

a.s.r. Leven kiest voor nieuwe aanpak

Optimaliseren van klantprocessen
en verlagen van kosten



LeanApps

#UnlockTomorrow
www.keylane.com

 **Keylane**

Verzekeraar a.s.r. werkte met zeven verschillende polis-administraties voor de levensverzekeringen

Het was dus tijd voor een migratie naar een nieuw systeem. Samen met Keylane ging a.s.r. aan de slag. 'De trein gaat steeds sneller rijden.'

“Keylane is bij alle besluiten betrokken en denkt altijd intensief mee. Hun expertopinie weegt voor ons zwaar”



Van zeven polisadministraties naar één

De markt van de levensverzekeringen verandert, en de aanbieders passen zich daarop aan. a.s.r. Leven koos voor een ingrijpende product-rationalisatie en een gelijktijdige migratie van de verschillende polis-administratiesystemen die het fusiebedrijf telde naar één systeem. Adjunct-directeur Leven Pauline Derkman en programmamanager Martin de Klijn vertellen hoe ze samen met Keylane de uitdaging aangingen.

De migratie van maar liefst zeven verschillende polisadministraties. Dat was de opdracht waarvoor a.s.r. Leven enkele jaren geleden stond. Het ging om de administratiesystemen van de diverse fusiepartners van de verzekeraar, met bekende namen als De Amersfoortse, AMEV, Falcon en Stad Rotterdam. Systemen die al jaren, afzonderlijk van elkaar, in de lucht werden gehouden. 'Net als elders in de verzekeringwereld, neemt ook bij ons het aantal polissen langzaam maar zeker af,' verduidelijkt adjunct-directeur Pauline Derkman. 'Daardoor nemen de relatieve kosten natuurlijk toe.

Tegelijkertijd hebben we dringend behoefte aan product-rationalisatie. In de loop der jaren zijn er talloze verschillende polissen verkocht, inclusief allerlei varianten, zoals koppelingen aan uitvaart- en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen.

Toen we begonnen te tellen, bleken er meer dan duizend producten te zijn. Voor een efficiënte bedrijfsvoering is dat niet wenselijk. Tel daarbij op al die verschillende administratiesystemen, en je begrijpt dat het tijd werd voor een nieuwe aanpak.'

“Al met al gaf de inhoud de doorslag, maar een bijkomend voordeel was het variabele contract”

Longlist

Toen dit besluit eenmaal was gevallen, werd een longlist opgesteld van leveranciers die a.s.r. Leven konden helpen bij een meer efficiënte operatie en een verlaging van de IT-kosten. Concreet betrof de opdracht de migratie van alle polissen naar één nieuwe standaardoplossing voor polisadministratie, aanvraag en acceptatie, inclusief cliëntportalen.

Drie partijen werd gevraagd om een request for proposal, en vervolgens werden twee geadigden geselecteerd voor een proof of concept. 'We kozen uiteindelijk voor Keylane vanwege de ontzorging en hun totaaloplossing op basis van Software as a Service (SaaS),' aldus Pauline Derkman. 'Bovendien bleek Keylane de leverancier met de meeste ervaring bij andere verzekeraars, en de enige die beschikte over een volledig

functionerend datacenter.

Al met al gaf de inhoud de doorslag, maar een bijkomend voordeel was het variabele contract. Meer dan bij andere aanbieders was het mogelijk om te kiezen wat we wel en niet afnamen.'

Eerste migratie

Na het tekenen van het contract was het tijd voor de migratie van de eerste polisadministratie. Het ging om een relatief nieuw softwaresysteem, dat vijf jaar eerder was opgezet en destijds was bedoeld om alle levensverzekeringen van a.s.r. te gaan omvatten. 'Die hoge ambities zijn nooit helemaal uit de verf gekomen en dus was het systeem geschikt om als eerste over te gaan,' vertelt programmamanager Martin de Klijn. 'Daarbij speelde ook mee dat we het systeem in eigendom hadden, waardoor we regelmatig te maken hadden met prijzige updates.'

Een voordeel van de eerste migratie was dat het systeem geen bewerkelijke oudere polissen omvatte. Dat maakte het werk eenvoudiger, maar ondanks het aantal polissen was de migratie qua volume toch een flinke uitdaging. Er werd daarom een jaar voor uitgetrokken. 'Die deadline hebben we gehaald,' aldus Martin de Klijn. 'Dat is een bijzondere prestatie. Je moet immers alles voor het eerst ontdekken en uitvinden, en elkaar als team ook nog eens leren kennen. Maar het is gelukt. We hebben twaalf interfaces ontwikkeld en getest, verzekeringsproducten geconfigureerd en getest, en portalen voor tussenpersonen, klanten en medewerkers opgeleverd en geïntegreerd met de portalen van a.s.r. Het liep uiteindelijk allemaal perfect.'

Op zoek naar de beste optie

'Open en transparant. Zo heb ik de samenwerking ervaren.' Dat zegt Richard Otten van Keylane, die samen met Pauline Derkman en Martijn de Klijn de migratie van de systemen bij a.s.r. begeleidde. 'In ons overleg was de belangrijkste vraag altijd: wat is de beste optie? Meestal waren we daar snel uit. De volgende vraag luidde dan: wie kan dat het beste doen? Ook daarover was doorgaans weinig discussie. a.s.r. verzorgde bijvoorbeeld zelf, samen met Finavista, de extractie, controle en schoning van de data van de nieuwe systemen. Wij op onze beurt kozen er regelmatig voor bepaalde specifieke wensen van a.s.r. op te nemen in de standaardsoftware. Daar maakten we hen blij mee, en bovendien is het interessant voor mogelijke nieuwe klanten.'

Pauline Derkman, adjunct-directeur en
Martin de Klijn, programmamanager bij a.s.r.





Optimaliseren klantprocessen

Binnen een jaar was de eerste migratie van de zeven systemen dus een feit, en dat betekende direct al een aanzienlijke verlaging van de operationele kosten. 'De besparing was zo groot dat we het nieuwe systeem al bijna hadden terugverdiend,' zegt Pauline Derkman. 'En wat ik zelf heel belangrijk vond,' vult Martin de Klijn aan, 'was de aangename samenwerking in het projectteam van a.s.r. Leven, migratiepartner Finavista en

Keylane. Iedereen was deskundig en kwam zijn beloften na. We gunden elkaar wat. Soms regelden wij een aanpassing van ons eigen systeem, soms investeerden wij in een aanpassing van de standaardsoftware en soms deed Keylane dat. We kozen de oplossingen die het beste uitkwamen en die het meeste voor de hand lagen. Buitengewoon prettig was dat.'

Verlagen kosten

Inmiddels waren bij a.s.r. Leven de voorbereidingen begonnen

van de tweede migratie. Dit betrof de polissen van een van de fusiepartners. Net als bij de eerste migratie verliep ook dit proces succesvol en volgens planning, aldus Martin de Klijn. 'Daarbij was het heel goed dat we in overleg met de mensen van Keylane besloten sommige dingen niet te doen. Dat is bij zo'n ingrijpend en langdurig proces van groot belang. Gaandeweg komen er bij steeds meer medewerkers nieuwe plannen en wensen op.

“De samenwerking is transparant en we focussen op hetzelfde doel. Uiteindelijk profiteert iedereen in de organisatie daarvan”

Als je die allemaal honoreert, komt het project nooit af. Het is goed om vast te houden aan het oorspronkelijke plan. Als de migratie een feit is, kun je in de volgende fase alsnog de gevraagde aanpassingen doen.' Een voorbeeld van zo'n latere aanpassing betreft de mate waarin het proces straight-through is. Dit betekent een automatische verwerking en acceptatie van polissen, hetgeen minder handmatige arbeid met zich meebrengt zodat er kan worden bespaard op fte's. Pauline Derkman: 'We kozen ervoor om dat geleidelijk door te voeren. Al tijdens de migratie begon het proces efficiënter te verlopen, maar in die eerste fase was dat niet ons belangrijkste doel. Ons belangrijkste doel was om het oude systeem uit te kunnen zetten, onder meer vanwege de grote kostenvoordelen. Met de automatisering van de processen gaan we pas echt aan de slag als de migratie is afgerond. Maar dan pakken we het ook goed aan. We verwachten het uiteindelijk met de helft van de mensen te kunnen doen.'

Korte lijnen

Inmiddels is ook de tweede migratie naar tevredenheid afgerond. Martin de Klijn: 'Deze migratie was lastiger dan de eerste, omdat de polissen ouder waren en er dus meer varianten zijn. Maar het was ook eenvoudiger, omdat we als team meer ervaren zijn geworden. We hebben veel geleerd van de eerste migratie, we lopen minder tegen verrassingen aan en lossen zaken nu makkelijker op.'

Pauline Derkman: 'Je moet je voorstellen dat je in de loop van zo'n proces tientallen, soms wel bijna honderd rationalisatiebesluiten neemt. Keylane is bij alle besluiten betrokken en denkt altijd intensief mee. Dat bepaalt in hoge mate het succes. De lijnen zijn kort, we schakelen snel. Hun expertopinie weegt voor ons zwaar.'

Intussen staan de volgende migraties alweer in de steigers, met een team dat elke keer beter op elkaar raakt ingespeeld. Pauline Derkman: 'De trein gaat steeds sneller rijden. Intussen worden ook de voorbereidingen

getroffen voor het doorontwikkelen van de klantportalen, zodat mutaties nog sneller kunnen worden doorgegeven. Ook deze portalen ontwikkelen we samen met Keylane.'

Voor dit alles was wel een andere aanpak nodig, besluit Martin de Klijn. 'Als organisatie houden we nieuwe plannen eerst goed tegen het licht, samen met Keylane. Is het wel verstandig om het zo te doen? En is het wel efficiënt? Pas als we die vragen hebben beantwoord, gaan we verder. We zijn er blij mee dat het zo gaat, want besluiten zijn meer weloverwogen. We trekken samen op, de samenwerking is transparant, en we focussen op hetzelfde doel. Uiteindelijk profiteert iedereen in de organisatie daarvan.'

“We kozen voor Keylane vanwege de ontzorging en hun totaaloplossing”

A baby is sitting on a sandy beach at night. The baby is wearing a striped diaper and is holding a large, clear glass jar that is glowing from within. The background is a dark blue night sky with some distant lights. The overall mood is serene and magical.

a.s.r.

Een van de grootste verzekeraars

a.s.r. is verzekeraar sinds 1720. Met ruim 1,5 miljoen klanten en een omzet van € 4,1 miljard (2015) is a.s.r. een van de toonaangevende verzekeraars van Nederland. Onder de labels a.s.r., De Amersfoortse, Ditzo, Ardanta en Europeesche Verzekeringen biedt a.s.r. producten en diensten aan op het gebied van verzekeringen, pensioenen, bankieren en vermogensbeheer. a.s.r. is genoteerd aan Euronext Amsterdam.

Kijk voor meer informatie op
www.asrnederland.nl

Over Keylane

Keylane voorziet de verzekerings- en pensioensector van toonaangevende SaaS-platforms. Ruim 150 nationale en internationale klanten vertrouwen op de software en expertise van Keylane als basis voor hun digitale transformatie. Met ruim 750 medewerkers en kantoren in zowel de Benelux als Scandinavië, bent u bij Keylane verzekerd van lokale kennis en optimale dienstverlening.

T +31 88 404 50 00
E info@keylane.com
W keylane.com

