

Nieuwe frontofficetechnologie

FORTIS ASR SPEELT IN OP VERANDERENDE EISEN

Intermediairverzekeraars ontwikkelen offertesoftware om tussenpersonen te helpen bij het verkoopproces. Ze kunnen hiermee premieberekeningen en offertes maken en aanvragen insturen naar de verzekeraar. Zowel de offertesoftware die op cd-rom wordt geleverd als online functionaliteit op extranetten zijn erop gebaseerd dat tussenpersonen de software gebruiken voor het hele verkoopproces. Voor een aantal tussenpersonen is dat echter niet zo vanzelfsprekend. Vooral grotere tussenpersonen werken met eigen software. Zij hebben geen behoefte aan een complete oplossing van een verzekeraar die vaak onvoldoende aansluit bij het eigen verkoopproces. Veel verzekeraars onderzoeken daarom hoe ze hun frontoffice-software zo kunnen opzetten dat deze goed aansluit bij de wensen van alle tussenpersonen.

Fortis ASR is al enige tijd een van de koplopers als het gaat om online functionaliteit voor tussenpersonen. Extranet 'Cockpit' biedt veel functionaliteit voor offertes, aanvragen en mutaties en directe inzage in de backoffice-systemen van Fortis ASR. Voor levensverzekeringen beperkte deze functionaliteit zich anderhalf jaar geleden met name nog tot inzage in de polisadministratie en het insturen van mutaties en wat eenvoudige aanvraagformulieren.

Toen de business unit 'Leven Individueel' van Fortis ASR met de vraag kwam te zitten hoe de bestaande frontoffice-software (tot dan toe een cd-rom die steeds meer beheer en onderhoud vergde) kon worden vernieuwd, lag het voor de hand om te gaan kijken naar nieuwbouw op Cockpit. Begin 2004 is daarom een onderzoek gestart met als opzet de functionaliteit ook als losse dienst ('services') aan externe partijen, zoals grote tussenpersonen, aan te kunnen bieden.

Aanpak

Al voor de start van het project is er door architecten vanuit informatiemanagement en ict een nieuwe architec-

HENK TEN BOS EN ARNO BAARS

tuur beschreven. Onder de naam SOFIA (Service Oriënted Fortis Insurance Architecture) werden de kaders waarbinnen de ontwikkeling moest plaatsvinden geschetst. Eén van de uitgangspunten was het gebruik van .Net en J2EE als ontwikkelomgeving. Dit waren nieuwe, nog niet eerder gebruikte talen binnen de ict-organisatie. Voordat kon worden gestart, is daarom eerst een korte pilot uitgevoerd en zijn de betrokken medewerkers intensief opgeleid.

Omdat er sprake was van een innovatief leertraject waarin het projectteam flink op de proef werd gesteld, is bewust gestart met een groep medewerkers die behalve een flink stuk vakkennis ook een positieve drive en doorzettingsvermogen bezaten.

Er werd voor gekozen om vanuit een relatief eenvoudig product generieke componenten neer te zetten om de complexiteit te verminderen. Tot slot werden regelmatig tussenproducten, waaronder demoversies, opgeleverd om zo het vertrouwen van opdrachtgever en stakeholders te waarborgen.

Wat is er opgeleverd

Als eerste product is gekozen voor een eenvoudige levensverzekering die wel alle basiskennmerken van de overige producten uit het productassortiment in zich had. Op basis van businessspecificaties is door het ict-projectteam een viertal services ontwikkeld die op het eigen extranet Cockpit worden gebruikt maar ook los zijn in te zetten in andere applicaties:

1. een productdefinitie-service: deze levert voor een verzekeringsproduct een lijst met alle attributen die voor de gekozen verzekering nodig zijn. Op basis hiervan worden bijvoorbeeld de schermen van de juiste velden voorzien;
2. een validatie-service: deze controleert aan de hand van acceptatieregels of invoer geldig is;
3. een reken-service: deze berekent op basis van invoergegevens premie en kapitalen;
4. een uitvoer-service: deze maakt de offertebrief aan in een aantal verschillende formaten. De service kan ook andere documenten die het intermediair nodig heeft produceren.

De services en het extranet zijn zo generiek mogelijk opgezet. Het toevoegen van nieuwe verzekeringsproducten en ook hergebruik van het raamwerk van de oplossing voor andere business lines, is daarmee gewaarborgd. Voor de afdeling 'Leven Individueel' is er nu een basis neergezet die functioneert en die verder zal worden uitgebouwd om aan te sluiten op nieuwe eisen vanuit het intermediair.

Interne efficiëntie

Om functionaliteit in de frontoffice-applicaties aan te kunnen bieden zonder groot afbreukrisico bij het intermediair, is het belangrijk om de interne organisatie in staat te stellen het digitaal verkeer efficiënt te verwerken. Belangrijke middelen die ook bij Fortis zijn gerealiseerd zijn:

- Een robuuste koppeling tussen de verschillende systemen om alle digitale stromen af te handelen en ervoor te zorgen dat gegevens traceerbaar zijn en niet kunnen verdwijnen;
- Een workflowsysteem dat digitaal ontvangen transacties automatisch in de juiste werkbak van een team of persoon plaatst. Het is mogelijk direct te zien wie werk onderhanden heeft, welke activiteiten al zijn uitgevoerd en welke nog moeten plaatsvinden;

- Een applicatie die digitale transacties zoveel mogelijk automatisch verwerkt in de polisadministratie;
- Een DIS-systeem om alle papieren documenten direct bij de postkamer te scannen en elektronisch te distribueren. Doordat dit systeem is gekoppeld aan het workflowsysteem is documenttransport binnen de organisatie niet meer noodzakelijk.

De voordelen van een gesloten digitale keten voor zowel intermediair als verzekeraar zijn evident. De kosten zijn lager, de foutkans is kleiner en de snelheid waarmee transacties worden afgewikkeld hoger. Dat een dergelijke visie aanslaat, is gebleken uit de explosieve groei van het digitale verkeer bij Fortis ASR. Ruim zestig procent van de nieuwe productie bij 'Leven Individueel' wordt nu digitaal ontvangen en maandelijks wordt er ruim 20.000 keer online polisinformatie opgevraagd.

Leerpunten

1. Communicatie en ketenmanagement zijn cruciaal. De bouwstenen waaruit een dergelijke frontoffice-oplossing is opgebouwd worden vaak ontwikkeld door verschillende expertiseteams. Omdat elk team zo autonoom mogelijk werkt, maar er wel gezamenlijke afspraken moeten zijn over de onderlinge gegevensuitwisseling is continue communicatie en onderlinge afstemming cruciaal;
2. Ontwikkelen in nieuwe technologie kost tijd. Verwachtingsmanagement richting de opdrachtgever, die vaak snel bruikbare resultaten verwacht, is erg belangrijk. De (project-) organisatie moet met tegenslagen om weten te gaan. Dit soort innovatieve projecten vergt een lange adem;
3. In productie nemen van de moderne software vergt speciale aandacht. Omdat niet alle delen van de organisatie in de gelegenheid zijn gesteld om dezelfde kennis en ervaring op te doen als de specialisten van projectteam moet deze stap niet worden onderschat.

Henk ten Bos werkt als expert consultant bij IG&H Management Consultants in Woerden. Arno Baars is programmamanager frontoffice LI en werkzaam bij Fortis Insurance Netherlands.