



**SYMBILITY**  
PROPERTY

# NOTES DE PUBLICATION

SYMBILITY VERSION 6.0  
SCOTT WIENS, PASCAL BÉGIN

# 1) TABLE DES MATIÈRES

---

1) TABLE DES MATIÈRES.....	1
2) INTRODUCTION.....	2
3) AMÉLIORATIONS PRINCIPALES.....	2
Amélioration 313 – Outil de segmentation des murs pour l’élaboration de diagrammes.....	2
Amélioration 326 – Téléversement de vidéos dans LINK .....	3
4) AMÉLIORATIONS.....	4
Amélioration 316 – Activation du processus d’affectation de groupe en Amérique du Nord.....	4
Amélioration 320 – Amélioration du statut Affectation reçue pour les affectations internes.....	4
Amélioration 366 – Option ajoutée pour que la sous-affectation ne mette pas à jour l’affectation initiale .....	5
Amélioration 373 – Création d’une révision lors de la modification des taxes ou des pourcentages de profit et administration d’un devis.....	5
Amélioration 79 – Mise à jour relative à l’intégration avec Leica DISTO .....	6
Amélioration 329 – LINK – Le assuré peut modifier les légendes et faire pivoter ou supprimer des photos et des vidéos.....	6
Amélioration 330 – LINK – L’assuré peut renommer ou supprimer des documents.....	6
Amélioration 385 – LINK – Améliorations diverse.....	7
Amélioration 387 – LINK – Affichage des événements à venir .....	7
Amélioration 402 – Redirection des avis administratifs de LINK .....	7
Amélioration 380 – LINK – Envoi d’une notification lorsque l’assuré téléverse un document, une photo ou une vidéo.....	8
Amélioration 368 – Capacité d’ajout de remarques relatives à l’affectation par le biais de la plateforme API.....	8
Amélioration 299 – Production de diverses versions de la réclamation : Améliorations à la plateforme API.....	8
Amélioration 405 – Ajout d’une option d’envoi de notification à partir de la plateforme API à l’intention de la personne responsable de l’affectation .....	9
5) Résolutions.....	9
Résolution 399 – Le numéro AssignmentID des affectations à l’interne devrait être ajouté aux mises à jour des avis de la plateforme API .....	9

## 2) INTRODUCTION

---

Ce document décrit les nouvelles fonctionnalités et améliorations qui seront incluses dans la version 6.0 de Symbility Claims Connect et de Mobile Claims, qui seront bientôt offertes. Les dates cibles pour le lancement international sont les suivantes :

- Le 3 novembre au Canada
- Le 23 novembre au Royaume-Uni
- Le 1<sup>er</sup> décembre aux États-Unis
- Le 11 janvier en Afrique du Sud
- Le 16 janvier en Pologne
- Le 18 janvier en Belgique et en Allemagne
- Le 25 janvier en Australie et en Nouvelle-Zélande

## 3) AMÉLIORATIONS PRINCIPALES

---

### Amélioration 313 – Outil de segmentation des murs pour l'élaboration de diagrammes

Les utilisateurs de Mobile Claims passent beaucoup de temps à dessiner des diagrammes pour les zones d'une propriété affectées par un sinistre en vue de s'assurer que les devis qu'ils rédigent reflètent les mesures exactes. Souvent, les pièces intérieures présentent des formes inhabituelles et peuvent comprendre de nombreux décalages. La version 6.0 de Symbility inclut un nouvel outil de segmentation des murs afin d'accélérer le processus de création de ces pièces.

L'outil de segmentation des murs permet à l'utilisateur de créer un décalage à une pièce existante en établissant des « points de rupture » particuliers sur un mur individuel et d'ensuite faire glisser la section du mur entre les points critiques, vers l'intérieur ou vers l'extérieur. Cela permet à l'utilisateur de créer un décalage exactement où il le souhaite (voir figure 1.0 ci-



dessous).

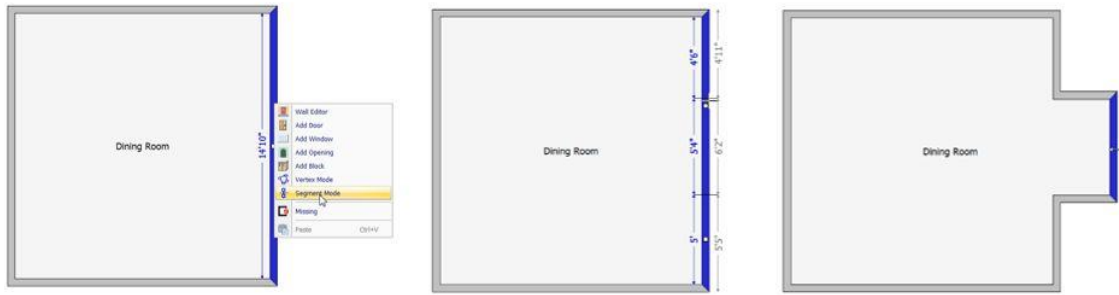


Figure 1.0

En plus de la fonction de segmentation des murs, un autre changement au diagramme du plan d'étage a été apporté afin de permettre à l'utilisateur de redimensionner les pièces individuelles qui présentent un mur commun. Ceci n'était pas possible auparavant (voir figure 2.1 et 2.2 ci-dessous).

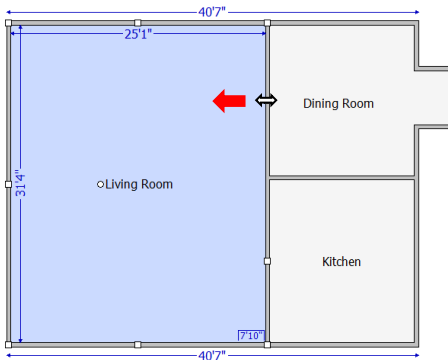


Figure 2.0

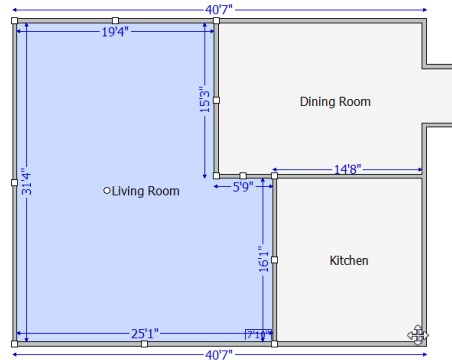


Figure 2.1

## Amélioration 326 – Téléversement de vidéos dans LINK

Les enregistrements vidéo des dommages sont rapidement en train de devenir la norme au sein de nombreuses compagnies d'assurance pour ce qui est des processus d'estimation à distance, particulièrement lorsqu'un expert en sinistre se fie à l'assuré pour obtenir des renseignements précis en vue de produire un devis exacte et de traiter la réclamation. Grâce à cette amélioration, Symbility propose une fonction permettant à l'assuré d'enregistrer des vidéos et de les téléverser dans LINK. Les assurés ont désormais la possibilité d'enregistrer des vidéos des dommages au moyen de leur téléphone intelligent ou d'un autre appareil, puis de les téléverser vers Claims Connect à l'aide de LINK. Cette fonctionnalité est très importante pour les experts en sinistre puisque la vidéo est souvent enregistrée pendant ou immédiatement après le sinistre, et les zones affectées n'ont pas encore été altérées. Les experts peuvent faire jouer la vidéo directement



depuis Claims Connect et obtenir l'information dont ils ont besoin pour mieux évaluer les dommages et rédiger un devis.

## 4) AMÉLIORATIONS

---

### Amélioration 316 – Activation du processus d'affectation de groupe en Amérique du Nord

Symbility est une entreprise internationale qui dessert divers marchés partout dans le monde. La fonction d'affectation de groupe a été conçue principalement pour le marché européen et n'était pas accessible en Amérique du Nord avec cette nouvelle version.

L'affectation de groupe permet aux entreprises de régler le système de sorte qu'il recommande un utilisateur ou un fournisseur particulier pour l'affectation des réclamations selon un ensemble de critères. Ces critères comprennent la création de groupes d'utilisateurs, les charges de travail des fournisseurs et les zones de desserte (regroupées en fonction des codes postaux), puis de régler les comptes d'utilisateurs ou de fournisseurs individuels en conséquence. La fonction d'affectation de groupe propose aussi à l'utilisateur un calendrier qui permet de faire le suivi des rendez-vous et de planifier la disponibilité pour chaque utilisateur, ce qui aide à déterminer les disponibilités.

En raison de la puissance de la fonction d'affectation de groupe, il faut procéder à un niveau minimal de réglage à l'avance; nous recommandons aux entreprises qui souhaitent utiliser cette fonction de communiquer avec leur gestionnaire de compte de Symbility. Ce dernier pourra commencer le processus de configuration.

### Amélioration 320 – Amélioration du statut Affectation reçue pour les affectations internes

Auparavant, l'utilisateur de Claims Connect devait changer manuellement le statut à Affectation reçue lorsqu'il recevait une affectation. Lorsqu'un utilisateur Claims Connect reçoit une affectation interne, le statut de l'affectation passera automatiquement à Affectation reçue dès leur premier accès à la réclamation dans Claims Connect.



## Amélioration 366 – Option ajoutée pour que la sous-affectation ne mette pas à jour l’affectation initiale

Le flux de travail habituel dans Claims Connect est conçu de sorte qu’une compagnie d’assurance puisse créer une affectation pour une entreprise intermédiaire, laquelle peut à son tour créer une affectation additionnelle (une sous-affectation) pour un autre fournisseur connexe. Un bon exemple serait une entreprise de restauration à la suite d’un dégât d’eau (fournisseur intermédiaire) qui crée une sous-affectation pour un fournisseur de matières dangereuses pour qu’il élimine l’amiante du lieu du sinistre. Dans ce genre de scénario, il arrive souvent que la personne responsable de l’affectation initiale et la personne responsable de la sous-affectation établissent des dates pour le statut Travaux débutés et Travaux complétés. Dans le passé, ces statuts n’étaient pas indépendants l’un de l’autre, ce qui signifie que lorsque la personne responsable de la sous-affectation réglait les dates Travaux débutés et Travaux complétés, les statuts Travaux débutés et Travaux complétés de l’affectation initiale étaient aussi modifiés. Bien que cette fonction soit souhaitée pour certaines réclamations, ce n’est pas le cas dans le cadre d’un scénario comme celui énoncé ci-dessus. Cette amélioration permet maintenant à une entreprise intermédiaire de désactiver cette fonctionnalité. Il est possible de l’activer ou de la désactiver par défaut pour tout type d’affectation, ou elle peut être activée ou désactivée pour une réclamation sur la base du cas par cas au moment de la création de l’affectation, ce qui permet ainsi de rendre distincts les statuts de la sous-affectation et ceux de l’affectation initiale.

## Amélioration 373 – Création d’une révision lors de la modification des taxes ou des pourcentages de profit et administration d’un devis

Cette amélioration répond à la demande pour plus de flexibilité dans la manière dont les pourcentages de profit et d’administration ainsi que les taxes sont calculés pour les paiements dans Payment Tracker. Essentiellement, il arrive qu’une compagnie d’assurance n’active pas le calcul des taxes et du P&A et un devis jusqu’à ce que l’assuré prouve que les travaux de réparation ont été effectués. Cette amélioration permet à l’utilisateur de créer une révision du devis dans Mobile Claims ou dans Claims Connect en fonction des changements à ces valeurs. Mobile Claims fait ensuite le suivi des montants totaux, qui sont accessibles à des fins de paiements futurs.



## Amélioration 79 – Mise à jour relative à l'intégration avec Leica DISTO

Mobile Claims propose depuis longtemps des intégrations Bluetooth® aux outils de mesure au laser Leica DISTO™, populaires auprès des entrepreneurs et des experts en sinistres. Les récents modèles de DISTO utilisent la nouvelle technologie Bluetooth 4.0, qui est plus flexible que les versions précédentes. Cette amélioration fait en sorte que Mobile Claims est maintenant compatible avec Bluetooth 4.0, ce qui permet aux utilisateurs de se connecter aux récents modèles de DISTO. Pour ceux qui utilisent les anciens modèles de DISTO avec la version précédente de Bluetooth, cette intégration demeure accessible.

## Amélioration 329 – LINK – Le assuré peut modifier les légendes et faire pivoter ou supprimer des photos et des vidéos

Les assurés qui utilisent LINK profiteront désormais d'une plus grande souplesse lorsqu'ils joignent des photos ou des vidéos à leur réclamation dans LINK. Grâce à cette amélioration, l'assuré peut maintenant ajouter une légende à chaque photo, ce qui lui permet d'éviter de perdre du temps à expliquer chaque photo à l'expert en sinistre. De plus, il peut maintenant faire pivoter les photos et les vidéos téléchargées, ce qui permet à l'expert en assurances de gagner du temps lorsqu'il essaie de regarder les photos ou de visionner les vidéos sur Claims Connect. La compagnie d'assurances peut aussi accorder la permission à l'assuré de supprimer des photos ou des vidéos téléchargées pour soutenir la réclamation.

## Amélioration 330 – LINK – L'assuré peut renommer ou supprimer des documents

De façon similaire aux améliorations précédentes apportées à LINK, les assurés peuvent maintenant renommer des documents téléversés sur LINK pour soutenir la réclamation. Cela permet d'éviter la confusion parmi les documents qui pourraient être nommés de façon embêtante. De plus, les assurés peuvent supprimer des documents qui auraient pu être téléchargés accidentellement et qui ne sont pas pertinents à la réclamation. La compagnie d'assurances peut aussi accorder la permission à l'assuré de supprimer des documents téléversés.



## Amélioration 385 – LINK – Améliorations diverse

Certaines améliorations de moins grande envergure ont été apportées à LINK pour donner suite à des commentaires formulés par les clients de Symbility. Ces améliorations ont pour objectif d'accroître la souplesse de l'outil et de modifier la façon dont les données sont présentées :

- Ajout d'une option permettant de cacher le pourcentage du progrès des réparations générales
- Suppression du nom Symbility des courriels et messages textes envoyés à partir de LINK aux assurés afin d'éviter la confusion
- Capacité d'envoi d'avis lorsque les réclamations sont fermées
- Modification du texte pour indiquer que toutes les entrées au journal proviennent de l'assuré

## Amélioration 387 – LINK – Affichage des événements à venir

L'un des objectifs principaux de LINK est d'aider l'assuré à faire le suivi de la progression de sa réclamation. Pour rendre cet échange d'information plus aisé, une section a été ajoutée à la page de statut où l'assuré peut consulter en un coup d'œil les événements à venir. Cela indiquera aux assurés ce à quoi ils doivent s'attendre, plutôt que de simplement leur faire part de ce qui a été fait.

## Amélioration 402 – Redirection des avis administratifs de LINK

Auparavant, Symbility était la ressource de soutien principale pour les comptes bloqués en raison de tentatives d'ouverture de session infructueuses sur Mobile Claims ou Claims Connect. Lorsqu'un assuré ouvre une session sur LINK et qu'il éprouve des problèmes de connexion, le système peut bloquer son compte, conformément au protocole de sécurité. En raison d'exigences de sécurité, Symbility n'est pas autorisée à utiliser les informations relatives à l'assuré à qui appartient le compte bloqué. Cette amélioration fait en sorte que les avis à l'intention des assurés dont les comptes LINK sont bloqués sont envoyés directement à la compagnie d'assurances, aux adresses courriel de leur choix au sein de leur environnement. Cela permet de garder les informations relatives à l'assuré chez le fournisseur.





## Amélioration 380 – LINK – Envoi d'une notification lorsque l'assuré téléverse un document, une photo ou une vidéo

Puisque la fonctionnalité de LINK prend de l'envergure, le besoin en matière d'avis s'accroît également. Cette amélioration concerne ce besoin, ainsi les utilisateurs de la compagnie d'assurances peuvent régler leur compte pour qu'une notification leur soit envoyée lorsqu'un assuré téléverse un document, une photo ou une vidéo en soutien à sa réclamation sur Claims Connect. Ces nouvelles options relatives aux notifications se trouvent dans la liste des notifications, sous l'en-tête LINK.

## Amélioration 368 – Capacité d'ajout de remarques relatives à l'affectation par le biais de la plateforme API

Lorsqu'une affectation est créée pour une réclamation dans Claims Connect, l'utilisateur peut entrer des remarques à l'intention de la personne responsable de l'affectation dans le champ *Notes* au bas de la boîte de dialogue. Puisque plusieurs compagnies d'assurances importent les informations depuis leur système de gestion par le biais de la plateforme API, le champ *Notes* a été ajouté à la plateforme API pour que les informations contenues dans les champs pertinents à la réclamation ou à l'affectation puissent être transférées du système de gestion de la compagnie d'assurances vers le champ *Notes* dans Claims Connect. La personne responsable de l'affectation reçoit donc l'information.

## Amélioration 299 – Production de diverses versions de la réclamation: Améliorations à la plateforme API

La plateforme API de Symbility permet d'exporter les données relatives à la réclamation (dont les documents de la réclamation) vers le système de gestion des réclamations d'un client. Grâce à cette amélioration, la plateforme API est davantage en mesure de relever la page de la réclamation qui a été modifiée. Cela signifie que seule la page mise à jour pourra être importée dans le système de gestion (p. ex., devis, photo, formulaire, etc.), plutôt que la réclamation au complet.



## Amélioration 405 – Ajout d’une option d’envoi de notification à partir de la plateforme API à l’intention de la personne responsable de l’affectation

Certaines entreprises ont recours à Symbility de façon unique pour faciliter leur flux de travail et la communication entre eux et la compagnie d’assurances. Afin de soutenir ces flux de travail inhabituels, un changement a été apporté aux options de la plateforme API. Ainsi, les personnes responsables de l’affectation (autres que la personne à l’origine de la réclamation et la personne qui a ajouté, modifié ou partagé un document, une photo ou un formulaire, etc.) peuvent recevoir des notifications à partir de la plateforme API s’ils sont ajoutés à la réclamation.

### 5) Résolutions

---

#### Résolution 399 – Le numéro AssignmentID des affectations à l’interne devrait être ajouté aux mises à jour des avis de la plateforme API

Cette résolution remédie à un problème concernant directement les notifications de la plateforme API lorsqu’une réclamation est attirée à l’interne ou non attirée. Les notifications qui sont actuellement envoyés à un système externe (le système de gestion du client) lorsqu’une réclamation est affectée ou non affectée ne contiennent pas les numéros AssignmentID et ParentAssignmentID. La résolution apporte une solution au problème, ainsi lorsqu’une réclamation est affectée ou non, les avis de la plateforme API comprennent ces deux champs de date.

