

ABN AMRO Zakelijke Verzekeringen krijgt meer grip op verkoop met Diver Solution

Het zakelijke verzekeringsintermediair van ABN AMRO Bank bedient meer dan 90.000 klanten. De contractadministratie vindt plaats in diverse bronsystemen (polisadministratiesystemen) die zowel bij de joint venture ABN AMRO Verzekeringen staan, als bij ABN AMRO Zakelijke Verzekeringen. Met behulp van The Diver Solution kunnen de gegevens uit deze bronsystemen snel en eenvoudig worden geconsolideerd in één informatiesysteem. Daarmee heeft ABN AMRO Zakelijke Verzekeringen op ieder moment een perfect inzicht in de klantpenetratie en de prestaties van de verkooporganisatie.

Pilot

Met de beschikbare polisadministratiesystemen kon ABN AMRO Zakelijke Verzekeringen (ZV) wel totaaloverzichten van de bedrijfsinformatie genereren op hoofdlijnen, maar niet op detailniveau. “Dat maakt sturen lastig”, vertelt manager Diederick Gerritsen. “Vooral wanneer je, zoals wij, de focus meer op de klant en diens verzekeringsportefeuille wilt leggen én meer wilt sturen op de output van de ongeveer 300 medewerkers. We zochten daarom een relatief eenvoudige Business Intelligence (BI)-oplossing, die te gebruiken was binnen de bankorganisatie en binnen het budget zou passen. Met het team van Dimensional Insight is een brainstormsessie gehouden over onze wensen en de mogelijkheden die The Diver Solution zou kunnen bieden. Dat sprak ons aan, waarna een pilot volgde. Binnen zes weken bouwde Dimensional Insight een model waarmee we de portefeuilles uit verschillende polisadministratiesystemen kunnen consoli-

Organisatie: ABN AMRO Zakelijke Verzekeringen

Medewerkers: 300

Sector: Financieel

De case: ABN AMRO Zakelijke Verzekeringen is een toonaangevende adviseur in risicomanagement, employee benefits en verzekeren. ABN AMRO ZV richt zich als registermakelaar op de zakelijke verzekeringsmarkt met verzekeringsproducten en -diensten die passen bij de te bedienen klanten.

De klant: ABN AMRO ZV opereert vanuit vijf Regio Verzekeringsunits (RVU's) die verantwoordelijk zijn voor de acquisitie van schadeverzekeringen en pensioenrelaties en het beheer van de verzekeringsportefeuilles van bestaande klanten. In Nederland heeft ABN AMRO Zakelijke Verzekeringen verspreid over diverse vestigingen 300 medewerkers.

Oplossing: The Diver Solution

*“Het transparant maken van de prestaties van de organisatie, dat is het grootste voordeel van The Diver Solution”,
Diederick Gerritsen,
manager bij ABN AMRO
Verzekeringen*

deren in één systeem. Zonder moeilijke vooronderzoeken en dure consultancyuren hadden we in relatief korte tijd een bruikbaar instrument tot onze beschikking. Dat schepte vertrouwen en heeft ertoe geleid dat we nu al enkele jaren met deze toepassing werken.” Voor de managers is Diver via het web bereikbaar zodat veel informatie makkelijk toegankelijk is.

Inzicht en grip op verkoop & beheer

Met behulp van The Diver Solution is ABN AMRO ZV erin geslaagd de verschillende bronsystemen perfect te integreren. Daardoor werd het mogelijk om vlot en efficiënt de juiste managementrapportages te genereren en meer grip te krijgen op de verkoop en het portefeuillebe-

heer. “Met Diver kunnen we exact de klantpenetratie meten en vervolgens een strategie bepalen”, legt dhr. Gerritsen uit. “Ons doel is om totale dienstverlening te bieden op verzekeringsgebied. In de meest ideale situatie noteren we bij een klant een zogeheten ‘walletwaarde’ van 7. Dat houdt in dat deze klant verzekeringen heeft in alle branches. We kunnen de gegevens bovendien op medewerker-niveau in beeld brengen, zodat we ook goed inzicht hebben in hun portefeuille.”

Flexibiliteit in een veranderende organisatie

Een organisatie als ABN AMRO is voortdurend in beweging. In tijden van fusies en reorganisaties zijn goede managementrapportages cruciaal om flexibel in te kunnen spelen op de ontwikkelingen. Diver heeft zich volgens Gerritsen ook op dat front bewezen: “Tijdens de voorbereidingen van de op handen zijnde integratie met Fortis Bank Nederland waren we druk bezig met de ontwikkeling en verbetering van onze business intelligence-activiteiten. Met behulp van Diver is het prima gelukt om in die periode de zaken keurig op orde te hebben, snel en helder inzicht te bieden en strak gepresenteerd dankzij de grafische weergave van de rapportages en KPI’s.”

Transparant

Het grote voordeel van The Diver Solution vindt Gerritsen dat de resultaten van de organisatie transparanter zijn te maken. “We kunnen tot op detailniveau de verzekeringsportefeuilles in kaart brengen en de organisatie vanuit verschillende invalshoeken doorlichten: per klant, segment, verzekeringstype, medewerker etc. Dat helpt ons in het streven om de focus meer op de klant te leggen en minder op het product. Daarbij komt dat de modellen waarmee we de overzichten samenstellen zijn voorgeprogrammeerd. Via import van de databestanden krijgen we direct inzicht in de rapportages. Dat bespaart enorm veel tijd én fouten.” “Steeds meer gaan we de kennis zien die verborgen ligt in de data. We kunnen nog meer BI uit het

systeem halen en zullen dat zeker gaan doen, onder andere samen met onze marketingafdeling. Vanuit de bank zullen we ook meer gegevens gaan implementeren in Diver, zodat we een steeds beter beeld krijgen van onze resultaten. Verder willen we steeds meer toe naar ‘real-time monitoren’ zodat de informatie nog transparanter en actueler is voor managers en medewerkers. Daarbij hoort ook een opleidingsprogramma, want meer werken met data, daar moet je als organisatie mee leren omgaan.”

Slagkracht

De samenwerking met Dimensional Insight ervaart Gerritsen als zeer goed. Vooral de realistische weergave van de mogelijkheden en de vlotte implementatie worden gewaardeerd. “Het is een energiek bedrijf met een heldere focus op mogelijkheden en de slagkracht om in korte tijd gemaakte afspraken na te komen. Ze begeleiden het hele proces goed, maken verwachtingen duidelijk en doen geen vage beloftes. Dat past bij ABN AMRO Zakelijke Verzekeringen.”

“Via import van de databestanden krijgen we direct inzicht in de rapportages. Dat bespaart enorm veel tijd én fouten.”

*- Diederick Gerritsen,
ABN AMRO*

Over de Diver Solution

Wilt u uw bedrijfsgegevens eens vanuit een ander perspectief benaderen? De flexibele BI oplossing de Diver Solution maakt dat eenvoudig zonder grote aanpassingen. Met de Diver Solution duikt u intuïtief in uw gegevens. Ingrijpen kan snel en doelgericht. U neemt beslissingen op basis van relevante feiten, stelt meetbare doelen, maakt strategische keuzes en u hebt ieder moment, online, real time inzicht in uw belangrijkste bedrijfsprocessen. Met geavanceerde analyse- en rapportagetools hebt al uw relevante meetinformatie tot uw beschikking. Zo houdt u overzicht en toegang tot onderliggende details.



Postbus 11027
2301 EA Leiden
tel 088 514 88 00

info@dimins.nl
www.dimins.nl

©2014 Dimensional Insight,
The Diver Solution en
Dimensional Insight logo zijn
handelsmerken van
Dimensional Insight, Inc.
Alle andere logos zijn
eigendom van betreffende
organisaties.