

Unigarant succesvol na ketenintegratie

Geïntegreerd polis- en
schadeverzekeringssysteem



Axon

#UnlockTomorrow
www.keylane.com

 **Keylane**

Unigarant zeer succesvol met moderniseren front-, mid- en backoffice

Unigarant besloot de systemen te vervangen door een nieuw administratiesysteem. Dankzij keten-integratie kunnen alle partijen, van medewerker tot eindconsument, op een eenvoudige manier werken met de nieuwe administratie.

“Het oude systeem was niet meer toereikend voor de doorlopende ontwikkeling van nieuwe producten”



Geïntegreerd polis- en schadeverzekeringssysteem

Unigarant Verzekeringen heeft haar front-, mid- en backoffice systemen, waaronder haar extranet voor tussenpersonen, compleet vervangen en vernieuwd. De oude systemen konden niet meer in de businessbehoeftes, zoals bijvoorbeeld productinnovatie, voorzien. Unigarant koos daarom voor implementatie van één nieuw modern administratiesysteem. Inclusief conversie van polissen en overige gegevens uit de oude systemen. Geen gemakkelijk traject, maar wel met de gewenste resultaten.

Verouderde technologie

Voor de administratie van polissen en schadedossiers is IT van fundamenteel belang. Een goed functionerend administratief systeem is niet alleen voor de interne medewerkers van Unigarant een must, ook voor de talrijke tussenpersonen en consumenten is een toegankelijk online platform cruciaal. De laatste jaren liep Unigarant tegen een aantal beperkingen van het verouderde verzekeringsadministratiesysteem aan. "De functionaliteit van het systeem was bijvoorbeeld niet meer toereikend voor de doorlopende ontwikkeling van

nieuwe verzekeringsproducten" zegt Marin Roos, Manager Change & Innovation bij Unigarant. Ook was het beheer te complex geworden doordat de bedrijfslogica op meerdere plaatsen vastlag. Omdat gebruik werd gemaakt van twee systemen - werknemers van Unigarant gebruikten de interne administratie, tussenpersonen gebruikten de externe voor de distributie van Unigarant-producten - moesten gegevens vaak meerdere keren in het systeem ingevoerd of aangepast worden. Marin Roos: "Veel zaken werden dus dubbel gedaan of, erger, gegevens werden verkeerd ingevoerd. Bepaald geen efficiënte manier van werken."

Vervanging front-, mid- en backoffice

Unigarant besloot haar systemen te vervangen door een nieuw administratiesysteem. De voorwaarden die de verzekeraar daarvoor stelde waren ambitieus. “De afhandeling van alle offertes, polisaanvragen, mutatieverzoeken en schade meldingen moest voortaan volledig automatisch verlopen”, vertelt Marin Roos. “We wilden een straight through proces dat voor alle verschillende gebruikers gemakkelijk toegankelijk zou zijn. Bovendien moest het nieuwe systeem steunen op moderne technologie en zo een stevige basis voor de toekomst bieden.”

Één geïntegreerd systeem

Na een intensief selectietraject koos Unigarant voor de Keylane's Non-life solution Axon: een volledig geïntegreerde web-based polis- en schadeadministratie. Axon ondersteunt de front-, mid- en backofficeprocessen gedurende de volledige levenscyclus van polissen en schadeclaims.

Bovendien gaat het om één geïntegreerd systeem dat alle kanalen voor de verschillende eindgebruikers ondersteunt: internet, extranet, intranet en webservices. Dankzij ketenintegratie kunnen alle partijen, van medewerker tot eindconsument, op een eenvoudige manier werken met de nieuwe administratie. “De operational efficiency wordt vergroot door het principe van eenmalige gegevensinvoer bij de bron. Aangepaste of ingevoerde gegevens zijn direct beschikbaar voor alle betrokken gebruikers”, aldus Marin Roos

Conversie in één weekend

De grootste uitdaging was voorbehouden voor de laatste fase. De volledige portefeuille van Unigarant moest door Keylane worden geconverteerd naar het nieuwe Axon-systeem. Concreet ging het om 2.500.000 polissen, 150.000 schades, 5.600.000 relaties, 15.000 intermediairs, 54 klantproducten en 80 volmachtproducten. Bovendien moest conversie naar het nieuwe platform, dat draait

op moderne IBM-hardware, in één weekend plaatsvinden. “Gezien de omvang van het project een bijzondere prestatie van alle partijen. En de eindgebruikers hebben helemaal niets gemerkt van de conversie”, aldus Marin Roos

Tevreden gebruikers

Tienduizend eindgebruikers maken inmiddels gebruik van het nieuwe administratiesysteem bij Unigarant. De verzekeraar is tevreden over de nieuwe oplossing: “Het grootste pluspunt voor de eindgebruiker is de gebruiksvriendelijkheid van het systeem. Het stelt ons in staat om gegevens realtime te verwerken en het steunt op moderne technieken. Dankzij een sterk verbeterd extranet kunnen we onze klanten, tussenpersonen en businesspartners een nog betere service bieden, terwijl onze operationele kosten afnemen. Dit nieuwe systeem biedt een stevige basis voor de toekomst en stelt ons in staat onze marktpositie verder uit te bouwen.”

“De o zo
belangrijke klik
was aanwezig”

Marin Roos (i), Manager Change & Innovation bij Unigarant en Ralf Timmer, CEO Keylane



Ralf Timmer, CEO Keylane, is ook enthousiast over het geslaagde project: “Unigarant heeft met Axon zijn kernadministratie volledig gemoderniseerd en kan nu in heel korte tijd nieuwe producten en productwijzigingen doorvoeren, polisaanvragen en schademeldingen automatisch afhandelen en nieuwe business-

partners aansluiten.” En precies daar ging het Unigarant om.

Schouder-aan-schouder

Na de livegang is het enthousiasme bij Unigarant over de samenwerking met Keylane onverminderd groot: “Gezien de omvang en de complexiteit van het project zijn wij uitermate

tevreden met het resultaat. De overgang verliep probleemloos en zonder grote technische issues. Dé succesfactor voor mij was de grote betrokkenheid van de verschillende partijen. De o zo belangrijke klik was aanwezig, net als de wil om het project succesvol af te ronden”, besluit Marin Roos.

Aanleiding

- Te lange doorlooptijd productinnovatie
- Technologie einde levenscyclus
- Complex IT-landschap met hoge kosten
- Businessinnovatie beperkt door IT

Resultaten

- Eén geïntegreerd online platform voor zowel interne als externe gebruikers
- Automatische afhandeling van polisaanvragen, -mutaties en schademeldingen
- Ondersteuning voor multilabelling en nieuwe distributieconcepten
- Vereenvoudigd IT-landschap, met lagere kosten
- Volledige ketenintegratie
- Korte time-to-market van nieuwe producten
- Verbeterde klantenservice
- Hoger gebruiksgemak en efficiëntie

“De grootste uitdaging was de conversie naar het nieuwe systeem van 2.500.000 polissen”

A baby is sitting on a sandy beach at night, illuminated by a warm light source. The baby is looking into 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 contemplative.

Unigarant

Unigarant Verzekeringen (100% dochter van ANWB) levert schadeverzekeringen aan particulieren op het gebied van mobiliteit, reis, recreatie, vrije tijd en wonen. Deze verzekeringen worden onder diverse labels aangeboden via tussenpersonen en makelaars. Unigarant werkt ook samen met de rijwielvakhandel, touroperators en diverse inkoopcombinaties. De verzekeraar is marktleider in fiets- en bromfietsverzekeringen en in kortlopende reisverzekeringen. Daarnaast speelt het bedrijf een belangrijke rol in de auto-, motor-, boot-, caravan- en recreatieverzekeringmarkt. De laatste jaren groeide het bedrijf sterk; er werken nu ruim 500 mensen. De totale bedrijfsomzet van Unigarant is circa 350 miljoen euro.

Voor meer informatie:
www.unigarant.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

