



Solution

Application Development

Referentie NATIONALE NEDERLANDEN

'We zijn de mensen van Axians eerder als collega's gaan beschouwen, dan als ingehuurd partij.'

NATIONALE NEDERLANDEN

Nationale Nederlanden (NN) Expertise Service Center verbetert dienstverlening aan klanten en opdrachtgevers met een zelf ontwikkeld bedrijfsplatform. De verzekeringsbranche sterk in beweging, mede als gevolg van de instabiele economie. Naast een focus op kostenverlaging staat het vergroten van klanttevredenheid steeds centraler. Het Expertise Service Center van NN bereikte beide doelstellingen door zelf een bedrijfsapplicatie te ontwikkelen voor het verdelen en afhandelen van schade-expertiseopdrachten. Een mooi voorbeeld van de stuwende kracht van innovatie.

FEITEN IN HET KORT

Bedrijf	Nationale Nederlanden Expertise Service Center
Branche	Verzekeringen
Werknemers	38
Activiteiten	Verwerken en afhandelen van schade-expertiseopdrachten en risico-inventarisaties
Operationeel sinds	April 2012
Geleverde oplossing	Business Apps voor dossierbehandeling



IT CONTINU OPTIMALISEREN

Het Expertise Service Center (ESC) is binnen NN verantwoordelijk voor het verwerken en afhandelen van alle risicoinventarisaties en schade-expertiseopdrachten voor de NN Groep. Frank van Donk is manager van het ESC en verantwoordelijk voor de ontwikkeling van eXpo, een in samenwerking met Axians ontwikkelde bedrijfsapplicatie voor het efficiënter verdelen en afhandelen van alle dossiers. 'Onze organisatie heeft een belangrijke omslag gemaakt door eXpo te ontwikkelen,' zegt Van Donk. 'Met deze bedrijfsapplicatie zijn wij nu veel beter in staat onze klanten en opdrachtgevers goed te bedienen.'

SCHADE-EXPERTISE

Het Expertise Service Center verzorgt binnen NN de werkzaamheden voorafgaand aan het afsluiten van verzekeringen, zoals het inventariseren van risico's, evenals als in het natraject, ofwel het vaststellen van de hoogte van een schadebedrag. In 2011 wilde het ESC de omslag maken van traditionele expertisedienst met een team van schadeexperts en inspecteurs naar een organisatie die gericht is op schade- en riskmanagement in brede zin. 'Alleen opdrachten verrichten is niet langer voldoende. We wilden meer toegevoegde waarde leveren en in feite is alle kennis en kunde bij ons aanwezig om hier invulling aan te geven' vertelt Van Donk. 'Er zijn tal van ontwikkelingen in de branche. Alles moet goedkoper, dat zie je ook buiten de verzekeringen. Maar naast die kosten-focus draait het bij ons tegenwoordig vooral om transparantie en focus op de klant. We zijn ons projectmatig meer gaan richten op hoe we dingen beter, slimmer, goedkoper en klantgericht konden gaan doen.'

Deze essentiële focusomslag zorgde ervoor dat Van Donk een nieuw bedrijfsmodel ging ontwikkelen waarmee zijn organisatie het onderscheid zou gaan maken. De gespecialiseerde kennis in huis houden vormt hiervoor de basis. Van Donk: 'We doen alleen de opdrachten waar wij door onze specifieke kennis het verschil kunnen maken. Andere zaken besteden we uit, waarbij we hoge eisen stellen aan onze preferred suppliers. We sturen op contractmanagement. Ten slotte wilden we meer kennis delen, zowel intern als extern. We wilden sneller met elkaar kunnen schakelen en de verzamelde informatie gebruiken voor allerlei initiatieven om de klanttevredenheid te verhogen en de schadelast te verlagen.'

KENNIS IS MACHT

Om de ambitieuze doelstellingen van NN te halen, was er behoefte aan een geschikt ICT-middel om dit te ondersteunen. Het bestaande bedrijfs-systeem bij het ESC was niet gebruiksvriendelijk, de functionaliteit voldeed niet en het was lastig om er goede managementinformatie uit te halen. 'Kennis is macht,' zegt Van Donk. 'Als je heel veel informatie hebt over de schadestromen, dan kun je op basis daarvan weloverwogen de juiste beslissingen en stappen nemen om daar meer controle over te krijgen.'

Gebruiksgemak en een stuk ketenintegratie waren volgens Van Donk belangrijke eisen aan het voorgestelde IT-systeem. 'Onze gebruikers zouden er eigenlijk zonder handleiding mee moeten kunnen werken. Daarnaast moest het routeren van bepaalde opdrachten automatisch gaan verlopen en we wilden direct inzicht hebben in de status van een opdracht.'

OP ZOEK NAAR EEN IT PARTNER

NN ging op zoek naar een geschikte businesspartner om de nieuwe bedrijfsapplicatie te gaan realiseren. Van Donk koos voor Axians, dat snel een oplossing kon realiseren tegen een goede prijs. 'Verder kozen we Axians uiteindelijk grotendeels op basis van gevoel en hun presentatie. Er was vanaf het begin een goede klik en ook de flexibele Mendix-oplossing die Axians voorstelde sprak ons aan. Tegenwoordig zouden meerdere partijen een dergelijk ontwikkelplatform inzetten, maar Axians was toen de enige.'

AGILE SAMENWERKEN

De werkwijze voor de ontwikkeling van eXpo zou agile zijn, een projectmethodiek waarbij intensief wordt samengewerkt tussen de opdrachtgever en ontwikkelpartner. Van Donk: 'Wij hadden daar geen ervaring mee, maar Axians kwam met een passievol betoog over agile en Mendix. Wij geloofden daar in en uiteindelijk is dat ook de sleutel geweest tot de succes van het project.'

Een intensieve samenwerking volgde, waarbij het projectteam van Axians direct samenwerkte met een team van NN. 'Bij veel IT-projecten moet je smeken om capaciteit vanuit de business. Hier was het omgekeerd. Onze medewerkers wilden juist heel graag meewerken, omdat zij de unieke mogelijkheid kregen om zelf te bouwen aan het systeem waar ze later mee zouden gaan werken.'

**'Met deze bedrijfsapplicaties
zijn wij nu veel beter in staat
onze klanten en opdrachtgevers
goed te bedienen'**

**Frank van Donk, Manager Expertise
Service Center - Nationale Nederlanden**

Volgens Van Donk was agile de succesfactor in het project, omdat het leidde tot een enorme betrokkenheid bij het project. 'Wij hoorden dat de medewerkers van Axians ook massaal mee wilde doen aan ons project. Zij waren sterk onder de indruk van het feit dat wij met zoveel enthousiasme constructief meedachten en soms van 's ochtends vroeg tot 's avonds laat met hen aan tafel zaten. Zo hoort agile te zijn.'

Van Donk stelt wel dat agile niet zaligmakend is, maar dat het vooral een methodiek is die werkt als je de juiste mensen bij elkaar zet. 'Je brengt kennis en kunde bij elkaar om gezamenlijk naar een goed eindresultaat te werken. Maar beide partijen moeten wel op die manier samen willen werken, anders heb je een probleem. Maar in ons geval werkte het zelfs zo goed, dat we de mensen van Axians eerder als collega's zijn gaan beschouwen, dan als ingehuurde partij.'

DOSSIER

NN ontwikkelde met Axians een standalone web-based applicatie, genaamd eXpo, die bovenop de bestaande IT-architectuur draait. In dit systeem staat het dossier centraal. Alle partijen die een rol hebben in het proces kunnen inloggen om informatie te kunnen zien of aanvullen. Hierdoor verloopt het bedrijfsproces een stuk efficiënter dan voorheen, wordt handmatig werk gereduceerd en kunnen ook externe partijen naadloos aan het proces deelnemen.

Van Donk: 'Dat is het ketenintegratie-aspect. Wij wisselen bijvoorbeeld automatisch gegevens uit met partners als CED en Dekra. Opdrachten worden deels automatisch verdeeld over partners en externe partijen, wat vroeger handmatig door de binnendienst werd gedaan. En het ouderwets

facturen controleren hoeft niet meer, want die zijn in ons systeem al geaccordeerd voordat ze gefactureerd worden.'

Door eXpo is het gehele dossierproces bij NN een stuk overzichtelijker geworden, maar ook levert het systeem nu gerichte managementinformatie. 'We kunnen nu waardevolle informatie uit onze systemen halen en inspelen op trends in de verzekeringsbranche. Hybride auto's worden bijvoorbeeld steeds populairder in Rusland en worden hierdoor heel veel gestolen. Zien wij dit effect in onze portefeuille? Dat soort gegevens kunnen wij nu direct boven water krijgen.'

LEERMOMENTEN

Van Donk kijkt terug op een succesvol ontwikkelproject, met eXpo als eindresultaat. Van Donk: 'Het project komt uitstekend overeen met de oorspronkelijke business-case. De beoogde resultaten zijn gerealiseerd en ook tijdens het project hebben wij goed grip op de kosten weten te houden.'

Echte problemen zijn er volgens Van Donk niet geweest bij de ontwikkeling, omdat eXpo werd gebouwd bovenop de bestaande infrastructuur. Alleen bij het koppelen met externe partijen ging het lastiger. Van Donk: 'Bij het koppelen met externe partijen moet je de applicatie passend maken op andere IT-architectuur en bijvoorbeeld rekening houden met de security-regels die daar gelden. Dat zorgde voor vertragingen, maar uiteindelijk zijn die opgelost.'

WERKEN MET AXIANS

Uit het verhaal van Van Donk blijkt dat de intensieve samenwerking tussen IT-partner Axians en NN een belangrijke succesfactor

was voor het project. 'Het heeft onze band met Axians enorm versterkt, heel anders dan mijn eerdere ervaringen met IT-projecten. Het zijn prettige mensen om mee te werken en mee om te gaan. De klik die wij hadden en de agile-methodiek zorgden ervoor dat we binen korte tijd een succesvol product konden opleveren. Het ontwikkelen van bedrijfsapplicaties is uiteindelijk toch mensenwerk.'

Van Donk is duidelijk overtuigd van de agile-methodiek, die volgens hem voor veel meer betrokkenheid vanuit de business zorgt, dan bij traditionele 'watervalprojecten' het geval is. Het resultaat is volgens hem een combinatie van meer enthousiasme, creativiteit en uiteindelijk hogere kwaliteit. 'Dat is ook mijn belangrijkste boodschap,' besluit Van Donk. 'Werk je aan een business-project met een groep van betrokken en gekwalificeerde mensen vanuit zowel je ontwikkelaar als je eigen organisatie, dan gaat die samenwerking bijna altijd goed. Met zo'n team kun je resultaten halen die het beste overeenkomen met de oorspronkelijke wensen, of ze zelfs overtreffen.'

VOORDELEN

- ▶ Door de eXpo-applicatie verlopen bedrijfsprocessen efficiënter
- ▶ Klanten worden sneller geholpen met beter inzicht in dienstverlening
- ▶ Analytische managementinformatie is direct beschikbaar
- ▶ Het Mendix-platform zorgt voor flexibele uitbreidingsmogelijkheden
- ▶ Expo is agile ontwikkeld naar de wensen van de gebruikers en de business
- ▶ NN heeft veel meer inzicht gekregen in het dossierproces