

Promutuel Insurance przekształca obsługę szkód dzięki Guidewire

Ubezpieczyciel z frankofońskiego obszaru Kanady wykorzystuje ClaimCenter do uzyskania przewagi rynkowej i rozszerzenia działalności

CASE STUDY



„Dzięki korzystaniu z ClaimCenter jesteśmy w stanie wyobrazić sobie prawdziwą przemianę naszego sposobu działania”.

—Sylvain Fauchon, dyrektor generalny Promutuel Insurance

Promutuel Insurance została założona w 1852 roku i stała się jednym z liderów branży ubezpieczeń majątkowych i osobowych w prowincji Quebec. Składa się ona z 26 towarzystw ubezpieczeń wzajemnych i stanowi przedsiębiorstwo będące współwłasnością wszystkich 26 towarzystw, mające siedzibę w mieście Quebec. Grupa znana jest z doświadczenia w dziedzinie ubezpieczeń komunikacyjnych, mieszkaniowych, ubezpieczeń dla firm oraz dla gospodarstw rolnych.

Ponad 160 lat pracy na rzecz społeczności lokalnych

W połowie XIX w. rolnicy w prowincji Quebec byli źle chronieni przez ubezpieczycieli, którzy nie chcieli ubezpieczać gospodarstw rolnych, gdyż uważali to za zbyt wielkie ryzyko. Aby rozwiązać ten problem, kilku rolników z miejscowości Huntington w Quebec połączyło siły, by pomóc sobie nawzajem w chronieniu majątku, wyposażenia i inwentarza przed utratą w razie pożaru. W ten sposób powstało pierwsze towarzystwo ubezpieczeń wzajemnych w Quebec, dziś znane jako Promutuel Insurance.

Guy Lecours, wiceprezes ds. ubezpieczeń w Promutuel Insurance, mówi: „Jesteśmy stabilni finansowo, jesteśmy na rynku już od ponad 160 lat i mamy siedzibę w Quebec – nie jesteśmy firmą międzynarodową, ubezpieczamy się wzajemnie, jesteśmy blisko ludzi i zapewniamy im dobrą obsługę”.

Potrzeba stworzenia jednolitego, nowoczesnego systemu obsługi szkód

W przeszłości każde z członkowskich towarzystw Grupy miało własny system obsługi szkód, a funkcjonowanie wielu z nich opierało się na długopisie, papierze i tysiącach ciężkich segregatorów.

„Kiedy byłem likwidatorem szkód, kiedyś zламаł mi się stojak do segregatorów na biurku, tak był obciążony” – wspomina Caroline z uśmiechem. Martin, obecnie pracujący jako konsultant ds. rozwiązań biznesowych w Promutuel Insurance.

PROMUTUEL
INSURANCE

Promutuel Insurance

Siedziba:

Quebec, prowincja Quebec

Pion operacyjny:

Prowincja Quebec, Kanada

Zakres działalności:

Ubezpieczenia z tytułu szkód

Liczba zatrudnionych:

1.850

Witryna WWW:

www.promutuelassurance.ca/en

Produkty:

- Guidewire InsuranceSuite™
- Guidewire ClaimCenter®
- Guidewire PolicyCenter®

Korzyści

- Utworzono jeden zunifikowany system obsługi szkód dla wszystkich 26 towarzystw członkowskich
- Przydzielono zasoby do obsługi roszczeń wszystkim organizacjom członkowskim
- Osiągnięto liczne korzyści w zakresie efektywności
- Zwiększono wykorzystanie preferowanych sprzedawców samochodów
- Zmniejszono potrzebę zatrudniania niezależnych likwidatorów szkód

Grupa szukała jednego, nowoczesnego systemu obsługi szkód, który miał pomóc wyeliminować uciążliwe procesy obsługi dokumentów papierowych i przyspieszyć realizację procesów biznesowych, umożliwić współdzielenie zasobów, zaoszczędzić pieniądze i zwiększyć obroty. Ale zakup nowego systemu wymagał zgody wszystkich 26 towarzystw ubezpieczeń wzajemnych.

Uzyskanie zgody członków przy pomocy Guidewire Value Consulting

Przed wyborem nowego systemu obsługi szkód, zespół Promutuel Insurance ds. transformacji obsługi szkód wziął udział w warsztatach szkoleniowych Guidewire na temat wartości, aby zrozumieć i zademonstrować korzyści z zakupu aplikacji Guidewire ClaimCenter®.

Zespół współpracował z konsultantami wartości Guidewire, którzy pomogli stworzyć listę oczekiwanych korzyści z realizacji projektu z wykorzystaniem własnych danych i prognoz Promutuel Insurance.

„Samodzielne stworzenie listy oczekiwanych korzyści i opracowanie wyników na własną rękę przez naszych pracowników było bardzo przekonujące” – mówi Benoit Duchesne, były dyrektor ds. obsługi szkód i obecny dyrektor ds. polityki w Promutuel Insurance.

Warsztaty na temat wartości zaowocowały jednomyślną zgodą wszystkich 26 towarzystw ubezpieczeń wzajemnych na zakup ClaimCenter.

Szybkie wdrożenie poniżej budżetu

Przy realizacji wdrożenia ClaimCenter Promutuel Insurance współpracował z zespołem usług specjalistycznych Guidewire i integratorem systemów V-NEO, spółką będącą członkiem sieci partnerskiej Guidewire PartnerConnect™. Grupa zastosowała metodologię Agile i wykorzystwała proces dostosowania wartości Guidewire Value Alignment, aby zapewnić realizację swoich celów biznesowych na każdym etapie wdrożenia. Ponadto stosowano podstawową, standardową strategię.

Wynikiem było udane uruchomienie dla wszystkich rodzajów ubezpieczeń, wykonane siedem miesięcy przed wyznaczonym terminem i 25% poniżej założonego budżetu. Grupa Promutuel Insurance otrzymała nagrodę za realizację wdrożenia od OCTAS w prestiżowym dorocznym konkursie w prowincji Quebec, premiującym doskonałość w branży IT.

Jeden wspólny system obsługi szkód

Uruchomienie ClaimCenter przez Promutuel Insurance zwiastowało początek nowej ery dla Grupy. Po raz pierwszy w historii Grupy, wszystkie towarzystwa członkowskie mają teraz wspólny system obsługi szkód posługujący się spójnymi, zweryfikowanymi danymi, stosując identyczne procesy biznesowe i zarządzając danymi w identyczny sposób.

„Teraz pracujemy na bazie tej samej receptury” – mówi Sylvain Fauchon, dyrektor generalny Promutuel Insurance.

Ponadto organizacji łatwiej jest teraz współdzielić zasoby. Podczas silnych ulew lub innych niebezpiecznych zdarzeń, Grupa przyjmuje telefony alarmowe i łatwo zmienia alokację zasobów między 26 towarzystwami ubezpieczeń wzajemnych, dzięki czemu żadne z nich nie jest przeciążone, a wszyscy klienci Promutuel Insurance są szybko obsługiwani.

„Promutuel Insurance zawsze był niezawodnym, bezpiecznym ubezpieczycielem, ale teraz chcemy być bardziej konkurencyjni dzięki korzystaniu z najlepszych narzędzi na rynku”.

—Guy Lecours, wiceprezes ds. ubezpieczeń,
Promutuel Insurance

Śledzenie przyrostu wartości po wdrożeniu

Po uruchomieniu systemu, Promutuel Insurance nadal śledzi wartość swojego wdrożenia ClaimCenter. Zaledwie dziewięć miesięcy po uruchomieniu, organizacja odnosi korzyści w wielu dziedzinach. Dzięki lepszemu zarządzaniu procesami zmniejszyło się wykorzystanie zewnętrznych likwidatorów i obciążenie czynnościami administracyjnymi. Natomiast kierowanie zgłaszających szkody do rosnącej sieci preferowanych sprzedawców pozwala Grupie zwiększać wykorzystanie preferowanych salonów samochodowych.

Największa zmiana: uzyskanie przewagi rynkowej

Zdaniem Sylvaina Fauchon, uzyskanie przewagi rynkowej jest największą korzyścią odniesioną przez Grupę z wdrożenia ClaimCenter.

„Ujednolicenie procesów obsługi szkód we wszystkich naszych towarzystwach to wielka zmiana. Dzięki korzystaniu z ClaimCenter jesteśmy w stanie wyobrazić sobie prawdziwą przemianę naszego sposobu działania” – mówi.

Grupa wykorzystała swoją nową pozycję na rynku do rozwinięcia strategicznych relacji z dostawcami i negocjowania korzystniejszych cen.

Udane wdrożenie systemu obsługi szkód buduje zaufanie

Ponieważ projekt transformacji obsługi szkód był tak udany, grupa Promutuel Insurance zyskała poparcie wszystkich swoich członków dla innych usprawnień biznesowych. Grupa wdraża aplikację Guidewire PolicyCenter® dla wszystkich ubezpieczeń dla firm i ubezpieczeń komunikacyjnych, i rozpoczęła realizację projektu biznesowego Phoenix o wartości 50 mln dolarów.

„Wdrożenie ClaimCenter było milowym krokiem w budowaniu zaufania w Grupie” – wyjaśnia Sylvain Fauchon.

„Projekt okazał się sukcesem. Uzyskaliśmy zgodę od dyrektora generalnego każdego towarzystwa, a oni współpracowali z Grupą przy tworzeniu listy oczekiwanych korzyści biznesowych. Wykorzystaliśmy ten sukces do przekonania członków Grupy do realizacji naszego projektu Phoenix, i to samo zrobiliśmy w odniesieniu do wdrożenia PolicyCenter dla pozostałych rodzajów ubezpieczeń”.

Gotowi na podbój nowych rynków

Promutuel Insurance jest teraz gotowa do wejścia na nowe rynki z nowym logo, kampanią reklamową, jednolitym systemem obsługi szkód we wszystkich 26 towarzystwach ubezpieczeń wzajemnych, a także nowym systemem zarządzania polisami ubezpieczeń dla firm.

„Promutuel Insurance zawsze był niezawodnym, bezpiecznym ubezpieczycielem, ale teraz chcemy być bardziej konkurencyjni dzięki korzystaniu z najlepszych narzędzi na rynku” – mówi Guy Lecours.

Guidewire Software

Guidewire dostarcza oprogramowanie potrzebne spółkom ubezpieczeń majątkowych i osobowych do przystosowania się i odnoszenia sukcesów w dobie szybkich zmian w branży. Oferujemy platformę technologiczną łączącą trzy elementy – przetwarzanie podstawowe, gromadzenie i analizę danych oraz technologię cyfrową – umożliwiające ubezpieczycielom zwiększanie zaangażowania i podnoszenia kompetencji swoich klientów i pracowników. Ponad 200 spółek ubezpieczeń majątkowych i osobowych na świecie wybrało Guidewire. Więcej informacji można uzyskać odwiedzając nasz portal www.guidewire.com/pl i śledząc nas na Twitterze: @Guidewire_PandC.

© 2016 Guidewire Software, Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone. Guidewire, Guidewire Software, Guidewire PolicyCenter, Guidewire ClaimCenter, Guidewire BillingCenter oraz logo Guidewire są znakami towarowymi lub zarejestrowanymi znakami towarowymi Guidewire Software, Inc. w Stanach Zjednoczonych i/lub innych krajach. CS-PM-CT-20160801