



# ‘On time, below budget’-implementatie van Microsoft Dynamics CRM bij AG Insurance

Hoe verwerk je als departement binnen een verzekeringsmaatschappij op een efficiënte manier 750 aanvragen voor contractwijzigingen per dag zonder het overzicht te verliezen over ieder dossier? Dat was de vraag die ook de divisie Life Insurance Bankchannel (save & invest) van AG Insurance zich stelde.

Na rijp beraad besliste men om Traviata CRM for Insurance carriers, een oplossing op basis van Microsoft Dynamics CRM, te implementeren voor het beheer van to do's en de daaraan verbonden workflows.

Dankzij een strikte projectbegeleiding, een uitgebreide behoefteanalyse en een voortdurende aandacht voor interne communicatie werd het complexe project ‘on time, below budget’ tot een goed einde gebracht. Niet zonder de hulp van Realdolmen, dat een gewaardeerde bijdrage leverde door te zorgen voor broodnodige aanvullende Microsoft Dynamics CRM-expertise.

### 1 BELG OP 3 IS KLANT

AG Insurance biedt als verzekeraar een volledig assortiment van verzekeringsproducten aan: levensverzekeringen, schadeverzekeringen (auto, brand, ongevallen, hospitalisatie, burgerlijke aansprakelijkheid, ...) en alle mogelijke oplossingen voor aanvullend pensioen. Het bedrijf, dat al sinds 1824 actief is, telt meer dan 3,5 miljoen klanten en is uitgegroeid tot de marktleider in de Belgische verzekeringssector.

De afdeling Life Insurance Bankchannel van de verzekeraar beheert zo'n 3 miljoen contracten, die deel uitmaken van een totale portefeuille Levensverzekeringen die 53 miljard EUR vertegenwoordigt. De producten worden voornamelijk gecommmercialiseerd via de agentschappen van BNP Paribas Fortis en via BPost.

“Wij hebben samen met Realdolmen het Microsoft Dynamics CRM-project ‘on time, below budget’ kunnen afronden. En dat, terwijl de initiële scope zelfs werd overschreden!”

**CAROLE PITT, BUSINESS PROJECT  
MANAGER LIFE INSURANCE, AG  
INSURANCE**



**LAND:** België

**SECTOR:** Verzekeringen

### PROFIEL

AG Insurance is met 3,5 miljoen klanten marktleider in de Belgische verzekeringssector.

### UITDAGING

Binnen de tak Life Insurance wilde men de jaarlijkse 1.000.000 aanvragen tot contractwijzigingen efficiënter registreren en opvolgen.

### OPLOSSING

AG Insurance koos Traviata CRM for Insurance carriers, bovenop Microsoft Dynamics CRM, voor het beheer van to do's en de daaraan verbonden workflows. Het bedrijf kon hiervoor rekenen op de externe expertise van Realdolmen.

### VOORDELEN

- Meer transparantie en visibiliteit met betrekking tot to do's over de verschillende diensten heen
- Mogelijkheid tot opvolgen van KPI's
- Minder afhankelijkheid van IT-departement dankzij eenvoudige aanpassingsmogelijkheden
- Betere service en communicatie naar klanten en bankagenten
- Efficiëntere werkverdeling en bepalen van prioriteiten
- Betrouwbare Microsoft-technologie met onbeperkte uitbreidingsmogelijkheden

### SOFTWARE

Microsoft Dynamics CRM

Traviata CRM for Insurance Carriers

### 1.000.000 AANVRAGEN PER JAAR VERWERKEN

De verzekeringscontracten zelf worden telkens door het bankkantoor afgesloten, doch voor iedere aanpassing of uitbreiding van een contract moet de klant rechtstreeks bij AG Insurance aankloppen. Een team van 200 medewerkers verwerkt jaarlijks niet minder dan 1.000.000 aanvragen voor contractwijzigingen.

De meeste aanvragen brengen een reeks taken ('to do's' in het jargon van AG Insurance) met zich mee. Deze to do's moeten zo efficiënt mogelijk uitgevoerd worden, ofwel door de persoon die het aanvraagdossier initieel behandelde, ofwel door een andere medewerker.

### GEBREK AAN VISIBILITEIT EN TRANSPARANTIE

In het verleden was de behandeling van aanvraagdossiers een volledig manueel proces. Jane Walraevens, Head of Save & Invest Life Insurance bij AG Insurance: "Honderden aanvragen kwamen dagelijks letterlijk bovenop een stapel papier terecht. Door het gebrek aan transparantie bleek het bijna onmogelijk om te achterhalen hoever het stond met de behandeling van iedere aanvraag. Bovendien leed ook de communicatie met klanten en bankkantoren eronder."

Het management besliste enkele jaren geleden om te investeren in een softwaresysteem dat het beheer van to do's en workflows zou stroomlijnen. In 2010 ging een grondige analyse van start; die in 2012 uitmondde in de invoering van een oplossing die - zo bleek al snel - niet aan de verwachtingen voldeed.

Carole Pitt, Business Project Manager bij AG Insurance: "De toenmalige oplossing vertoonde heel wat gebreken en wij hadden ook onze twijfels bij de toekomstgerichtheid van het platform. Wij hakten dan ook de knoop door en beslisten om te zoeken naar een nieuwe softwaretoepassing."

### 'PROVEN TECHNOLOGY' MET ONBEPERKTE UITBREIDINGSMOEGELIJKHEDEN

Jason Selling, Project Leader bij AG Insurance: "Het nieuwe systeem moest aan drie belangrijke criteria voldoen: het moest performant en stabiel zijn, zeer sterk staan op het niveau van rapportering en functioneel uitbreidbaar zijn om bijvoorbeeld bijkomende workflows te ondersteunen."

Bij een demonstratie viel Microsoft Dynamics CRM meteen in de smaak. Het product bleek bovendien aan de drie voorwaarden van AG Insurance te voldoen en de knoop werd dan ook snel doorgemaakt.

Carole Pitt wijst op de uitbreidingsmogelijkheden van Microsoft Dynamics CRM en van het Microsoft-platform in het algemeen als belangrijke factoren bij de keuze voor het platform: "Microsoft is 'proven technology' en je kan er in de toekomst heel wat kanten mee uit. Ik denk bijvoorbeeld aan de uitbreidingsmogelijkheden van Microsoft Dynamics CRM wat betreft het beheer van workflows."

Jason Selling voegt eraan toe dat de technologie achter Microsoft Dynamics CRM in tegenstelling tot andere uitblinkt door de eenvoud waarmee aanpassingen kunnen doorgevoerd worden: "In veel gevallen kan je als gebruiker zelf aanpassingen doorvoeren zonder dat er programmeerwerk bij komt kijken. De gewone gebruiker heeft veel instrumenten in handen en dat betekent een hele verlichting voor de IT-afdeling."



### AG Insurance en Realdolmen: als één team

Desondanks opteerde AG Insurance bewust voor een implementatie die zoveel mogelijk 'out of the box' was: "Door bij de standaardfunctionaliteiten te blijven heb je ook de meeste kans op vlotte upgrades achteraf," verklaart Jason Selling.

#### EXTERNE EXPERTISE INROEPEN BIJ REALDOLMEN

De IT-afdeling van AG Insurance had voldoende ervaring in huis om de verantwoordelijkheid over het implementatietraject op zich te nemen. Toch besepte men dat bijkomende externe expertise in Microsoft Dynamics CRM welkom zou zijn. Realdolmen (toen nog Travi@ta) had heel wat wat ervaring in de financiële sector en kon AG Insurance overtuigen om samen in zee te gaan.

Vandaag is er bij AG Insurance niets dan lof voor de vlotte samenwerking met Realdolmen. Jason Selling: "De medewerkers van Realdolmen kennen Microsoft Dynamics CRM door en door. Bovendien kunnen wij ons uitstekend vinden in hun nuchtere aanpak: ze zijn altijd duidelijk over wat mogelijk is en wat niet."

#### EVOLUTIE NAAR PAPIERLOZE PROCESSEN

Hoe wordt Microsoft Dynamics CRM vandaag ingezet? Om aanvragen door te sturen wordt nog steeds vaak gebruik gemaakt van gestandaardiseerde documenten. Deze worden bij ontvangst echter meteen ingescand, waarna een dossier wordt aangemaakt in Microsoft Dynamics CRM. Tegelijk worden automatisch de nodige to do's gecreëerd in functie van het type aanvraag.

"Het grote verschil met vroeger is dat het digitaliseren en indexeren van het document samen met het creëren van de to do's vandaag in één beweging kan gebeuren. Hierdoor kunnen we de werklust beter inschatten en een adequate opvolging verzekeren" vertelt Jane Walraevens.

Het gevolg van de nieuwe manier van werken is ook dat medewerkers veel makkelijker prioriteiten kunnen bepalen en meteen een beter overzicht hebben over de uit te voeren taken. .

In de toekomst wil AG Insurance nog een stap verder gaan bij de invoering van papierloze processen. Het gebruik maken van barcodes op documenten en het werken met elektronische handtekeningen, zijn twee toekomstige projecten die moeten zorgen voor een nog vlottere doorstroming van dossiers.

#### KPI'S BETER MANAGEN

Vanuit technologisch standpunt is de achterliggende SQL Server-database van Microsoft Dynamics CRM volgens Jason Selling uitermate geschikt voor krachtige 'out of the box'-rapporten.

Dit vertaalt zich meteen in belangrijke operationele voordelen: "Wat is de gemiddelde doorlooptijd? Hoeveel openstaande to do's zijn er per dienst? Zijn de huidige processen optimaal of kunnen ze verbeterd worden? Dankzij de informatie uit Microsoft Dynamics CRM kan het management de KPI's beter managen," verklaart Jane Walraevens.

### ON TIME, BELOW BUDGET

Het gebeurt niet vaak dat softwareprojecten binnen de afgesproken termijn én binnen het budget worden opgeleverd. Volgens Carole Pitt is het succes van het CRM-project bij AG Insurance te danken aan een strakke projectbegeleiding en een verregaande aandacht voor interne communicatie.

“Wij hebben samen met Realdolmen het Microsoft Dynamics CRM-project ‘on time, below budget’ kunnen afronden. En dat, terwijl de initiële scope zelfs werd overschreden: de betrokken medewerkers waren immers zo enthousiast dat ze steeds maar nieuwe zaken toevoegden,” stelt Carole Pitt glimlachend tot besluit.



### TRAVIATA CRM FOR INSURANCE CARRIERS

Traviata CRM for Insurance Carriers is een Microsoft Dynamics oplossing die makkelijk integreert met Office-toepassingen zoals Outlook, is erg gebruiksvriendelijk en rijk aan functionaliteit;

- Directe en indirecte benadering (klanten, makelaars, brokers):
  - 360° Single View van uw eindklanten
  - 720° Broker Single View
- Policy lifecycle management
- Claims management
- Business, Sales & Marketing Process Support
- Snelle user adoption.

*“Wat is de gemiddelde doorlooptijd? Hoeveel openstaande to do's zijn er per dienst? Dankzij de informatie uit Microsoft Dynamics CRM kunnen we onze KPI's beter managen.”*

Jane Walraevens,  
Head of Save & Invest Life Insurance, AG Insurance

### MEER WETEN?

#### OVER AG INSURANCE

[www.aginsurance.be](http://www.aginsurance.be)

#### OVER TRAVIATA CRM FOR INSURANCE CARRIERS

[www.traviata.eu](http://www.traviata.eu)

#### OVER REALDOLMEN:

[www.realdolmen.com](http://www.realdolmen.com)

[info@realdolmen.com](mailto:info@realdolmen.com) - T: +32 2 801 55 55

