

PARTNERSHIP MET DIVERZ! GEEFT DDI RPA PLATFORM EEN FLINKE BOOST

'Adviseur heeft nu meer tijd en ruimte voor de klant'

Volmachtbedrijf DiVerz! heeft als ontwikkeling- en kennispartner flink bijgedragen aan de inrichting en ontwikkeling van het revolutionaire RPA Platform voor verzekeraars en assurantiekantoren van ICT-bedrijf DDi. RPA staat daarbij voor Robotic Process Automation en is bij Diverz! inmiddels ingezet op de dagelijkse interne communicatie- en werkprocessen. “Daarmee is een einde gekomen aan eenvoudige, repetitieve handelingen, waardoor de adviseur meer tijd en ruimte heeft voor de klant.”

Dat zegt Jan de Boer, eigenaar van nemassdeboer wat één van de aangesloten advieskantoren is waar DiVerz! mee samenwerkt. “DiVerz! - een afkorting van ‘Diensten en Verzekeringen’ - is volledig centraal en zelfstandig georganiseerd”, legt De Boer uit. “Daarbij vinden de bediening van de volmachtportefeuille en alle processen die worden uitgevoerd, inclusief de daarbij behorende monitoring, plaats vanuit een uniforme en centrale gedachte.”

Wisselwerking en inspiratie

Om de werkprocessen naadloos op elkaar te laten aansluiten van DiVerz! en de bij DiVerz! aangesloten kantoren, werd een aantal jaar geleden de hulp ingeroepen van DDi. De Boer: “We waren op zoek naar een softwarebedrijf voor het ontwikkelen van een schaalbaar ICT-platform om onze interne verzekeringsprocessen te digitaliseren en robotiseren. Vooral dankzij de gecombineerde, diepe kennis van zowel de branche als verzekeringssoftware, hebben we in DDi toen een businesspartner gevonden waarop we kunnen bouwen in de toekomst.” Maar die samenwerking werkt wel twee kanten op, waarbij de kracht ligt in de wisselwerking, verduidelijkt Thom Menssink, directeur van DDi. “Daarin bevraagt DiVerz! ons over wat er allemaal met de software mogelijk is en wij bevragen hen over

wat ze er allemaal precies mee willen doen. Wij krijgen vanuit hun werkomgeving en -processen dus heel veel inspiratie om waarde toe te voegen aan ons RPA Platform. Hoe meer we leren over hoe zo’n bedrijfsorganisatie als DiVerz!, met verschillende intermediairskantoren, functioneert, hoe beter we vervolgens ook onze software kunnen doorontwikkelen en de mogelijkheden ervan uitbreiden.”

Rollenscheiding

In die bedrijfsorganisatie werkt volmachtbedrijf DiVerz! in dezelfde systemen als de aangesloten bemiddelingsbedrijven, aldus Michael Knaapen, directeur DiVerz!. “Dan heb je dus te maken met zowel provinciale als volmacht documentstromen. Om dat goed te kunnen organiseren is het heel belangrijk dat er sprake is van een vooraf volledig gedefinieerde rollenscheiding



Thom Menssink: “We kijken naar mogelijkheden om het schade-uitkeringproces ook te automatiseren.”



Jan de Boer (l) en Michael Knaapen: “Dankzij ons ICT-Platform waren wij goed voorbereid om ook in coronatijd met ‘business as usual’ door te gaan.”

tussen het volmachtbedrijf en de bemiddelingsbedrijven. Niet alleen om AVG-redenen, maar ook omdat we vanuit onze volmachtgevers verantwoordelijkheid dragen voor dossiervastlegging en controle op de werkzaamheden die we uitvoeren. Die worden middels het platform volledig gelogd en in een audittrail vastgelegd met het vier-ogen-principe, waardoor je zorgt dat je enerzijds compliant bezig bent en het werk efficiënt kunt doen en anderzijds het ook heel aantoonbaar en goed te reproduceren is.”

Tijdsbesparend

Bij het automatiseren van terugkerende, eenvoudige handelingen moet op elk moment van het proces een acceptant of adviseur wel kunnen ingrijpen, zodat het persoonlijke niet uit het oog wordt verloren, vindt De Boer. “Anders gezegd, wanneer er vanuit DiVerz! documenten worden opgehaald en ter beschikking gesteld aan de adviseur, dan kan hij of zij, voor zover dat natuurlijk binnen de richtlijnen past, de inhoud aanpassen in de documentatie die uiteindelijk naar de klant gaat. De adviseur blijft dus altijd aan het roer zitten, terwijl er tegelijkertijd werk wordt bespaard en het proces efficiënter verloopt.”

Het digitaliseren en robotiseren van interne communicatie- en productieprocessen dient ook nog een ander doel, zegt Menssink. “We hebben met elkaar geconstateerd dat veel van die alledaagse handelingen op diverse plekken vaak meer dan één keer worden gedaan. Het platform zorgt er ook voor dat dergelijke dubbele handelingen worden voorkomen; wanneer gegevens eenmaal zijn ingevoerd, hoeft niemand anders het in de keten ooit nog te doen. Dat komt de efficiëntie extra ten goede.”

Vooruitblikken

Op de vraag of corona dit jaar impact heeft gehad op de manier van (samen)werken, antwoordt Menssink: “Daardoor konden, en kunnen we nog steeds, minder vaak samen aan tafel zitten in letterlijke zin. Maar we hebben de virtuele toegang met elkaar natuurlijk heel snel gevonden. Doordat we heel gemakkelijk konden doorschakelen in de digitale wereld hebben we door de pandemie dan ook geen tijd- of productiviteitsverlies geleden.” Kijkend naar de toekomst zien beide heren doorontwikkeling van het RPA Platform als cruciaal. Menssink: “We kijken bijvoorbeeld naar moge-

lijkheden om het schade-uitkeringproces ook te automatiseren. Het uiteindelijke doel daarbij is om iedere schadebetaling gedigitaliseerd te verwerken, waarin tevens een audittrail in het systeem wordt vastgelegd, zodat ook de accountant en de volmachtgever kunnen controleren of aan alle eisen is voldaan voordat er tot een uitkering van schade wordt overgegaan. Onderdeel van de samenwerking is dat we continu ideeën uitwisselen over vervolgstappen.” Knaapen: “Op een veel breder vlak denk ik dat we aan het voorsorteren zijn op een toekomst waarin het arbeidspotentieel door demografische ontwikkelingen zal krimpen. Omdat het daardoor steeds moeilijker zal worden om goedgekwalificeerde mensen te vinden, zullen we samen verder moeten kijken waar we nog meer handmatig werk kunnen voorkomen. Niet zozeer omdat we het werk per se met minder mensen willen doen, maar juist om onze processen beheersbaar te houden binnen een snel groeiende organisatie en ons te wapenen tegen een toekomst waarin het lastiger wordt om daar geschikt personeel voor te vinden.”

Info: www.ddi.nl