

Panoramica

Non è un'impresa da poco intraprendere con successo un percorso di trasformazione verso il Guidewire Cloud, seguito da una partnership a lungo termine e reciprocamente vantaggiosa. Tuttavia, è più semplice di quanto possa sembrare – grazie agli sforzi combinati di un insieme di team di Guidewire. Oltre al team direttamente incaricato di portare a termine l'implementazione, sin dall'inizio, i clienti di Guidewire sono assistiti e guidati dai membri di altri team che si concentrano sul successo a lungo termine.

I team di Guidewire che ti guidano con successo nel percorso Cloud

Introduzione

Le compagnie assicuratrici che cercano di trasformarsi dal punto di vista digitale e di adottare sistemi core cloud potrebbero, comprensibilmente, essere intimidite da questo arduo compito. E non possono essere biasimate: il successo del progetto è sia complesso sia essenziale per il loro successo a lungo termine. Infatti, il team direttamente incaricato dell'implementazione è fondamentale. Sia che includa personale interno di Guidewire, un partner o un insieme dei due, questo team è in gran parte responsabile di un progetto di successo. Tuttavia, offriamo molto altro ai nostri clienti del Guidewire Cloud. Sono accompagnati in ogni fase del processo, e verso il futuro, da specialisti che si concentrano nel massimizzare l'adozione e il valore per tutti i nostri clienti cloud. Adesso approfondiamo un po' i diversi ruoli di coloro che danno il loro contributo e lavorano con i clienti che hanno una subscription al cloud.



Contratto
firmato



On-boarding



Go-live



Adattamento
ed evoluzione



Obiettivi aziendali
raggiunti

Collaboriamo con i nostri clienti dal primo giorno e per tutta la durata delle loro trasformazioni cloud di successo – e anche oltre.

Customer Success Manager

Uno dei nostri Customer Success Manager collabora con i nostri clienti cloud dal Giorno 1 e per tutta la durata della partnership, concentrandosi nell'aiutarli a massimizzare il valore del loro rapporto con Guidewire. Sotto questo ruolo, i Customer Success Manager conducono e facilitano la collaborazione e fungono da figura di supporto, aiutando il cliente a navigare all'interno di ciò che offre Guidewire. Inoltre, allineano i clienti in termini di roadmap, strategia e obiettivi aziendali, assicurandosi che il cliente sia sempre informato e tragga un completo vantaggio dalla subscription al Guidewire Cloud.

Responsabile Cloud Onboarding

Il Responsabile Cloud Onboarding è il punto di contatto cloud principale del cliente a partire dalla firma del contratto fino all'avvio. In qualità di project manager per il programma cloud, l'attività principale del responsabile dell'onboarding è condurre il progetto al successo: guidare il cliente nelle fasi iniziali del percorso Guidewire Cloud, fornire accesso alle risorse dei clienti (quali Guidewire Community e Guidewire Education) e porre le basi per un'implementazione cloud fluida.

Sponsor esecutivo

Insieme ai tre valori di Guidewire: integrità, razionalità e collegialità, gli Sponsor esecutivi si concentrano sull'utilizzo della C-suite e sull'offrire valore e insight aggiuntivi ai clienti. Alimentano un rapporto a lungo termine, hanno una profonda conoscenza dell'azienda del cliente e forniscono un aiuto nel navigare all'interno di Guidewire e nel trovare i giusti collegamenti e le giuste risorse. In particolare, i clienti possono forgiare tale rapporto in base a ciò di cui potrebbero aver bisogno dal loro rapporto con gli Sponsor esecutivi, nonché in base a ciò che è più importante per loro e la loro azienda.

Responsabile tecnico

In qualità di principale contatto tecnico a partire dalla firma del contratto fino al go-live iniziale, i Responsabili tecnici garantiscono una transizione solida e robusta verso la produzione da un punto di vista tecnico. Forniscono informazioni tecniche e di sicurezza ai clienti, individuano in modo proattivo e affrontano qualsiasi genere di azione necessaria per consentire una distribuzione fluida, nonché gestiscono ambienti di non produzione. Sono disponibili per eventuali domande e per la gestione di problemi tecnici. Infine, assicurano un passaggio privo di problemi all'Account manager tecnico.

Account manager tecnico

Una volta che il progetto è in produzione, l'Account manager tecnico (TAM) diviene il principale punto di contatto operativo durante tutta la partnership. I TAM supportano e istruiscono il cliente in merito a operazioni, manutenzione, gestione delle release, sicurezza e procedure di audit. Gli account manager tecnici offrono un aiuto anche con la gestione delle escalation e si impegnano con gli altri team di Guidewire per fornire assistenza per problemi tecnici relativi al Guidewire Cloud.

Responsabile Cloud Assurance

Nel garantire che il codice implementato dal cliente soddisfi gli Standard del Guidewire Cloud, i Responsabili cloud assurance aiutano a creare le basi per un'implementazione rapida, sicura e prevedibile. Gli standard accelerano le implementazioni definendo il modo in cui i prodotti di Guidewire dovrebbero essere estesi per soddisfare i requisiti di sicurezza, gli standard delle prestazioni, l'aggiornabilità e la copertura di test. Gli Standard del Guidewire Cloud coprono aree quali standard di codice, test, sicurezza, soluzioni comuni (dagli approcci all'implementazione) e i modelli di integrazione.

Specialista di successo in ambito di formazione

A tutti i clienti del Guidewire Cloud viene consentito l'accesso al nostro pluripremiato programma di formazione. Uno Specialista di successo in ambito di formazione dedicato offre una formazione su misura, personalizzata per ogni apprendente e allineata con la programmazione dell'implementazione. L'obiettivo generale è assistere il cliente nel raggiungere un elevato grado di competenza nel modo più efficiente ed efficace possibile, e, al contempo, massimizzare il valore delle risorse di formazione incluse nella subscription al Guidewire Cloud. Team pienamente competenti ottimizzano le best practice per far sì che i propri membri diventino autonomi, accelerino la produttività e la distribuzione di valore e aumentino il tempo destinato all'innovazione e differenziazione.



Conclusione

I clienti del Guidewire Cloud sono lungi dall'essere da soli durante il loro percorso. Al momento della sottoscrizione al Guidewire Cloud, i nostri clienti intraprendono un percorso dimostrato e prevedibile verso il successo, che è stato portato a termine molte volte insieme alle compagnie assicuratrici su scala mondiale. La centralità del cliente è uno dei pilastri chiave di Guidewire e ci impegniamo a supportare e guidare le compagnie assicuratrici in ogni singolo punto dei loro percorsi di trasformazione. Le risorse specializzate descritte nel presente documento fanno squadra le une con le altre, con i clienti e il team di implementazione per garantire un progetto di successo e un rapporto continuo con Guidewire, gettando così le basi della compagnia assicuratrice del futuro.

Guidewire è la piattaforma a cui le compagnie assicuratrici del ramo danni/ infortuni si affidano per impegnarsi, innovarsi e crescere in maniera profittevole. Combiniamo analisi dei dati, digitale, sistemi core e IA per offrire la nostra piattaforma come servizio cloud. Oltre 450 compagnie assicuratrici, a partire dalle start up fino ad arrivare alle imprese più grandi e complesse del mondo, utilizzano Guidewire. Per ulteriori informazioni, contattaci all'indirizzo e-mail info@guidewire.com.