



ESTUDIO DE CASO

HDI

Informes de Riesgos Eficientes & Registro Global de Riesgos

Cómo HDI / Talanx Group mejoró sus procesos de gestión de riesgos empresariales alrededor del mundo. Además, una mirada mas profunda a su objetivo de construir un ecosistema de negocios para las pequeñas y medianas empresas en América Latina, extendiendo su conocimiento interno hacia ese foco.

SEPTIEMBRE 2021

HDI / Talanx Group

Perfil del Cliente

 [talanx.com](https://www.talanx.com)

 [hdi.global](https://www.hdi.global)

Talanx es el tercer más grande grupo asegurador alemán, en términos de ingresos por primas, y uno de los principales de Europa. La empresa, con sede en Hannover, está presente en más de 150 países. El Grupo Talanx opera como proveedor multimarca centrado en seguros B2B.

Talanx experimentó un crecimiento particularmente grande en la última década y alcanzó ingresos por primas de 41.100 millones de euros en el año 2020. Talanx opera con gran éxito como proveedor multimarca en sectores muy prometedores de la industria de los seguros y los servicios financieros. El Grupo está liderado por Talanx AG, que ha obtenido una licencia de reaseguro a principios de 2019. La empresa ya no es un holding, sino que también realiza actividades comerciales y actúa como reasegurador intragrupo para seguros primarios. El principal accionista de Talanx AG, con una participación del 79,0%, es HDI V.a.G., una mutual de seguros. El 21% restante de las acciones están en free float.

Las empresas del Grupo operan bajo diferentes marcas. Entre ellas se encuentran HDI, que ofrece soluciones de seguros a clientes minoristas e industriales, Hannover Re, una de las principales reaseguradoras del mundo, los especialistas en seguros para la banca Neue Leben Insurers, PB Insurers y TARGO Insurers, así como Ampega, un proveedor de fondos y gestor de activos.

En la división de líneas industriales, HDI Global SE, que se ha especializado exclusivamente en este negocio, se dedica a las necesidades de seguro del sector del comercio y la industria en Alemania y el mundo. HDI Global SE es un fuerte socio para las empresas de los sectores de comercio, manufactura, fabricación y servicios, siendo de esta manera, una ventanilla única para soluciones innovadoras orientadas a las necesidades específicas de los clientes. HDI Global SE desarrolla conceptos de seguros a medida, adaptados con precisión a los riesgos operativos a los que se enfrenta cada tipo de empresa, cualquiera sea su tamaño.

La gestión integral de riesgos, diseñada para evitar que se produzcan pérdidas y daños, forma parte del servicio de la empresa, al igual que la gestión profesional y rápida de siniestros.

En la división alemana, las pequeñas y medianas empresas, así como los profesionales autónomos, encuentran en HDI Versicherung AG la protección necesaria, pues esta se ajusta a sus necesidades. Con soluciones orientadas al sector y paquetes de seguros modulares, ofrece a las empresas de los sectores comercial, de servicios y artesanal una protección de seguros completa y al mismo tiempo asequible. HDI Versicherung AG también se dirige a los clientes minoristas que necesitan un asesoramiento más amplio, incluso en el ámbito de la cobertura de seguros privados.

Las empresas de la marca HDI operan a nivel internacional, principalmente en Europa Central y del Este así como, en América Latina.

El grupo cree en un enfoque descentralizado para dirigir sus negocios y sus operaciones de gestión de riesgos. Todas las filiales deben actuar con emprendedurismo y se les anima a innovar, dentro de un marco predeterminado.

150+

Paises

EUR 41.1 Billones

Ingresos por Primas 2020

“Somos una organización descentralizada porque creemos de verdad en tener un espíritu emprendedor. Todas nuestras filiales gozan de mucha libertad bajo un marco específico que garantiza transparencia”.

*- Jochen Friedemann
Jefe de Riesgo Operativo - HDI / Talanx*

El Desafío

Antes de utilizar Alyne, HDI contaba con una plataforma diferente, aunque funcionaba suficientemente bien entre el equipo de gestión de riesgos, era demasiado compleja y no lo suficientemente fácil de usar para diferentes actores claves dentro de la organización fuera del área de gestión de riesgos.

Con una red tan global como la de HDI, era imperativo que esta nueva solución abordara y resolviera eficazmente los siguientes puntos:

- 1. Permitir una fácil comunicación dentro de toda la organización, en la que todos los altos ejecutivos puedan realizar informes de riesgos activamente a sus filiales, así como a la unidad de gestión de riesgos.**
- 2. Desarrollar procesos de informes de riesgos y un registro global de riesgos, ambos completamente eficientes.**
- 3. Implementar una solución con un diseño intuitivo, fácil de usar y que permita una UX positiva.**

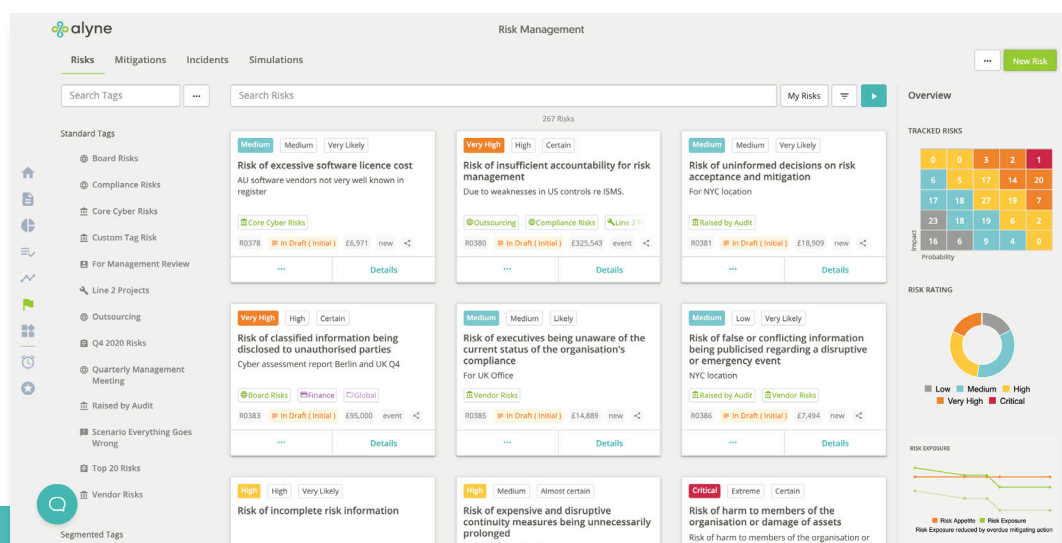
“El principal objetivo de implantar una solución SaaS en la organización es conseguir que las personas, ajenas al equipo de gestión de riesgos, comuniquen a nuestra unidad sobre riesgos potenciales a medida que los identifiquen.

Por tanto, no necesitamos una herramienta para los gestores de riesgos, sino una herramienta que nos permita involucrar a toda la organización a nivel global”.

*- Elena Warneke
Gestora de Riesgos - HDI / Talanx*

Alyne: La Solución

Antes de seleccionar Alyne, HDI puso a un equipo dedicado a realizar un amplio estudio de mercado de varias soluciones posibles y las evaluó en detalle antes de tomar una decisión. HDI decidió implementar Alyne debido a su diseño intuitivo, que la hace fácil de utilizar y simplifica los procesos de gestión de riesgos dentro de la organización. Permitted a la unidad de riesgos de HDI, así como a otras partes interesadas clave, comprender fácilmente datos complejos y obtener información procesable a través de informes de riesgo potentes y un registro global de riesgos altamente eficiente. La solución SaaS de Alyne ayudó a HDI a lograr una comunicación adecuada dentro de la empresa, a generar mayor difusión de información clave y a impulsar una nueva 'Cultura de Riesgos' en toda la organización con el principal objetivo de mantener a HDI a la vanguardia en sus metas de gestión de riesgos.



“Lo que nos gusta de Alyne es que es muy fácil de usar y que no hace falta ser necesariamente un gestor de riesgos para utilizar correctamente sus numerosas capacidades; puede desplegarse fácilmente en toda la organización.

Elimina muchas de las molestias que solemos tener los gestores de riesgos cuando intentamos acercarnos al resto de la organización con monstruosas hojas de Excel o alguna herramienta muy complicada que solo termina molestando a la gente. Hace que la gestión de riesgos sea mucho más fácil”.

- Elena Warneke
Gestora de Riesgos - HDI / Talanx

Resultados & Próximos Pasos

Después de implementar Alyne en HDI, todos los retos a los que se enfrentaba la organización fueron mitigados y resueltos mucho más allá de las expectativas, creando una enorme ventaja para la unidad de gestión de riesgos de HDI. Tras este éxito, otras funciones GRC, como la unidad de gestión de seguridad de la información (Information Security) y la unidad de cumplimiento normativo (Compliance Management), podrían implementar Alyne en los próximos meses. En este momento, HDI está llevando a cabo un nuevo proyecto, transformando la gestión de riesgos de sus proveedores (VRM) a Alyne.

“Definitivamente Alyne fue una gran mejora para nosotros puesto que es mucho más fácil de usar y funciona en todas partes. La gente puede utilizar la app desde sus dispositivos móviles sin ninguna molestia y la experiencia nos ha enseñado que si esto no es posible la gente no utilizará el software. Hoy en día, si recibes un correo electrónico que dice “por favor, actualiza tus riesgos” y no puedes abrir el enlace desde el dispositivo que estás usando en el momento preciso en que estás leyendo el correo, entonces no lo harás nunca. Puedes decir “lo haré más tarde”, pero “más tarde” suele ser “nunca”. La fácil accesibilidad de Alyne hace que la comunicación sea mucho más sencilla.

Los resultados son muy positivos en el resto de la organización, la gente está muy contenta y aprecia mucho el cambio. Les gusta mucho la nueva herramienta, pero lo más importante es que la entienden; esto es muy positivo para nuestras capacidades de gestión de riesgos. Personas de otras funciones GRC se acercan a nosotros preguntando si pueden empezar a utilizar Alyne también. Nos preguntan si pueden unirse ya. Esto no ocurre muy a menudo en mi experiencia como gestor de riesgos.

Por supuesto, siempre hay algunos problemas y potencial para mejorar, nunca se está al 100%, pero estamos bastante cerca. Creemos firmemente que Alyne es la mejor solución que existe en el mercado y se lo decimos abiertamente a nuestros clientes”.

*- Jochen Friedemann
Jefe de Riesgo Operativo - HDI / Talanx*

Alyne USA Inc.

43 West 23rd Street,
NY 10010, New York, USA

Alyne GmbH

Ganghoferstr. 70a
80339 Munich, Alemania

Alyne UK Ltd.

41 Luke St, Shoreditch,
London EC2A 4DP, UK

Alyne Australia Pty Ltd.

Level 1 Front Suite,
19 to 21 Toorak Rd,
South Yarra VIC 3141, Australia

HDI & Alyne Unen Fuerzas en América Latina

En América Latina, HDI opera en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México y Uruguay, con planes de expansión en un futuro próximo. En el mercado latino, los principales destinatarios de las soluciones de seguros son los hogares y las pequeñas y medianas empresas. En particular, el segmento de las pequeñas y medianas empresas es de gran importancia, ya que son estas organizaciones las que impulsan la economía en la región. Tanto individuos particulares como las empresas de esta región, en comparación con sus homólogos alemanes, están infra asegurados. Esta realidad ofrece una gran oportunidad para las aseguradoras.

Tras el éxito de la implantación de Alyne en la unidad de gestión de riesgos de HDI, los responsables de la toma de decisiones clave dentro de la empresa observaron una interesante oportunidad. Si organizaciones, tan grandes como HDI, con departamentos dedicados a todas las funciones GRC, encuentran muchas actividades diarias bastante burocráticas y complicadas, estos pain points tienen que ser aún mayores entre las empresas que no tienen la capacidad de tener departamentos

enteros llenos de profesionales cualificados dedicados a GRC. Dado que HDI fue capaz de mitigar con éxito todos sus desafíos mediante la implementación de Alyne, entonces el valor y las posibilidades de implementar dicha solución en las pequeñas y medianas empresas del mercado latinoamericano son mucho mayores.

Es así que nace una emocionante colaboración entre Alyne y HDI, un espacio donde se combinan tecnología, conocimiento y experiencia. El resultado: una póliza de seguros a medida combinada con una solución de gestión de riesgos que permite a las organizaciones obtener valiosa información sobre los riesgos que enfrentan. Este proyecto en común se desplegó en 2 países de América Latina, México y Colombia, con el objetivo de ayudar a las pequeñas y medianas organizaciones a gestionar sus riesgos eficientemente.

“Como COO creo firmemente que Alyne ayuda a pequeñas y medianas empresas a optimizar su gestión de riesgos y operaciones.”

- Andres Perez

Chief Operating Officer - HDI Colombia

Resultados & Próximos Pasos

Se decidió realizar un proyecto de prueba que consistió en la implantación de un mínimo producto viable (MVP) de Alyne, con el objetivo de probar de manera cuantitativa y cualitativa la respuesta del mercado al producto en cuestión. Tras la ejecución de este proyecto en común, los comentarios de los clientes fueron realmente buenos. La solución de Alyne fue adoptada y aceptada satisfactoriamente. Actualmente, se está desarrollando el siguiente nivel de implementación. HDI realizó una encuesta de satisfacción entre los clientes que participaron en el proyecto y esta dio como resultado una puntuación de satisfacción del 88%. Muchos clientes compartieron vídeos y testimonios con sus historias de éxito. Tras esta respuesta positiva, HDI está evaluando si existe una oportunidad similar en Europa. Se destacaron aspectos clave de Alyne, como su facilidad de uso, la experiencia de usuario superior que brinda, su biblioteca de contenidos predefinidos, sus conjuntos de controles y sus evaluaciones, capacidades desarrolladas muy por encima de muchas otras soluciones en el mercado.

El objetivo principal de HDI en el mercado latinoamericano es ayudar a pequeñas y medianas empresas a construir negocios duraderos y a crecer de forma sostenible, ofreciendo no sólo servicios de seguros, sino creando un ecosistema que les permita profesionalizarse y superar los retos que puedan experimentar. La gestión de riesgos es un aspecto de gran interés para estas organizaciones.

“Recibimos vídeos y correos electrónicos de clientes diciendo lo mucho que les gustó la solución. Esto no suele ocurrir nunca. Debo decir que me uno a ellos en esto. Disfruto utilizar Alyne y trabajar con el equipo de Alyne”.

*- Jochen Friedemann
Jefe de Riesgo Operativo - HDI / Talanx*

Alyne USA Inc.

43 West 23rd Street,
NY 10010, New York, USA

Alyne GmbH

Ganghoferstr. 70a
80339 Munich, Alemania

Alyne UK Ltd.

41 Luke St, Shoreditch,
London EC2A 4DP, UK

Alyne Australia Pty Ltd.

Level 1 Front Suite,
19 to 21 Toorak Rd,
South Yarra VIC 3141, Australia