



Pakketselectie en Implementatie

Onze ervaringen

2009



Inleiding

Vanwege de opgebouwde kennis en jarenlange ervaring met pakketselectie implementatieprojecten bij banken en verzekeraars is ITDS als geen ander in staat dit proces van begin tot eind te begeleiden. Pakketselecties en implementaties van administratiesystemen, met daarbij de mogelijkheid tot gegevensontsluiting via (web)portalen, zijn zaken waar de business consultants en projectmanagers van ITDS zich dagelijks mee bezighouden.

Pakketselectie en -implementatie betreft niet alleen het configureren van het pakket, maar ook het specificeren en testen, het ontwikkelen van interfaces, het ondersteunen bij productontwerp en -rationalisatie, het veranderen van bedrijfsprocessen en het herinrichten van de organisatie. Om het totale invoeringstraject te bewaken over alle bedrijfsfuncties heen is goed projectmanagement een cruciale succesfactor. De ervaring van ITDS biedt daarvoor een garantie.

In het navolgende vindt u een overzicht van een aantal pakketselectie en implementatietrajecten waarin ITDS een belangrijke rol heeft vervuld. Hieruit zijn twee projecten geselecteerd die vervolgens uitgewerkt zijn. De eerste case beschrijft de succesvolle introductie van nieuwe pensioenverzekeringsproducten voor de MKB markt. In de tweede case beschrijving wordt de rol van ITDS beschreven binnen het volledig automatiseren van de levensloop van de UL/UL portefeuille. Daarvoor is één centraal backoffice systeem ontwikkeld en is er een nieuw offertesysteem gerealiseerd. Er is nadrukkelijk toestemming gevraagd om in deze twee case beschrijvingen gebruik te mogen maken van de naam van de opdrachtgevende verzekeraar.

Arjen de Boer,
Directeur ITDS

Pakketselectie en implementatieprojecten bij levens- en pensioenverzekeraars

- Nieuwe pensioenverzekeringsproducten voor MKB markt in bankkantorenkanaal
- Selectie en implementatie back- en frontoffice voor pensioenproducten voor toonaangevende levensverzekeraar
- Implementatie nieuw pensioenplatform voor pensioenverzekeraar
- Nieuwe leven- en pensioenpropositie voor top-10 verzekeraar
- Migratie van pensioenadministratie van bankverzekeraar naar pensioenverzekeraar
- Polisfabriek in Polen voor levenadministratie Oost Europa voor internationale levensverzekeraar
- BPO van de UL leven- en pensioenadministratie voor top-10 levensverzekeraar
- Commerciële vernieuwing voor grootste pensioenverzekeraar Nederland
- Selectie nieuw leven- en pensioenadministratie voor top-10 levensverzekeraar
- Implementatie nieuw levenpakket Nederlandse levens- en hypotheekverzekeraar

Spraakmakende projecten bij schadeverzekeraars

- Inrichting backoffice eerste internetverzekeraar in Nederland
- Implementatie nieuw schadeplatform voor toonaangevende schadeverzekeraar
- Succesvolle greenfield inkomensverzekeraar en AOV
- Autopropositie op basis van internet in Frankrijk voor internationale verzekeraar
- Nieuw platform voor schadeproducten voor top-5 verzekeraar



Case 1: | Nieuwe Pensioenverzekeringsproducten voor MKB markt

Volledig afgestemd op de behoeftes van MKB werkgevers heeft Interpolis Pensioenen in samenwerking met ITDS twee nieuwe pensioenverzekeringsproducten ontwikkeld.

Renderende business

De primaire doelstelling van het uitbreiden van de pensioenportefeuille van Interpolis was het realiseren van een goed renderende business door middel van de ontwikkeling van twee nieuwe, gestandaardiseerde en eenvoudige pensioenverzekeringsproducten voor de MKB-markt. De verkoop daarvan zou zowel via het intermediaire- als het bankkanaal moeten lopen.

De producten dienden voorzien te zijn van glasheldere specificaties en klantinformatie, waardoor invulling gegeven kan worden aan de zorgplicht die Interpolis heeft met betrekking tot beleggingsproducten.

Daarnaast diende rekening gehouden te worden met het feit dat Interpolis Pensioenen te maken had met een inefficiënte organisatie. Bovendien waren zowel de front- als backoffice systemen aan het einde van hun levensduur.

Onze aanpak

Omdat productontwikkeling van invloed is op zowel de organisatie- als IT inrichting is een centraal implementatieplan opgesteld. Hierin is precies uitgewerkt hoe de verschillende onderdelen, zoals onderstaand beschreven, gezamenlijk in productie genomen konden worden. Het programma, dat onder andere door business consultants en projectmanagers van ITDS is bemand, heeft de volgende aanpak gevolgd:

Vooronderzoek

Er is gestart met een vooronderzoek waarin de visie van Interpolis Pensioenen op (de) MKB pensioenen(markt) is beschreven. Deze visie is leidend geweest bij het maken van inrichtingskeuzen, omdat het beschrijft op welke wijze Interpolis Pensioenen wil concurreren op de MKB pensioenenmarkt en wat voor hen de belangrijkste succesfactoren zijn.

Productontwikkeling

Gedurende het productontwikkelingstraject zijn de gewenste producten en diensten gedefinieerd. Belangrijk was de ontwikkeling van eenvoudige en gestandaardiseerde producten, zodanig dat ze enerzijds aan de vraag vanuit de MKB markt zouden voldoen en anderzijds verkocht zouden kunnen worden door desbetreffende distributiepartners. De inrichting en ontwikkeling van de producten is tot stand gekomen via een samenwerking tussen de ontwerpers uit het project, de eindgebruikers van de systemen, de productontwikkelaars, de leverancier van de softwarecomponenten en de projectmanager.

Ook de gewenste ondersteuning aan distributiepartners, zowel het intermediaire- als het bankkanaal, en aan de werkgevers en deelnemers is inzichtelijk gemaakt. Om dit bedieningsconcept uit te kunnen voeren, zijn alle processen beschreven, alsmede een voorstel voor de organisatie- en IT inrichting. Voor de commerciële uitrol van de pensioenproducten is commercieel materiaal ontwikkeld. Brochures, productkaarten en commerciële presentaties zijn hierbij via een 'roadshow' bij de distributiepartners geïntroduceerd.

Frontoffice en webportalen

Voor de offerteapplicatie en webportalen zijn diverse pakketten, componenten en maatwerk bekeken en onderzocht. Hieruit kon geconcludeerd worden dat alleen een maatwerkoplossing met hergebruik van componenten voldeed. Voor de realisatie van het frontoffice systeem en de webportalen is vervolgens gestart met een Proof of Concept (PoC) waarbij gezamenlijk met de softwareleverancier gekomen is tot een inrichting van de technische infrastructuur en een eerste invulling van de softwarecomponenten, aangevuld met een eerste weergave van de offertedialoog en de offerte. Nadat een 'go-beslissing' was afgegeven op deze prototype, vormde de PoC een eerste stap op weg naar de eindoplossing.

Backoffice

Voor wat betreft backoffice systemen zijn verschillende pakketten nader onderzocht. Na een accurate afweging van

voor- en nadelen van de diverse pakketten is uiteindelijk de keuze gemaakt door te gaan met het bestaande backoffice systeem. Dit is op een paar kleine onderdelen aangepast en geactualiseerd om koppelingen met het nieuwe offertesysteem mogelijk te maken. Alle handmatige en geautomatiseerde interfaces zijn in detail geanalyseerd en waar nodig aangepast om vervolgens de koppelingen tussen front- en backoffice te realiseren.

Testmanagement

Via een master testplan is het testen van componenten, het testen van componenten ten opzichte van elkaar (integratietest), een gebruikersacceptatie test en een productieacceptatie test centraal georganiseerd en gecoördineerd.

Opgeleide en gemotiveerde medewerkers

Het invoeren van de nieuwe en geactualiseerde systemen had gevolgen voor de organisatie en haar medewerkers. Niet in de basis, maar wel in de nuances. Hierbij heeft ITDS geholpen door processen te beschrijven en werkinstructies aan te passen. Door de gebruikers via het testtraject, de processen en werkinstructies mee te nemen in de veranderingen werd de weerstand via een natuurlijk proces geminimaliseerd en werd gezorgd voor opgeleide en gemotiveerde gebruikers van de nieuwe systemen.

Multidisciplinair traject

Het programma voor de productintroductie betrof een multidisciplinair traject waarbij kennis en kunde vanuit diverse specialisten in de lijn noodzakelijk was. Via een aanpak waarin alle organisatiefacetten aan de orde zijn gekomen is draagvlak gecreëerd bij de betrokken partijen. Zowel sales, marketing, administratie, productontwikkeling als rapportageonderdelen zijn meegenomen bij de implementatie van de nieuwe pensioenproducten.

Dankzij de nauwe samenwerking tussen de ITDS business consultants en -projectmanagers en de betrokken Interpolis medewerkers heeft Interpolis Pensioenen twee eenvoudige en gestandaardiseerde pensioenproducten geïntroduceerd, specifiek ontwikkeld voor de verkoop aan het MKB.

Succesvolle productintroductie leidt tot verdubbeling in verkoop

De succesvolle implementatie en introductie van de nieuwe pensioenverzekeringsproducten heeft in het eerste jaar na introductie geleid tot een verdubbeling van de verkopen van pensioenverzekeringsproducten.

Eenzijds heeft dit te maken met de verkoopondersteuning door de nieuwe frontoffice applicatie voor het offreren van pensioenverzekeringen. Daarnaast zijn ter ondersteuning webportalen ontwikkeld voor het intermediaire- en bankkanaal, voor de werkgevers en deelnemers. Via de webportalen is online inzage in het pensioencontract mogelijk. Ook mutaties kunnen online worden uitgevoerd. Op deze manier is het mogelijk om 'self service' te kunnen bieden, waarmee zowel de distributiepartners, als de werkgever en deelnemende werknemers op een eenvoudige wijze hun weg kunnen vinden in het dienstenaanbod van Interpolis Pensioenen.

Anderzijds zijn de kosten per polis significant gedaald door een goede administratieve performance. Door de koppeling van de frontoffice aan de backoffice en het beschikbaar maken van webportalen voor informatie en mutaties is de procesketen in sterke mate verder geautomatiseerd en geïntegreerd.

Interpolis. Glashelder.

De visie van Interpolis luidt: "Het extreem helder maken van verzekeren, werknemersinzetbaarheid en toekomstvoorzieningen". Interpolis is ontstaan vanuit het idee dat je sterker staat als je krachten bundelt en open kaart speelt. Alleen dan kun je volgens de Interpolis visie zelfstandig beslissen over risico's. Vertrouwen en gelijkwaardigheid zijn de basis voor de manier van werken binnen Interpolis. Interpolis is één van de belangrijkste Nederlandse pensioenuitvoerders. Voor ruim 2,9 miljoen werknemers en ex-werknemers verzorgt Interpolis de pensioenen. Ruim honderdduizend werkgevers maken gebruik van de pensioendiensten van Interpolis. Daarnaast verzorgt Interpolis voor 49 bedrijfstak-, ondernemings- en beroepspensioenfondsen het pensioen- en vermogensbeheer en hebben ruim tweeduizend bedrijven bij Interpolis een pensioenregeling in de vorm van een verzekerde regeling.



Case 2: | Centrale back- en frontoffice voor pensioenproducten

ITDS is verantwoordelijk geweest voor het volledig automatiseren van de levensloop van de UL/UL portefeuille bij Delta Lloyd Leven. Daarvoor is één centraal backoffice systeem ontwikkeld en is er een nieuw offertesysteem gerealiseerd. Het intermediair kan nu online en realtime zaken doen via webportalen.

Leverbetrouwbaarheid in gevaar

Delta Lloyd Leven is verantwoordelijk voor de verkoop en administratie van onder andere collectieve en individuele pensioenverzekeringsproducten. Binnen Delta Lloyd Leven was sprake van verschillende geautomatiseerde administratiesystemen voor de unit linked / universal life (UL/ UL) producten. Deze verspreiding leidde tot een inefficiënt primair proces, verhoogde kans op fouten en inconsistentie, lange doorloop- en responsetijden en een vertraagde time-to-market. Hierdoor raakte de leverbetrouwbaarheid aan de assurantieadviseurs in het geding.

Bovendien bracht het beleggen van dezelfde functionaliteit over verschillende systemen extra kosten met zich mee voor operationeel beheer, onderhoud en computertijd. Daarnaast waren de systemen niet in staat om het volledige proces te ondersteunen, met als gevolg hoge 'work arounds', mutatie onderbrekingen en miscommunicatie.

Op basis hiervan heeft Delta Lloyd Leven ervoor gekozen om voor de toekomst gebruik te gaan maken van één centraal backoffice systeem voor de administratie van de volledige UL/UL portefeuille.

Onze aanpak

ITDS heeft het programma- en projectmanagement aangepakt volgens de PRINCE2 methodiek. Het programmamanagement was eindverantwoordelijk voor het realiseren van de doelstellingen, had de dagelijkse leiding, zorgde voor de inrichting van projectgroepen, stelde planningen op en bewaakte de uitvoering van de projectactiviteiten.

Het programma was verdeeld over diverse projectteams rond de op te leveren functionele gebieden, zoals de ontwikkeling van back- en frontoffice programmatuur, conversie, interfacing, productie, test en opleiding & training. De diverse projectteams waren verantwoordelijk voor de realisatie van de projectactiviteiten. Het project is op hoofdlijnen opgedeeld in de fasen ontwerp, bouw en testen.

Offerteprogrammatuur

Naast de ontwikkeling en inrichting van het backoffice systeem zijn de business consultants en analisten van ITDS ook betrokken geweest bij de ontwikkeling en het opzetten van offerteprogrammatuur. Uiteindelijk zijn ook de interfaces gerealiseerd die communicatie tussen de back- en frontoffice mogelijk maken.

Omdat de business consultants van ITDS deskundig zijn in de financiële dienstverlening en in staat zijn de brug te vormen tussen ICT en de business, heeft ITDS ook zorg gedragen voor algemene acceptatie en draagvlak voor de nieuwe systemen door de business. Bovendien is veel aandacht besteedt aan gebruikersopleidingen en procedurebeschrijvingen.

Ondersteuning volledig verzekeringsproces

Het project heeft binnen de gestelde tijdslijnen een succesvol backoffice systeem opgeleverd voor de collectieve en individuele UL/UL producten. Delta Lloyd Leven dit systeem vervolgens zelfs geselecteerd als doelsysteem voor de gehele levensportefeuille.

Het centrale backoffice systeem is gespecialiseerd in de administratie van pensioenpolissen. Om ook de andere verzekeringsprocessen te ondersteunen zijn binnen het project randsystemen opgezet en geactualiseerd. Zo is het collectieve offertesysteem aangepast en is er een nieuw offertesysteem voor de individuele UL/UL portefeuille opgezet. Dit heeft geleid tot ondersteuning van het volledige verzekeringsproces. Van het vastleggen van de eerste gegevens, het verwerken van mutaties en claims tot uiteindelijke expiratie.

Het nieuwe backoffice systeem maakt gebruik van moderne techniek en een moderne architectuur. Dit maakt de oplossing qua techniek toekomstvast en garandeert een gemakkelijke uitbreiding van de architectuur. Het backoffice systeem is flexibel en slagvaardig opgezet zodat snel nieuwe producten geïmplementeerd kunnen worden.

De implementatie van het nieuwe backoffice systeem en de frontoffice oplossing is hand in hand gegaan met de hygiëneslag in de productportefeuille. Door de rationalisatie van de portefeuille zijn een groot aantal producten teruggebracht tot een beperkt aantal sjablonen, waardoor overzicht en structuur is gecreëerd.

Win-win situatie

Eén centrale backoffice voor de UL/UL portefeuille heeft geleid tot een goede administratieve performance. Hierdoor zijn belangrijke kostenbesparingen gerealiseerd. Bovendien kan productontwikkeling en de aanpassing van wettelijke wijzigingen op een gestandaardiseerde wijze gerealiseerd worden, waardoor een korte time-to-market gegarandeerd is.

Door druk vanuit het intermediaire kanaal om zaken online en realtime te kunnen doen, is ontsluiting van gegevens via webportalen gerealiseerd. Dit is mogelijk doordat gebruik gemaakt is van een geïntegreerde oplossing en interfaces tussen back- en frontoffice.

Nu kunnen tevens nieuwe cross-sell mogelijkheden geboden worden voor klanten met bijvoorbeeld pensioengaten, aftrekmogelijkheden in verband met huizenbezit, vrijval van koopsommen etc. Een duidelijk voorbeeld dus van een win-win aanpak voor zowel de klanten, als het intermediair, als Delta Lloyd Leven.

Delta Lloyd Verzekeringen

Het label Delta Lloyd staat voor een breed en veelzijdig concern. De financiële dienstverlening van Delta Lloyd varieert van spaarproducten tot complexe verzekeringen en financiële planning.

Een van de divisies onder het label Delta Lloyd is Delta Lloyd Verzekeringen, welke zich richt op schade-, leven- en pensioenverzekeringen. De producten en diensten worden uitsluitend aangeboden via professionele assurantieadviseurs.

