



SYMBILITY
PROPERTY

NOTES DE PUBLICATION

SYMBILITY VERSION 5.11
SCOTT WIENS, PASCAL BÉGIN

1) TABLE DES MATIÈRES

1) TABLE DES MATIÈRES.....	1
2) INTRODUCTION.....	2
3) PRINCIPALES AMÉLIORATIONS.....	2
a) Amélioration 33955 — LINK.....	2
b) Amélioration 25289– Possibilité pour l'utilisateur de modifier des dates de statuts.....	3
c) Amélioration 36436 — Intégration avec l'application SightCall	3
4) AMÉLIORATIONS.....	4
a) Amélioration 34916 — File d'attente d'examen des estimations/Améliorations apportées aux tâches.....	4
b) Amélioration 34918 – Possibilité d'importer des photos d'une autre réclamation	5
c) Amélioration 34919 — Filtre de tâches par défaut.....	5
5) CORRECTIONS.....	6
a) Correction 35993 – Régler le mode de synchronisation du Changement de statut d'une réclamation dans Mobile Claims et Claims Connect.....	6
b) Correction 33799 – Business Intelligence – Correctifs apportés à la version française.....	6



2) INTRODUCTION

Ce document contient une description des nouvelles fonctions et des améliorations qui feront partie intégrante de la version 5.11 des outils Claims Connect, Mobile Claims et des applications connexes. Les dates de lancement du produit sont les suivantes :

- Le 19 août 2016 au Canada
- Le 2 septembre 2016 aux États-Unis
- Le 8 septembre 2016 au Royaume Uni
- Le 15 septembre 2016 en Australie et Nouvelle Zélande
- Le 22 septembre 2016 en Afrique du Sud
- Le 27 septembre 2016 en Belgique et Pologne
- Le 29 septembre 2016 en Allemagne

La version 5.11.10X qui comprendra deux des nouvelles fonctionnalités décrites ici-bas sera quant à elle lancée selon les dates suivantes :

- Le 9 septembre 2016 au Canada
- Le 15 septembre 2016 au Royaume Uni
- Le 23 septembre 2016 aux États-Unis
- Le 29 septembre, 2016 en Allemagne
- Le 6 octobre 2016 en Australie et Nouvelle Zélande

3) PRINCIPALES AMÉLIORATIONS

a) Amélioration 33955 — LINK

La qualité de la relation qui existe entre une compagnie d'assurances et un titulaire de police a toujours été un indicateur du degré de réussite d'une compagnie d'assurances. L'arrivée d'une nouvelle génération de titulaires de police s'accompagne de nouvelles contraintes et de nouvelles méthodes qui permettent de garantir et de mesurer la satisfaction de la clientèle. La nouvelle génération de titulaires de police souhaite avoir un meilleur accès aux dossiers de réclamations, autre chose que simplement un coup de fil avec l'expert en sinistres ou la lecture d'un relevé. C'est précisément cette contrainte qui nous a incités à mettre au point cette amélioration importante au Portail des assurés.

Le Portail des assurés est un outil à la disposition d'un titulaire de police pour lancer les formalités de réclamation et trouver de l'information sur sa réclamation, son cheminement et obtenir d'autres précisions, sans avoir à communiquer chaque fois avec l'expert en sinistres ou un autre employé de la compagnie d'assurances. Le nouveau portail a été conçu comme une application site Web adaptatif qui est accessible par un ordinateur, une tablette ou un téléphone



intelligent de l'assuré, grâce à une application dont le format est de lecture facile et la navigation conviviale.

Voici plus précisément quelques-unes des principales fonctions et capacités du nouveau portail des assurés :

- accès par un PC, une tablette ou un téléphone intelligent (application site Web adaptatif);
- accès rapide à l'état de traitement d'une réclamation, aux coordonnées d'un expert en sinistres et des sous-traitants, au montant de règlement du sinistre, aux avis de sinistres, etc.;
- possibilité pour un titulaire de police de programmer et de recevoir des notifications relatives à des événements touchant la réclamation;
- barre d'état du traitement d'une réclamation qui donne un aperçu des principales étapes des formalités de traitement d'une réclamation;
- possibilité pour le titulaire de police de télécharger des documents et des images;
- possibilité pour le titulaire de police d'envoyer des messages à l'assureur.

b) Amélioration 25289– Possibilité pour l'utilisateur de modifier des dates de statuts

Une autre amélioration emballante de la version 5.11 concerne la possibilité offerte à l'utilisateur de modifier les dates de statuts dans une réclamation. Par cette fonction, l'utilisateur qui n'avait pu consigner le statut au moment où il est survenu peut maintenant le faire. Grâce à cette fonction, l'utilisateur peut maintenant ouvrir son affectation, changer le statut, puis changer la date pour indiquer la bonne date où le statut a changé. Par ailleurs, cette amélioration permet également à l'utilisateur de consulter la boîte de dialogue des affectations et entrer plusieurs statuts en une seule opération, sans avoir à fermer et à rouvrir l'écran pour chacune des affectations.

Certaines compagnies d'assurances souhaitent conserver la fonctionnalité actuelle régissant les statuts d'affectations. Cette amélioration a donc été conçue de manière à pouvoir être activée ou désactivée au besoin. Si votre compagnie d'assurances souhaite en apprendre davantage sur cette fonction et vraisemblablement l'utiliser, nous la prions de communiquer avec le chargé de compte Symbility.

c) Amélioration 36436 — Intégration avec l'application SightCall¹

Video Connect est une application de collaboration vidéo qui permet à l'expert en sinistres d'une compagnie d'assurances de communiquer à distance avec un assuré au moyen de son téléphone intelligent et de réaliser une inspection à distance. Dans la version 5.11, Symbility

¹ Cette fonctionnalité sera disponible dans la version Claims Connect 5.11.10x qui sera lancée quelques semaines après la version 5.11.



intègre la technologie de SightCall, qui offre un grand nombre de fonctions supportant les échanges et la communication avec les assurés et ce directement à partir de Claims Connect:

- L'expert en sinistres n'a pas besoin d'installer de logiciel supplémentaire; il lui suffit de travailler directement dans Claims Connect d'où il peut exécuter toutes les tâches requises pour réaliser une collaboration vidéo.
- Enregistrement des photos dans la réclamation.
- Taille de l'application mobile limitée à 9 MB et facilitant ainsi le téléchargement.
- Communication vidéo bidirectionnel permettant à l'assuré de voir l'expert en sinistres si la compagnie d'assurances le souhaite.

4) AMÉLIORATIONS

a) Amélioration 34916 — File d'attente d'examen des estimations/Améliorations apportées aux tâches

De nombreux clients Symbility utilisent la fonction gestion de tâches de Claims Connect pour créer, affecter et programmer diverses tâches concernant une réclamation. Grâce à quelques changements, cette amélioration de la fonction gestion de tâches confère une souplesse additionnelle à un outil déjà en soi formidable.

Notamment, de nouvelles colonnes ont été ajoutées à la Liste des tâches, afin d'aider l'utilisateur à afficher des détails sur les diverses tâches. Parmi celles-ci, il convient de mentionner la colonne Type de déclenchement de tâche (« Task Trigger Type ») et Détails sur le déclenchement de tâche (« Task Trigger Detail »). Ces deux colonnes fournissent des précisions sur ce qui a déclenché la programmation d'une tâche (une affectation ou un statut d'estimation) et sur les éléments déclencheurs de la tâche (affectation d'une nouvelle inspection ou nom d'estimation).

Un autre changement important découlant de cette amélioration concerne la création d'un nouveau Statut de tâche (« Task Status »). Cette fonction permet à l'utilisateur de voir si une tâche est en attente (elle n'a pas encore été confiée à un utilisateur); en cours (affectée, mais non complétée); annulée (tâche annulée avant qu'elle n'ait été affectée); et complétée (tâche affectée et dûment complétée).

La version 5.11 intègre également une amélioration des filtres de tâches. D'autres filtres de tâches ont été incorporés et ils permettent à l'utilisateur de trouver des tâches plus rapidement qu'auparavant. La page des filtres de tâches comprend maintenant quatre onglets, selon les types de filtres : Tâches, Dates, Réclamations et Affectations (« Tasks », « Dates », « Claims » et « Assignments »).

Un nouveau Volet des tâches a été créé pour offrir un accès facile aux tâches à partir de l'écran Claims Connect. En mode gestion de tâches, ce volet apparaît à droite de l'écran. Ce Volet des



tâches affichera toute l'information sur une tâche sélectionnée et permettra à l'utilisateur de modifier l'état de tâche à partir de ce volet, sans avoir à ouvrir la fonction de gestion des tâches.

Enfin, l'amélioration apportée aux tâches comprend maintenant la possibilité d'exporter la liste de tâches dans un document en format Excel. Au bas de la Liste des tâches, il y a une option d'exportation des tâches vers Excel. Cette fonction sert principalement aux utilisateurs d'une compagnie d'assurance qui souhaitent gérer les tâches dans l'environnement Excel. Ce qui permet d'exporter les tâches, avec les filtres appliqués, dans un document enregistré dans le dossier Downloads de l'utilisateur sous Windows.

b) Amélioration 34918 – Possibilité d'importer des photos d'une autre réclamation

Il a toujours été relativement simple de travailler avec des photos dans l'outil Mobile Claims et cette amélioration confère une souplesse additionnelle. Il peut arriver qu'un utilisateur doive transférer des photos d'une réclamation à une autre. Ce qui peut s'expliquer par le fait que les photos ont été importées initialement dans la mauvaise réclamation ou qu'une compagnie d'assurances a décidé d'utiliser deux réclamations distinctes pour un même sinistre, pour ensuite transférer les photos d'une réclamation à une autre. Peu importe la raison, un utilisateur peut maintenant transférer des photos d'une réclamation vers une autre.

Plus précisément, cette amélioration comprend les fonctions que voici :

- Depuis une réclamation, l'utilisateur peut sélectionner une autre réclamation, sélectionner des photos ou pages de photos puis les importer.
- Il est possible de copier des photos d'une page de photos, puis de les coller dans une page de photos d'une autre réclamation.
- Toutes les annotations associées aux photos seront également transférées.

c) Amélioration 34919 — Filtre de tâches par défaut²

Une des améliorations apportées à la fonction de gestion des Tâches (« Claim Tasks ») concerne la possibilité de configurer un filtre de Liste des tâches par défaut. Il est maintenant possible de sélectionner soit un filtre prédéfini existant et de le configurer comme filtre par défaut, soit de créer un nouveau filtre personnalisé et de le configurer comme filtre par défaut. Après avoir configuré le filtre, l'utilisateur pourra afficher une Liste des tâches qui correspondra aux paramètres du filtre personnalisé défini. Comme c'est le cas de tous les autres filtres de l'outil Claims Connect, l'utilisateur peut modifier en tout temps ce filtre par défaut.

² Cette fonctionnalité sera disponible dans la version Claims Connect 5.11.10x qui sera lancée quelques semaines après la version 5.11.



5) CORRECTIONS

a) Correction 35993 – Régler le mode de synchronisation du Changement de statut d'une réclamation dans Mobile Claims et Claims Connect

Ce correctif concerne principalement les clients Symbility qui utilisent l'interface API entre Claims Connect et le système de traitement en ligne des réclamations (« CMS »). Il porte principalement sur le processus de synchronisation entre Mobile Claims et Claims Connect. Si un utilisateur de Mobile Claims synchronise une réclamation dont le statut a subi des changements et qui comporte des diagrammes, des photos, des relevés, etc., il peut arriver que l'interface API se déclenche avant le téléchargement complet du dossier de réclamation en provenance de l'application Mobile Claims, ce qui se traduira par un dossier de réclamation incomplet dans le système CMS de la compagnie. Ce correctif vise à régler ce problème par un simple changement dans le mode d'envoi du dossier de réclamation vers Claims Connect.

b) Correction 33799 – Business Intelligence – Correctifs apportés à la version française

Dans la version française du module Business Intelligence, il a fallu apporter quelques changements mineurs pour afficher correctement des données et certains titres de champs. La plupart de ces changements étaient d'ordre cosmétique et se rapportaient au formatage, grammaire ou à l'orthographe.

