

# ANVA EN HEINENOORD LATEN 80 AANGESLOTEN INTERMEDIARIS SUCCESVOL OVERSTAPPEN OP PLANETPRESS

## De juiste output, altijd terug te vinden in één systeem

Heinenoord Assuradeuren is als volmachtbedrijf gekoppeld aan meer dan 20 gerenommeerde verzekeringsmaatschappijen. Zij heeft daardoor de bevoegdheid om producten van diverse verzekeraars onder haar eigen merk te verkopen. Om de communicatie met en van haar servicekantoren zo efficiënt en gestandaardiseerd mogelijk te laten verlopen, startte Heinenoord met de implementatie van een koppeling tussen ANVA en PlanetPress.

## Vermindering van onbeheersbaar aantal polisbladen

Christian Mulder, Customer Experience Manager binnen Heinenoord legt uit: “In de oude situatie maakten wij gebruik van meerdere systemen, nu nog maar één: PlanetPress. Samen met onder andere ANVA’s consultant Wilfred de Jong hebben we al onze communicatieprocessen en output geprofessionaliseerd en op een positieve manier gestandaardiseerd. De communicatie die verstuurd wordt van en naar onze kantoren en eindklanten is vanaf nu zichtbaar in het ANVA dossier. Ook zijn we gestart met het terugbrengen van een groot en onbeheersbaar aantal polisbladen naar twee varianten en hebben we onze printstraat gekoppeld aan ANVA met behulp van PlanetPress”.

## Stap voor stap

Na de zomer van 2022 startte Wilfred binnen Heinenoord (lid van NLG) met het in kaart brengen van de bestaande inrichting en inmiddels bijbehorende opgelopen issues. Zijn kennis en capaciteit kwamen goed van pas om PlanetPress binnen de al ontsloten kantoren stabiel in te richten en alle incidenten te verhelpen. In het voorjaar van 2023 startte het projectteam, met onder andere Christian en Wilfred, met de uitrol naar alle Heinenoord kantoren.

Wilfred vertelt: “We hebben het stap voor stap opgepakt, met als doel om de financiële output en de bestaande prolongatie-output aan te sluiten op PlanetPress. Voor elk proces en soms zelfs per kantoor keken we eerst naar de huidige inrichting, vervolgens naar de beoogde inrichting en doorliepen we verschillende test scenario’s, bijvoorbeeld op inhoud, lay-out, logo’s en afzenddomeinen. Pas als dat allemaal klopte startten we de migratie per scenario of doelgroep, om vervolgens te controleren en monitoren of het ook liep zoals gehoopt en gedacht”.

## Vermindering variatie prolongatiebescheiden

Met het uiteindelijke doel (alle communicatie uitingen via PlanetPress verzenden) voor ogen, ontstonden er ook nieuwe mogelijkheden rondom het versturen van de prolongatiebescheiden. Parallel aan de technische ontsluiting hebben Wilfred

en Christian daarom direct nieuwe communicatie voorbereid rondom eventuele premie aanpassingen, welke geactiveerd is na de volledige overgang. Hiermee reduceert Heinenoord veel voorbereidingstijd voor 2024. De klantbeleving stijgt bovendien door het aanbieden van mooi opgemaakte communicatie in de juiste sets gebundelde documenten.

## Klant en software komen samen

De uiteindelijke uitrol werd opgepakt in kleine groepen van zo’n vijf kantoren per ronde. De intermediairs met de minste polissen, en daardoor het minste risico, werden als eerste overgezet. Van elke stap in de omzetting is geleerd, waardoor de volgende stap nog makkelijker en ook groter gezet kon worden.

Nu alle Heinenoord kantoren gebruik maken van PlanetPress is het zaak om door te pakken. “We willen de kwaliteit en beheersbaarheid van onze documenten en processen blijven verbeteren om onze klanttevredenheid te verhogen. Door de standaardisatie en efficiëntie van PlanetPress kunnen we een snellere doorlooptijd en klantvriendelijkere output garanderen. Binnen Heinenoord richt ik mij op de klantervaring en heb ik geen diepe kennis van ANVA. Ik ben daarom erg blij met en tevreden over de inzet van Wilfred. Zijn inhoudelijk kennis en mijn ervaringen in klantbeleving en projectmanagement zijn een goede match”, sluit Christian af.

Ben je benieuwd op welk gebied onze consultants jou kunnen helpen? Lees dan eens verder over onze consultancy aanpak.

PlanetPress wordt geleverd door Output4You. Neem gerust contact op met Richard en Collega’s (085-2007580) om de mogelijkheden verder te verkennen.

