

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

Instytucje 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 całą 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 przedsiębiorstw.

## Lider techniczny

Jest głównym kontaktem w sprawach technicznych od podpisania umowy do rozpoczęcia użytkowania systemu. Lider techniczny zapewnia bezpieczne i pewne przejście do użytkowania 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 użytkowania 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.

**Guidewire to platforma ciesząca się uznaniem instytucji z sektora ubezpieczeń majątkowych i osobowych, które wykorzystują ją do pozyskiwania klientów, wdrażania innowacji i efektywnego rozwoju. Nasza platforma jest dostępna jako usługa w chmurze i stanowi połączenie technologii cyfrowych, systemu bazowego, rozwiązań analitycznych i sztucznej inteligencji. Ponad 500 ubezpieczycieli z 38 krajów, od nowych przedsiębiorstw po największe i najbardziej złożone instytucje ubezpieczeniowe na świecie, wybrało Guidewire. Więcej informacji można uzyskać odwiedzając nasz portal [www.guidewire.com](http://www.guidewire.com).**