

EFFICIENTE INTEGRATIE FRONT- EN BACKOFFICE



Verzekeraar Univé voerde een nieuw administratief softwaresysteem in, eerst voor de particuliere klanten, daarna voor de zakelijke markt.

Met positief resultaat. Aanvragen en mutaties worden grotendeels geautomatiseerd verwerkt, en nieuwe producten kunnen sneller worden gerealiseerd.

#KEY TO SYNERGY



Axon

INSURANCE SOFTWARE THAT MAKES A DIFFERENCE



UNIVÉ KIEST VOOR POLIS- EN SCHADE- ADMINISTRATIESYSTEEM VAN KEYLANE

Efficiënte integratie front- en
backoffice en bewezen stabiliteit.

De administratieve software bij Univé was verouderd, en na een uitgebreide marktscan koos de verzekeraar voor Axon van Keylane. Directeur Etienne de Cooker en manager IT Frank Dijkstra zijn tevreden. De migratie van de verzekeringsportefeuille, met tientallen producten en meer dan een miljoen klanten, is goed verlopen. Hierna volgt de overgang van meer dan honderdduizend zakelijke klanten naar het nieuwe systeem.

De integratie van front- en backoffice, dat is wat Frank Dijkstra betreft een van de sterke punten van de oplossingen van Keylane. 'Voor ons als verzekeraar is het van belang dat een actie van een klant of van een medewerker snel leidt tot resultaat. Een premieberekening bijvoorbeeld, het aanmaken van een nieuwe polis of het vaststellen van een schade bedrag. Tot voor enkele jaren verliep dat proces weinig soepel. Tweemaal hebben we geprobeerd een nieuw systeem te implementeren, zonder dat de gewenste integratie van front- en backoffice van de grond kwam. Met Keylane is dat wel gelukt. We zijn daar heel tevreden over.'

In 2013 waren Frank Dijkstra en Etienne de Cooker betrokken bij de implementatie van Axon. 'Dat ging razendsnel, we hebben direct een flinke slag geslagen,' herinnert Etienne de Cooker zich. 'Van 0 tot 100 in enkele seconden, zou je kunnen zeggen. De oude systemen voldeden niet meer, ze waren te inefficiënt en sloten te weinig aan bij de online wereld. Ook qua kosten kon het beter. Daarom is voor Axon gekozen. Vervolgens hebben we in tien maanden tijd achter de schermen alles klaargemaakt om live te gaan. Daar stond ik echt van te kijken.' 'Wat voor ons goed werkte, was het feit dat we zelf relatief weinig hoefden te doen,' vult Frank Dijkstra aan. 'De processen zijn al goed ingericht, waardoor we niet elk stukje code zelf hoeven te bouwen. Dat scheelt tijd, en dus geld.'

“VOOR ONS IS BELANGRIJK DAT
EEN ACTIE VAN EEN KLANT
OF MEDEWERKER SNEL LEIDT
TOT RESULTAAT”



130 vestigingen

Univé is een coöperatieve verzekeraar met een hoofdkantoor in Assen en Zwolle. Anders dan andere verzekeraars bestaat Univé uit een netwerk van twaalf zelfstandige regionale verzekeraars met in totaal zo'n 130 winkels. De Regionale Univé's hebben een grote mate van zelfstandigheid en waren nauw betrokken bij de keuze voor een nieuwe softwareleverancier. 'Wij geloven in deze formule, met winkels dicht bij de klant, ondersteund door het online kanaal,' aldus manager IT Frank Dijkstra.

Voor meer informatie: www.unive.nl

AUTOVERZEKERINGEN

Het eerste domein waarvoor Axon werd ingericht, betrof de autoverzekeringen voor particuliere klanten. Frank Dijkstra: 'Dat moet zorgvuldig gebeuren, want de software is gekoppeld aan allerlei andere systemen, zowel intern als extern. Onze eigen financiële administratie bijvoorbeeld, maar ook de administratie van de RDW, de vroegere Rijksdienst voor het Wegverkeer. Als dat niet goed is geregeld, kom je als bedrijf onherroepelijk in de problemen. Daarna is in een paar grote stappen de volledige particuliere portefeuille gemigreerd, waaronder de inboedel- en opstalverzekeringen. Ook deze stap verliep naar wens. Frank Dijkstra: 'Het ging om meer dan een miljoen klanten, dus je begrijpt: het was een enorme inspanning die we met elkaar hebben verricht. Van groot belang was dat we zo strak mogelijk hebben vastgehouden aan de mogelijkheden die het pakket bood.'

De ontwikkelingen in de verzekeringsmarkt gaan snel; zodra de implementatie is begonnen, dienen zich vanuit de organisatie tal van nieuwe wensen en verlangens aan. De kunst is om daar niet direct aan toe te geven. Eerst implementeren, daarna verder kijken wat je zou willen aanpassen. Gestructureerd werken, daar draait het allemaal om.'

OPTIMAAL GEBRUIK

Om de 2700 medewerkers van Univé vertrouwd te maken met het nieuwe systeem, startte de verzekeraar een speciaal project op met de naam Roadmap Axon. Dit met het belang van de klant als uitgangspunt, die zich overal hetzelfde behandeld wil zien. In een groot aantal sessies zijn de processen onder de loep genomen met eindgebruikers uit de hele organisatie. Hierbij is stap voor stap vastgelegd wat de optimale manier van handelen is. De beschrijvingen van de processen zijn voor alle medewerkers beschikbaar op intranet. Hier wordt druk gebruik van gemaakt.



Etienne de Cooker,
Directeur
Univé Schade

“KEYLANE TOONT ZICH EEN BETROUWBARE PARTNER MET KENNIS VAN ZAKEN, DIE GOED MET ONS MEEDENKT”

VERTROUWEN

De snelle invoering van de nieuwe software leverde in de organisatie veel goodwill op, aldus Etienne de Cooker. 'Uiteraard waren er invoeringsproblemen, die voor de gebruikers nog wel eens lastig konden zijn, maar dat hoort bij een grote operatie als deze. Bij een nieuwe release haperde de performance wel eens, maar dat werd altijd binnen afzienbare tijd opgelost. En we zijn tevreden over het resultaat. Aanvragen en mutaties worden grotendeels geautomatiseerd verwerkt, en nieuwe producten kunnen beter en sneller worden gerealiseerd. De verwerking van reisclaims gebeurt al in meer dan dertig procent van de gevallen geautomatiseerd.'

Ook voor de IT-afdeling is het werk eenvoudiger geworden, stelt Frank Dijkstra vast. 'Toen we begonnen, hadden we te maken met 24 kernsystemen, binnenkort zijn het er nog maar elf. We hadden vier polisadministratiesystemen, dat wordt er nu nog maar één. Het applicatielandschap is daardoor veel beter beheersbaar. En de besparing is ook aanzienlijk, zowel in tijd als menskracht.'

ZAKELIJKE KLANTEN

Inmiddels is het tijd voor een nieuwe fase: de overgang van de meer dan honderdduizend zakelijke klanten van Univé van meerdere oude systemen naar het nieuwe systeem. 'Ditmaal zijn we begonnen met de brandverzekeringen, en met de andere verzekeringen zijn we een eind op weg,' vertelt Etienne de Cooker. 'De bewezen stabiliteit van het systeem bij de particuliere klanten, zal naar verwachting opnieuw zijn vruchten afwerpen. Ook hier toont Keylane zich een betrouwbare partner met kennis van zaken, die goed met ons meedenkt. We maken gezamenlijk de afwegingen die nodig zijn.'

Intussen is het systeem voor de particuliere klanten alweer in een volgende fase beland. Frank Dijkstra: 'In de begintijd hadden we twee nieuwe releases per jaar, maar ik denk dat we binnenkort terugkunnen naar één grote release of een aantal kleinere releases. Het systeem is bovendien zo opgebouwd dat we heel veel zelf kunnen doen. Dat beschouw ik als een van de grote pluspunten van Keylane: je kunt heel goed kortcyclisch doorontwikkelen en daardoor snel inspelen op ontwikkelingen in de markt. En dat is tenslotte wat je als bedrijf voor je klanten wilt doen.'



Frank Dijkstra
Manager IT

“WAT VOOR ONS
GOED WERKTE,
WAS HET FEIT DAT
WE ZELF RELATIEF
WEINIG HOEFDEN
TE DOEN”



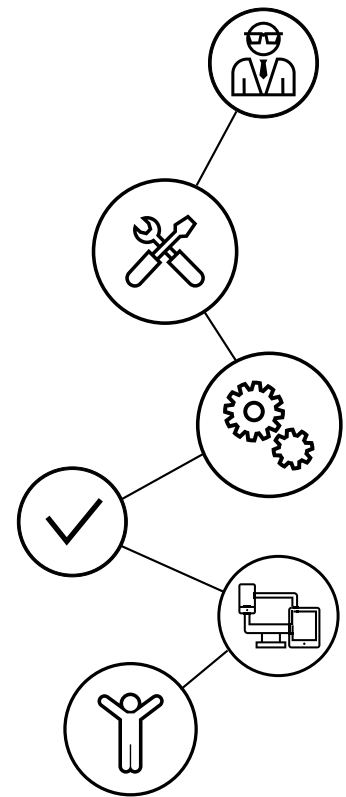
Eenvoud en overzicht

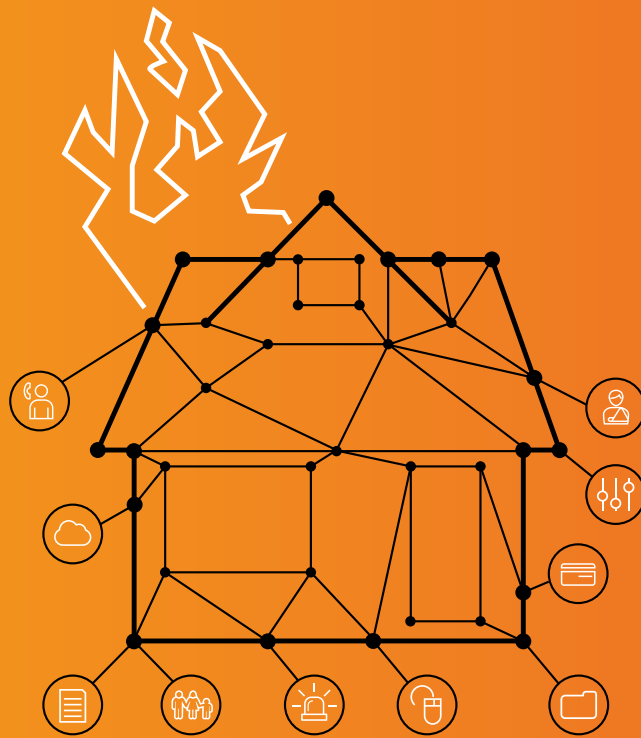
De invoering van Axon ging bij Univé gepaard met een standaardisering van de bestaande producten. Eenvoud en overzicht zijn daarbij de trefwoorden, en in de praktijk blijkt dat vrijwel alle klanten zo uitstekend kunnen worden bediend. ‘We kijken met een andere bril naar alle producten,’ aldus business engineer Renze Huitema. ‘Iets opnemen in de systemen omdat het al dertig jaar zo gaat, dat doen we niet meer. Dit is het moment om vereenvoudiging door te voeren.’

Tastbare resultaten

- Efficiënte integratie front- en backoffice
- Straight Through Processing met 37 procent verbeterd
- Snellere aanvragen en mutaties
- Bewezen stabiliteit
- Beter inspelen op de wensen van de markt
- Van 24 kernsystemen terug naar 11
- Nieuwe producten moeiteloos ingepast
- Klant kan veel aanpassingen zelf doen

“AANVRAGEN EN MUTATIES WORDEN GROTENDEELS GEAUTOMATISEERD VERWERKT, EN NIEUWE PRODUCTEN KUNNEN BETER EN SNELLER WORDEN GEREALISEERD”





KEYLANE AXON

Een flexibel softwareplatform
dat alle kernprocessen
van de verzekeraar ondersteunt



OVER KEYLANE

Keylane is een leidende Europese leverancier van SaaS softwareoplossingen voor verzekeraars en pensioeninstellingen. Meer dan honderd financiële dienstverleners in Europa maken gebruik van de software van Keylane en behalen daarmee meetbare resultaten, zoals kostenreductie, verkorting van de time-to-market en een hogere klanttevredenheid. Dankzij de diepgaande kennis van de industrie en technologie van wereldklasse, is Keylane in staat haar klanten uitstekend te bedienen.

**INSURANCE & PENSION SOFTWARE
THAT MAKES A DIFFERENCE**

WWW.KEYLANE.COM