

Présentation

Le fait de s'engager sur la voie d'une transition réussie vers Guidewire Cloud et d'un partenariat durable et mutuellement bénéfique peut s'apparenter à un exploit. Grâce aux déploiements de plusieurs équipes Guidewire, cette démarche sera toutefois bien plus simple qu'il n'y paraît. En plus de l'équipe directement chargée de l'implémentation, les clients Guidewire sont assistés et guidés dès le début de leur parcours par d'autres coéquipiers n'ayant d'autre objectif que leur succès à long terme.

Les équipes Guidewire vous accompagnent dans un parcours cloud couronné de succès

Introduction

Les compagnies d'assurance souhaitant entreprendre leur transformation digitale et se tourner vers des systèmes cœur de métier hébergés dans le cloud sont souvent intimidées par cette tâche colossale. Et à juste titre. Difficile de leur en vouloir : la réussite du projet est à la fois complexe et essentielle pour leur succès à long terme. L'équipe directement chargée de l'implémentation joue en effet un rôle crucial : quelle que soit la nature de sa composition (des effectifs Guidewire, des partenaires, ou les deux), elle est en grande partie responsable de la réussite d'un projet. Mais nos clients Guidewire Cloud bénéficient de bien plus que cela. Ils sont constamment accompagnés à chaque étape du processus par des spécialistes qui s'attachent à maximiser l'adoption et la valeur ajoutée pour chacun de nos clients. Intéressons-nous de plus près aux différents rôles des contributeurs qui travaillent auprès des clients ayant souscrit à notre offre Cloud.



Signature
du contrat



Intégration



Mise en
production



Adaptation et
évolutivité



Atteinte des
objectifs métiers

Nous nous associons à nos clients dès le premier jour pour les accompagner tout au long de leur transition vers le cloud, et bien plus encore.

Customer Success Manager - Le responsable du succès client

L'un de nos Customer Success Managers s'associe à nos clients Cloud dès le premier jour de notre partenariat. Sa mission ? Maximiser la valeur ajoutée de votre relation avec Guidewire. Dans le cadre de ce rôle, les Customer Success Managers dirigent et facilitent la collaboration. Ils agissent en tant que défenseurs des clients et les accompagnent tout au long de leurs parcours Guidewire. Ils s'adaptent également aux clients et à leur roadmap, leur stratégie et leurs objectifs métiers. Ils prennent soin de les informer en toutes circonstances, avec pour objectif une exploitation optimale de leur souscription Guidewire Cloud.

Le responsable de l'intégration Cloud

Ce responsable de l'intégration est le principal contact du client en matière de service cloud, de la signature du contrat jusqu'à sa mise en service. En tant que chef de projet du programme cloud, sa tâche principale consiste à mener le projet vers son succès. Il accompagne le client au cours des premières étapes de son parcours Guidewire Cloud et lui fournit un accès aux ressources Guidewire, telles que notre communauté en ligne (Guidewire Community) et notre matériel pédagogique (Guidewire Education). Il pose également les bases d'une implémentation du cloud en toute fluidité.

Le sponsor exécutif

Les sponsors exécutifs, animés par les trois valeurs de Guidewire que sont l'intégrité, la rationalité et la collégialité, se concentrent sur l'engagement des dirigeants et sur la production d'une valeur ajoutée et d'informations supplémentaires à destination des clients. Ils entretiennent une relation à long terme et acquièrent une connaissance approfondie de l'activité du client. Ils l'accompagnent dans sa prise en charge de Guidewire et lui permettent d'identifier les bonnes connexions et les bonnes ressources. Plus important, les clients peuvent façonner cette relation en fonction de leurs attentes par rapport au sponsor exécutif et de leurs priorités, pour eux comme pour leur entreprise.

Le responsable technique

En tant que principal contact technique depuis la signature du contrat jusqu'à la mise en production, les responsables techniques assurent une transition en production sûre et fiable d'un point de vue technique. Ils informent les clients sur les questions techniques et de sécurité, identifient et traitent de manière proactive toutes les actions nécessaires au bon déroulement du déploiement et gèrent les environnements hors-production. Ils se tiennent disponibles pour répondre à la moindre question et gérer l'escalade technique. Enfin, ils assurent les transitions en douceur vers un gestionnaire de compte technique.

Le gestionnaire de comptes technique

Une fois le projet lancé en production, le gestionnaire de comptes technique devient le principal contact opérationnel tout au long du partenariat. Il accompagne et informe les clients sur les opérations, la maintenance, la gestion des versions, la sécurité et les processus d'audit. Les gestionnaires de comptes techniques participent également à la gestion des escalades. Ils s'engagent auprès des autres équipes Guidewire pour fournir une assistance sur les questions techniques liées à Guidewire Cloud.

Le responsable de l'assurance cloud

En veillant à la bonne conformité du code implémenté par rapport aux normes Guidewire Cloud, les responsables de l'assurance cloud contribuent à poser les bases d'une implémentation rapide, sûre et sans mauvaise surprise. Les normes favorisent en effet les implémentations. Comment ? En définissant les modalités d'extension des produits Guidewire pour répondre aux exigences de sécurité, aux normes de performance, à l'évolutivité et à la couverture des tests. Les normes Guidewire Cloud couvrent des domaines tels que les normes de codage, les tests, la sécurité, les solutions communes (approches de l'implémentation) et les modèles d'intégration.

Le spécialiste de la formation

Tous les clients Guidewire Cloud bénéficient d'un accès à notre programme de formation primé. Un spécialiste de la formation dédié propose une formation sur mesure, adaptée à chaque apprenant et alignée sur le calendrier d'implémentation. Le principal objectif est de permettre au client de développer ses compétences aussi efficacement que possible, tout en optimisant la valeur des ressources pédagogiques incluses dans votre souscription Guidewire Cloud. Les équipes pleinement compétentes exploitent les meilleures pratiques et permettent à leurs membres d'être plus autonomes, de renforcer la productivité et la création de valeur ajoutée, et de consacrer plus de temps à l'innovation et à la différenciation concurrentielle.

Conclusion

Les clients Guidewire Cloud sont loin d'être seuls dans leur périple. En souscrivant à Guidewire Cloud, nos clients s'engagent sur un parcours de réussite éprouvé et stable, maintes fois vérifié par nos nombreux assureurs à l'international. L'orientation client est l'un des piliers de Guidewire. Nous nous engageons à accompagner et à guider les assureurs à chaque étape de leur parcours de transformation. Les spécialistes évoqués dans le présent document travaillent ensemble. Ils collaborent avec le client, l'équipe en charge de l'implémentation et garantissent la réussite du projet ainsi que la pérennité de la relation avec Guidewire. Ils permettent à l'assureur du futur de voir le jour.

Guidewire est la plateforme à laquelle les assureurs IARD font confiance pour communiquer, innover et se développer efficacement. Nous associons les applications cœur de métier, le digital, l'analytique et l'IA dans notre plateforme sous forme de service cloud. Grâce à la plus grande équipe de R&D, à notre équipe services, et à l'écosystème de partenaires le plus vaste du secteur, nous évoluons et innovons continuellement pour répondre à vos besoins. C'est pour cette raison que plus de 450 assureurs utilisent Guidewire. Pour plus d'informations, contactez-nous à l'adresse suivante : FRinfo@guidewire.com.