

CLIENT CASE AXON

# ÉÉN FLEXIBELE OPLOSSING BESPAART TIJD EN GELD

Nationale-Nederlanden  
bouwt met Keylane  
een nieuw polis-  
administratiesysteem  
voor ING Bank

Een nieuw verzekerbeprij voor ING, met een eigen productsuite op het Keylane platform. Drie oude kernsystemen werden vervangen door één nieuw systeem. Het resultaat: lage kosten, hogere snelheid en een tevreden opdrachtgever.

**#KEY TO EFFICIENCY**



Axon

INSURANCE SOFTWARE THAT MAKES A DIFFERENCE



# ÉÉN FLEXIBELE OPLOSSING BESPAART TIJD EN GELD

Nationale-Nederlanden bouwt met Keylane een nieuwe polisadministratie-systeem voor ING Bank

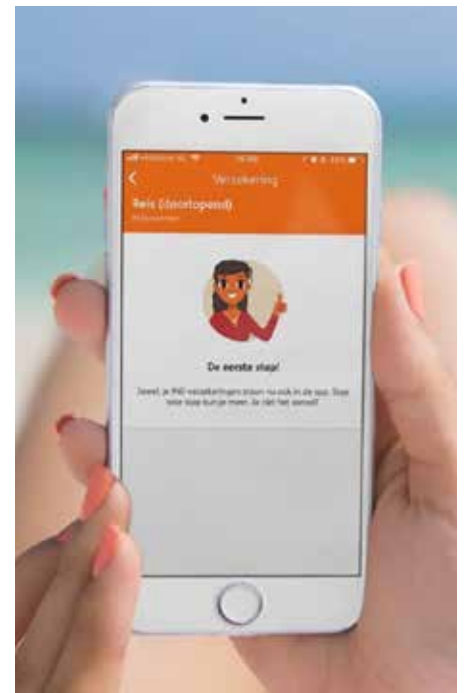
**De afdeling ING Verzekeren is een private label organisatie van Nationale-Nederlanden. Zij werkten met drie administratiesystemen die moesten worden uitgefaseerd. Keylane kreeg de opdracht om één systeemimplementatie te doen en daar 1 miljoen polissen naar toe te migreren. ING bouwde de 'voorkantsystemen', dat wil zeggen de ING website, de mobiele app, de kantorensoftware en de koppeling met het relatiemanagementsysteem van de bank. Keylane ontwikkelde de achterkant. 'We hebben uitvoerig getest, en toen het moment suprême was aangebroken, ging alles vlot.'**

Het begon allemaal met een ingrijpende reorganisatie. Uit strategische overwegingen werd besloten de private label organisatie voor ING van de grond af aan opnieuw op te bouwen. Niet alleen de IT, maar ook de governance, alle werkprocessen en het personeelsbestand: Werk dat verspreid was over 24 afdelingen werd ondergebracht in één centraal gestuurde organisatie.

Dat alles vroeg uiteraard ook om een nieuwe inrichting van de polisadministratie. Al langere tijd hadden de schadeverzekeringen van Nationale-Nederlanden (aangeboden onder de merknaam ING, zie kader pag. 3) ieder een eigen administratiesysteem, dat gedateerd begon te raken.

Het ging daarbij om de volledige productsuite: rechtsbijstand, wonen, reizen, aansprakelijkheid, ongevallen en autoverzekeringen, legt Taco Wassenaar, directeur ING Verzekeren uit. 'Voor sommige bronsystemen waren steeds minder beheerders te vinden, andere systemen raakten aan het einde van hun levenscyclus en zouden op termijn misschien niet meer worden onderhouden.'

Bovendien waren de kosten te hoog. 'We moesten voor drie systemen licenties betalen, en je hebt voor elk van de systemen mensen nodig die het in de lucht houden. Dat is inflexibel en duur. Het was dus een natuurlijk moment voor iets nieuws.'



“HET WAS EEN  
NATUURLIJK  
MOMENT VOOR  
IETS NIEUWS”



### SAMENWERKING NATIONALE-NEDERLANDEN EN ING

Nationale-Nederlanden behoort met ruim 5 miljoen particuliere en zakelijke klanten tot de grootste financiële dienstverleners van Nederland. Het bedrijf biedt een compleet assortiment producten, waaronder verzekeringen, pensioenen, banksparen, sparen, hypotheek, beleggingen en leningen. Voor ING Bank Nederland heeft Nationale-Nederlanden een private label organisatie ingericht met de naam ING Verzekeren. Deze organisatie biedt haar producten aan onder de naam ING.

### KEYLANE GEKOZEN UIT ZEVEN PARTIJEN

Voor de opdracht van de nieuwe polisadministratie werden gesprekken gevoerd met een groot aantal aanbieders. 'In totaal zo'n zeven partijen,' vertelt Taco Wassenaar. 'We wilden één nieuw platform, en de drie oude systemen moesten worden uitgezet. Het doel was goedkoper, sneller en flexibeler te werken.'

Sommige potentiële aanbieders waren jong en dynamisch, maar misschien nog te vroeg in hun levenscyclus om zo'n grote klus te klaren. 'Andere kandidaten waren grote bedrijven met bekende namen, maar die waren relatief duur, of ze ontbeerden een stevige positie op de Nederlandse markt. Keylane heeft het ideale profiel. Een Nederlandse thuismarkt, veel kennis van zaken, onder meer van SaaS-oplossingen, en voor een aantrekkelijke prijs.'

Nadat de contractonderhandelingen in de loop van 2015 waren afgerond, volgden de fasen van het technisch en functioneel ontwerp. Het echte bouwen en testen van de nieuwe systemen begon in april 2016 en duurde tot augustus 2017.

De eis vanuit ING was dat de complete 'voorkant' – de website, de app en de kantorensoftware – door ING zelf werd gebouwd. Er wordt gebruikt gemaakt van webservices om het Keylane platform te koppelen aan de ING portalen. 'Dat is wat duurder en vereiste diverse aanpassingen,' aldus Taco Wassenaar. 'Zo moesten diverse formulieren worden gebouwd in de software van ING.'

Intussen moesten enkele stevige beslissingen worden genomen. 'Bepaalde producten, zoals groepsreisverzekeringen en pc-verzekeringen, boden we niet meer aan. Uiteraard kregen de betreffende klanten wel een perfect passend alternatief voorgelegd. Ook dat werd aangepast in het systeem. Ten slotte werd de data-kwaliteit significant verbeterd door de gehele klantendatabase te ontdebellen, op te schonen en te verrijken. Veel werk, maar dat is allemaal prima verlopen.'



**Herbert Kieskamp**  
Project & Service Manager,  
Keylane

### NIEUWE FUNCTIES IN DE MODULE COLLECTIONS & DISBURSEMENTS (CD)

'De samenwerking met NN/ING was speciaal,' vertelt Herbert Kieskamp van Keylane. Hij was nauw betrokken bij alle fasen van het project. 'Niet alleen ging het om een grote klant die hoge eisen stelde op het gebied van veiligheid en voortgang, maar ook ontwikkelden we een heel nieuwe module voor in- en excasso onder de naam Axon CD. Gaandeweg hebben we daar telkens weer nieuwe functionaliteiten aan toegevoegd. Die ervaring en expertise kunnen we ook voor andere klanten inzetten.'

**SNELLER DAN VERWACHT, MAAR OOK ARBEIDSINTENSIEVER**

De fase van het bouwen verliep in sommige opzichten sneller dan verwacht. Taco Wassenaar: 'Het configureren van onze verzekeringsproducten ging verrassend snel. Daar waren we uiteraard blij mee. Het koppelen van het Keylane-systeem aan onze voorkant en het ontwikkelen van Axon CD, dat het bestaande systeem van in- en excasso moest vervangen, was arbeidsintensiever. Maar ook daar zijn we naar tevredenheid uitgekomen.'

De eerste migratie was van de relatief overzichtelijke portefeuille rechtsbijstandverzekering. Deze verliep volgens Taco Wassenaar 'als een toneelvoorstelling'. 'Daarmee bedoel ik dat de repetities soms wat moeizaam waren, terwijl op de uiteindelijke voorstelling niets viel aan te merken. We hebben drie keer geoefend voor het conversieweekend, en blijkbaar was dat niet voor niets. Want toen het moment suprême was aangebroken, ging alles vlot. In 36 uur waren we over en was het hele oude systeem uitgezet. Sneller dan we dachten.'

**NOG SOEPELER**

De migraties in de maanden die volgden, verliepen nog soepeler. Taco Wassenaar: 'Wonen en reizen ging meteen vlekkeloos. Dat was knap, omdat we ook nog een splitsing hadden aangebracht tussen de aansprakelijkheid, inboedel- en opstalverzekeringen. En als laatste gingen de autoverzekeringen over. Die zijn namelijk het meest complex, vanwege de vele externe koppelingen, onder meer met de RDW.'

Sindsdien werkt het nieuwe systeem naar tevredenheid. 'Ik moet zeggen: het is superstabil, terwijl er bijna een miljoen polissen zijn overgegaan. Heel bijzonder. En we zijn veel minder geld kwijt dan voorheen, aan loonkosten en aan licenties. Bovendien doen onze eigen mensen het functioneel beheer en het beheer van de producten. Dan zijn de lijnen kort en komen de oplossingen snel. Dat geeft grip en daarmee rust.'

**“IN 36 UUR WAREN WE  
OVER EN WAS HET HELE OUDE  
SYSTEEM UITGEZET.  
SNELLER DAN WE DACHTEN”**



**Taco Wassenaar**  
Directeur ING Verzekeren

'Ik moet zeggen: het is superstabil, terwijl er bijna een miljoen polissen zijn overgegaan. Heel bijzonder. En we zijn veel minder geld kwijt dan voorheen, aan loonkosten en aan licenties. Bovendien doen onze eigen mensen het functioneel beheer en het beheer van de producten. Dan zijn de lijnen kort en komen de oplossingen snel. Dat geeft grip en daarmee rust.'





De invoering van deze nieuwe polisadministratie was al met al een uitdaging voor beide partijen. Intensief, spannend, soms met flinke discussies, maar altijd constructief. En het eindresultaat voldoet aan al onze wensen en verwachtingen.’ •



#### TASTBARE RESULTATEN

- Eén systeem voor polisadministratie in plaats van drie
- Minder licentiekosten
- Lagere personeelskosten voor beheer
- De implementatie liep soepel en binnen anderhalf jaar
- Aanpassingen producten door eigen medewerkers klant
- Website, app en kantorensoftware ontwikkeld naar eigen inzicht
- Systeem is zeer stabiel
- Bijna een miljoen polissen

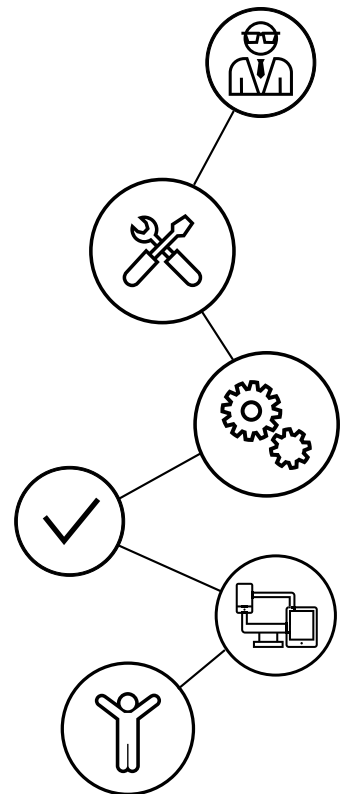
“HET IS SUPERSTABIEL, TERWIJL ER BIJNA EEN MILJOEN POLISSEN ZIJN OVERGEGAAN.”

#### ★★★★★ voor reisverzekering



*‘5 Sterren voor onze vernieuwde reisverzekering. Collega’s van #NN, #ING NL en #keylane, dank allemaal voor de geweldige samenwerking en het extreem snelle ontwikkelingstraject.’*

Dat schreef Taco Wassenaar in een LinkedIn post die duidelijk maakte hoe snel Nationale-Nederlanden in eigen beheer de polisvoorwaarden kan aanpassen, met een grote klanttevredenheid als gevolg.



#### 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](http://WWW.KEYLANE.COM)