

De meerwaarde van output management in de verzekeringsbranche

Case study – Centraal Volmacht Bedrijf

De meeste mensen staat er niet bij stil: als je een bericht van je verzekeraar krijgt, op papier, per email of via een portaal, dan is daar behoorlijk veel aan vooraf gegaan. Vooral omdat al die honderdduizenden berichten bijna altijd een uniek karakter hebben: ze bevatten voor jou of je naasten persoonlijke informatie. We gaan erover in gesprek met Wendy Broek, Senior Applicatiebeheerder van Centraal Volmacht bedrijf.

Uitdagingen van Centraal Volmacht Bedrijf

Centraal Volmacht Bedrijf heeft de bevoegdheid gekregen om namens meerdere verzekeraars op te treden. Via het unieke co-volmacht model zijn 28 kantoren die door heel Nederland werken in staat om de acceptatie, polis-opmaak, debiteurenbeheer en schadebehandeling uit te voeren. CVB dient onder andere vanuit IT optimaal applicatiebeheer te faciliteren voor de co-volmachten. Wendy Broek zegt over de uitdagingen op applicatiebeheer het volgende:

“Voor 28 co-volmachten maken we maandelijks tot wel 200.000 verschillende documenten op. De opmaak hiervan leverde ons een enorme beheerslast op. Dat komt onder andere omdat de manier waarop klanten van verzekeraars hun informatie ontvangen enorm veranderd is. Niet alles komt meer op de deurmat, maar wordt vooral ook digitaal aangeboden. Bovendien hebben al die co-volmachten en tussenpersonen verschillende logo's en huisstijlen. Daarbovenop komt nog de uitdaging van distributie. De ene keer gaan documenten naar consumenten via een financieel adviseur, de andere keer via de co-volmacht en weer een andere keer kan het nodig zijn om een batch van berichten aan een daartoe bevoegd printbedrijf (Jetmail) aan

te bieden.

Het bestaande backoffice systeem was niet in staat om aan het groeiende aantal opmaak- en distributiecombinaties te voldoen. Het leverde handmatig gedoe op en bovendien was de kans op fouten daardoor groter. Daarom gingen we op zoek naar een modernere applicatie die ook voorzien zou moeten zijn van controlemechanismen om aan wet- en regelgeving (compliance) te voldoen.”

De samenwerking met Output4You

Output4You was al jarenlang bij Centraal Volmacht Bedrijf bekend. “De expertise van Richard en zijn team werd al vaker ingezet als er verbeteringen of koppelingen met applicaties nodig waren. De documentcomplexiteiten die binnen de verzekeringsbranche spelen zijn hem bekend”, vertelt Wendy. Voorafgaand aan de oplossing werd uitgebreid gekeken naar de gewenste workflow voor de meer dan 28 co-volmachten. Zo werd bijvoorbeeld onderzocht welke standaardberichten gemaakt konden worden bij een betalingsherinnering, de levering van een groene kaart, het afsluiten van een polis of de prolongatie (verlenging) van een verzekering. “Er zijn co-volmachten die zelf een grote printer hebben staat om de prolongaties te printen, maar voor anderen zorgen we ervoor dat dit aangeboden wordt aan de printserver van Jetmail. Dat alles werd eerst uitgebreid samen met Output4You in kaart gebracht”, aldus Wendy.

“Wat ik enorm waardeer in Output4You is dat niets voor hen te gek is. Op elke uitdaging die we hebben komt er een antwoord en denken ze met ons mee. Zeer tevreden ben ik ook over de snelheid en manier van reageren.”

Wendy Broek, Senior Applicatiebeheerder,
Centraal Volmacht Bedrijf

De geleverde oplossing

Output4You heeft aan Centraal Volmacht Bedrijf de output management oplossing OL Connect van Objectif Lune geleverd. (Voorheen bekend als PlanetPress Connect). Daarbij werd tevens de oplossing Docutweak geleverd. Docutweak zorgt ervoor, via een geautomatiseerd 4 ogen principe, dat prolongaties snel verstuurd kunnen worden, omdat het via steekproeven controleert of opbouw, adresseringen en communicatievorm (print, email, digitaal portaal) kloppend zijn.

De voordelen van OL Connect

Met OL Connect heeft het Centraal Volmacht Bedrijf één platform gekregen om de controle te krijgen over de creatie, distributie en verwerking van alle verzekeringsdocumenten van haar co-volmachten. Opdevraag wat dat voor Wendy betekent, geeft zij het volgende aan:

- Een veel lagere beheerslast, maar vooral ook grip en controle.
- Alle informatie- of documentworkflows zijn zichtbaar in één duidelijk overzicht (dashboard).
- Eventuele toevoegingen of vernieuwingen van documenten zijn razendsnel aan te brengen.
- Verzendingen zijn gecontroleerd (print, mail of portaal) en het is eenvoudig om een speciaal factuuradres aan te maken.
- Aan elke type verzekeringsproduct wordt automatisch het juiste begeleidende document gekoppeld.
- De flexibiliteit: je kunt als voorbeeld zelfs iDeal- of andere betalingsgegevens meesturen.
- Voldoen aan wet- en regelgeving: tijdens audits van verzekeraars kunnen we aantonen dat er een geautomatiseerd systeem voor is. OL Connect is het als ware onze eigen verzekering op het gebied van risicobeheersing.

Tot slot volgt er een opmerking waarmee de meerwaarde nog extra wordt benadrukt: “In de verzekeringsbranche vindt in sterke mate consolidatie plaats: kleinere partijen worden opgeslokt door grotere. Met de totaaloplos-

sing die door Output4You aan ons geleverd is kunnen onze klanten, de co-volmachten, minimaal net zo goed hun klanten blijven bedienen als de grotere reuzen. Bescherming van consolidatie in de markt was ook voor ons een grote onverwachte meerwaarde...

Over Centraal Volmacht Bedrijf

Centraal Volmacht Bedrijf biedt met haar unieke co-volmachtmodel toekomstbestendigheid voor huisvolmachten en/of serviceproviders. Wil je daar mee over weten? Klik dan hier voor de website van Centraal Volmacht Bedrijf. De missie van Centraal Volmacht Bedrijf staat hieronder uitgewerkt:

WHY?

Het beste volmachtbedrijf blijven en de groeimotor zijn van onze co-volmachten.

HOW?

Door brede ondersteuning in de bedrijfsprocessen van onze co-volmachten.

WHAT?

- Het beheer richt zich op de kern van het volmachtbedrijf (WRV, audits, producten etc.) Kwaliteit gaat hier boven alles.
- ICT levert haar diensten aan co-volmachten, de interne organisatie (beheer, finance, schade, partnermanager) en stelt resources beschikbaar bij conversies en projecten.
- CVB Diensten heeft een dedicated projecten team wat co-volmachten ondersteunt bij aansluitingen (nieuwe co-volmacht) en integratie van gekochte portefeuilles.
- CVB Diensten zoekt altijd naar ondersteuning van het bemiddelingsbedrijf en volmachtbedrijf.

Resultaat Why, How en What van Centraal Volmacht Bedrijf

CVB faciliteert hiermee de backbone van het volmachtbedrijf, helpt in de processen van het advies- en bemiddelingsbedrijf en co-volmachten kunnen zich daardoor 100% op de business richten, groeien en in control blijven.