



Promotuel Insurance transformiert seine Schadenbearbeitung mit Guidewire

Frankokanadische Versicherungsgesellschaft nutzt ClaimCenter, um den Markt auszubauen

CASE STUDY



„Mit dem Einsatz von ClaimCenter können wir uns echte Veränderungen in unserem Geschäftsmodell vorstellen.“

— Sylvain Fauchon, CEO, Promutuel Insurance

Die Promutuel-Versicherungsgesellschaft wurde 1852 gegründet und hat sich zu einer der führenden Schaden- und Unfallversicherungen in Québec entwickelt. Sie besteht aus 26 Versicherungsvereinen auf Gegenseitigkeit, einer Firma im gemeinsamen Besitz aller 26 Vereine und einer Dachgesellschaft mit Sitz in der Stadt Québec. Die Gruppe hat sich in den Bereichen Auto-, Hausrat-, Gewerbe- und Landwirtschaftsversicherung einen Namen gemacht.

Seit über 160 Jahren vor Ort präsent

Mitte des 19. Jahrhunderts war der Versicherungsschutz für Bauern in Québec sehr schlecht, da aufgrund des hohen Risikos kaum jemand bereit war, Landwirtschaftsbetriebe zu versichern. Um dieses Problem anzugehen, schlossen sich einige Bauern aus dem Ort Huntingdon in der Provinz Québec zusammen und sicherten sich gegenseitig für den Verlust von Kapital, Arbeitsgeräten und Vieh bei Brandereignissen ab. So entstand der erste Versicherungsverein in Québec, bis heute unter dem Namen Promutuel Insurance bekannt.

Wie Guy Lecours, Vice President bei Promutuel Insurance, sagt: „Wir sind finanziell gesund, wir sind seit über 160 Jahren im Geschäft und wir haben unsere Zentrale in Québec – wir sind kein internationales Unternehmen, sondern ein Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit, wir sind nahe bei den Kunden und bieten ihnen guten Service.“

Notwendigkeit eines einheitlichen modernen Schadensystems

Bisher hatte jeder Mitgliedsverband der Gruppe sein eigenes Schadensystem – und viele beruhten auf handschriftlich geführten Unterlagen mit Tausenden von Akten. „Als ich noch in der Schadenbearbeitung tätig war, ging mir einmal der Aktenhalter auf meinem Schreibtisch kaputt, weil so viele schwere Akten darin abgelegt waren“, bemerkt Caroline Martin lachend, die mittlerweile



PROMUTUEL
INSURANCE

Promutuel Insurance

Hauptsitz:

Québec, Kanada

Tätigkeitsbereich:

Provinz Québec,

Kanada Geschäftsfeld:

Schadenversicherung Angestellte:
1850

Website:

www.promutuelassurance.ca/en

Produkte

- Guidewire ClaimCenter®
- Guidewire PolicyCenter®

Vorteile

- Aufbau eines einzigen einheitlichen Schadensystems für alle 26 Mitgliedsvereine
- Zuordnung von Ressourcen zur Schadenbearbeitung über alle Mitgliedsorganisationen hinweg
- Zahlreiche Produktivitätssteigerungen
- Bessere Nutzung von bevorzugten Kfz-Dienstleistern
- Geringere Nutzung von externen Schadensachbearbeitern

als Beraterin für Business Solutions bei Promutuel Insurance arbeitet.

Die Gruppe strebte ein einheitliches modernes Schadenssystem an, mit dem sich der lästige Papierkrieg beenden lässt, Geschäftsabläufe beschleunigt und Ressourcen gemeinsam genutzt werden können. Kosten sollten eingespart und eine Weiterentwicklung des Geschäftsbereichs ermöglicht werden. Doch bevor man ein neues System erwerben konnte, wurde die Einwilligung aller 26 Versicherungsvereine benötigt.

Einholen der Zustimmung von Mitgliedern durch ‚Value Consulting‘ von Guidewire

Vor der Wahl eines neuen Schadenssystems nahm das für die Neugestaltung zuständige Team von Promutuel Insurance an einem sogenannten ‚Value Workshop‘ von Guidewire teil, in dem die Vorteile des Guidewire-Produkts ClaimCenter® hinsichtlich Art und Umfang erläutert wurden. Das Team arbeitete mit den ‚Value Consultants‘ von Guidewire zusammen und erstellte mithilfe eigener Zahlen und Prognosen einen Business Case für das Projekt. „Dass unsere eigenen Leute den Business Case aufstellten und selber zu den Ergebnissen gelangen konnten, war für uns überzeugend“, so Benoît Duchesne, ehemaliger Leiter der Schadenbearbeitung und mittlerweile Leiter der Vertragsabteilung bei Promutuel Insurance. Der Value Workshop führte zur einstimmigen Entscheidung aller 26 Versicherungsvereine für den Erwerb von ClaimCenter.

Schnelle Implementierung unter Budget

Bei der Einführung von ClaimCenter arbeitete Promutuel Insurance mit einem Team der Abteilung Professional Services von Guidewire sowie mit dem Systemintegrator V-NEO, einem dem Guidewire-Programm PartnerConnect™ angegliederten Unternehmen, zusammen. Die Gruppe entschied sich für eine agile Methode und nutzte den Value-Alignment-Prozess von Guidewire, um sicherzustellen, dass alle geschäftlichen Zielsetzungen jederzeit erreicht wurden. Außerdem hielt man sich an die ursprüngliche Out-of-the-box-Strategie.

In der Folge wurde das Produkt in sämtlichen Sparten erfolgreich eingeführt, und zwar sieben Monate früher als geplant und 25 Prozent unter den budgetierten Kosten. Für dieses Projekt erhielt Promutuel Insurance eine Auszeichnung im Rahmen des angesehenen, jährlich ausgetragenen OCTAS-Wettbewerbs, mit dem herausragende Leistungen im IT-Sektor von Québec gewürdigt werden.

Ein gemeinsames System zur Schadenbearbeitung

Die Inbetriebnahme von ClaimCenter läutete bei Promutuel Insurance den Beginn eines neuen Zeitalters ein. Zum ersten Mal in der Geschichte der Versicherungsgesellschaft haben nun alle Mitgliedsverbände ein gemeinsames Schadenssystem mit einheitlichen, verifizierten Daten und alle folgen denselben Geschäftsabläufen und handhaben Informationen auf die gleiche Weise. „Jetzt arbeiten wir alle nach demselben Rezept“, sagt Sylvain Fauchon, Chief Executive Officer von Promutuel Insurance. Außerdem können Ressourcen innerhalb des Unternehmens nun einfacher aufgeteilt werden. Bei großen Unwettern oder anderen Spitzenbelastungen werden Notrufe in der Zentrale entgegengenommen und ganz einfach auf die 26 Versicherungsvereine umverteilt, sodass keine Organisation überlastet ist und alle Kunden von Promutuel Insurance rasch bedient werden können.

„Promutuel Insurance war schon immer ein zuverlässiger guter Versicherer, doch nun wollen wir mit den besten Tools auf dem Markt noch wettbewerbsfähiger werden.“

— Guy Lecours, Versicherungsvorstand,
Promutuel Insurance

Messung des Nutzens nach der Inbetriebnahme

Nach der Inbetriebnahme misst Promutuel Insurance weiterhin den Nutzen des ClaimCenter- Projekts. Bereits neun Monate nach der Einführung sind Vorteile in mehreren Bereichen auszumachen. Durch bessere Handhabung von Abläufen hat Promutuel Insurance weniger externe Schadensachbearbeiter engagiert und Schreiarbeiten reduziert. Und durch die Weiterleitung von Anspruchsberechtigten an ein expandierendes Netzwerk mit bevorzugten Dienstleistern konnte die Gruppe die Nutzung von Kfz-Dienstleistern steigern.

Die größte Veränderung: mehr Marktvorteile

Für Sylvain Fauchon sind die Marktvorteile der größte Nutzen für die Versicherungsgruppe aus der Einführung von ClaimCenter.

Die Harmonisierung der Schadenbearbeitung über all unsere Vereine hinweg – das ist die große Transformation. Mit dem Einsatz von ClaimCenter können wir uns echte Veränderungen in unserer Geschäftsabwicklung vorstellen“, so Fauchon. Die Gesellschaft nutzt diese neu entdeckten Vorzüge zur Entwicklung strategischer Beziehungen mit Dienstleistern und zur Aushandlung günstigerer Tarife.

Erfolgreiche Schadenbearbeitung bildet Vertrauen für weitere Projekte

Weil das Projekt zur Neugestaltung der Schadenbearbeitung so erfolgreich war, hat sich Promutuel Insurance die unternehmensweite Unterstützung für weitere Verbesserungsmaßnahmen gesichert. Die Gruppe führt zurzeit PolicyCenter® von Guidewire in den Bereichen der Gewerbe- und Kfz-Versicherung ein und hat das Projekt „Phoenix“ im Wert von 50 Millionen US-Dollar in Angriff genommen. „ClaimCenter hat im Unternehmen viel Vertrauen aufgebaut“, erklärt Sylvain Fauchon. „Das Projekt war eine richtige Erfolgsgeschichte. Wir holten die Zustimmung aller Geschäftsführer ein und sie arbeiteten zusammen mit der Dachgesellschaft am Aufbau des Business Case. Auf diesem Erfolg bauten wir auf, um der Gruppe unser Phoenix- Projekt schmackhaft zu machen, und dasselbe passierte mit PolicyCenter für die Sparten.“

Bereit zur Eroberung neuer Märkte

Promutuel Insurance ist nun bereit für den Eintritt in neue Märkte – mit einem neuen Logo, einer Werbekampagne, einem einheitlichen Schadensystem für alle 26 Versicherungsvereine und einem neuen Bestandssystem im gewerblichen Bereich.

„Promutuel Insurance war schon immer ein zuverlässiger und guter Versicherer, doch nun wollen wir mit den besten Tools auf dem Markt noch wettbewerbsfähiger werden“, betont Guy Lecours.

Über Guidewire Software

Guidewire bietet Software, die Schaden- und Unfallversicherer dabei unterstützt, in einer Zeit des Wandels erfolgreich zu sein. Kernprozesse, Datenmanagement und -analytik sowie digitale Lösungen - wir kombinieren drei Elemente in einer Technologieplattform, die es Versicherern ermöglicht, sich auf die rasanten Veränderungen einzustellen und mit ihren Kunden und Mitarbeitern besser zu interagieren. Mehr als 200 Schaden- und Unfallversicherer weltweit haben sich für Guidewire entschieden. Weitere Informationen finden Sie auf www.guidewire.com/de Folgen Sie uns auch auf Twitter unter @Guidewire_PandC.