

Insurance Claims Unlimited

Solution FileMaker personnalisée pour un cabinet d'experts en Assurance

Contexte/Problématique

Situés à Tarpon Springs, FL USA, les bureaux d'Insurance Claims Unlimited, Inc. (ICU), cabinet d'experts en Assurance, accueillent une dizaine d'employés et travaillent pour le compte d'une vingtaine de compagnies d'assurances. La méthode de traitement des sinistres était hétérogène avec des phases 'papier' et informatisées. Les employés étaient surchargés, en grande partie due à la saisie redondante de données. SharePoint était utilisé pour le partage et l'archivage des dossiers et rapports.

Période/Lieu/Méthodologie

Ce projet a été réalisé en différentes étapes depuis 2013 jusqu'à Mai 2020, depuis mon bureau de Floride, et de façon ponctuelle chez le client. L'ensemble des échanges avec le client s'est effectué en séries de trois phases : définition du cahier des charges par observation et analyse concertées des pratiques de travail, réunions d'avancement et de mise au point, et finalement livraison et formation des utilisateurs au 5 versions et modules créés successivement.

Objectifs

- Supprimer la redondance de saisie des données, centraliser et uniformiser le travail des employés tout en respectant les différents cahiers des charges imposés par les compagnies d'assurances clientes.
- Augmenter l'efficacité par l'installation d'un serveur FileMaker, pour permettre au cabinet de traiter plus de sinistres, avec l'équipe actuelle.

Développement de la solution

Multiplés modules ont vu le jour au fil des versions successives.

- **Module Accueil** : La page d'Accueil présente les sinistres en cours d'exécution sur différents onglets, équivalent des bannettes papiers auxquelles l'équipe était familière.
- **Module Sinistres** : Ce module, pivot de la solution, gère les dossiers et les fonctions utilisateurs :
 - Parsing de documents de formats divers, scraping du contenu de sites web client et cURL-JSON API routines pour la récupération des données de sinistres.
 - Gestion des dates étapes importantes avec alarmes et SMS envoyés aux experts.
 - Parties prenantes (adresses, email, téléphone).
 - Cartographie Google Maps en ligne avec drapeaux JavaScript personnalisés.
 - Feuille de calcul de facturation.
 - Journal des actions prises, notes au fil de l'eau.
 - Examen/corrections des rapports avec retour d'information aux experts.
 - Rapports statistiques.
- **Modules CRM** pour Compagnies, Experts, Contacts.
- **Module Factures** connecté à QuickBooks :
 - Factures envoyées aux compagnies d'assurances.
 - Paiements des experts.
 - Paiements des factures avec bordereau pour la banque.
 - Gestion des soldes et impayés.

Module Employés pour la gestion des ressources humaines.

Résultats Obtenus

- Le nombre de sinistres traités est passé de 1000 à 4000 par an.
- L'équipe d'experts est passée d'un effectif de 50 à 100, voire 500 en cas de sinistres de grande échelle (ouragan).
- Une qualité de travail accrue grâce à l'absence de redondance de saisie. Le nombre d'employés n'a pas varié.
- La réputation de qualité de gestion des sinistres s'est traduite par une augmentation de 20 à 40 du nombre de compagnies d'assurance clientes.

Insurance Claims Unlimited

Solution FileMaker personnalisée pour un cabinet d'experts en Assurance

Copies d'écrans

Insurance Claims Unlimited

File Edit View Insert Format Records Scripts Tools Window Help

Home Claims Companies Adjusters Invoices Reports Contacts TimeSheets Emails Payments Help Preferences Employees Log Viewer Web Home

Welcome, Thierry

9:56:57 AM

Search Claims Search Companies Search Adjusters Search Invoices Search Contacts Search Emails QUICK TASKS State UAC 0 Suggestion 2 Bugs Today is mar. 30 juin 2020

Temp	Not Inspected	Insp/Resv	Not Closed	Report is IN	Final OK	Rush	Hold	Diary Due	Past Due	3 Unread Notes	FTP	Not OK	User Rems	Office Rems	Dates
80	Assigned	Insured	Claim No	Client	Examiner	Adjuster	Contacted	Aging	Inspection	Status					
1	X		10/11/2014				10/11/2014	2059		Legal					
2	X		10/10/2018				11/10/2018	629		Reserves					
3			14/02/2019				14/02/2019	502		DEPOSITION					
4			17/10/2019				24/10/2019	257		APPRAISAL					
5			18/10/2019					256		Waiting For Report					
6			06/11/2019				08/11/2019	237		APPRAISAL					
7			18/11/2019				21/11/2019	225		Waiting For Report					
8			22/11/2019					221		APPRAISAL					
9			26/11/2019				27/11/2019	217		Engineer					
10			26/11/2019					217		APPRAISAL					
11			08/01/2020					174		Waiting For Report					
12			05/02/2020				10/02/2020	146		Inspection					
13			13/02/2020				14/02/2020	138		Inspection					
14			17/02/2020				18/02/2020	134		Waiting For Report					
15	RM		20/02/2020				26/02/2020	131		Waiting For Report					
16			21/02/2020				21/02/2020	130		Reserves					
17			26/02/2020				12/03/2020	125		Inspection					
18			27/02/2020				27/02/2020	124		Waiting For Report					
19	X		06/03/2020				06/03/2020	116		Reserves					
20	X		06/03/2020				06/03/2020	116		Inspection					
21			10/03/2020				10/03/2020	112		Inspection					
22			10/03/2020				10/03/2020	112		Inspection					
23			10/03/2020				10/03/2020	112		Waiting For Report					
24			18/03/2020					104		Waiting For Report					
25			18/03/2020				19/03/2020	104		Inspection					
26			19/03/2020				20/03/2020	103		Waiting For Report					
27			20/03/2020				20/03/2020	102		Inspection					
28			20/03/2020					102		Inspection					
29			20/03/2020				20/03/2020	102		Inspection					
30			24/03/2020					98		Waiting For Report					
31			25/03/2020					97		Inspection					
32			27/03/2020					95		Inspection					
33			01/04/2020				01/04/2020	90		HOLD					
34			06/04/2020					85		Inspection					
35			06/04/2020				07/04/2020	85		APPRAISAL					
36	AH		08/04/2020					83		Waiting For Report					
37			10/04/2020				13/04/2020	81		Inspection					
38			13/04/2020					78		Inspection					

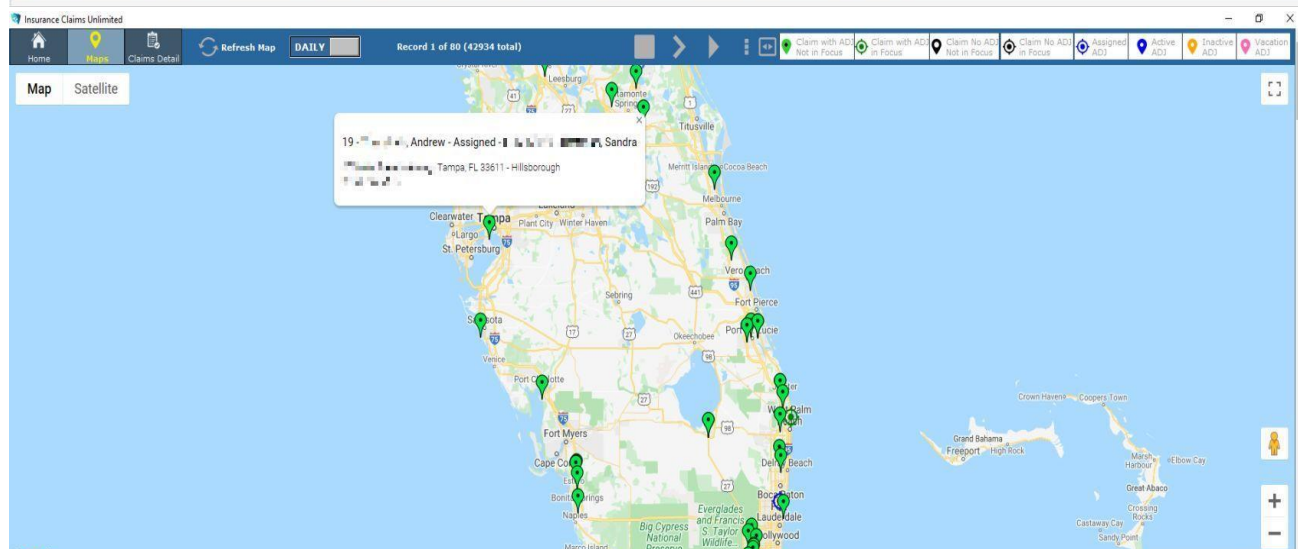
Insurance Claims Unlimited

Home Maps Claims Detail Refresh Map DAILY Record 1 of 80 (42934 total)

Claim with ADJ Not in Focus Claim with ADJ in Focus Claim No ADJ Not in Focus Claim No ADJ in Focus Assigned ADJ Active ADJ Inactive ADJ Location ADJ

Map Satellite

19-03-2020 Andrew - Assigned - Hillsborough Sandra Tampa FL 33611 - Hillsborough



Claim	Street	Adjuster	Insured	Loss Address	Phone 1	Lat & Long	id Claim	id ADJ
1		Jason					CL-045014	AD-1642
2		Robert					CL-044424	AD-1719
3		Timothy					CL-045237	AD-0799
4		Donald					CL-044248	AD-1830
5		Ana M					CL-045217	AD-2152
6		Robert					CL-042753	AD-0082
7		Marly					CL-045254	AD-1888
8		Donald					CL-044744	AD-1830

Insurance Claims Unlimited

Solution FileMaker personnalisée pour un cabinet d'experts en Assurance



The screenshot displays the 'Insurance Claims Unlimited' software interface. The main window shows a detailed view of a claim for the 'Florida Insurance Guaranty Association'. The interface includes a menu bar, a toolbar with a 'Reopen' button, and several data sections: 'Assignment Info', 'Loss Information', 'Reserves IN', and 'Assignment Folder'. The 'Assignment Folder' section contains a list of contacts and a form for 'Insured 1' with fields for Name, Address, City, State, Zip, and Country. The bottom right pane shows a table with columns for Name, Date modified, and Report.