

STREAMSERVE

Agis verzekerd van een hogere klanttevredenheid door strakke documentaire processen



Van links naar rechts Bertjan Teunissen (Agis), Michiel Glazener (StreamServe) en John Balvers (Xerox)

- **In het kader van procesoptimalisatie heeft verzekeraar Agis, met 1,7 miljoen**
- **verzekerden één van de grootste zorgverzekeraars in ons land, de eerste**
- **fase van een omvangrijk traject succesvol achter de rug. Die eerste fase had**
- **betrekking op onder meer uniformering van de uitgaande correspondentie,**
- **om daarmee een hogere klanttevredenheid te bereiken. Xerox Global Services**
- **heeft dit project samen met StreamServe, specialist op het vlak van Enterprise**
- **Document Presentment, verzorgd.**

Van de redactie

'Een fusie gaat altijd gepaard met de bekende integratieprocessen', legt projectleider Bertjan Teunissen van Agis uit. 'Zowel op menselijk als op IT-gebied. Er komen verschillende bedrijven met verschillende werkmethodes bij elkaar en ook al is de kerncompetentie min of meer gelijk, in de praktijk blijken processen toch verschillend. Voor ons was het uitermate belangrijk om

de manier waarop we met correspondentie omgaan meer te uniformeren en de huisstijl consistent toe te passen om ons professioneel naar klanten, zorgverleners en andere relaties te presenteren. Tegelijkertijd hing het zwaard van Damocles boven ons hoofd: de deadline van de Basisverzekering. Per 1 januari 2006 moesten alle cliënten immers op de hoogte zijn gebracht

van de wijzigingen in de zorgverlening en – vergoeding, offertes hebben gehad, mutaties hebben kunnen doorgeven, etcetera. Dat bood ons tegelijkertijd ook de kans om de nieuwe oplossing te implementeren en een eerste stap te zetten in het verbeteren van de tevredenheid van onze klanten over onze communicatie.'

Er was een complexe probleemstelling: per proces was de correspondentie anders geregeld; er waren verschillende systemen (desktop, mainframe, extern etc.), diverse content management systemen, ad-hoc archivering van correspondentie en de output (printing) was uitermate inflexibel. 'Mede als gevolg hiervan ontving het callcenter van Agis veel vragen die bij gebrek aan informatie vaak veel tijd kosten om op te lossen. Het lijkt nu alsof er niets van deugd', aldus Teunissen, 'maar dat was natuurlijk ook weer niet waar. Het was echter wel allemaal omslachtig, verspreid en moeilijk te beheren als gevolg van de fusie. Voor ons was het zaak om met de steun van de Raad van Bestuur handen en voeten te geven aan een geïntegreerd correspondentiesysteem, voornamelijk gebaseerd op een strakke stroomlijning van de documentaire processen.'

ARCADE

De naam die voor het nieuwe systeem werd bedacht is ARCADE. Dat staat voor Agis Reguliere Correspondentie Architectuur en Development Environment. Als aanbieder kwam Xerox Global Services, in samenwerking met StreamServe, in beeld. Xerox was al actief binnen Agis. Daarnaast hadden Xerox' projectleider John Balvers en Michiel Glazener, account manager van StreamServe, al interessante ervaringen opgedaan bij andere klanten. 'Bij ARCADE hebben we het over een samenspel van output, opslag, archivering, genereren, zoeken in bronnen naar en raadplegen van documenten', aldus Balvers en Glazener. De basis van het systeem wordt gevormd door het nieuwe centrale bronstelsel, IKAZ Nieuw. Oorspronkelijk waren er een IKAZ en een APART systeem voor respectievelijk ziekenfonds- en particulier verzekerden. Nu is het mogelijk om met één centraal bronstelsel aan te sluiten op StreamServe, specifiek voor de opmaakfunctionaliteit van onder meer polissen.

Teunissen gaat verder: 'Daarbij gebiedt de eerlijkheid te zeggen dat er met StreamServe nog veel meer voordelen te behalen zijn voor onze organisatie. Voor volgend jaar staan er diverse documenten en formulieren op de rol. We zijn echter eerst begonnen met die documenten die een impact hadden op het callcenter en dus snel tot resultaat zouden leiden. StreamServe

zorgt ervoor dat deze documenten conform huisstijl samengesteld en opgemaakt worden en vervolgens naar keuze op papier, via e-mail, fax, of anderszins aan onze klanten gestuurd worden. De huidige documenten zijn veel duidelijker geworden voor onze klanten. Kortom een behoorlijke professionaliserings- en flexibiliseringslag in de uitgaande documentstroom. Voordat het document eruit gaat naar de cliënt wordt het bovendien met behulp van meta-gegevens opgeslagen in het elektronisch documentmanagement systeem. Een VIP module – inderdaad het heet VIP en dat staat voor Verbeterde IKAZ Presentatie – wordt gebruikt voor de raadpleegfunctie. Dit systeem draagt enorm bij aan onze service aan klanten. In het geval van vragen is ons callcenter nu in staat om direct alle gewenste documenten te raadplegen waardoor de klant professioneel en snel geholpen kan worden.'

Trots

Teunissen vervolgt: 'Het resultaat is één compleet systeem waarbij de uitgaande documenten in onze huisstijl via het gewenste distributiekanaal naar onze klanten gaan en ook binnen het systeem op uniforme wijze, elektronisch worden beheerd. Geheel volgens de eisen en randvoorwaarden die voor de Basisverzekering gelden. Met dit project hebben we voor onszelf een unieke voorsprong gecreëerd. Potentiële klanten zullen het verschil zeker ervaren op het moment dat zij bij meerdere verzekeraars offertes voor de Basisverzekering telefonisch of online aanvragen. Er gaan vele complete mail-packs, offertes en polissen uit, gebaseerd op individuele wensen. En alles gaat geheel in stijl, gestructureerd en flexibel. We gaan met trots de vergelijking met andere verzekeraars aan.'

Huisstijl

De opmaak is een cruciaal onderdeel, vindt Teunissen. 'De 'branding', de uniformiteit en eenvoud in beheer maken deze oplossing in zijn totaal zeer geslaagd en baanbrekend. Huisstijl is overigens meer dan een bedrijfslogo. Ook de content is belangrijk. De wijze van informatie aanleveren, afgestemd op de wensen van de klant, in combinatie met de business rules geven een eenduidige output die voor de klanten helder en overzichtelijk is.'

Notabox

Omdat Agis nu zo flexibel is, is het makkelijker om straks de stap te maken van fysieke output naar portal-achtige omgevingen en e-mail. 'Volledig elektronische aanlevering en verwerking van klantgegevens staan voor de deur', aldus Teunissen. 'Nadat de polissen en correspondentie zijn gestroomlijnd, zijn de volgende stappen het factuurgedeelte en de formulieren. Ook de elektronische factuur komt dankzij StreamServe volgend jaar aan de beurt in het kader van onze deelname aan Notabox, de digitale brievenbus van TPG Post.'

Effect

In het eerste project gaan er ongeveer 4 miljoen documenten uit. Eind van dit jaar is 80% daarvan in het ARCADE-systeem ondergebracht. Teunissen: 'We zijn in staat gebleken in korte tijd onze communicatie verder te professionaliseren, in een consistente huisstijl en duidelijker. Ook de effectiviteit en efficiency van onze bedrijfs correspondentieprocessen is merkbaar beter. Het kost minder tijd, we maken minder fouten en we krijgen ook bijvoorbeeld veel minder vragen in ons callcenter. De vragen die we krijgen worden tegenwoordig overigens ook sneller afgehandeld. Het callcenter is nu altijd op de hoogte door de elektronische manier van documentbeheer. We verwachten het effect straks zeker in een hogere klanttevredenheid terug te zien. Verder zijn we in staat gebleken door dit proces de kosten van onze correspondentiesystemen en processen flink te reduceren. Een ander groot voordeel is de eenduidigheid en de flexibele infrastructuur die is gecreëerd. Nu het raamwerk er eenmaal is, kunnen nieuwe toepassingen eenvoudig worden ingepast, waardoor we onze voorsprong kunnen behouden. Daarbij komt ook nog eens een voordeel voor het management: de sturing is eenvoudiger geworden, omdat je als manager de juiste informatie op het juiste moment tot je beschikking hebt.

Kortom er is al veel bereikt, maar er liggen ook nog heel veel kansen, aldus Teunissen tot slot. 'Maar het resultaat is er naar. Het project verdient zich in korte tijd terug, niet in het minst door de gezamenlijke inspanningen van onze partners.' ●