

Wstęp

Udana migracja do Guidewire Cloud, a następnie długoterminowa współpraca korzystna dla obu stron, stanowią niewątpliwe wyzwanie. Jest to jednak łatwiejsze, niż mogłoby się wydawać, dzięki połączeniu wysiłków różnych zespołów Guidewire. Chodzi nie tylko o zespół bezpośrednio odpowiedzialny za wdrożenie, ale od samego początku klienci Guidewire otrzymują pomoc i wskazówki od członków innych zespołów, które są zaangażowane w długoterminowy sukces projektu.

Zespoły Guidewire zapewniają udaną podróż do środowiska chmurowego

Wprowadzenie

Institucje ubezpieczeniowe, które zamierzają dokonać transformacji cyfrowej i rozpocząć użytkowanie systemów podstawowych w chmurze, mogą – ze zrozumiałych względów – obawiać się tego trudnego zadania. Trudno je za to winić – powodzenie projektu zależy od wielu czynników, a jednak jest konieczne dla długofalowego sukcesu. Niezbędną rolę odgrywa oczywiście zespół bezpośrednio odpowiedzialny za wdrożenie. Niezależnie od tego, czy w jego skład wchodzi pracownicy Guidewire, partnera, czy też jedni i drudzy, to właśnie ten zespół jest w dużej mierze odpowiedzialny za powodzenie projektu. Ale klienci, którzy wybrali Guidewire Cloud otrzymują od nas znacznie więcej. Na każdym etapie procesu – i w przyszłości – towarzyszą im specjaliści skoncentrowani na optymalnym wykorzystaniu nowego rozwiązania i uzyskaniu wartości przez wszystkich naszych klientów. Przyjrzyjmy się bliżej różnym rolam odgrywanym przez personel obsługujący użytkowników naszej usługi chmurowej.



Podpisanie umowy



Przygotowania



Uruchomienie systemu



Dostosowywanie i ewolucja



Osiągnięcie celu biznesowego

Współpracujemy z naszymi klientami od pierwszego dnia – przez cały czas udanej migracji do chmury i później.

Menedżer ds. sukcesu klienta

Jeden z naszych menedżerów ds. sukcesu klienta współpracuje z użytkownikami chmury od pierwszego dnia i przez cały czas trwania naszej relacji, pomagając im w maksymalnym wykorzystaniu zalet oprogramowania Guidewire. Menedżer ds. sukcesu klienta kieruje współpracą i ułatwia ją, działając jako rzecznik klienta i pomagając we wszystkich sprawach związanych z rozwiązaniami Guidewire. Ponadto, współpracuje z klientem w zakresie planu działania, strategii i celów biznesowych, dbając o dokładne informowanie i pełne wykorzystanie potencjału Guidewire Cloud.

Specjalista ds. przygotowań

Specjalista ds. przygotowań jest głównym kontaktem klienta od momentu podpisania umowy do rozpoczęcia prac. Kierując projektem migracji do chmury, kładzie podwaliny przyszłego sukcesu: prowadzi klienta podczas początkowych etapów podróży do chmury Guidewire Cloud, pomaga w dostępie do zasobów przeznaczonych dla klienta (takich jak Guidewire Community i Guidewire Education) oraz buduje podstawy sprawnego wdrożenia chmury.

Sponsor projektu

Kierując się trzema podstawowymi wartościami Guidewire: uczciwością, racjonalnością i pracą zespołową, sponsorzy projektów koncentrują się na udziale wyższego kierownictwa oraz dostarczaniu klientom dodatkowych wartości i informacji. Dbają o długoterminowe relacje, dokładnie poznają specyfikę działalności klienta, pomagają w relacjach z Guidewire oraz znajdowaniu odpowiednich kontaktów i zasobów. Co najważniejsze, klienci mogą sami kształtować tę relację w zależności od tego, czego potrzebują od sponsora projektu i co jest najważniejsze dla nich i ich przedsięwzięć.

Lider techniczny

Jest głównym kontaktem w sprawach technicznych od podpisania umowy do rozpoczęcia użytkownika systemu. Lider techniczny zapewnia bezpieczne i pewne przejście do użytkownika produkcyjnego w aspektach technicznych. Dostarcza klientom informacji dotyczących bezpieczeństwa i spraw technicznych, aktywnie identyfikuje i podejmuje wszelkie działania niezbędne do sprawnego przebiegu wdrożenia i zarządza środowiskami nieprodukcyjnymi. Udziela odpowiedzi na pytania i zarządza eskalacją problemów technicznych. Na koniec przekazuje dalszą opiekę menedżerowi ds. obsługi technicznej.

Menedżer ds. obsługi technicznej

Po rozpoczęciu fazy użytkownika produkcyjnego, menedżer ds. obsługi technicznej (Technical Account Manager – TAM) przejmuje funkcję głównego kontaktu operacyjnego. TAM wspiera i edukuje klienta w zakresie obsługi, konserwacji, zarządzania wersjami, bezpieczeństwa i audytu. Menedżerowie ds. obsługi technicznej pomagają również w zarządzaniu eskalacjami i współpracują z innymi zespołami Guidewire, zapewniając pomoc w kwestiach technicznych związanych z Guidewire Cloud.

Specjalista ds. standardów chmury

Zapewniając zgodność kodu wdrażanego przez klienta ze standardami Guidewire Cloud, specjalista ds. standardów chmury pomaga w przygotowaniach do szybkiego, bezpiecznego i przewidywalnego wdrożenia. Standardy przyspieszają wdrożenia, określając, w jaki sposób produkty Guidewire mogą być rozszerzane z zachowaniem wymogów bezpieczeństwa, standardów wydajności, możliwości rozbudowy i zakresu wykonywania testów. Standardy Guidewire Cloud obejmują takie dziedziny, jak standardy tworzenia kodu, testowanie, bezpieczeństwo, wspólne rozwiązania (podejścia do wdrażania) oraz wzorce integracji.

Specjalista ds. sukcesu edukacji

Wszyscy klienci korzystający z Guidewire Cloud otrzymują dostęp do naszego wielokrotnie nagradzanego programu edukacyjnego. Oddelegowany specjalista ds. sukcesu edukacji zapewnia edukację dostosowaną do potrzeb każdej osoby szkolonej i zgodną z harmonogramem wdrożenia. Głównym celem jest pomoc klientowi w osiągnięciu wysokich kwalifikacji w sposób jak najbardziej efektywny i skuteczny, przy jednoczesnym zmaksymalizowaniu wartości zasobów edukacyjnych udostępnianych użytkownikom Guidewire Cloud. Kompetentne zespoły optymalizują najlepsze praktyki, umożliwiają samodzielne działanie swoim członkom, zwiększają wydajność i uzyskiwane wartości, a także zapewniają więcej czasu na innowacje i przygotowywanie wyróżniającej się oferty.

Podsumowanie

Klienci Guidewire Cloud nie podróżują samotnie. Wybierając Guidewire Cloud, wkraczają na sprawdzoną i przewidywalną ścieżkę do sukcesu, którą podążyło wiele instytucji ubezpieczeniowych na całym świecie. Koncentracja na potrzebach klientów to jedno z podstawowych założeń Guidewire. Wspieramy i prowadzimy ubezpieczycieli na każdym etapie transformacji. Specjaliści, opisani w niniejszym dokumencie współpracują ze sobą, z klientem i zespołem wdrożeniowym, aby zagwarantować powodzenie projektu i trwałą relację z Guidewire. W ten sposób tworzone są fundamenty przyszłej działalności firmy ubezpieczeniowej.

Guidewire to platforma ciesząca się uznaniem ubezpieczycieli majątkowych i osobowych, którzy używają jej do pozyskiwania klientów, wdrażania innowacji i efektywnego rozwoju. Nasza platforma jest dostępna jako usługa w chmurze i stanowi połączenie technologii cyfrowych, systemów bazowych, rozwiązań analitycznych i sztucznej inteligencji. Ponad 450 ubezpieczycieli – od nowych przedsięwzięć po największe i najbardziej rozbudowane instytucje ubezpieczeniowe na świecie – korzysta z platformy Guidewire. Więcej informacji można uzyskać kontaktując się z nami pod adresem: info@guidewire.com.