

Polis Direct BV, een toonaangevende Nederlandse aanbieder van verzekeringen, begon zijn activiteiten in 1995 met hetzelfde principe als Direct Line uit het Verenigd Koninkrijk. Polis Direct biedt nieuwe klanten een premie aan die 10% lager ligt dan wat ze betalen voor hun huidige autoverzekering. De reden waarom Polis Direct dit kan doen is tweeledig:

- Door specifieke gedifferentieerde tarieven te hanteren, kan Polis Direct de laagste premie alleen aanbieden aan klanten met het gunstigste schadeprofiel (premiëdifferentiatie en risicoselectie).
- Door de keuzes voor gebruikers tot een minimum terug te brengen via een geautomatiseerde workflow, implementeert Polis Direct een efficiënt proces waarbij de ruimte voor fouten geëlimineerd wordt ('operational excellence'). Op deze manier kan Polis Direct lagere premies aanbieden en toch goede winstresultaten behouden.

De uitdaging

Met behulp van Ernst & Young, heeft Polis Direct een vijfjarenplan ontwikkeld waarin de volgende vijf noodzakelijke voorwaarden geïdentificeerd zijn: internetfuncties, een goed workflowsysteem, modern documentenbeheer met imaging, een CRM-systeem en Management Informatie tools. Er moest een modern, open systeem gevonden worden dat uitgerust was met al deze vereisten.

Wolter Bosch, ICT-manager van Polis Direct, en het team van Ernst & Young gingen op zoek en hebben IDIT™ ontdekt, via een contact bij LogicaCMG en een IT-gids. Volgens Bosch voldeed de IDIT™-software eenvoudigweg aan alle vereisten die in het vijfjarenplan genoemd waren en waren veel kenmerken al kant-en-klaar beschikbaar.

Informatie & Communicatie Technologie (ICT)

Toen Polis Direct van start ging werd een verdieping gehuurd met een AS/400 en een gekloond I90 systeem van moederbedrijf en risicodrager Bovemij (the verzekeraar van BOVAG). Anders dan Bovemij mikt Polis Direct op de particuliere markt. Nadat Bovemij en Polis Direct zusters werden bleek ook het gekloonde I90 systeem niet langer te voldoen. Te veel processen verliepen inefficiënt en waren niet in staat verdere groei van het bedrijf op een adequate manier te ondersteunen. Tegen die tijd werd Wolter Bosch aangesteld om de ICT infrastructuur te herzien.

➤ Voor meer informatie:
info@idit-technologies.com

De oplossing

Polis Direct besloot om zijn nieuwe autoverzekeringsproduct te implementeren met de IDIT™ software. Aangezien het een nieuw verzekeringsproduct speelde conversie hier dus geen rol. Als onderdeel van het implementatieproject, koos Polis Direct het Israëliëse 'voice recording' systeem van NICE, dat geïntegreerd werd met IDIT™, zodat alle telefoongesprekken opgenomen konden worden. Hierdoor werd een groot deel van het primaire proces geëlimineerd, waardoor de kosten beduidend afnamen. De afgifte van polissen werd efficiënter, omdat het registratieproces, met inbegrip van de moraliteitsvragen, over de telefoon afgehandeld werd en de polis direct verstuurd kon worden zonder dat de klant nog een aanvraagformulier moet ondertekenen. Dit is wettelijk aanvaardbaar omdat de klant van te voren te horen krijgt dat alle gesprekken opgenomen worden. De IDIT™-software, die verbonden is met de database van NICE, maakte het eenvoudig om het gewenste gesprek snel terug te vinden, gebaseerd op meerdere zoekcriteria.

.....

"Een doorslaggevende factor om voor IDIT™ te kiezen was de compleetheid van de oplossing - Niet alleen verkoop, service, schadeverwerking, workflow, imaging en data warehousing, maar ook de geïntegreerde internetmogelijkheden die volledige web-ontsluiting mogelijk maken. IDIT™ biedt echt waar voor je geld met minimale maatwerkingspanningen."

Wolter Bosch,
voormalig ICT Manager,
Polis Direct BV

Het resultaat

De nieuwste Polis Direct verzekeringsproducten (auto- en reisverzekeringen) worden rechtstreeks verkocht via het callcenter en het internet (www.polisdirect.nl). De gehele data-conversie van het bestaande systeem naar IDIT™ werd succesvol geïmplementeerd zodat alle oude gegevens gemakkelijk teruggevonden kunnen worden. Ondanks de moeilijkheden die te wijten waren aan de verschillende gegevensmodellen, was het eindresultaat heel goed. Men kan niet eens zien of een transactie oorspronkelijk met het IDIT™-systeem verricht is of in het voormalige I90-systeem.

Op weg naar de toekomst

Bosch looft de IDIT™ software en gelooft dat de voortdurende focus van IDIT op de verzekeringsmarkt een van zijn sterke punten is. Bosch is van mening dat de IDIT™ verzekeringsoplossing nooit een algemeen financieel pakket moet worden, omdat dit de doorlooptijd zou verlengen waardoor een van de voornaamste sterke punten van IDIT™ verloren zou gaan - zijn korte 'time-to-market'. Polis Direct wil in de toekomst ook de mogelijkheden van de IDIT™-software voor tussenpersonen gebruiken, bijvoorbeeld door polissen te aan de man te brengen via autodealers en in garages.