

Verzekeringsmaatschappijen laten intermediairs in de kou staan

In de verzekeringswereld spelen, ondanks internet, tussenpersonen nog steeds een grote rol. Als ketenintegratie ergens tot zijn recht zou komen, zeggen Henk ten Bos en Joop van der Blij, dan wel hier. De elektronische uitwisseling van gegevens tussen verzekeringsmaatschappijen en intermediairs is echter onderontwikkeld. Gegevens moeten vaak dubbel worden ingevoerd.

In de verzekeringsbranche, een industrie die zich op basis van haar producten bij uitstek leent voor elektronisch zakendoen, is ketenintegratie nog erg zwak ontwikkeld. Wat zijn de grootste belemmeringen? Welke hindernissen moet deze branche nemen om tot een goede ketenintegratie te komen?

Verzekeringsmaatschappijen die via tussenpersonen

(intermediairs) financiële producten verkopen, hebben nog steeds een stabiel en groot marktaandeel van ruim 60 procent. Dit ondanks concurrentie van 'direct writers', banken en internet. Veel eindconsumenten maken gebruik van een intermediair voor het krijgen van advies over de persoonlijke situatie en over financiële producten zoals hypotheek en verzekeringen. Het adviseren over en afsluiten van verzekeringsproducten verloopt echter nog erg inefficiënt. Zowel de verzekeringsmaatschappij als de intermediair hebben een eigen administratie waarbij zelden een elektronische koppeling is gerealiseerd om gegevens met elkaar uit te wisselen.

Een volledige 'verticale' koppeling tussen deze beide administraties ontbreekt veelal nog. Het beste dat maatschappijen momenteel op de verticale integratie kunnen bieden, zijn de zogenaamde intermediairextranetten die via internet alleen toegankelijk zijn voor geautoriseerde relaties. Interactiviteit is bij deze oplossingen inmiddels wel aanwezig, maar de breedte van functionaliteit verschilt nogal. De meeste verzekeringsmaatschappijen bieden inmiddels, naast de digitale brochures en formulieren, over het algemeen wel functionaliteit om elektronisch een aanvraag in te dienen voor een polis. Bij schadeverzekeringen wordt dit soms ook gevolgd door directe acceptatie, zodat de intermediair direct aan de klant kan meedelen dat hij verzekerd is. De verzekeringsmaatschappijen met de meest uitgebreide extranetoplossingen zijn momenteel van Amev en Avéro Achmea. Intermediairs kunnen hier voor een groot aantal producten digitaal en realtime offertes opvragen en een aanvraag direct laten verwerken.

Over het algemeen kan gesteld worden dat de functionaliteit voor levensverzekeringen minder ver ontwikkeld is dan voor schadeverzekeringen. De belangrijkste reden hiervoor is dat advies en productoffertes voor bijvoorbeeld beleggingsverzekeringen en pensioenproducten aanzienlijk gecompliceerder zijn en minder eenvoudig digitaal en in één keer zijn af te handelen. Bovendien is de mutatiefrequentie van levensverzekeringen lager en daarmee dus ook het te behalen efficiencyvoordeel.

Intermediairs gebruiken een aantal applicaties om de klant te kunnen adviseren. Bijvoorbeeld pakketten voor personal financial planning en vergelijkingssoftware om producten van meerdere verzekeringsmaatschappijen te kunnen vergelijken. Ook deze advies en offerteapplicaties zijn vaak niet gekoppeld aan het eigen administratiepakket. Het gevolg van het ontbreken van deze 'horizontale' koppelingen is dat ook hier gegevens meer dan eenmaal



moeten worden ingevoerd en de mogelijkheid om goede vergelijkingen te maken tussen de verschillende verzekeringsmaatschappijen klein is.

Er zijn wel initiatieven ontwikkeld om aan deze wens tegemoet te komen (waarvan MeetingPoint, voor intermediairs, de belangrijkste is en zich in eerste instantie richt op eenmalige invoer) maar deze oplossingen zijn nog niet echt succesvol.

Het succes van de huidige oplossingen van verzekeringsmaatschappijen blijft steken op 5 à 15 procent van het totaal aantal gesloten en gewijzigde verzekeringen. Het overgrote deel van de productaanvragen en mutaties wordt nog op de traditionele manier, per post of per fax, ingestuurd. De belangrijkste redenen dat de acceptatiegraad van de huidige ketenintegratie-oplossingen nog laag is, zijn het ontbreken van functionaliteit gericht op de intermediair en onvoldoende geïmplementeerde standaarden.

Gedegen

De tijd dat bij verzekeringsmaatschappijen megaprojecten zonder concrete doelstelling worden gestart voor eachtige trajecten, is voorbij. Een gedegen businesscase voor een stapsgewijs en beheersbaar traject is inmiddels bij de meeste maatschappijen absoluut vereist. Een oplossing moet nu direct bijdragen aan het besparen van kosten of het verhogen van de klantenbinding om door het management goedgekeurd te worden en voordat kan worden gestart met de realisatie.

1. Veel oplossingen zijn op dit moment vanuit de verzekeringsmaatschappij voor de intermediairs bedacht in plaats van door of met hen. Hierbij is vaak ook de balans tussen de ICTafdeling van de verzekeringsmaatschappij en de marketing en verkoopafdeling (die immers het meeste contact met de intermediairs heeft) verkeerd. Hierdoor ligt de nadruk bij oplossingen vooral op interne efficiencyverbetering in plaats van het bieden van gemak aan de intermediair. 'Doe mij maar een formulier, internet is niets voor mij, dat kost me meer inspanning dan het oplevert', is dan ook een veelgehoorde verzuchting van intermediairs.

Voor een verzekeringsmaatschappij zijn de volgende functionaliteiten belangrijk:

De mogelijkheid om geautomatiseerd aanvragen en mutaties te verwerken in de administratie. Een goede koppeling tussen de front office applicaties en de eigen backoffice ontbreekt. Aanvragen voor verzekeringen worden veelal nog op papier geprint en handmatig bij de verzekeringsmaatschappij ingevoerd.

2. Een oplossing voor het dubbele onderhoud in front en backoffice. Met name bij decentrale toepassingen wordt de functionaliteit die al in de backoffice aanwezig is, nogmaals ontwikkeld. In het gunstigste geval wordt gebruikge maakt van dezelfde rekenmodule.\
3. Automatische acceptatie zodat het primaire proces zoveel mogelijk geautomatiseerd verloopt. Met name bij levensverzekeringen vindt vrijwel nog geen automatische acceptatie van verzekeringen plaats. Zelfs voor de meest eenvoudige verzekeringen met gering risico moet een medewerker de post nog accepteren in de backoffice. Automatische acceptatie voor eenvoudige producten, waarbij de technische acceptatieregels zijn ingebouwd in offerteprogrammatuur, zou al een redelijke verbetering in efficiency betekenen.
4. Het hebben van een integraal klantbeeld en de mogelijkheid om gegevens slechts eenmaal op te hoeven voeren. Integratie tussen de verschillende systemen die de verzekeringsmaatschappij intern gebruikt ontbreekt vaak. Behalve koppelingen met financiële administraties zijn de verschillende backofficesystemen onderling slecht gekoppeld.

Verzekeringsmaatschappijen zijn op dit moment ook nog te zeer elkaars concurrenten om gezamenlijk een goede oplossing te realiseren. Op het gebied van standaardisatie binnen de branche vindt momenteel een aantal activiteiten plaats onder aanvoering van het E-

businessplatform. In dit platform zijn alle betrokken partijen uit de verzekeringsbranche vertegenwoordigd. Door de belangentegenstellingen en de benodigde consensus verloopt deze ontwikkeling echter langzaam.

Het ontbreekt op dit moment vooral aan de door de intermediair gewenste functionaliteit: het met het eigen administratiesysteem kunnen verrichten van alle handelingen voor de klant en de verzekeringsmaatschappij (ofwel de 'integrale interface': waar zowel verticale als horizontale koppelingen aanwezig zijn). Hierin zijn zowel de belangrijkste eisen en wensen van de verzekeraar als van de intermediair verenigd.

Adviesfunctie

De adviesfunctie van een intermediair wordt steeds belangrijker om nog toegevoegde waarde te kunnen bieden bij het afsluiten van financiële diensten. Financiële producten worden weliswaar transparanter en voorzien van steeds meer informatie (bijvoorbeeld sinds juli 2002 met behulp van een financiële bijsluiter), maar door onder andere overheidsmaatregelen wordt de consument gedwongen om op steeds meer financiële gebieden zelf zijn boontjes te doppen. Overzicht over zijn gehele financiële situatie heeft hij daardoor steeds minder en juist op dat punt kan advies van een specialist welkom zijn.

Een intermediair heeft het meeste belang bij de volgende functies:

1. Door het digitaal uitwisselen van informatie voorkomen van dubbele invoer. Dit scheelt de intermediair substantieel in administratiekosten, voorkomt fouten en levert tijd op die aan advies kan worden besteed. Een koppeling tussen de eigen administratie en die van verzekeringsmaatschappijen ontbreekt nog. Ook in het gebruik van de verschillende eigen toepassingen moet de intermediair nog veel gegevens dubbel invoeren. Een koppeling tussen de eigen administratie en gebruikte advies/offerteprogrammatuur ontbreekt.
2. Een goede productvergelijker om de klant een objectief onafhankelijk advies te kunnen geven. Een groot deel van de intermediairs is niet gebonden aan één verzekeringsmaatschappij en wil derhalve een onafhankelijk advies kunnen uitbrengen. Er zijn weliswaar productvergelijkers op internet beschikbaar, maar niet alle producten van alle verzekeringsmaatschappijen zijn daar te vinden.
3. Voldoende ondersteuning vanuit de verzekeringsmaatschappij(en) bij introductie van nieuwe functionaliteit. Nieuwe toepassingen vergen gewenning en aanpassing van de bestaande werkwijze. Er is daarom goede begeleiding nodig om ervoor te zorgen dat de toepassing ook daadwerkelijk wordt gebruikt.

Het ligt erg voor de hand om te denken dat de intermediairs een bruikbare oplossing wel zouden kunnen afdwingen. Dit gaat echter niet zo makkelijk. De belangrijkste reden hiervoor is dat er niet één partij is die deze functionaliteit met toegevoegde waarde en voldoende standaardisatie kan afdwingen. Er zijn weliswaar grote intermediairs (zoals Meeus en AON), maar zij hebben nog te weinig marktaandeel in Nederland.

In de praktijk blijkt dat de ketenintegratieoplossingen nog lang niet voldoen aan de eisen die verzekeringsmaatschappijen maar met name ook intermediairs er aan stellen. Dit is vreemd, want alle benodigde ingrediënten lijken aanwezig te zijn. Vooral de inrichting van de benodigde technische omgeving wordt steeds eenvoudiger. De technologie voor communicatie en applicatieontwikkeling is de afgelopen jaren steeds toegankelijker en goedkoper geworden. Nieuwe toepassingen zijn vaak webbased of kunnen in ieder geval met behulp van internettechnologie en protocollen communiceren met andere applicaties. Geïntegreerde en open toepassingen zijn daarmee tegenwoordig meer haalbaar dan vroeger en vergen geen torenhoge investeringen en risico's meer.

Wat veel belangrijker is, zijn de verdere standaardisatie van de semantische gegevensuitwisseling en de technische koppeling tussen applicaties. Op dit moment is er een belangrijke oplossing beschikbaar voor de onderlinge gegevensuitwisseling tussen applicaties:

de generieke interface manager. Hiermee kunnen gegevens op basis van XML worden uitgewisseld. Hierbij wordt gebruikgemaakt van de inhoudelijke berichtenstandaard die ontwikkeld is ten behoeve van het Assurantie Data Netwerk (ADN). Deze oplossing is door het Ebusinessplatform inmiddels omarmd als een standaard voor de gehele verzekeringsbranche. Wat nog ontbreekt is een branchebrede implementatie. Daarnaast bestaat al jaren de semantische standaardisatie in de vorm van het berichtenverkeer op het Assurantie Data Netwerk. Het ADN is al sinds 1990 in gebruik voor het elektronisch uitwisselen van berichten tussen verzekeringsmaatschappijen en intermediairs. Dit X.400-netwerk, dat nog gebruikmaakt van EDI, wordt binnenkort vervangen door een op internettechnologie en XML gebaseerd netwerk. De gebruikte berichtenstandaard is een prima basis om ook te gebruiken bij de gegevensuitwisseling tussen applicaties.

Anticiperen

Uiteraard ontwikkelt de technologie zich steeds verder. Bij het uitbouwen van oplossingen is het daarom van belang om de juiste technologie te blijven gebruiken en waar mogelijk te anticiperen op nieuwe mogelijkheden. De belangrijkste nieuwe technologie voor de middellange termijn lijken web services te worden. Alhoewel gerenommeerde bureaus zoals Gartner en IDC nog twijfelen aan de termijn waarop deze diensten zullen doorbreken, is men

Gunstige tijd

Bruikbare oplossingen voor ketenintegratie binnen de verzekeringsbranche lijken nog ver weg. Juist op dit moment zijn de omstandigheden om een goede ketenintegratieoplossing te realiseren echter gunstig.

- De druk bij verzekeringsmaatschappijen en intermediairs om kosten te reduceren is groot. Door de druk op marges en administratieve performance mag verwacht worden dat ketenintegratie met volle kracht wordt ingezet om klanten te behouden via betere service en verlaging van de operationele kosten. Ketenintegratie staat dan ook hoog op de agenda van de verzekeringsmaatschappijen.
- Tot op heden hebben initiatieven op het terrein van ketenintegratie vooral een experimenteel karakter gehad, waarbij met name nieuwe technologieën (internet, realiseren van oplossingen op basis van componenten, XML als communicatieprotocol) zijn uitgetoetst. ICT is op dit moment niet meer het belangrijkste knelpunt.
- De benodigde standaardisatie kan in de verzekeringsbranche snel tot wasdom komen. Standaarden voor technische koppelingen en berichtenverkeer zijn aanwezig, maar dienen een hogere implementatiegraad te bereiken.

het er wel over eens dat deze nieuwe technologie dé manier gaat worden om businessprocessen te ontsluiten. Er komen daarmee mogelijkheden beschikbaar om functionaliteit vanuit de verzekeringsmaatschappij zonder userinterface beschikbaar te stellen in de front office. Dit biedt een uitgelezen mogelijkheid om diensten aan te bieden aan intermediairs die bij voorkeur zoveel mogelijk met een eigen frontofficeoplossing werken. Het intermediaire kanaal is sterk gedifferentieerd: van individuele schadeverzekeringsagenten tot

uiterst professionele financiële adviseurs. Hun uitrusting qua automatisering, opleiding en professionele oriëntatie is daarmee erg verschillend. Het is daarom ook niet mogelijk om één ideale oplossing te maken die aansluit bij ieders wensen. Op basis van functionaliteit in de vorm van web services wordt het echter voor iedere intermediair mogelijk om de eigen desktop in te richten met precies die functionaliteit die hij nodig heeft.

Ketenintegratie binnen de verzekeringsbranche heeft nog een lange weg te gaan voordat er een goed geïntegreerde oplossing staat. Eigenlijk zou de afnemer, de tussenpersoon, voor een doorbraak moeten zorgen. Deze groep is in de verzekeringsbranche echter te versnipperd om echt een vuist te kunnen maken tegenover de verzekeringsmaatschappijen. Het meest kansrijk op termijn is daarom een oplossing die door een neutrale partij wordt ontwikkeld en zowel voldoende functionaliteit voor de intermediair als elektronische koppelingen met de verzekeraars biedt. De intermediair zal sterk betrokken moeten worden bij de ontwikkeling

van zo'n oplossing om een brede acceptatie te kunnen realiseren.

Henk ten Bos en Joop van der Blij zijn werkzaam bij IG&H Management Consultants in Woerden en zijn betrokken geweest bij de ontwikkeling en implementatie van diverse ketenintegratieprojecten (h.tenbos@igh.nl).