

Klaar voor de toekomst met de kracht van SaaS

Technologie die de toekomst van
schadeverzekeraars ondersteunt





Het antwoord op veranderende verwachtingen

De schadeverzekeringsbranche 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 dit rapport bespreken we hoe schadeverzekeraars de komende jaren kunnen groeien, door prioriteit te geven aan technologieën die hun productiviteit en efficiency een boost geven, waardoor de klant een naadloze gebruikservaring geniet.

Dit rapport belicht het verschil tussen op maat gemaakte legacy-systemen en moderne gestandaardiseerde oplossingen, waaruit duidelijk wordt hoe digitale transformatie trage, handmatige processen en dure, arbeidsintensieve updates vervangt door snelle, continue dienstverlening.

Daarnaast kijken we naar de complexiteit van huidige on-premise-oplossingen, en bediscussiëren de technologieën die schadeverzekeraars helpen hun snelheid, wendbaarheid en flexibiliteit te verhogen. 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.

Als laatste bespreekt het rapport hoe de industrie door innovatieve technologie ademruimte kan vinden in een constant veranderende wereld van wet-, regelgeving en compliance.

Het pad voorwaarts

Lees verder om te ontdekken hoe Keylane schadeverzekeraars helpt groeien door digitale transformatie, met een oog op standaardisering, dataveiligheid en compliance.

31%

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

Insurance trends 2019, PwC, 2019

Een toekomstbestendige organisatie

Hoe het aanpakken van legacy-systemen, onvoldoende optimalisatie en veranderende klant- en tech-trends de status-quo kan doorbreken voor schadeverzekeraars

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." *

Topbedrijven in dit rapport danken hun sterke positie voor een groot deel aan hun flexibiliteit om meerdere kritieke processen te kunnen aanpassen door het gebruik van innovatieve technologie. Denk aan hogere conversiesnelheid, lagere kosten, verhoogde productiviteit en betere klantervaring.

Aangezien krachtige IT regelmatig de drijfveer is voor dergelijke flexibiliteit, is het van groot belang dat schadeverzekeraars software-aanbieders kiezen die toekomstbestendige platforms en strategie bieden.

De uitdaging van verouderde systemen

Momenteel gaan veel schadeverzekeraars gebukt onder het onderhouden en managen van een complexe infrastructuur aan verouderde IT-systemen, vaak opgebouwd uit een aantal zelfgebouwde en/of sterk aangepaste lokale (on-premise) applicaties.

Bij on-premise oplossingen ligt alle druk op de eigenaar (in dit geval de IT-afdeling van de schadeverzekeraar) om de software up-to-date te houden, om compliancy te behouden en de concurrentie

voor te blijven. Dit is een bijzonder complexe en grote verantwoordelijkheid voor uw IT-afdeling, terwijl dit een bedrijfskritiek probleem betreft.

Ook is er een schaarste in de markt op het gebied van diensten voor het onderhoud van verouderde systemen, wat de kosten van dergelijke diensten opdrijft. Deze schaarste zal eerder groter dan kleiner worden, aangezien het voor zowel dienstverleners als vers IT-talent aantrekkelijker is om te focussen op nieuwe, innovatieve oplossingen.



*The productivity imperative in insurance, McKinsey & Company, 2019

Dit betekent hoge kosten voor onderhoud en aanpassingen in verouderde systemen, en leidt tot het uitstellen van dergelijke veranderingen totdat de software wordt uitgefaseerd. De veranderingen die wél gemaakt worden, dienen meestal om compliancy te behouden. In de tussentijd slinken marges vanwege hoge operationele kosten.

Het is duidelijk dat verouderde on-premise-systemen tot uitdagingen leiden voor de IT-organisatie, maar CIO's en CFO's worden ook geraakt door bovengenoemde operationele inefficiëntie en oplopende kosten.

Het behouden van on-premise IT-oplossingen is voor schadeverzekeraars een potentieel riskante investering, aangezien zij een kosteneffectieve, gestandaardiseerde strategie behoeven voor hun complexe IT-infrastructuur. Deze infrastructuur versimpelen en versnellen met innovatieve technologie is daarom een effectieve transformatie, met kostenbesparingen en verhoogde flexibiliteit als gevolg.

Groeiende klantverwachtingen

Consumenten zijn tegenwoordig razendsnelle, cross-platform interactie met bedrijven gewend, en verwachten een soortgelijke ervaring met schadeverzekeraars. Aangezien de lat relatief laag ligt in deze markt, kan verbeterde engagement met klanten een significant concurrentievoordeel betekenen.

Deze klantverwachtingen zijn echter moeilijk te beantwoorden met gebruik van verouderde IT-systemen. Deze tools zijn niet ingericht op complexe "customer journeys" waarin verschillende systemen, communicatiemethoden en applicaties in harmonie moeten antwoorden op ad-hoc klantwensen. Verouderde systemen aanpassen om aan deze verwachtingen te voldoen is niet alleen potentieel onmogelijk, maar ook kostbaar, traag en lastig te testen – terwijl klanten snelheid en flexibiliteit verwachten.

Waar begin je?

Schadeverzekeraars hebben regelmatig moeite om mee te veranderen met de consument, mede vanwege deze verouderde systemen, gebrek aan integratie, talloze interfaces, en veranderingen die simultaan in verscheidene interne en externe tools moeten worden uitgevoerd. Dit gebrek aan flexibiliteit weerhoudt schadeverzekeraars van tijdig de veranderende markt te beantwoorden, zowel aan de klantzijde als in het snel uitbrengen van innovaties en nieuwe producten.

Pioniers In de verzekeringsbranche investeren in moderne data-analysetools en nieuwe technologieën om klanten effectiever te bedienen en sneller innovaties op de markt te brengen. Standaardisering van IT is een springplank voor schadeverzekeraars om aan de veranderende marktvraag te voldoen.



Digitale transformatie voor schadeverzekeraars

Hoe de industrie haar klanten kan verblijden, veranderingen kan bijhouden en toekomstbestendig kan opereren door middel van SaaS en standaardisatie



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.



Sneller én schaalbaar

De combinatie van SaaS en standaardisatie betekent snelle, regelmatige upgrades, dus dienstverlening geniet van continuïteit en nieuwe functionaliteit is snel uit te rollen. Zelfs in verschillende business units, entiteiten of buitenlandse ondernemingen.



Lagere kosten

Aangezien de SaaS-infrastructuur gedeeld is, zijn onderhouds- en ontwikkelingskosten lager; hierdoor komt er geld en personeel vrij voor kerntaken. Vanwege de licentie in abonnementsvorm genieten bedrijven tevens meer flexibiliteit binnen de dienstverlening. Ook zijn eigen datacenters verleden tijd, aangezien SaaS volledig in de cloud draait.



Simpele processen, blijde klanten

Een standaardplatform biedt verzekeraars hoogwaardige, geïntegreerde tools om aanvragen, polissen, claims en diensten efficiënt te verzorgen. De gehele waardeketen wordt ondervangen in één kernsysteem, waardoor informatie veel sneller beschikbaar is. Klanten kunnen volledig multiplatform worden bediend, ongeacht het originele distributiekanaal. Door deze nieuwe gemakken kan er meer tijd worden besteed aan klantgerichte ontwikkelingen en innovaties.



Flexibelere, snellere dienstverlening

Het kloppende hart van een standaard SaaS-platform is 360 graden inzicht in uw klant, met actueel inzicht in klantbewegingen en gedrag. Door gekoppelde informatie kunnen schadeverzekeraars hun klanten beter begrijpen, trends ontdekken, risico's afdekken, en de concurrentiepositie versterken. Standaardplatforms bieden tevens rijke analytics- en reporting-tools, die op visuele en zelfs voorspellende wijze data inzichtelijk maken. Verzekeraars kunnen nu sneller testen, producten lanceren en direct feedback ontvangen.



Innovatieve uitbreiding

Standaard SaaS-platforms worden "open" ontwikkeld, zodat interne en externe applicaties gemakkelijk kunnen worden geïntegreerd. Dit wordt vaak gedaan via SOAP- en/of REST-architectuur. Hierdoor kunnen nu ook externe partijen plugins ontwikkelen. Verzekeraars kunnen zodoende ook innoveren en ontwikkelen buiten het kernplatform, zodat zij gestroomlijnd nieuwe en verbeterde tools kunnen uitrollen naar hun klanten zonder dat de hele IT-architectuur aangepast hoeft te worden.



Van nature toekomstbestendig

Het Keylane SaaS-platform wordt geprogrammeerd in JAVA, een moderne taal die regelmatig updates ontvangt en breed gebruikt wordt. "End-of-life"-angsten zijn hiermee verleden tijd. Alle performance-, compliance- en beveiligingsparameters worden constant bijgehouden en bijgewerkt tot de laatste versie.

SaaS in context

Hoe je veilig en compliant blijft in de cloud

Gedurende de laatste twintig jaar is er voor schadeverzekeraars veel veranderd op het gebied van wet- en regelgeving, met als gevolg dat zij meer tijd, geld en mankracht moeten inzetten om compliant te blijven.

Het is bijvoorbeeld verplicht om te voldoen aan AVG/GDPR, gericht op het gebruik van persoonlijke data, transfer van data, en het recht om je gegevens te laten uitwissen. Ook dienen alle schadeverzekeraars in aangesloten landen voldoen aan het principe van eerlijke bedrijfsvoering, door te verzekeren dat klanten begrijpen wat ze kopen en het risico van niet-passende producten te minimaliseren.

Regelgeving zoals Solvency II valt nu samen met een complexe matrix aan lokale en

landelijke wetten en regels die nagevolgd dienen te worden door schadeverzekeraars, waardoor de focus op groei verloren kan gaan. IFRS 17 en andere regelgevingen die in 2023 worden geïntroduceerd, leggen nog meer druk op gebieden zoals data management-strategie en risicoprocedures.

Volgens Solvency II-regelgeving moet SaaS worden gezien als het outsourcen van bedrijfskritieke processen. Hoewel dit een grote stap lijkt, is de regelgeving hieromtrent in onze ervaring een stuk minder complex dan dat schadeverzekeraars verwachten.

Compliance met de nieuwe en bestaande wetgeving is idealiter ingebouwd in de

dataverwerkingssystemen en -managementtools van de schadeverzekeraar, en deze dienen flexibel genoeg te zijn om de veranderende wetgeving te kunnen beantwoorden.

Wij verwachten ook de steeds vaker voorkomende migratie naar servicegerichte (cloud) oplossingen -veelal nog altijd zonder specifieke regelgeving- de aandacht zullen trekken van regelgevers, vooral op het gebied van gecontroleerde en geverifieerde processen.

“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



Onder de loep

Veranderende wet- en regelgeving staat regelmatig bij executives op de agenda als strategische uitdaging. Maar er valt ook winst te behalen uit deze verschuiving. Stel je bijvoorbeeld een situatie voor waarin een innovatieve schadeverzekeraar diensten kan aanbieden omtrent het flexibel beantwoorden van regelgevingsvraagstukken in de industrie.

De uitdaging ligt in het effectief en snel kunnen configureren van producten, gebruikservaring en data, zodat deze kunnen voldoen aan constant veranderende landelijke regels.

Wie vertrouwt je?

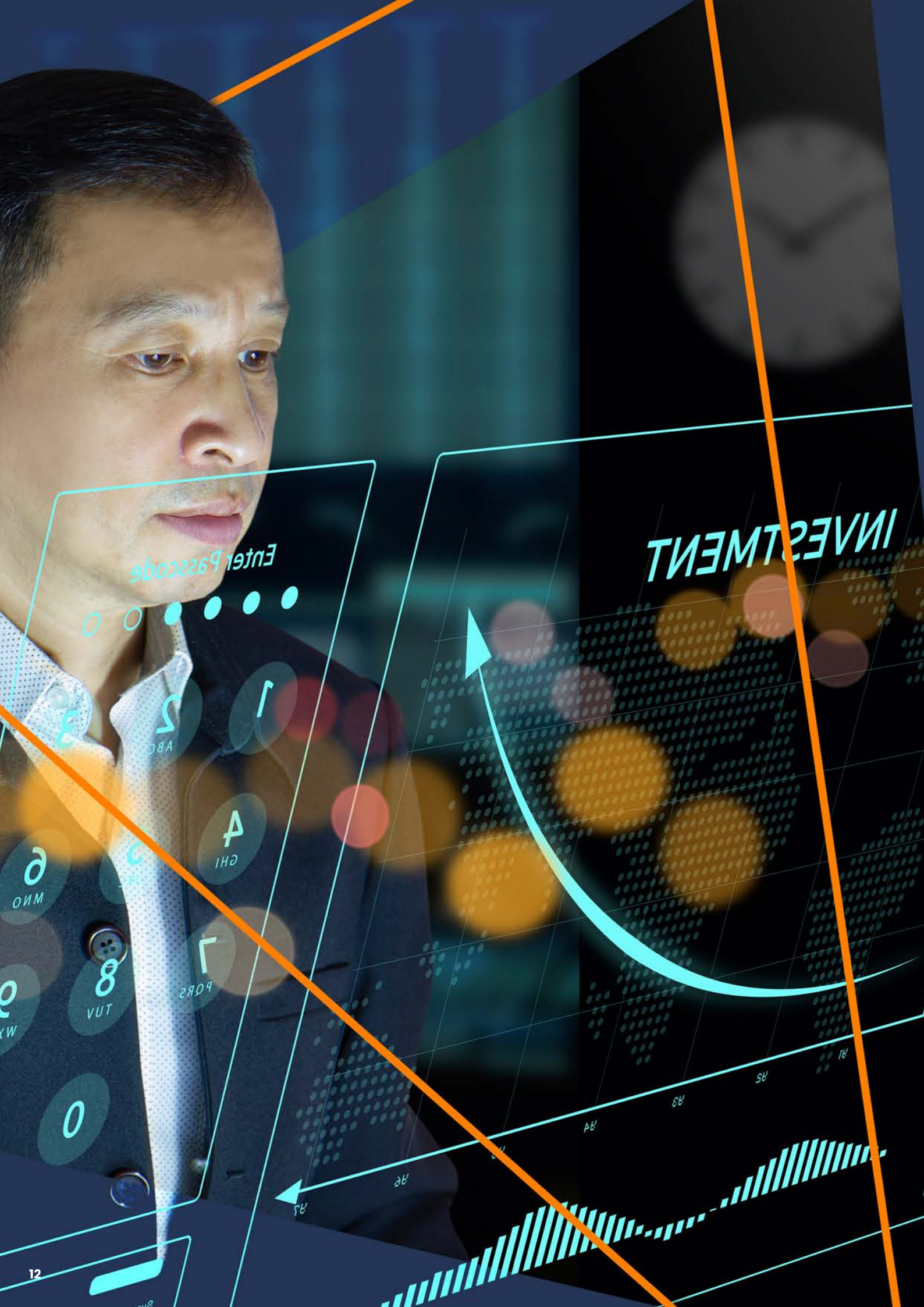
Een externe dienstverlener of leverancier vertrouwen met de veiligheid en compliance van je data is een grote stap; veel schadeverzekeraars houden hun data het liefst in eigen beheer. Dataveiligheid is vaak zelfs een belangrijke reden voor schadeverzekeraars om de

cloud uit de weg te gaan. Dit heeft enerzijds te maken met de enorme hoeveelheid data die zij onderhouden en anderzijds met het feit dat deze data vaak persoonlijk en privé is, wat het een aantrekkelijk doelwit maakt voor cybercriminelen.

Continuïteit is ook van kritiek belang. Bedrijven moeten ervan verzekerd zijn dat een potentiële datalek geen invloed heeft op klantdata en dienstverlening, en dat de data hersteld kan worden in het geval van een uitval of een ramp.

Zodoende zijn er valide redenen te noemen waarom schadeverzekeraars omvangrijke en gedetailleerde risico-analyses uitvoeren als het aankomt op de transitie naar een SaaS-platform. Vertrouwen op een IT-omgeving in de cloud die beheerd wordt door een externe leverancier is een grote stap, zelfs als die omgeving zeer veilig is.





Waar digitale transformatie het verschil maakt



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.



Focus op de hoofdzaken

De SaaS-leverancier verzorgt updates, verzekert de juiste en nieuwste dataveiligheidsprocedures en effectieve Disaster Recovery, zodat schadeverzekeraars kunnen focussen op hun core business.



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.



Concurrentievoordeel door standaardisering

Door de flexibiliteit van een standaardplatform kunnen schadeverzekeraars makkelijker trends bijhouden en zetten zich daarin af tegen de concurrentie. Moderne standaardplatforms zijn makkelijk te configureren en bieden plugin-architectuur voor een breed scala aan uitbreidingsmogelijkheden, zowel intern als voor de klant.

Vorbereid op de toekomst

De schadeverzekeringssector 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. Wij helpen bedrijfsprocessen te optimaliseren, zodat schadeverzekeraars hun klanten kunnen voorzien van moderne, effectieve dienstverlening.

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.





keylane.com



+31 88 404 50 00



info@keylane.com

