



SYMBILITY
PROPERTY

NOTES DE PUBLICATION

SYMBILITY VERSION 5.13
SCOTT WIENS, PASCAL BÉGIN

Contents

1) INTRODUCTION.....	2
2) AMÉLIORATIONS PRINCIPALES.....	2
a) Amélioration 163 – Sous-couvertures.....	2
b) Amélioration 310 – Calculateur de revêtement.....	3
3) AMÉLIORATIONS.....	4
a) Amélioration 203 – Modifications au module de séchage restauratif pour répondre aux nouvelles normes S500.....	4
b) Amélioration 236 – Processus d’affectation automatique en utilisant des règles d’affaires 4	
c) Amélioration 289 – Ajouter d’un guide à Symbility LINK.....	5
d) Amélioration 293 – LINK : Prise en charge des marques multiples.....	5
e) Amélioration 308 – Option pour désactiver les taxes pour les soumissions d’entrepreneurs dans Desk Adjuster.....	5
f) Amélioration 309 – Valeurs par défaut des noms des devis de Desk Adjuster.....	6
g) Amélioration 311 – Exigences de production de rapports pour Desk Adjuster.....	6
h) Amélioration 318 – Nouveaux modèles de rapports – Liste des affectations du fournisseur.....	7
i) Amélioration 321 – LINK : Meilleure façon d’appliquer des permissions à un assuré.....	7
j) Amélioration 359 – Personnaliser les options de contact pour le soutien technique dans Claims Connect.....	8
k) Amélioration 362 – Capacité de modifier la page Sommaire à partir de l’interface API, même quand la réclamation est acquise.....	8
l) Amélioration 363 – Ajout des unités de mesure.....	8
4) PRINCIPALES RÉOLUTIONS.....	9
a) Résolution 192 – Changements à Mobile Claims pour prendre en charge correctement l’affichage à PPP élevé.....	9
b) Résolution 304 – LINK – Trier les affectations selon la date de début.....	9
c) Résolution 324 – LINK : Localisation pour les marchés internationaux.....	9



1) INTRODUCTION

Ce document décrit les nouvelles fonctionnalités et améliorations qui seront incluses dans la version 5.13 de Symbility Claims Connect et de Mobile Claims, qui seront bientôt offertes. Les dates ciblent pour le lancement international sont les suivantes :

- 19 mai au Canada
- 8 juin au Royaume-Uni
- 16 juin aux États-Unis
- 22 juin en Afrique du Sud, en Australie et en Nouvelle-Zélande
- 27 juin en Pologne
- 29 juin en Belgique et en Allemagne

2) AMÉLIORATIONS PRINCIPALES

a) Amélioration 163 – Sous-couvertures

C'est une pratique courante pour les compagnies d'assurances de fixer des limites à l'intérieur d'une police sur le montant de couverture offert pour une perte en particulier (par exemple les bijoux). Cette fonctionnalité sera une aide précieuse aux compagnies d'assurances lorsqu'elles ont affaire à des sous-limites de couverture à l'intérieur d'une réclamation.

De façon plus détaillée, cette amélioration permet dorénavant à une compagnie d'assurances de faire les choses suivantes :

- Définir les types de sous-couvertures dans les réclamations par défaut de la compagnie. Cela comprend la possibilité d'ajouter, de modifier ou de supprimer une sous-couverture;
- Capacité d'ajouter automatiquement une sous-couverture par défaut comme faisant partie de la couverture d'indemnisation;
- Possibilité d'appliquer des sous-limites à l'intérieur d'une sous-couverture dans une réclamation;
- Possibilité d'ajouter des attributs de dépréciation recouvrable d'éléments et permet que la couverture principale s'applique à la sous-couverture;
- Possibilité d'indiquer une sous-couverture lorsqu'un élément est ajouté;



- Capacité de voir les limites de sous-couverture dans les rapports et à l'intérieur du module Payment Tracker;
- Capacité de créer des réclamations qui incluent des sous-couvertures en utilisant l'interface API;
- Possibilité pour une sous-couverture de s'appliquer à plus d'une couverture.

Cette fonctionnalité exigeant un certain réglage initial, les compagnies devraient donc travailler étroitement avec le gestionnaire de comptes de Symbility, qui peut les aider à effectuer les réglages des sous-couvertures et à les appliquer aux réclamations.

b) Amélioration 310 – Calculateur de revêtement

Pour Symbility, il est d'une importance capitale que nos clients soient capables de produire des devis exacts. Le calculateur de revêtement est un pas important vers cet objectif, car il offre aux utilisateurs de Mobile Claims un outil leur permettant d'estimer avec précision les quantités pour les matériaux en rouleau tels que les revêtements en vinyle et les moquettes.

La première étape du Calculateur de revêtement se concentre sur les matériaux en rouleau pour lesquels la quantité de perte peut varier de façon importante selon la façon dont sont installés les matériaux. En raison des dimensions et formes des pièces dans un bâtiment, le gaspillage de matériaux peut être minimisé en installant correctement les revêtements de plancher. Grâce au Calculateur de revêtement, les utilisateurs peuvent maintenant fixer les paramètres pour les matériaux de plancher appliqués à une pièce en particulier. Ces paramètres comprennent entre autres choses la largeur de rouleau, le nombre de joints et les motifs répétés horizontaux et verticaux apparaissant sur le matériau. Le système calculera alors la disposition la plus efficace pour chacune des pièces afin de minimiser le gaspillage de matériaux.

Les caractéristiques principales du Calculateur de revêtement comprennent :

- Application de matériaux à une seule pièce ou à plusieurs pièces et sur plusieurs étages;
- Possibilité de fixer les valeurs par défaut pour la largeur de rouleau, le maximum de joints en T et les marges de coupe;
- Possibilité d'alterner entre des joints horizontaux ou verticaux;
- Prise en compte des motifs sur le matériau afin de les faire coïncider;
- Notes automatiques pour les éléments de l'estimation pour lesquels le Calculateur de revêtement a été utilisé;
- Capacité de voir le plan de déploiement des matériaux à l'intérieur du plan d'étage.



3) AMÉLIORATIONS

a) Amélioration 203 – Modifications au module de séchage restauratif pour répondre aux nouvelles normes S500

Le module de séchage restauratif de Symbility a été amélioré en fonction de la nouvelle norme S500 publiée par l'IICRC. Les changements à cette dernière qui ont été incorporés dans le module de séchage restauratif comprennent les éléments suivants :

- Définitions révisées des classes d'infiltration d'eau;
- Nouvelles règles de vérification qui valident la classe de dégâts d'eau en fonction du pourcentage touché à l'intérieur d'une pièce;
- Le nombre d'appareils de ventilation est maintenant déterminé par calcul seulement;
- Changement à l'affichage des mesures de l'humidimètre de valeurs en pourcentage à valeurs sur une échelle;
- Changement au calcul de l'objectif de séchage.

b) Amélioration 236 – Processus d'affectation automatique en utilisant des règles d'affaires

Claims Connect de Symbility peut être utilisé comme un outil de gestion des affectations pour faire en sorte qu'on trouve l'utilisateur ou le fournisseur approprié pendant tout le cycle de réclamation. Les fonctionnalités de l'outil de gestion des affectations ont été grandement étendues en permettant l'utilisation de règles d'affaires adaptables pour faire en sorte que le processus particulier d'activités d'une compagnie soit pris en compte dans la sélection des personnes qui reçoivent l'affectation. L'outil amélioré de gestion des affectations tire profit des capacités du moteur de processus pour les affectations de groupe ainsi que du concept d'options de réparations introduit dans Desk Adjuster. Ces nouvelles fonctionnalités rendent l'expérience moins sujette à l'erreur et assurent un processus d'affectation facile à utiliser, exact et efficace.



c) Amélioration 289 – Ajouter d'un guide à Symbility LINK

Symbility LINK est la première application de Symbility qui est axée sur les assurés plutôt que sur les professionnels en matière de réclamation. Dans cette optique axée sur l'utilisateur, l'assuré accèdera à LINK un nombre relativement peu élevé de fois pendant le processus de réclamation, alors que les professionnels de la compagnie d'assurances accèderont constamment au système de Symbility dans le cadre de leur travail. Cela implique qu'il est de la plus grande importance que Symbility rende l'intégration et l'expérience utilisateur de LINK extrêmement simples et intuitives pour les assurés et soit capable de répondre rapidement aux commentaires des clients. Pour arriver à cette fin, Symbility a ajouté des guides dans LINK qui couvrent actuellement les aspects suivants de la solution :

- L'examen du sommaire des réclamations;
- La configuration des notifications;
- L'ajout de documentation à la réclamation (photos, documents).

D'autres guides virtuelles et conseils seront ajoutés dans les mois à venir.

d) Amélioration 293 – LINK : Prise en charge des marques multiples

Plusieurs compagnies d'assurances utilisant Symbility émettent des polices sous différentes compagnies de souscription d'assurances et leurs clients souscripteurs s'attendent à ce que les communications provenant de leur compagnie d'assurances reflètent cette marque. Grâce à cette amélioration, les compagnies qui émettent des polices sous différents noms et différentes marques peuvent maintenant incorporer ces différentes marques dans Symbility LINK, montrant ainsi à l'assuré le logo et les couleurs familières de la compagnie sous laquelle a été émise leur police.

e) Amélioration 308 – Option pour désactiver les taxes pour les soumissions d'entrepreneurs dans Desk Adjuster

Dans quelques pays, la perception des taxes n'est pas requise pour une compagnie qui a des revenus d'affaires en dessous d'un certain seuil. Il arrive qu'une soumission provenant d'un entrepreneur sélectionné par un assuré tombe dans cette catégorie. Cette amélioration offre aux



utilisateurs de Desk Adjuster la possibilité d'exclure les taxes d'une soumission d'un entrepreneur, ce qui entraîne que les règles d'affectation et les options correspondantes utilisent le montant hors taxes.

f) Amélioration 309 – Valeurs par défaut des noms des devis de Desk Adjuster

Desk Adjuster a été l'objet de quelques améliorations dans la version 5.13. Cette amélioration concerne les noms par défaut des devis dans Desk Adjuster de Symbility. La plupart des compagnies d'assurances utilisent la possibilité de changer le nom des devis dans Claims Connect afin de nommer avec précision le type des devis étant souscrites. Les noms par défaut des devis peuvent être fixés dans les préférences de compagnie et peuvent être verrouillés au besoin pour empêcher les utilisateurs finaux de les changer. Dans cette amélioration, la fonctionnalité décrite ci-dessus a été étendue pour inclure maintenant Desk Adjuster. Les noms par défaut des devis peuvent être créés pour Desk Adjuster et peuvent être reliés directement au type de questionnaire utilisé de façon à ce que le type correct de devis soit utilisé. Par exemple, si l'utilisateur choisit le scénario « effraction » dans Desk Adjuster, le système peut être configuré pour que le nom par défaut du devis se lise « devis pour effraction ». L'utilisateur sera également capable de renommer les devis pour tenir compte de scénarios uniques, selon les pratiques exemplaires de la compagnie.

g) Amélioration 311 – Exigences de production de rapports pour Desk Adjuster

Les réclamations traitées dans Desk Adjuster de Symbility ont des processus uniques à Desk Adjuster. Les options de statut et d'affectation sont uniques à Desk Adjuster et le besoin de produire des rapports reliés à ces options nécessite quelques changements mineurs. Avec cette amélioration, les clients de Symbility qui utilisent Desk Adjuster auront maintenant accès à trois rapports reliés spécifiquement à Desk Adjuster. Ces rapports traitent des options de statut et d'affectation. Ces rapports sont les suivants :

- Statut des réclamations : Ce rapport présente la liste des réclamations, de leur statut et de l'option de réparation choisie.
- Acheminements sélectionnés : Ce rapport consistera en une liste de toutes les options de réparation offertes pour une réclamation et indiquera l'option qui a été sélectionnée par l'utilisateur.



- Exceptions pour les acheminements: Ce rapport contiendra la raison pour laquelle l'utilisateur n'a pas choisi l'option de réparation recommandée par le système.

h) Amélioration 318 – Nouveaux modèles de rapports – Liste des affectations du fournisseur

Un nouveau rapport a été intégré à Claims Connect pour faire le suivi des temps de cycle, en particulier pour toute affectation qui a été sous-affectée. Ce rapport est produit à partir des modèles de rapports sous un nouveau groupe appelé *Cycle de vie*. Il permettra à la compagnie émettrice de voir la durée complète du cycle d'une affectation et de la sous-affectation venant des vendeurs de l'émetteur, à laquelle est attachée l'estimation. Ce rapport contiendra également les dates d'affectation entrées manuellement afin de correspondre avec exactitude à la date et à l'heure des étapes principales de la réclamation.

i) Amélioration 321 – LINK : Meilleure façon d'appliquer des permissions à un assuré

En raison de la popularité grandissante de LINK, Symbility a continué à étendre les fonctionnalités offertes aux compagnies utilisant LINK pour communiquer aux souscripteurs le statut et les renseignements sur la réclamation. Cette amélioration est directement reliée à la façon dont les permissions sont appliquées à un souscripteur utilisant LINK. Les améliorations aux permissions de LINK sont les suivantes :

- Visibilité des estimations: Par le passé, un assuré ne pouvait voir un devis que si celui-ci était marqué comme approuvé. Certains clients de Symbility choisissent de ne pas utiliser le statut « approuvé » lorsqu'ils examinent les devis. Ce changement permet dorénavant à une compagnie de partager un devis avec un assuré même si celui-ci n'a pas été marqué comme approuvé.
- Téléchargement de photo: Grâce à ce changement, un assuré peut maintenant télécharger des photos même s'il n'a pas accès à une page de photos, pourvu qu'il ait accès à la fonction *Inclure des photos* pour la réclamation.
- Téléchargement de documents: Ce changement est le même que pour les photos en ce sens que pourvu que l'assuré ait reçu la permission, il pourra télécharger des documents, peu importe à quels dossiers de documents il a accès.



j) Amélioration 359 – Personnaliser les options de contact pour le soutien technique dans Claims Connect

Pour tenir compte des différences dans les activités de soutien dans les marchés internationaux, il était nécessaire d'améliorer dans le système la formulation et les liens offerts dans les options de soutien. Afin que les utilisateurs aient accès rapidement au soutien technique de toutes les équipes de soutien de Symbility, un nouvel élément du menu qui permet d'envoyer un courriel au soutien technique ainsi qu'un nouveau lien pour l'envoi du courriel sera dorénavant offert.

k) Amélioration 362 – Capacité de modifier la page Sommaire à partir de l'interface API, même quand la réclamation est acquise

Dans la page Sommaire, plusieurs champs sont modifiables par les utilisateurs détenteurs de la réclamation, ceci tant pour Claims Connect que pour Mobile Claims. Il existe des cas où des champs sont modifiés par l'utilisateur de Mobile Claims, par un utilisateur de Claims Connect ou en utilisant l'interface API. Le système doit savoir lequel a la priorité. Cette amélioration a été faite pour s'assurer que les changements sont sauvegardés même lorsque la réclamation est détenue par un utilisateur de Mobile Claims.

l) Amélioration 363 – Ajout des unités de mesure

Cette amélioration s'adresse spécialement aux marchés internationaux desservis par Symbility. Certains clients de Symbility doivent respecter des normes de construction qui exigent souvent des unités de mesure différentes. L'ajout d'unités de mesure particulières, principalement relié à la réservation d'équipement, permettra dorénavant aux clients de Symbility de respecter ces normes de construction. L'interface API prendra également en charge les unités de mesure supplémentaires.



4) PRINCIPALES RÉOLUTIONS

a) Résolution 192 – Changements à Mobile Claims pour prendre en charge correctement l’affichage à PPP élevé

Cette résolution tient compte de la tendance vers les affichages à PPP plus élevés qu’on trouve dans les nouveaux appareils et écrans. Symbility a maintenant configuré Mobile Claims pour que le PPP de l’affichage soit détecté sur un appareil ou un écran afin que les éléments graphiques soient mis à l’échelle (textes, icônes, menus, etc.) de façon à ce qu’ils soient vus clairement et utilisés facilement.

b) Résolution 304 – LINK – Trier les affectations selon la date de début

Cette résolution concerne l’ordre dans lequel apparaissent les détails des réparations dans LINK. Dorénavant, toutes les affectations seront affichées en ordre (du haut vers le bas) du calendrier/date de début, montrant en premier sur la liste les affectations les plus récentes.

c) Résolution 324 – LINK : Localisation pour les marchés internationaux

Cette résolution fait partie des changements apportés à LINK pour tenir compte de l’utilisation de l’application dans les marchés internationaux. Cette résolution tient compte des problèmes de localisation dans les marchés internationaux tels que le format des numéros de téléphone, les devises, etc.

