

Promutuel Insurance trasforma le sue attività correlate ai sinistri con Guidewire

La compagnia d'assicurazione del Canada francese impiega il ClaimCenter per guadagnare competitività sul mercato ed espandere la sua attività.

CASE STUDY



“Con ClaimCenter, possiamo pensare a un vero cambiamento nel nostro modo di fare business”

—Sylvain Fauchon, Chief Executive Officer, Promutuel

Promutuel Insurance venne fondata nel 1852 ed è diventata uno dei leader nell'assicurazione del ramo danni nel Quebec. Comprende 26 associazioni assicurative di stampo mutualistico, una società di proprietà delle 26 assicurazioni, e una federazione con sede a Quebec City. Il Gruppo assicurativo è famoso per le sue competenze nelle assicurazioni RC auto, sulla casa, commerciali e agricole.

Oltre 160 anni di servizio basato sulla comunità

A metà del XIX secolo, gli agricoltori del Quebec erano mal tutelati dagli assicuratori, che si rifiutavano di assicurare le aziende agricole pensando che il rischio fosse troppo grande. Per risolvere il problema, alcuni agricoltori di Huntingdon, nel Quebec, si unirono per aiutarsi a tutelare i rispettivi capitali, attrezzature e bestiame dalle perdite in caso di incendio. Nacque così la prima società di mutuo soccorso del Quebec, oggi conosciuta come Promutuel Insurance.

Guy Lecours, Vice Presidente Insurance di Promutuel Insurance, afferma: “Siamo finanziariamente solidi, lavoriamo nel campo da oltre 160 anni, e la nostra sede è nel Quebec; non operiamo a livello internazionale, siamo una società di mutuo soccorso, siamo vicini alle persone, e offriamo un buon servizio”.

La necessità di un sistema per i sinistri unico e moderno.

In passato, ognuna delle associazioni membro del Gruppo aveva il suo sistema per i sinistri, e molti erano basati su carta, penna e centinaia di pesanti fascicoli.

“Quando ero un perito assicurativo una volta ho rotto il raccoglitore che c'era sulla mia scrivania perché conteneva tantissimi fascicoli pesanti”, afferma ridendo Caroline Martin, ora un consulente per le soluzioni di business di Promutuel.

Il Gruppo era alla ricerca di un sistema per i sinistri unico e moderno che permettesse di eliminare le pratiche cartacee ingombranti,

PROMUTUEL
INSURANCE

Promutuel Insurance

Sede centrale:

Quebec City, Quebec

Sede operativa:

Quebec (provincia), Canada

Rami di attività:

Assicurazione danni

Personale:

1.850

Sito Web:

www.promutuelassurance.ca/en

Prodotti

- ClaimCenter® di Guidewire
- PolicyCenter® di Guidewire

Benefici:

- Creazione di un solo sistema unificato per i sinistri tra le 26 associazioni di stampo mutualistico
- Risorse destinate ai sinistri condivise tra i membri
- Molti miglioramenti dell'efficienza
- Maggiore impiego di venditori autonomi preferiti
- Minore impiego di periti indipendenti

velocizzare le procedure commerciali, condividere le risorse, risparmiare denaro e creare business. Le 26 associazioni di stampo mutualistico dovevano però essere d'accordo sull'acquisto di un nuovo sistema.

Avere il Supporto dei membri grazie al contributo del team Value Consulting di Guidewire

Prima di stabilire un nuovo sistema per i sinistri, il team di Promutuel Insurance per la trasformazione dei sinistri ha partecipato al Value Workshop di Guidewire per analizzare e dimostrare i benefici derivanti dall'acquisto del ClaimCenter di Guidewire. Il team ha collaborato con i value consultant di Guidewire, che hanno aiutato a creare un business case per il progetto usando le cifre e le previsioni di Promutuel Insurance.

“È stato molto rassicurante vedere i nostri membri completare il business case e ottenere i risultati individualmente”, afferma Benoît Duchesne, ex responsabile sinistri e attuale responsabile delle polizze di Promutuel Insurance.

Il Value Workshop ha avuto come risultato il consenso unanime delle 26 associazioni di stampo mutualistico in relazione all'acquisto del ClaimCenter.

Implementazione veloce e con costi inferiori del previsto

Per l'implementazione del ClaimCenter, Promutuel Insurance ha collaborato con il team Professional Services di Guidewire e l'integratore di sistemi, oltre che affiliato di Guidewire PartnerConnect™, V-NEO. Il Gruppo ha seguito un metodo agile, utilizzando il processo di Value Alignment di Guidewire per assicurarsi di raggiungere appieno ogni obiettivo commerciale. Inoltre, ha aderito alla sua originale strategia preconfigurata.

Ne è derivato un lancio di successo in tutte le linee di business, completato sette mesi prima del previsto e con spese del 25 per cento inferiori a quelle preventivate. Promutuel Insurance ha ricevuto un riconoscimento da OCTAS, un prestigioso concorso annuale che premia l'eccellenza nel settore informatico del Quebec.

Un sistema comune di elaborazione dei sinistri

Il lancio del ClaimCenter presso Promutuel Insurance ha sancito l'inizio di una nuova era per la società. Per la prima volta nella storia del Gruppo, tutte le associazioni membro hanno un sistema per i sinistri comune con dati uniformi e verificati, seguono gli stessi processi commerciali e gestiscono le informazioni nello stesso modo.

“Ora lavoriamo seguendo la stessa formula”, afferma Sylvain Fauchon, Chief Executive Officer di Promutuel Insurance.

Inoltre, ora la società condivide facilmente le risorse. Durante grandi perturbazioni o altre situazioni di picco, la federazione risponde a chiamate di emergenza e ridistribuisce facilmente le risorse tra le 26 associazioni assicurative di stampo mutualistico in modo che nessuna sia oberata e tutti i clienti di Promutuel Insurance ricevano assistenza rapidamente.

Monitorare il valore dopo il lancio

Dopo il lancio Promutuel Insurance ha continuato a monitorare il valore del suo progetto ClaimCenter. Già nove mesi dopo il lancio, la società ha riscontrato benefici in varie aree. Grazie ad una migliore gestione delle procedure, Promutuel Insurance ha ridotto l'impiego di periti autonomi e diminuito il lavoro d'ufficio.

“Promutuel Insurance è sempre stata una compagnia d'assicurazione affidabile e sicura, ma ora aspiriamo a essere più competitivi impiegando i migliori strumenti sul mercato”

—Guy Lecours, Vice Presidente Insurance, Promutuel

E orientando i richiedenti a una rete di venditori prescelti in espansione, il Gruppo è riuscito a incrementare l'impiego di venditori autonomi prescelti.

La trasformazione maggiore: acquisire una leva sul mercato

Sylvain Fauchon considera la leva sul mercato come il beneficio maggiore ottenuto dal Gruppo implementando il ClaimCenter.

“Uniformare le procedure per i sinistri tra le nostre associazioni assicurative di stampo mutualistico, ecco la trasformazione maggiore. Con il ClaimCenter possiamo pensare a un vero cambiamento nel nostro modo di fare business”, afferma.

Il Gruppo ha usato la sua ritrovata leva per sviluppare strategiche relazioni con i vendor e pattuire tassi più favorevoli.

Il successo del progetto per i sinistri infonde fiducia per altri progetti

Visto il successo del progetto di trasformazione per i sinistri, Promutuel Insurance ha ottenuto il supporto di tutta l'organizzazione per altri miglioramenti nel business. Il Gruppo sta implementando il PolicyCenter di Guidewire nelle polizze commerciali e RC auto, e ha avviato il progetto “Phoenix” da 50 milioni di dollari.

“Il ClaimCenter ha generato molta fiducia nel Gruppo”, spiega Sylvain Fauchon. “Il progetto è stato un successo. Abbiamo avuto l'approvazione di tutti i general manager, che hanno lavorato con la federazione per creare un business case. E abbiamo fatto leva su quel successo per vendere il nostro progetto Phoenix al Gruppo, come abbiamo fatto con il PolicyCenter per le linee di business”.

Pronti a conquistare nuovi mercati

Promutuel Insurance ora è pronta ad affacciarsi su nuovi mercati con un logo e una campagna pubblicitaria nuovi, un sistema per i sinistri unificato tra le 26 associazioni assicurative di stampo mutualistico e un nuovo sistema di polizze per le linee commerciali.

“Promutuel Insurance è sempre stata un'assicurazione affidabile e sicura, ma ora vogliamo diventare più competitivi usando i migliori strumenti sul mercato”, afferma Guy Lecours.

Guidewire Software

Guidewire sviluppa il software di cui le compagnie d'assicurazione del ramo danni hanno bisogno per adattarsi e avere successo in un periodo di rapido cambiamento del settore. Riuniamo tre elementi - applicazioni core, dati e analytics, ed esperienza digitale - in un'applicazione tecnologica concepita per ottimizzare e potenziare le interazioni con i clienti e le competenze interne alla Compagnia. Più di 200 compagnie di assicurazione del ramo danni di tutto il mondo hanno scelto Guidewire. Per ulteriori informazioni, visitare l'indirizzo www.guidewire.com/it. Seguiteci su twitter: @Guidewire_PandC.

© 2016 Guidewire Software, Inc. All rights reserved. Guidewire, Guidewire Software, Guidewire PolicyCenter, Guidewire ClaimCenter, Guidewire BillingCenter, and the Guidewire logo are trademarks or registered trademarks of Guidewire Software, Inc. in the United States and/or other countries. CS-PM-CT-20160801_JT