



Promutuel Insurance transforma su gestión de siniestros con Guidewire

La aseguradora franco-canadiense utiliza ClaimCenter para ganar cuota de mercado y ampliar el negocio

CASO PRÁCTICO



“Con ClaimCenter podemos proyectar un cambio real en el modo en que trabajamos”

Sylvain Fauchon, CEO de Promutuel Insurance

Promutuel Insurance fue creada en 1852 y se ha convertido en una de las principales empresas de seguros generales de Quebec. Está formada por 26 mutuas, una empresa conjunta de estas 26 y una federación situada en la ciudad de Quebec. El Grupo es conocido por su experiencia en seguros de automóvil, hogar, profesionales y agrícolas.

Más de 160 años de servicio orientado a la comunidad

A mediados del siglo XIX, los agricultores de Quebec estaban mal protegidos por las aseguradoras, que se negaban a asegurarlos porque consideraban el riesgo demasiado elevado. Para solucionar este problema, unos cuantos agricultores de Huntingdon, Quebec, se unieron para proteger conjuntamente el capital, los equipos y el ganado en caso de incendio. Así es como se creó la primera mutua de Quebec, conocida actualmente como Promutuel Insurance.

Guy Lecours, vicepresidente de seguros en Promutuel Insurance, dice: “Tenemos solidez financiera, contamos con más de

160 años de experiencia y estamos en Quebec; no somos una figura internacional, somos una mutua, estamos cerca de la gente y damos buen servicio”.

Necesidad de un único sistema de gestión de siniestros moderno

Antaño, cada una de las asociaciones miembros del Grupo tenía su propio sistema de siniestros, y muchos de ellos se basaban en bolígrafo, papel y miles de enormes expedientes.

“Cuando gestionaba siniestros, rompí una vez el archivador de mi mesa por la gran cantidad de expedientes que tenía”, cuenta Caroline Martin, actualmente gerente comercial en Promutuel Insurance.

“El Grupo buscaba un sistema de gestión de siniestros único y moderno que le ayudara a eliminar engorrosos procesos con papel y acelerar los procesos de negocio, compartir recursos, ahorrar dinero y desarrollar la actividad. Pero antes de comprar

PROMUTUEL
INSURANCE

Promutuel Insurance

Sede social:

Ciudad de Quebec, Quebec

Operaciones:

Provincia de Quebec, Canadá

Líneas de negocio:

Seguros de daños

Empleados:

1.850

Sitio Web:

www.promutuelassurance.ca/en

Productos

- Guidewire ClaimCenter®
- Guidewire PolicyCenter®

Beneficios

- Creación de un sistema de gestión de siniestros único y consolidado entre sus 26 mutuas
- Personal de gestión de siniestros dedicados a todas las organizaciones
- Mejora notable en eficacia de procesos
- Priorización de proveedores y talleres en la división de automóviles
- Menor uso de expertos independientes

un nuevo sistema, necesitábamos el acuerdo de las 26 mutuas.

Obtener respaldo de la organización a través de Guidewire Value Consulting

Antes de seleccionar un nuevo sistema de gestión de siniestros, el equipo de transformación de siniestros de Promutuel Insurance participó en el "Value Workshop" de Guidewire para examinar y demostrar los beneficios de adquirir Guidewire ClaimCenter. El equipo trabajó con los consultores de Guidewire, que ayudaron a crear un "business case" para el proyecto a través de los datos y planes de Promutuel Insurance.

"Que nuestro equipo pudiera completar el "business case" y lograr los resultados por su cuenta fue muy convincente", comenta Benoît Duchesne, ex director de siniestros y actual director de pólizas en Promutuel Insurance.

El "Value Workshop" fue determinante para tener un acuerdo unánime de las 26 mutuas para adquirir ClaimCenter.

Una implementación rápida y dentro del presupuesto

Para la implementación de ClaimCenter, Promutuel Insurance trabajó con el integrador de sistemas y el equipo de servicios profesionales de Guidewire y con V-NEO, socio de PartnerConnect™ de Guidewire. El Grupo adoptó una metodología "agile" y utilizó el proceso Guidewire Value Alignment para asegurarse de que cada uno de sus objetivos de negocio se satisfacía en cada paso del recorrido. Además, se ciñeron al máximo al modelo "de caja" del sistema original.

El resultado fue un exitoso lanzamiento en todas las líneas de negocio que finalizó con siete meses de antelación y con un 25 % menos de presupuesto. Por el proyecto, Promutuel Insurance recibió un premio de OCTAS, una prestigiosa competición anual que premia la excelencia en el sector informático en Quebec.

Un sistema común para la gestión de siniestros

La puesta en servicio de ClaimCenter en Promutuel Insurance supuso el comienzo de una nueva era en la organización. Por primera vez en la historia del Grupo, todas las asociaciones miembros disponen de un sistema de gestión de siniestros común con datos coherentes, siguen los mismos procesos de negocio y gestionan la información de la misma manera.

"Ahora trabajamos a partir de la misma receta", dice Sylvain Fauchon, CEO de Promutuel Insurance.

Además, ahora la organización comparte los recursos fácilmente. Durante fuertes tormentas u otros eventos de máxima carga, la federación atiende las llamadas de emergencia y reasigna fácilmente los recursos entre las 26 mutuas, de modo que ninguna organización esté sobrecargada y los clientes de Promutuel Insurance sean atendidos rápidamente.

Análisis del Retorno de la Inversión

Tras la puesta en funcionamiento, Promutuel Insurance no ha dejado de analizar el retorno de la inversión de su proyecto ClaimCenter. Justo nueve meses después del lanzamiento, la organización ha

"Promutuel Insurance siempre ha sido una aseguradora fiable y segura, pero ahora queremos ser más competitivos utilizando las mejores herramientas del mercado".

Guy Lecours, vicepresidente de seguros en Promutuel Insurance

constatado las ventajas en varios ámbitos. A través de una mejor gestión de los procesos, Promutuel Insurance ha reducido su uso de expertos independientes así como el trabajo de oficina.

Además, enviando a los asegurados hacia una red de proveedores categorizados, el Grupo ha sido capaz de aumentar la proporción de trabajo para los proveedores predilectos en el ramo de automóviles.

La mayor transformación: ganar cuota de mercado

Sylvain Fauchon cita la influencia en el mercado como la mayor ventaja que el Grupo ha obtenido tras implementar ClaimCenter.

“Armonizar la gestión de siniestros en todas nuestras mutuas - ésta es la gran transformación. Con ClaimCenter podemos proyectar un cambio real en el modo en que trabajamos”, dice.

El Grupo ha utilizado esta nueva baza para desarrollar relaciones estratégicas con los proveedores y negociar precios más favorables.

El exitoso proyecto de gestión de siniestros genera confianza de cara a futuros proyectos

Dado el éxito logrado por su proyecto de transformación en materia de siniestros, Promutuel Insurance ha obtenido el apoyo de toda la organización para acometer otros proyectos. El Grupo está implementando Guidewire PolicyCenter en todos sus seguros de automóvil y de empresa con un proyecto estratégico llamado “Phoenix”.

“ClaimCenter ha sido un generador de confianza para el Grupo”, explica Sylvain Fauchon. “El proyecto ha sido un éxito. Logramos la aceptación de todos y cada uno de los directores generales, y trabajaron con la federación para crear un “business case”. Nos basamos en ese éxito para vender al grupo nuestro proyecto “Phoenix” e hicimos lo propio con PolicyCenter para las líneas de negocio”.

Preparada para conquistar nuevos mercados

Promutuel Insurance está preparada para acceder a nuevos mercados con un logotipo y una campaña de publicidad nuevos, un sistema de gestión de siniestros unificado en las 26 mutuas y un nuevo sistema de pólizas para las líneas profesionales.

“Promutuel Insurance siempre ha sido una aseguradora fiable y segura, pero ahora queremos ser más competitivos utilizando las mejores herramientas del mercado”, dice Guy Lecours.

Acerca de Guidewire Software

Guidewire ofrece el software que las aseguradoras de Riesgos Generales necesitan para adaptarse y tener éxito en un contexto de rápidos cambios empresariales. Combinamos tres elementos - operaciones centrales, datos y analíticas, y acceso digital - en una plataforma tecnológica que mejora la capacidad de las compañías aseguradoras de implicar y facilitar la gestión a sus clientes y empleados. Más de 300 aseguradoras de Riesgos Generales de todo el mundo ya han seleccionado Guidewire. Si desea más información, por favor, visítenos en www.guidewire.es y/o síganos en twitter: @Guidewire_PandC.