

De verzekeringsbranche innoveren met robotisering

Hoe innoveer je in een branche waarin men veelal met vaste systemen, zoals ANVA en CCS, werkt en automatisering van processen nogal eens te wensen over laat? Robotisering biedt uitkomst in het versnellen van processen en het innovatiever werken in dit speelveld. In dit duo-interview bespreken Karel Oosterhoff, operationeel directeur van Klap Verzekeringsmakelaar, en Klaas-Jan Molendijk, partner bij BCE, hoe je als verzekeraar en intermediair je professionals anders in kunt zetten met behulp van technologie.

Door: Kirsten van den Bragt

De vooruitgang in technologie gaat steeds sneller. "We maken robots zodat de mensen zelf geen robots meer hoeven te zijn. De uitdaging is om mensen in te zetten op posities waar ze van toegevoegde waarde zijn. Zo kunnen zij zich focussen op de klant in plaats van op het dossier", aldus Oosterhoff. "Waar we voorheen werkten met papier, gingen we over op mailen. Nu laten we semiautomatisch mailen. En dit is nog maar een begin. De wereld om ons heen verandert, dus wij moeten daarin meebewegen. Een actieve marktwerking is daar een belangrijk onderdeel in." Molendijk: "Tegelijkertijd willen veel verzekeraars hun adviseurs prikkelen om op een andere manier over werk na te denken. Robotisering is er namelijk niet ter vervanging van mensen, maar ter aanvulling. Een extra superarm als het ware." Oosterhoff vervolgt: "Op iedere hoek van de straat kun je tegenwoordig een verzekeringsproduct kopen. Waar onderscheid je je als intermediair in, naast prijs en kwaliteit? In aandacht voor de klant!" Molendijk vult aan: "Veel repetitieve, administratieve processen zijn over te nemen door een softwarerobot, waardoor de medewerker dus tijd overhoudt voor dat werk waar hij meer waarde kan toevoegen, namelijk in het contact met de klant. Resultaat: effectiever bestede tijd en blijere medewerkers."

BCE beheerst niet alleen de taal van techniek, maar kan ook meedenken vanuit processen op de werkvloer. Samen met Klap werden bedrijfsproces-



Karel Oosterhoff, operationeel directeur van Klap Verzekeringsmakelaar: "Bij Klap zijn we niet bang om te innoveren en samen met onze medewerkers denken we continu na over werkzaamheden die anders of slimmer kunnen."

sen onder de loep genomen en werd bepaald welke processen te robotiseren waren. Oosterhoff: "Op aangeven van BCE zijn we niet op zoek gegaan naar het volledig robotiseren van één proces, maar hebben we gefocust op de buddyrobot. Dat is een robot die een gedeelte van het werk uit handen neemt. We hebben nu verschillende tijdsintensieve, repeterende processen in het vizier om op deze manier te innoveren. Zo is nu een gedeelte van het boekhoudproces overgenomen door een robot."

Molendijk: "We zien een innovatieve samenwerking met Klap voor ons waarin we samen optrekken met oplossingen waar iedereen in de verzekeringsbranche iets aan heeft. Deze bewezen technologie werken we als BCE uit bij Klap en brengen we vervolgens onder de aandacht van andere spelers in de markt. Een robotiseringoplossing is een snel te realiseren stuk technologie tegen een geringe eenmalige investering, die zich in korte tijd terugbetaalt in tijd én medewerkerstevredenheid. En nog een groot pluspunt: robots werken 100% foutloos." Oosterhoff besluit: "Bij Klap zijn we niet bang om te innoveren en samen met onze medewerkers denken we continu na over werkzaamheden die anders of slimmer kunnen. Mensen zijn soms bang voor vernieuwing, maar die angst verdwijnt als sneeuw voor de zon als je in je werk beter in je kracht komt te staan." <



Het Bilthovense adviesbureau BCE helpt middelgrote organisaties succesvol digitaal te transformeren. Partner Klaas-Jan Molendijk: "Zo is een robotiseringsoplossing een snel te realiseren stuk technologie tegen een geringe eenmalige investering, die zich terugbetaalt in tijd én medewerkerstevredenheid."