



SYMBILITY
PROPERTY

NOTES DE PUBLICATION

SYMBILITY VERSION 6.1
SCOTT WIENS, PASCAL BÉGIN

1) TABLE DES MATIÈRES

1) TABLE DES MATIÈRES.....	1
2) INTRODUCTION.....	2
3) PRINCIPALES AMÉLIORATIONS.....	2
Amélioration 331 – LINK – Collecte des avis des assurés.....	2
4) AMÉLIORATIONS.....	3
Amélioration 349 – LINK – Capacité de personnaliser les notifications.....	3
Amélioration 458 – LINK – CLU.....	3
Amélioration 443 – Desk Adjuster – Capacité d'approuver un devis au moyen de son cheminement de réalisation.....	4
Amélioration 319 – Desk Adjuster – Capacité de négocier les prix des options de réparations avec l'assuré.....	4
Amélioration 367 – Outil « pièce adjacente » pour les diagrammes.....	4
Amélioration 403 – Amélioration de la façon dont les photos, les vidéos et les documents sont partagés au sein d'une réclamation.....	5
Amélioration 457 – Capacité pour l'initiateur d'une réclamation de rendre toutes les entrées manuelles au journal automatiquement visibles.....	5
Amélioration 426 – Sur les formulaires, affichage du nom du devis seulement, sans que le nom de l'initiateur soit ajouté entre crochets.....	6
Amélioration 429 – Modification au rapport d'affectation de fournisseur.....	6
Amélioration – 472 – Activation de Desk Adjuster pour toutes les compagnies qui participent à la réclamation.....	6
5) Résolutions.....	7
Résolution 384 – Sous-couvertures – Montant à payer.....	7



2) INTRODUCTION

Le présent document décrit les nouvelles fonctionnalités et améliorations qui font partie de la prochaine version (6.1) de Claims Connect et Mobile Claims de Symbility. Les dates cibles pour cette version internationale sont :

- Le 13 avril au Canada
- Le 19 avril au Royaume-Uni
- Le 26 avril en Belgique
- Le 11 mai aux États-Unis
- Le 17 mai en Allemagne
- Le 24 mai en Afrique du Sud
- Le 31 mai en Australie et en Nouvelle-Zélande

3) PRINCIPALES AMÉLIORATIONS

Amélioration 331 – LINK – Collecte des avis des assurés

Symbility continue de mettre LINK en valeur en permettant à ses clients de recueillir les avis de leurs assurés. Ces derniers n'ont qu'à répondre à une seule question en donnant une évaluation de 1 à 5 étoiles. L'assuré qui souhaite préciser les raisons de l'évaluation sélectionnée ou qui désire fournir un commentaire général au sujet de son expérience de réclamation peut également faire part de ses réactions par écrit dans un champ de texte.

Plus précisément, la fonction comprend les capacités suivantes :

- La capacité de définir et de configurer une demande d'avis dans Claims Connect qui sera visible par les assurés dans LINK.
- Les demandes d'avis peuvent être déclenchées automatiquement lorsqu'une réclamation ou une affectation est rendue à une certaine phase (travaux complété, affectation terminée, etc.). On demande alors à l'assuré de réagir à l'activité et de donner son avis. Chacune de ces activités porte son propre ensemble de questions prédéfinies que la compagnie d'assurance peut utiliser aux fins de sa demande.
- Les demandes d'avis peuvent être envoyées manuellement aux assurés par un utilisateur de Claims Connect. Une option est aussi disponible permettant à l'assuré de donner son avis à sa guise en divers endroits dans LINK.



- Les résultats sont accessibles dans la section des rapports de Claims Connect, dans un modèle de rapport particulier qui permet à la compagnie d'évaluer les avis et de les regrouper selon différentes catégories (fournisseurs, experts en sinistres, etc.)
- Les avis sont consignés et font partie du journal de bord d'une réclamation.

4) AMÉLIORATIONS

Amélioration 349 – LINK – Capacité de personnaliser les notifications

Il est très important qu'un assuré puisse régler les notifications dans LINK, pour être au courant des activités concernant sa réclamation pendant tout le cycle de traitement. Cette amélioration étend les capacités d'envoyer des notifications dans LINK. Plus particulièrement, les compagnies peuvent maintenant effectuer les modifications suivantes aux notifications pour un assuré :

- Personnaliser le titre d'une notification pour qu'il corresponde à leur propre nomenclature commerciale.
- Personnaliser le contenu comme le texte, l'ordre et le choix des éléments, etc.
- Préciser un contenu différent pour les notifications aux assurés.

Les compagnies qui souhaitent personnaliser ces notifications doivent communiquer avec leur gestionnaire de compte Symbility.

Amélioration 458 – LINK – CLU

Une autre amélioration de LINK est sa capacité de permettre aux compagnies d'assurance de créer leur propre contrat de licence d'utilisation (CLU) LINK. Celles-ci peuvent donc utiliser leur propre CLU plutôt que le CLU par défaut de Symbility dans LINK. De plus, si une compagnie d'assurance a plusieurs filiales et que ces dernières ont chacune un profil LINK, elles peuvent maintenant créer chacune leur propre CLU. Les compagnies qui souhaitent créer leur propre CLU doivent communiquer avec leur gestionnaire de compte Symbility.



Amélioration 443 – Desk Adjuster – Capacité d'approuver un devis au moyen de son cheminement de réalisation

Une amélioration a été ajoutée dans le cadre du développement continu du produit Desk Adjuster, de sorte que l'utilisateur a maintenant plus d'options pour modifier le statut du devis. En définissant des progressions, un devis peut être acheminé jusqu'à l'état « approuvé » plutôt qu'à l'état « complété ». L'objectif de cette amélioration est de donner plus de flexibilité à l'utilisateur lorsqu'il travaille avec des devis et de rationaliser cette fonction en éliminant la nécessité d'utiliser Claim Explorer pour retourner dans la réclamation et y apporter des modifications.

Amélioration 319 – Desk Adjuster – Capacité de négocier les prix des options de réparations avec l'assuré

Lorsque les experts en assurances tentent de clore une réclamation, ils en arrivent souvent à une entente avec l'assuré quant à un montant qui diffère à la fois du montant du devis produit par le script de Desk Adjuster et de celui de la soumission de l'entrepreneur enregistrée au dossier. Afin de tenir compte de cette situation particulière, nous avons donné aux compagnies la possibilité d'entrer un montant négocié pour clore une réclamation. Cette option apparaîtra à l'écran des options de réparation/progression de Desk Adjuster. Au moment de la configuration initiale, l'administrateur de Claims Connect devra aller dans la partie des options de réparation/progression, à l'écran des préférences de la compagnie, et créer un cheminement de règlement négocié. Une fois que cette option est configurée, les utilisateurs de Desk Adjuster pourront sélectionner l'option de règlement négocié selon leurs besoins. En sélectionnant cette option, un utilisateur pourra entrer le nouveau montant du règlement ainsi qu'un commentaire donnant la raison du choix de cette option et ensuite passer à l'étape suivante.

Amélioration 367 – Outil « pièce adjacente » pour les diagrammes

Le mode « segment de mur » d'un plan d'étage de Mobile Claims a aussi été amélioré dans la version 6.1. Désormais, l'utilisateur peut non seulement segmenter un mur mais il peut aussi créer une nouvelle pièce à partir d'une pièce existante sans avoir à sélectionner une nouvelle forme dans la barre de menu. La création de nouvelles pièces se fait rapidement et presque sans effort.



Amélioration 403 – Amélioration de la façon dont les photos, les vidéos et les documents sont partagés au sein d'une réclamation

Voici une autre amélioration qui sera utile tout autant aux utilisateurs de LINK qu'à ceux de Claims Connect qui pourront fondamentalement exercer plus de contrôle lors du partage de photos, de vidéos et de documents entre les diverses entités au sein de la réclamation.

- Documents : un utilisateur peut maintenant partager un document avec des compagnies en particulier ou avec l'assuré.
- Photos : un utilisateur peut maintenant limiter le partage de pages de photos ou de photos individuelles à certaines compagnies ou à l'assuré.
- LINK : lorsqu'un assuré ajoute des photos, des documents ou des vidéos, il peut maintenant sélectionner les compagnies, au sein de la réclamation, avec lesquelles il souhaite les partager.

Ces nouveaux contrôles étendus peuvent aussi être configurés comme options par défaut pour les utilisateurs de LINK. Toutefois, l'assuré et les autres participants à la réclamation continueront de pouvoir sélectionner manuellement l'entité au sein de la réclamation avec laquelle ils souhaitent partager l'un de ces trois types de pièces jointes.

Amélioration 457 – Capacité pour l'initiateur d'une réclamation de rendre toutes les entrées manuelles au journal automatiquement visibles

Un nouveau réglage facultatif est maintenant offert qui permet de rendre toutes les entrées manuelles au journal automatiquement visible pour l'initiateur de la réclamation (en général, une compagnie d'assurance). Autrement dit, l'initiateur de la réclamation sera automatiquement sélectionné et ne pourra pas être désélectionné lorsqu'un délégataire crée une entrée manuelle au journal au sein d'une réclamation. Ainsi, la compagnie initiatrice est assurée de voir toutes les activités manuelles au journal pour une réclamation donnée et, par conséquent, d'avoir un plein accès à toute l'activité de réclamation. Les compagnies qui souhaitent activer cette fonction doivent communiquer avec leur gestionnaire de compte Symbility.



Amélioration 426 – Sur les formulaires, affichage du nom du devis seulement, sans que le nom de l'initiateur soit ajouté entre crochets.

Cette nouvelle option permet à une compagnie de cacher son nom (souvent celui de l'initiateur) à côté du nom du devis sur les formulaires. Les compagnies qui souhaitent mettre leurs formulaires à jour pour y ajouter cette option doivent communiquer avec leur gestionnaire de compte Symbility.

Amélioration 429 – Modification au rapport d'affectation de fournisseur

Cette amélioration au rapport d'affectation de fournisseur permet maintenant à une compagnie d'y inclure de nombreuses sous-affectations pour chaque affectation directe. Pour cela, une colonne a été ajoutée au rapport pour l'état de la sous-affectation directement après la colonne de la sous-affectation externe. De plus, des options de filtre selon l'affectation directe envoyée et selon l'affectation directe terminée ont été ajoutées.

Amélioration – 472 – Activation de Desk Adjuster pour toutes les compagnies qui participent à la réclamation

Une amélioration a été apportée pour permettre à toute compagnie partenaire à une réclamation d'utiliser le module de Desk Adjuster, y compris les intermédiaires. Avec cette amélioration, la fenêtre de sélection d'association à l'affectation apparaîtra chaque fois qu'un script de questions-réponses est lancé au sein de Desk Adjuster par une compagnie. Cette fenêtre permet à l'utilisateur de sélectionner l'affectation à associer au devis dans les situations où l'utilisateur est délégataire d'une réclamation ayant moins de deux affectations. Les compagnies qui souhaitent activer cette capacité doivent communiquer avec leur gestionnaire de compte Symbility.



5) Résolutions

Résolution 384 – Sous-couvertures – Montant à payer

La fonction de sous-couvertures au sein de Symbility est utilisée par les compagnies pour marquer des sous-limites à certaines couvertures. Dans le cadre du développement continu de cette fonction, la présente amélioration vise la capacité de s'assurer que les sous-limites des sous-couvertures sont appliquées correctement au champ du montant à payer pour que les calculs produisent des résultats exacts.

