

VolmachtBeheer Producten Interface (VPI fase II)

# Next step in ketenintegratie

*Eén platform voor distributie en implementatie van verzekeringsproducten voor het volmachtkanaal. Daarvoor zorgt de VolmachtBeheer Producten Interface (VPI). Nu de invoering van de koppeling in fase II belandt, kunnen de gevolmachtigde en volmachtgever realtime schade-informatie en boekingsgegevens uitwisselen. Doel is een efficiënte overdracht van schadebehandeling en synchronisatie van de financiële administratie. Oftewel: meer kwaliteit in de keten*





VPI realiseert onder meer een koppeling tussen de tariefmodules van de verzekeraar en de administratiepakketten van de volmachtbedrijven. Max Wout, directeur bij VolmachtBeheer en geestelijk vader van de VPI: ‘Zo kun je de tarieven op één plek beheren en dat is geen luxe wanneer je, zoals Delta Lloyd, met pakweg 190 gevolmachtigden werkt. Bij de uitrol van een nieuw verzekeringspakket zou je dan 190 keer de tarieven handmatig moeten inrichten. Met VPI Tariferen vervalt de lokale inrichting voor een groot deel. De gevolmachtigde hoeft alleen de tariefbepalende factoren in te voeren en krijgt een premie via de rekenbox terug. Snel, simpel en doeltreffend. Delta Lloyd hoeft niet te controleren of al haar gevolmachtigden de correcte tarieven hebben ingericht. Volmachtkantoren op hun beurt hebben de nieuwe producten sneller beschikbaar en zijn minder inspanning kwijt aan inrichting, dubbele data-invoer en applicatiebeheer. Dat betekent meer tijd over voor de klant!’

Fase II van de implementatie betreft vooral het proces van schadebehandeling. VPI Schadebehandeling stelt de gevolmachtigde in staat om realtime schadedossiergegevens over te dragen aan de maatschappij. Dat gaat via een voorgestructureerd webformulier, waarmee de volmacht met één druk op de knop het integrale dossier kan versturen.

Max Wout: ‘Daarbij worden nu ook de boekingsgegevens uitgewisseld over de te reserveren uitkering – het bedrag dat zowel de gevolmachtigde als de verzekeraar moet reserveren. In de huidige situatie treden nogal eens verschillen op in de administraties van beide.



Het kost dan veel analysewerk om die plooiën weer glad te strijken. Dankzij de digitale koppeling gaan gevolmachtigde en maatschappij automatisch dezelfde boekingsgegevens hanteren. Die managementinformatie is ook direct voorhanden.’

‘Een nieuwe werkwijze die wij verwelkomen’, aldus Vanessa van der Does, manager van het Letsel Service Center (LSC), het shared service center voor alle personenschades binnen Delta Lloyd. ‘Het LSC begeleidt het gehele claimproces, onderhoudt het contact met het slachtoffer, maakt nauwkeurige afwegingen en kent uiteindelijk het schadebedrag toe. Hoe eerder wij erbij zijn hoe meer we voor het slachtoffer kunnen doen, hetgeen de gehele schadeafhandeling ten goede komt. VPI fase II versnelt het proces, omdat er geen dossiers meer via de post verzonden worden, maar alles geheel online verloopt.’

‘Letselschadeafhandeling is een delicaat proces. We hebben te maken met slachtoffers wiens leven op hun kop staat door iets wat hen buiten hun schuld is overkomen. Je start dan al op één nul achterstand. Daarnaast is het schadeafhandelingstraject soms een complex en langdurig traject met veel partijen. Er kan sprake zijn van acute geldnood. Vandaar dat we het zeer belangrijk vinden de Gedragscode Behandeling Letselschade goed te volgen. Hierin zijn strikte afspraken gemaakt over de te nemen acties, maar vooral over de bijbehorende termijnen. Dit geeft een slachtoffer zekerheid. VPI fase II kan hierin bijdragen. De betaalopdracht van aan een slachtoffer toegezegde betalingen komt zo immers sneller bij de volmacht



## ‘De voorbereidingen zijn in volle gang’

*‘Het schadeproces tussen gevolmachtigden en Delta Lloyd is de basis voor de verdere uitrol van de VPI. De uitdaging hierbij is dat er verschillende typen schades zijn – buitenlandschade, letselschade, verzuimschade, boven-limietschade – die binnen Delta Lloyd in verschillende systemen worden behandeld. De bedoeling is dat die op elkaar gaan aansluiten. Daar gaan we een centrale ingang voor creëren. In het eerste kwartaal van 2013 staat de bouw en implementatie van fase II gepland. De voorbereidingen, waarbij we intensief in contact staan met VolmachtBeheer en de schadeafdelingen van Delta Lloyd, zijn al in volle gang. VolmachtBeheer gaat de opgeleverde functionaliteit namens de volmachten testen en beoordelen of deze conform de eisen is opgeleverd.’*

HANS VELVIS  
(BUSINESS CASE ENTREPRENEURS),  
PROJECTLEIDER VPI FASE II