

Klaar voor de toekomst met de kracht van SaaS

Innovaties die de levens- en
pensioenverzekeraarsindustrie
transformeren





Het antwoord op veranderende verwachtingen

De branche voor levens- en pensioenverzekeringen verandert in hoog tempo.

Consumenten verwachten tegenwoordig eenvoudige processen en snelle service. Het is alleen mogelijk om aan deze eisen te voldoen als aanbieders hun technische infrastructuur flexibel, kosteneffectief en gebruiksvriendelijk aanbieden. Bovendien moeten zij compliant blijven en ruim van tevoren maatregelen treffen in voorbereiding op toekomstige wetgeving.

Om daar goed op voorbereid te zijn, is het van belang om een stevig, toekomstbestendig fundament te leggen. Door digitalisering en technologie op de juiste manier te omarmen zal een onderneming daar consistent de vruchten van plukken.

De eerste stap

In deze whitepaper bespreken we hoe levens- en pensioenverzekeraars de komende jaren kunnen groeien, door prioriteit te geven aan technologieën die hun productiviteit en efficiency een boost geven.

We delen hoe automatisering bijdraagt aan het verminderen van tijdrovende handmatige processen, dure updates en kostbaar beheer en onderhoud van trage legacy-systemen.

Ook besteden we aandacht aan de manier waarop krachtige technologie een innovatief antwoord is op afnemende groei, toenemende concurrentie en lastige marktomstandigheden die extra druk opleveren voor alle levens- en pensioenverzekeraars.

Als laatste kijken we naar de toekomst van levens- en pensioenverzekeraars om hen zodoende te helpen hun snelheid, wendbaarheid en flexibiliteit te continueren. Dit is essentieel om veranderende klanteisen tegemoet te komen, door automatisering in te zetten om de time-to-market voor nieuwe producten en diensten te verkorten, data veilig te beheren en tegelijk compliant te blijven.

Klaar voor de toekomst met de kracht van SaaS

SaaS (Software as a Service) is de term voor een model waarmee cloudgebaseerde applicaties toegankelijk zijn via internet of een API. Aangezien SaaS eenvoudig toegang biedt tot hoogwaardige en voortdurend verbeterende klantervaringen, analytics, innovatieve bedrijfsprocessen, schaalbaarheid, compliance en beveiliging, is dit de toekomst voor de branche.

SaaS als basis voor Digitale Transformatie

Hoe technologie levens- en pensioenverzekeraars kan helpen klantverwachtingen te overstijgen

SaaS is niet nieuw: het is een model dat de afgelopen jaren een steeds belangrijkere rol is gaan spelen in de digitale transformatie van veel sectoren. Bedrijven plukken de vruchten van platforms die klanten beter bedienen en tijdrovende handmatige processen automatiseren.

Inmiddels worden deze platforms steeds vaker ondersteund door techreuzen, en het is niet ongebruikelijk dat deze marktleiders zich inzetten om zo snel mogelijk gebruiksvriendelijke, flexibele en klantgerichte modellen te creëren in sterk gereguleerde marktsegmenten. Dit geldt ook voor levens- en pensioenverzekeringen.

SaaS: van bedrijfsbelang

Het enorme potentieel van SaaS blijkt bij veel levens- en

pensioenverzekeraars nog niet geheel duidelijk. Een reden hiervoor kan zijn dat, hoewel bedrijven de noodzaak van verandering inzien, sommige de overstap naar SaaS beschouwen als een beslissing die enkel IT betreft, in plaats van de gehele onderneming.

Echter speelt SaaS een kritieke rol voor het bedrijf als geheel. On-premise IT-platforms zijn namelijk duur en complex om te beheren en te onderhouden, niet flexibel, en maken compliance tot een moeizaam proces. Dit gaat ten koste van effectieve klantinteractie, marktaandeel en investeringsruimte.

Uiteindelijk is IT cruciaal voor de ontwikkeling van de onderneming: het bepaalt of een levens- en pensioenverzekeraar agile genoeg is voor het op tijd lanceren van nieuwe producten en diensten en het genereren van meer omzet.

Dat leidt ertoe dat er een voorsprong ontstaat voor bedrijven die SaaS en cloudapplicaties omarmen.



31%

van alle verzekeraars zegt zich 'bijzonder grote zorgen' te maken over de snelheid van technologische veranderingen.

Insurance trends 2019, PwC, 2019



Nader bekeken

Consumenten eisen ervaringen die beter aansluiten op hun wensen. Op een markt waar de lat laag ligt wat betreft klantinteractie, kunnen positieve ervaringen het concurrentievoordeel opleveren dat bedrijven nodig hebben.

Levens- en pensioenverzekeraars vinden het om tal van legitieme redenen een uitdaging om hun klanten te activeren en te voldoen aan veranderende klanteisen. Bijvoorbeeld verouderde mainframes en legacy-systemen die meerdere applicaties omvatten; diverse interfaces en datamigratie tussen apps; en het feit dat wijzigingen moeten worden doorgevoerd in meerdere systemen en bij diverse leveranciers.

Onzekerheid en gebrek aan flexibiliteit hebben een negatieve invloed op het vermogen van bedrijven om zich aan te passen aan de markt, klanten tevreden te houden, en snel nieuwe en up-to-date producten uit te brengen. En juist op deze gebieden maakt SaaS het verschil.

A man in a dark suit and light blue shirt is looking at a laptop screen. The screen displays a line graph with an upward trend and the word 'INVESTMENT' in large, stylized letters. There are also some floating numbers and letters around the screen. The background is dark and out of focus.

90%

van de respondenten onder
verzekeraars geeft aan dat over vijf
jaar consumenten hun verzekeringen
grotendeels online en via mobiele apps
zullen regelen.

Get comfortable outside your comfort zone,
Accenture, 2019

Hoe SaaS helpt



Alles geregeld

SaaS is cloud-based en volledig online toegankelijk, en wordt end-to-end beheerd door de SaaS-provider - van toegang en performance, tot onderhoud en beveiliging. Ondernemingen kunnen zich daarom volledig focussen op hun kernactiviteiten, in plaats van tijdrovend infrastructuurmanagement en IT-handelingen.



Eenvoudig in te stellen

Hosting in de cloud biedt de mogelijkheid om de resources eenvoudig aan te passen als het gedrag van de klant verandert. Deze soepelere, klantgerichte processen kunnen een hulpmiddel zijn voor het converteren van leads en het versnellen van procedures.



Geautomatiseerd, dus sneller

SaaS verwerkt complexe bedrijfsprocessen veel sneller dan legacy-systemen, bijvoorbeeld als het gaat om het lanceren van een nieuw product of om het verwerken van polisaanvragen, wijzigingen en claims.



Continue voorgrond

SaaS wordt regelmatig en automatisch geüpdatet, zodat bedrijven altijd werken met de allernieuwste versie. Dit betekent dat bedrijven direct en altijd toegang hebben tot best practices, niet in meerdere legacy-systemen wijzigingen hoeven door te voeren, of zelf tests hoeven doen. Daardoor komt tijd vrij om zich op bedrijfskritieke zaken te richten.



De agility om je aan te passen

Omdat SaaS met bedrijven meegroeit, is het eenvoudiger om snelle, effectieve wijzigingen te implementeren als reactie op marktomstandigheden of trends bij eindklanten.

Een toekomstbestendige organisatie

Blijvende optimalisatie met SaaS

Door afnemende groei, groeiende concurrentie en een complexe financiële omgeving staan met name middelgrote levens- en pensioenverzekeraars onder steeds grotere druk om hun productiviteit te verhogen en hun activiteiten te optimaliseren.

Recent onderzoek door McKinsey & Company legde een kloof bloot tussen de topbedrijven en de rest van de branche: "Het hoogste

kwintiel is verantwoordelijk voor de gehele economische winst in de branche met een gemiddelde van \$ 764 miljoen per jaar. Bedrijven in de middelste drie kwintielen realiseerden maar net hun kapitaalkosten, terwijl de bedrijven in het onderste kwintiel gemiddeld \$ 976 miljoen per jaar verlies boekten."

Dit onderstreept dat de levens- en pensioensector als geheel geen prioriteit heeft

gegeven aan verbetering van hun productiviteit en efficiency, terwijl de uitgaven voor veel levens- en pensioenverzekeraars zelfs zijn gestegen. Investerings in automatisering hebben geleid tot een lichte boost van de arbeidsproductiviteit, maar de totale kosten lijken deze trend niet te zijn gevolgd.



Nader bekeken

Op dit moment zijn veel levens- en pensioenverzekeraars nog zelf verantwoordelijk voor het onderhoud en beheer van dure legacy IT-systemen. Een vanzelfsprekende eerste stap richting nieuwe efficiencies is dan ook het vereenvoudigen van dit landschap en het verlagen van de bijbehorende kosten.

De on-premise kopzorgen

Als verzekeraars on-premise software gebruiken, is het de verantwoordelijkheid van de eigenaar (specifieker: de IT-afdeling) om deze up-to-date te houden en zo goed mogelijke

compliance en concurrentiepositie te garanderen. Dat legt grote druk op de IT-afdeling, terwijl bedrijven er beter aan zouden doen dit te benaderen als een cruciaal vraagstuk voor het bedrijf als geheel.

On-premise software is een riskante investering, met name voor levens- en pensioenverzekeraars, die op een kosteneffectieve manier hun IT willen standaardiseren en het onderhoud van een complexe infrastructuur willen vereenvoudigen.



“De SaaS-technologie van Keylane biedt nieuwe mogelijkheden om ons te richten op onze core business en groeiambities.”

Jaap van den Hoek, Manager IM AOV bij a.s.r.

Hoe SaaS ontzorgt



Focus op activiteiten

Dankzij SaaS kunnen bedrijven zich focussen op het ontwikkelen van hun activiteiten in plaats van zich bezig te houden met hosting, updates, bug-fixing, 24/7 beschikbaarheid, patching en meer. Van het ontwikkelen van complexe software tot het bijhouden van trends: SaaS biedt de vrijheid om te groeien.



Flexibel en agile

Een businessmodel op basis van een abonnement biedt enorme flexibiliteit voor zowel licentie als voor functionerijke, gebruiksvriendelijke apps, die voor elk bedrijf configureerbaar zijn. Dankzij automatisch updates werkt alles vlekkeloos, zelfs tijdens upgrades.



Expertise op afroep

SaaS biedt bedrijven toegang tot een veel groter team van R&D-experts die voortdurend werken aan het SaaS-platform. Hierdoor kunnen snel en eenvoudig nieuwe functies worden gecreëerd.



Bredere basis, lagere kosten

Door een significant deel van de applicatie-infrastructuur te standaardiseren voor een breed klantenbestand, kan SaaS de kosten van onderhoud en upgrades spreiden en de voortdurende druk om te ontwikkelen en innoveren verlichten.



Investeren in andere gebieden

Met lagere kosten voor infrastructuur en onderhoud zorgen SaaS-applicaties voor een aanzienlijke besparing op IT-budgetten. De vrijgekomen middelen kunnen elders in het bedrijf worden geïnvesteerd, van back-tot frontoffice, met meer aandacht voor klantervaringen.

“Al met al heeft de sector zijn totale kostenefficiency niet kunnen verbeteren: kostenniveaus zijn tussen 2012 en 2017 met ongeveer 10% gestegen.”

The productivity imperative in insurance,
McKinsey & Company, 2019

Focus op compliancy

Gegevens veilig, beveiligd en compliant verwerken met SaaS

De afgelopen twee decennia is de wet- en regelgeving voor levens- en pensioenverzekeraars enorm uitgebreid. Verzekeraars moeten daardoor meer tijd, geld en middelen besteden aan compliance.

De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van de EU betreft bijvoorbeeld de verwerking van persoonsgegevens, dataportabiliteit en het recht op vergetelheid. Bovendien moeten alle bedrijven in de betreffende regio's het principe van eerlijke behandeling van klanten ondersteunen, door ervoor te zorgen dat klanten weten wat ze kopen, en het risico minimaliseren dat de producten ongeschikt zijn.

Richtlijnen zoals Solvency II zijn gecombineerd met belangrijke nationale regelgeving en vergen inzet van levens- en pensioenverzekeraars, die daardoor minder aandacht kunnen besteden aan hun eigen groei. De invoering van nieuwe regelgeving in 2021, zoals IFRS 17, zal meer werkzaamheden vereisen op het gebied van bijvoorbeeld gegevensbeheerstrategie en risicoprocessen.

Waar mogelijk moet compliance met al deze regelgeving worden ingebouwd in de dataverwerkings- en databeheersystemen van

verzekeringsbedrijven. Ook moeten ze flexibel genoeg zijn om snel te kunnen reageren op veranderende wet- en regelgeving.

Wij voorzien tevens dat gedragsoverwegingen en compliance een nog belangrijkere rol gaan spelen, omdat meer verzekeringsmaatschappijen overstappen op digitaal en service-based aanbod.

“Er gelden bijzonder strikte complianceregels voor levens- en pensioenverzekeraars, die veel tijd, geld en middelen besteden om compliant te zijn.”

Roy Smeets, Senior Vice President IT, PD, Hosting, Keylane



Nader bekeken

Wet- en regelgeving verschilt per land, en levens- en pensioenverzekeraars moeten hun beleid en procedures aanpassen om compliant te zijn op de markten waar ze actief zijn.

Toch biedt steeds strengere regelgeving voor bepaalde levens- en pensioenverzekeraars ook een groeikans. Zo kan er een situatie ontstaan waarin bedrijven met de meeste expertise conform de wet- en regelgeving verzekeringsdiensten gaan verlenen aan andere ondernemingen in de branche en daarbuiten.

De uitdaging voor bedrijven schuilt in het snel kunnen afstemmen van hun productaanbod, gebruikerservaringen en data, om te voldoen aan verschillend en altijd veranderend nationaal beleid.

De grenzen van vertrouwen

Een externe leverancier vertrouwen om data veilig, beveiligd en compliant te houden vormt een hindernis voor levens- en pensioenverzekeraars, die vrezen daarmee de controle over hun gegevens uit handen te geven.

Databeveiliging is voor levens- en pensioenverzekeraars vaak zelfs een belangrijke barrière voor het implementeren van SaaS. Dit is te wijten aan het enorme volume aan data, maar ook aan het feit dat de opgeslagen informatie vaak uiterst gevoelig en persoonlijk is, waardoor het een bijzonder aantrekkelijk doelwit is voor criminelen.

Daarnaast is bedrijfscontinuïteit cruciaal. Bedrijven moeten er zeker van zijn dat een eventueel lek geen gevaar vormt voor de klantgegevens en dienstverlening, en dat die kunnen worden hersteld als de service uitvalt of er een ramp plaatsvindt.

Dat verklaart deels waarom levens- en pensioenverzekeraars extra grondige risico-inventarisaties uitvoeren voordat ze investeren in een SaaS-platform. Bouwen op een IT-cloudomgeving die door een externe leverancier is ontwikkeld vergt met andere woorden veel vertrouwen – zelfs als het een goed beveiligde private cloud betreft.

Hoe SaaS ontzorgt



Minder randzaken

Leveranciers ontlasten levens- en pensioen-verzekeraars door updates te verzorgen, beleid en databeveiligingsmaatregelen toekomstbestendig te houden en een effectief noodherstelplan te garanderen.



Tijd en geld vrijmaken

SaaS-leveranciers nemen alle zorgen op zich omtrent compliance, beveiliging en regelgeving. Dat betekent dat bedrijven zich volledig kunnen richten op hun eigen groei, waarbij ze tijd, geld en middelen besparen die ze anders besteden aan het voldoen aan de regelgeving.



Compliant en up-to-date blijven

Anders dan bij on-premise opties vormt compliance bij SaaS-cloudoplossingen een integraal onderdeel. Dankzij de flexibiliteit en agility van deze oplossingen kunnen ze direct worden aangepast aan de voortdurend veranderende wet- en regelgeving en normen die gelden binnen de bedrijfstak, en dat bespaart kosten en moeite.

51%

van verzekeraars denkt dat cyber- en dataregelgeving de grootste uitdaging is om zich te beschermen tegen digitale ontregeling.

Get comfortable outside your comfort zone,
Accenture, 2019

Vorbereid op de toekomst

De levens- en pensioensector is razendsnel aan het veranderen. Wij zien dat die veranderingen anticiperen de basis legt voor toekomstig succes. SaaS stelt bedrijven in staat digitaal te transformeren door ze de krachtige tools te geven die ze nodig hebben om te groeien.

Meer dan 150 klanten in de Benelux, de Noordse landen, Duitsland, Oostenrijk en Zwitserland maken inmiddels al gebruik van de software van Keylane, omdat ze weten dat wij helpen bedrijfsprocessen te optimaliseren en klanten in staat stellen zich voor te bereiden op de toekomst.

Omdat levens- en pensioenverzekeraars dankzij SaaS hun klanten een centrale plek kunnen geven in al hun activiteiten, is het mogelijk diensten aan te bieden waar klanten blij mee zijn, klantuitval te verminderen en groei te realiseren.

Aan de slag met Keylane

Als leverancier van toonaangevende SaaS-platforms in de sector hebben wij de ervaring waar u op kunt bouwen.

Wij werken samen met u aan het ontwikkelen van flexibele, agile en schaalbare oplossingen die voldoen aan de veranderende eisen binnen de branche en vergroten zo uw concurrentievoordeel.

En wij gaan nog verder.

Wij ontzorgen onze klanten door end-to-end verantwoordelijkheid te nemen, zodat u zich volledig kunt focussen op het realiseren van uw kerndoelen.

Klaar voor de mogelijkheden van de toekomst? Ga naar onze website of neem contact op met ons team om te ontdekken hoe Keylane bedrijven kan ondersteunen met de kracht van SaaS.

Wie wij zijn

Keylane is een leidende leverancier van SaaS-softwareoplossingen voor verzekeraars en pensioeninstellingen. Met behulp van innovatieve oplossingen die de manier waarop verzekeringssoftware werkt opnieuw definiëren, stelt Keylane verzekeraars en pensioeninstellingen in staat om hun activiteiten te optimaliseren en om hun doelen te bereiken. Al meer dan 150 klanten in de Benelux, de Noordse landen, Duitsland, Oostenrijk en Zwitserland maken gebruik van de software van Keylane. Ga voor meer informatie naar keylane.com of neem contact op met een van onze plaatselijke vestigingen.





keylane.com



+31 88 404 50 00



info@keylane.com

