



OSBIE

ONTARIO SCHOOL BOARDS'
INSURANCE EXCHANGE

CRAWFORD & COMPANY

EXCELLENCE IN EVERYTHING WE TOUCH

Progrès technologiques dans la gestion des sinistres

Le 1^{er} novembre 2007





Matériel informatique : Le passé, le présent et l'avenir

CRAWFORD & COMPANY

EXCELLENCE IN EVERYTHING WE TOUCH





Expert en sinistres du passé

« 9 h à 17 h »



MESSAGE FOR

WHILE YOU'RE OUT

TO _____

FROM _____

Mr. []	Mr. []
Mr. []	Mr. []
Mr. []	Mr. []

MESSAGE _____

DATE _____ TIME _____

RECEIVED BY _____

© 1998 Datasoft





Expert en sinistres d'aujourd'hui

« en tout temps »





Expert en sinistres de l'avenir

« quart de nuit? »





Ordinateur tablette : L'ordinateur « tout-terrain »

- Bloc-notes convertible (écran tactile/clavier)
- « Durci »
- Résiste aux chocs, à l'humidité et à la poussière
- Écran lisible à la lumière du jour
- 2,0 kg
- Pile qui dure 7,5 heures
- Accès Internet sans fil intégré
- Système 3G/GPRS





Logiciels : Progrès dans la gestion des sinistres

CRAWFORD & COMPANY

EXCELLENCE IN EVERYTHING WE TOUCH





Demandes de règlement

- **Tableau de bord** en temps réel fournissant des données sur les indicateurs de rendement clés (IRC).
- Plans de reprise après sinistre comprenant des sites de secours et une **reproduction des données** en temps réel.
- Plans de **poursuite** des activités (PPA).
- Imagerie **satellitaire** et levés **aériens**.
- Interfaces **interentreprises** (EDI).
- Logiciel d'**estimation** immobilière (Xactimate).
- Programmes **sur mesure** à outils d'interrogation dynamique intégrés.
- Technologie d'analyse du **stress** dans la voix.



Demandes de règlement

- Technologie **anti-fraude**.
- **Centres** régionaux de service à la clientèle/traitement.
- **Triage** : le bon sinistre à la bonne personne au bon moment.
- Intégration de **réseaux**. Répartition facile des méthodes de travail aux représentants approuvés.
- **Accès en ligne en temps réel** au statut du sinistre, notamment à tous les documents et toutes les photos.
- Bordereaux/extraction de données personnalisés **prévus** afin de répondre à vos besoins.
- Rapports **spéciaux** définis par l'utilisateur.
- Rapports sur les sinistres sur le **Web**.



Renseignements sur le sinistre en temps réel



Logout

CMS Claims Management System™

- Claim
- Docket Manager
- Reports
- Report Scheduler
- Non CMS PSR
- Change Password
- PSR Admin
- Help

Hello **Pat**,
Welcome to CMS Claims Management System™

Now Available - Loss Data Analysis

- Use the latest version of My Reports to create your own:
- ✓ Pie charts of claim frequency by location and policy year
 - ✓ Bar graph comparison of claim indemnity versus expense
 - ✓ Financial Analysis by Loss Description
 - ✓ Plus much, much more

Contact your Client Service Manager to have "My Reports" added to your profile.

Now Available - Report Scheduling

- ✓ Schedule frequent reports to run automatically and be emailed to your desktop

\$ All the financial information on this web site is expressed in Canadian Dollars, unless specifically noted otherwise.

Claim Search

Crawford Claim #:	<input type="text"/>	Crawford Incident #:	<input type="text"/>
Insured Name:	<input type="text"/>	Insured Claim #:	<input type="text"/>
Policy #:	<input type="text"/>	Company Claim #:	<input type="text"/>
Claimant Name:	<input type="text"/>	Driver Name:	<input type="text"/>
Loss Date:	<input type="text"/>	To	<input type="text"/> (MM-DD-YYYY)
Receive Date:	<input type="text"/>	To	<input type="text"/> (MM-DD-YYYY)
Open Date:	<input type="text"/>	To	<input type="text"/> (MM-DD-YYYY)
Close Date:	<input type="text"/>	To	<input type="text"/> (MM-DD-YYYY)

Show: Only Open Claims Only Closed Claims All

Account: Province/State:

Location: (Please click [here](#) to select a location.)

Claim Type: Automobile
 Casualty
 Property

Action Taken at Scene:

Body Part:

Cause of Claim:

Contractor Type:

Coverage Type:

Injury:

Liability Transfer:

Lighting Condition:

Location:

Release/Discontinuance:

Surface Condition:

Surface Type:

Tenant Involved:

Weather Condition:

L'écran *Claim Search* permet de faire des recherches à l'aide de plusieurs champs, notamment des champs uniques définis par le client.



Financial Analysis by Loss Description

1
2
3
4
5
6
7

Loss Date From: 1-Jan-1998

Loss Date To: 31-Dec-2005

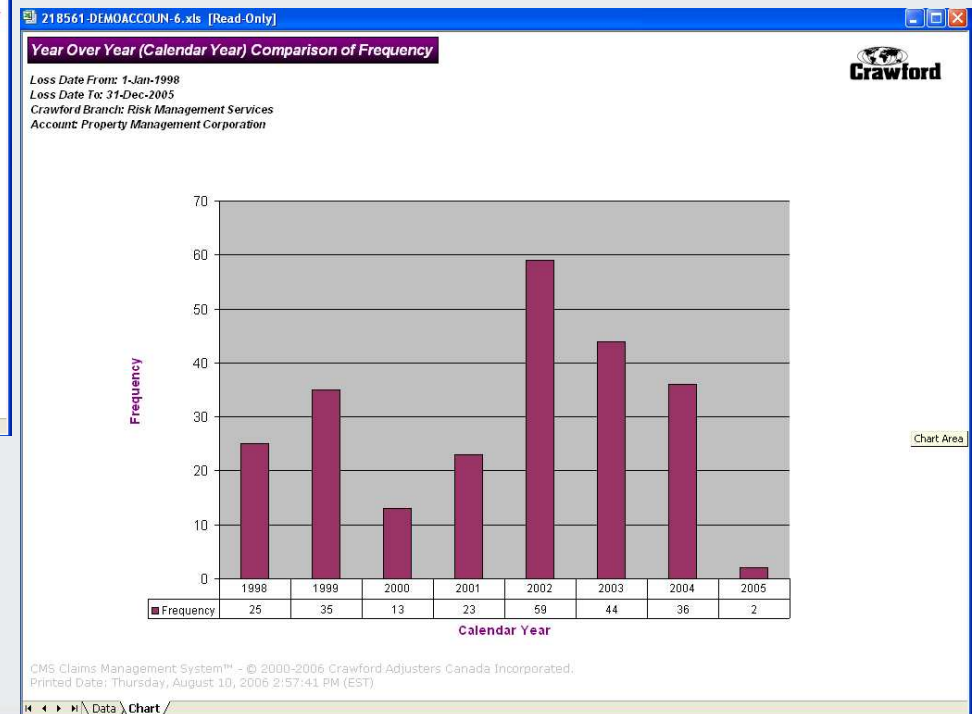
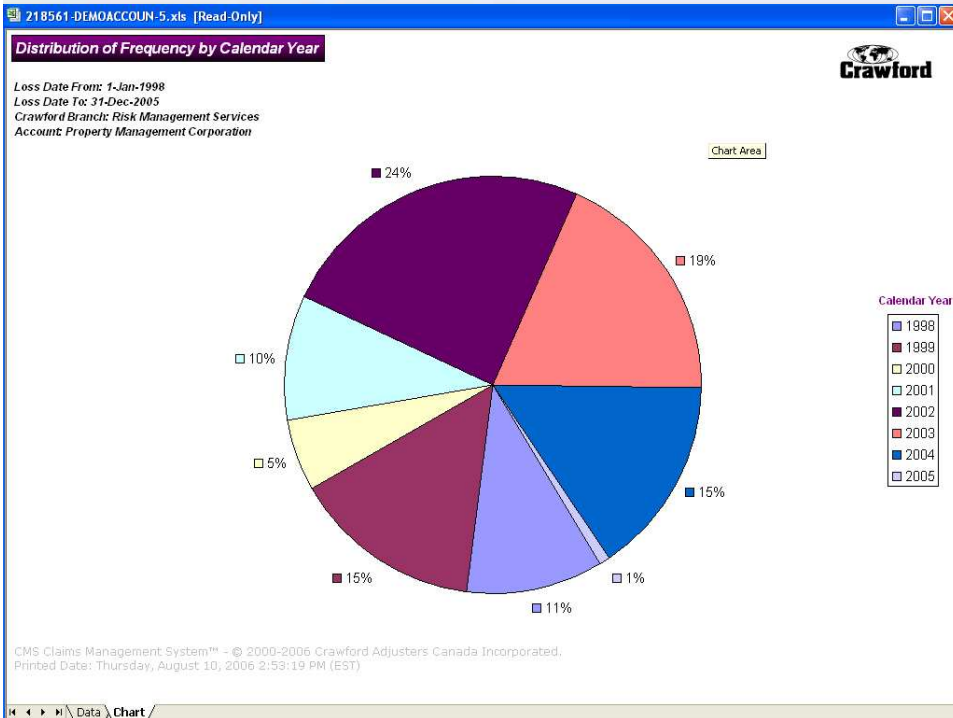
Crawford Branch: Risk Management Services

Account: Property Management Corporation

Loss Description	Reserve	Payment	Expense	Recovery	Total Incurred	Total Incurred (%)
	0.00	0.00	1,100.00	0.00	1,100.00	0.04%
Alleged Negligence	25,497.93	3,573.56	16,034.52	0.00	45,106.01	1.50%
Assault & Battery	0.00	0.00	3,036.00	0.00	3,036.00	0.10%
Break and Enter	0.00	0.00	1,536.00	0.00	1,536.00	0.05%
Claimant Hit Fixed Object	4,150.00	0.00	0.00	0.00	4,150.00	0.14%
Customer Injury	3,050.00	30,843.46	10,665.00	1,263.00	43,295.46	1.44%
Damage - Other's Property	13,227.87	762.00	16,342.13	0.00	30,332.00	1.01%
Damage - Other's Vehicle	0.00	3,952.80	2,855.00	0.00	6,807.80	0.23%
Escalator - Damage to Property	0.00	55.21	135.00	0.00	190.21	0.01%
Escalator - Injury	3,050.00	0.00	550.00	0.00	3,600.00	0.12%
Falling/Flying Object	3,050.00	0.00	2,270.00	0.00	5,320.00	0.18%
False Arrest	0.00	0.00	7,496.66	0.00	7,496.66	0.25%
Fire-Unknown Cause	1,929,681.25	120,000.00	25,318.75	0.00	2,075,000.00	68.98%
Hit By Door	0.00	0.00	550.00	0.00	550.00	0.02%
Miscellaneous	0.00	47,078.49	10,410.00	695.00	56,793.49	1.89%
Parking Lot Accident	0.00	0.00	475.00	0.00	475.00	0.02%
Pollution	0.00	0.00	550.00	0.00	550.00	0.02%
Sewer Backup	3,427.00	0.00	1,413.00	0.00	4,840.00	0.16%
Sexual Assault	0.00	0.00	550.00	0.00	550.00	0.02%
Slip & Fall - Inside Premises	159,894.25	32,211.04	80,785.94	500.00	272,391.23	9.06%
Slip & Fall - Steps	0.00	200.00	550.00	0.00	750.00	0.02%
TP Hit Fixed Object	0.00	1,610.89	805.00	0.00	2,415.89	0.08%
TP Reversed into Insd	0.00	405.86	110.00	0.00	515.86	0.02%
Trip & Fall - Inside Premises	306,989.71	52,348.89	80,433.58	0.00	439,772.18	14.62%
Vandalism	0.00	0.00	340.00	0.00	340.00	0.01%
Water-Other Cause	0.00	0.00	1,020.00	0.00	1,020.00	0.03%
Total	2,452,018.01	293,042.20	265,331.58	2,458.00	3,007,933.79	100.00%



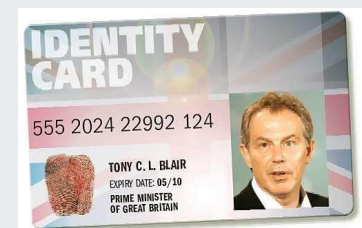
Outils d'analyse des données sur les pertes





Sécurité/technologie dans les écoles

- **Éclairage programmé** afin de réduire ou d'éliminer le risque d'erreur humaine.
- **Accès contrôlé** afin de gérer et d'inscrire l'entrée sur les lieux.
- **Surveillance** numérique haute résolution dans les zones à risque élevé.
- **Vérification vidéo.**
- **Cartes d'identité** numériques afin de contrôler l'accès ainsi que l'heure d'arrivée et la présence.
- **Systemes d'intercom.**





L'ère de l'information

CRAWFORD & COMPANY

EXCELLENCE IN EVERYTHING WE TOUCH





Qu'est-ce qu'il y a sur Internet?



facebook



YAHOO!®



Quelques faits intéressants

- **myspace.com :** 106 millions d'utilisateurs
- **youtube.com :** 100 millions de spectateurs... par jour
- **Google :** 2,7 milliards de recherches... par mois
- **Ebay :** 100 millions de transactions... par jour
- **Amazon.com :** 1 million de comptes de vendeurs actifs
- **Boing, Boing :** 750 000 lecteurs... par jour
- **Wikipédia :**
 - 1 million d'utilisateurs réguliers
 - 5 000 de réviseurs bénévoles/but non lucratif
 - 2 milliards d'articles en ligne en dix langues
- **Skype.com :** 100 millions d'utilisateurs réguliers
- **Blogues :**
 - 50 millions en ligne
 - 1,5 million de contributions aux blogues... par jour



Défis récents et nouveaux

CRAWFORD & COMPANY

EXCELLENCE IN EVERYTHING WE TOUCH





Défis

- LPRPDE (respect de la vie privée) – problèmes de contrôle et de consentement concernant les dossiers des élèves
- Infractions à la sécurité/attaques contre la sécurité – vulnérabilité des systèmes
- Contrôle des documents – verrouillage
- Contrôle des versions – falsification
- Altération des données
- Sécurité des courriels – cryptage



Des questions?

