

VvAA GROEP

Over VvAA

VvAA is een ledenorganisatie van en voor professionals in de gezondheidszorg. Ruim 100.000 medici, paramedici en studenten voor die beroepen, zijn lid van VvAA. Zij maken gebruik van de op hen toegespitste producten en diensten en doen een beroep op de kennis en krijgen advies van de organisatie.

Opgericht in 1924 als een onderlinge autoverzekering van artsen, dierenartsen en tandartsen, is VvAA uitgegroeid tot een ledenorganisatie die opereert in het hart van de gezondheidszorg. De producten en diensten zijn afgestemd op de professionals werkzaam in de hedendaagse gezondheidszorg en hun wensen en behoeften. Teams van specialisten richten zich dagelijks op de advisering, opleiding

en dienstverlening aan professionals in de verschillende beroepsgroepen. Advies voor zowel zakelijke als persoonlijke aangelegenheden en altijd vanuit het hart van de gezondheidszorg.

Bij VvAA werken ruim 800 mensen, verdeeld over de hoofdvestiging in Utrecht, regiokantoren door het land en tientallen adviseurs in het veld.

De uitdaging

Om meer, betere en snellere service te kunnen bieden aan haar leden, zocht VvAA een internetapplicatie ter vervanging van haar e-dossier. Cruciaal is de mogelijkheid om klant- en verzekeringsgegevens te bekijken en te onderhouden. De uitdaging was

“Cruciaal voor het succes in ons project was de samenwerking met Netaspect en de interne samenwerking tussen onze front-office en mid-office afdelingen.”

Kees Brouwer (hoofddirectie VvAA Groep)

Bedrijfsnaam

VvAA Groep

Omzet

252 miljoen in 2009, waarvan 84 miljoen premie-inkomen schadeverzekeringen.

Project

STP Schadeverzekeringen met Certigo Sales & Service en Level-7.



tegemeet te komen aan de doelstelling om de kosten omlaag te krijgen en de omzet omhoog. Door een intensieve samenwerking tussen Ledenservice en de Acceptatie en Administratie is het nieuwe platform gerealiseerd.

Project

Straight Through Processing (STP) maakt het mogelijk een opdracht automatisch te verwerken, zonder menselijke tussenkomst. Certigo Sales & Service is daarmee de schakel tussen de website aan de ene kant en het polisadministratie gedeelte binnen Level-7 aan de andere kant. Certigo maakt mogelijk dat VvAA leden online direct verzekeringen kunnen afsluiten en muteren zonder menselijk handelen van VvAA medewerkers. In speciale gevallen gebeurt dit handmatig en vindt de acceptatie achteraf plaats.

De oplossing

In combinatie met Certigo Sales & Service en de polisadministratie van Level-7, is een complete omgeving voor het online bedienen van de leden van de VvAA gerealiseerd.

Voor acht schadeproducten en acht pakketten kan een nieuwe polis worden gesloten en ook mutaties zelfstandig door de klant worden doorgevoerd. Hiermee komen nieuwe advies en cross-sell opties beschikbaar, waardoor een geheel nieuw plateau van serviceverlening is bereikt.



Functionaliteiten

- gestructureerde opbouw van eindklantdialogen.
- premie-indicatie vanuit interne of externe rekenkernen.
- premievergelijking en keuze varianten.
- offerte- en polis aanvraag proces.
- multi channel en multi label.
- formele geautomatiseerde toets aan het acceptatiekader.
- handmatige acceptatie na uitval van een polisaanvraag.
- doorzetten van een aanvraag naar de polisadministratie.
- koppeling met polisadministraties van onder andere CCS.

De verbeteringen die VvAA heeft behaald met de invoering van de keten Level-7 en Certigo zijn aanzienlijk:

• Automatische polis genereren.

Voorheen konden leden van VvAA alleen hun gegevens online inzien. Na de implementatie van Certigo Sales & Service in combinatie met Level-7, kunnen zij behalve hun polisgegevens inzien, nu ook online een polis aanvragen en bestaande polissen muteren. Als alle gegevens correct zijn rolt er automatisch een polis uit. Als niet alle gegevens correct zijn, valt de aanvraag uit naar de acceptatiemodule en wordt deze aanvraag door de acceptant bekeken.

• Altijd complete aanvragen.

De digitale formulieren hebben verplichte invulvelden, waardoor een aanvraag altijd compleet is. De business rules in de software zorgen voor een geautomatiseerd acceptatieproces. Dit levert kwaliteitsverbetering en is sneller dan voorheen.

• Helemaal digitaal.

Voorlopig biedt VvAA haar klanten nog niet de keuze tussen digitale of papieren polissen. Maar het systeem is er nu al op ingericht dat een totale digitale afhandeling mogelijk is en er geen papieren polismap meer nodig is.

• Minder telefoon.

Voorheen voerden gespecialiseerde medewerkers van de polisadministratie de telefonische aanvragen in. Nu gebeurt dit via de gemakkelijke schermen van Certigo door de ledenservice medewerkers, dat scheelt tijd en mankracht. Maar daar bovenop heeft de klant de mogelijkheid dit meteen zelf online te doen. Hierdoor wordt het telefoontje naar de ledenservice zelfs helemaal overgeslagen.

• Meer mogelijkheden.

De afdelingen binnendienst advies en binnendienst ondersteuning hebben de mogelijkheid gekregen om met Certigo te werken. Op basis van het klantprofiel en de afgesloten producten, gaat men de klant nog beter adviseren over producten die voor hem interessant zijn.

HET RESULTAAT



Singel (Samuël van Hoogstraten) 78, 3311 SJ Dordrecht
Postbus 569, 3300 AN Dordrecht
mail@netaspect.nl Tel: 078 611 16 00 Fax: 078 611 16 99

www.netaspect.nl