

### Opdrachtformulering

Het in kaart brengen van de structuur achter verzekeringsdocumenten met het doel deze op een efficiënte manier productief te maken in een daarvoor te realiseren tool. De applicatie dient versiebeheer te ondersteunen en op basis van de ingevoerde informatie verzekerings-/outputdocumenten te kunnen genereren.



### 1. Specifieke kenmerken

- **Project uitgevoerd op basis van CogNIAM Finance's SmartScrum aanpak: agile ontwikkeling waarbij kennismodel en applicatie gelijktijdig worden ontwikkeld en getoetst**
- **Inzet van prototypes tijdens doorloop van het project om feedback van betrokkenen te genereren**
- **Directe aansluiting van kennismodel op gekozen implementatieplatform (Mendix)**

### 2. De klant

ABN AMRO Verzekeringen (AAV) is een Joint Venture tussen ABN AMRO en Delta Lloyd Groep. ABN AMRO Verzekeringen richt zich op de particuliere en zakelijke markt in Nederland en biedt levensverzekeringen, schadeverzekeringen, zorgverzekeringen, inkomensverzekeringen en pensioenen. ABN AMRO Verzekeringen verkoopt haar verzekeringen via de bankkantoren van ABN AMRO Bank, via internet en het callcenter van ABN AMRO Bank. De verzekeringen worden ook verkocht via de dochteronderneming van ABN AMRO Bank: Florius.

### 3. De uitdaging

De uitdaging was om op korte termijn de kennis rondom verzekeringsdocumenten in kaart te brengen én op basis daarvan een applicatie te realiseren waarmee de medewerkers van AAV meer grip kregen op de grote hoeveelheid documentatie rondom de gevoerde verzekeringsproducten. Voor de start van het project is ervoor gekozen om een eerste aanzet te maken voor zowel het kennismodel als de te realiseren applicatie, waarin gewerkt wordt met



gestructureerde tekstblokken (herbruikbare tekstgedeelten die worden gebruikt om verzekeringsdocumenten mee te creëren).

Hierbij zijn de volgende doelstellingen voor het eindresultaat gedefinieerd:

- Efficiënt nieuwe verzekeringsdocumenten kunnen opstellen, waarbij op een eenvoudige manier eerder opgestelde tekstblokken kunnen worden hergebruikt. Hierdoor wordt dubbel werk bij het opstellen van nieuwe verzekeringsdocumenten voorkomen.
- Altijd een volledig en correct inzicht in de actuele en eerder gebruikte documenten met betrekking tot een specifiek product, door het beheren van alle versies van zowel documenten als tekstblokken. Dit is van groot belang aangezien een groot aantal producten niet meer (in dezelfde vorm) aan klanten wordt aangeboden, maar er op basis van de bijbehorende polissen nog wel vragen en claims de organisatie bereiken.
- Vastleggen welke procesgang gevolgd moet worden bij het doorvoeren van wijzigingen in documenten naar aanleiding van een bepaalde gebeurtenis. Door het op grote schaal hergebruiken van tekstblokken moeten eenvoudig en met zekerheid meerdere (versies van) documenten kunnen worden bijgewerkt.

## 4. De oplossing

Om de beschreven uitdaging te realiseren is ervoor gekozen om de SmartScrum aanpak van CogNIAM Finance toe te passen. Als onderdeel van deze aanpak wordt gestart met het in samenwerking met de klant definiëren van de gewenste doelstellingen en wordt er een eerste analyse gemaakt op basis waarvan een prototype wordt opgesteld. Op basis van de uitgesproken doelstelling, het prototype en de feedback van de klant wordt vervolgens in een vastgesteld aantal sprints (periodes van doorgaans 4 weken) toegewerkt naar de finale versie van de op te leveren applicatie en analyse. Aan het eind van een dergelijk traject wordt dus een volledig kennismodel en een werkende applicatie opgeleverd.

Bij het AAV project is in vijf sprints van elk 4 weken gelijktijdig gewerkt aan het in kaart brengen van telkens een deel van het kennismodel met betrekking tot de gewenste functionaliteit en de realisatie hiervan in de vorm van een inzetbare applicatie voor het opstellen, bewerken en beheren van documenten en tekstblokken. Deze vijf sprints samen resulteren zodoende in een volledig kennismodel en een werkende applicatie.



Bij dit project is in de eerste twee sprints gebruik gemaakt van de Xperience software van CogNIAM Finance om een prototype op te stellen op basis van het kennismodel. In een later stadium zijn de eisen met betrekking tot de gewenste applicatie verder uitgewerkt. Tevens is een doelplatform gekozen om de in kaart gebrachte requirements te realiseren in de vorm van een direct in de praktijk inzetbare applicatie. Aangezien het kennismodel volledig onafhankelijk van een eventuele vendor of implementatiepartij is opgesteld, is het mogelijk de beschreven applicatie in elk gewenst doelplatform te realiseren. Voor de realisatie van de AAV applicatie (genaamd Product Management Beheer) is de keus gevallen op het Mendix platform.

Tijdens het project hebben twee medewerkers van ABN AMRO Verzekeringen een SmartScrum/CogNIAM workshop gevolgd (CogNIAM levert het kennisfundament voor de aanpak). Deze medewerkers gaan na afloop van het project zelf het kennismodel beheren.

## 5. De keuze van ABN AMRO Verzekeringen voor CogNIAM Finance

Deze opdracht is om een aantal redenen aan CogNIAM Finance verstrekt:

- a. CogNIAM Finance is expert in het opstellen van informatiemodellen op basis van de open wereldstandaarden BPMN 2.0 (Business Process Model and Notation) en SBVR (Semantics of Business Vocabulary and business Rules).
- b. CogNIAM Finance heeft een protocol en de beschikbare tooling om een kennisdomein volledig en integraal te analyseren, te borgen en in verschillende formaten deelbaar te maken.
- c. CogNIAM wordt reeds als fundament gebruikt in diverse kennisgebieden en projecten binnen de ABN AMRO.

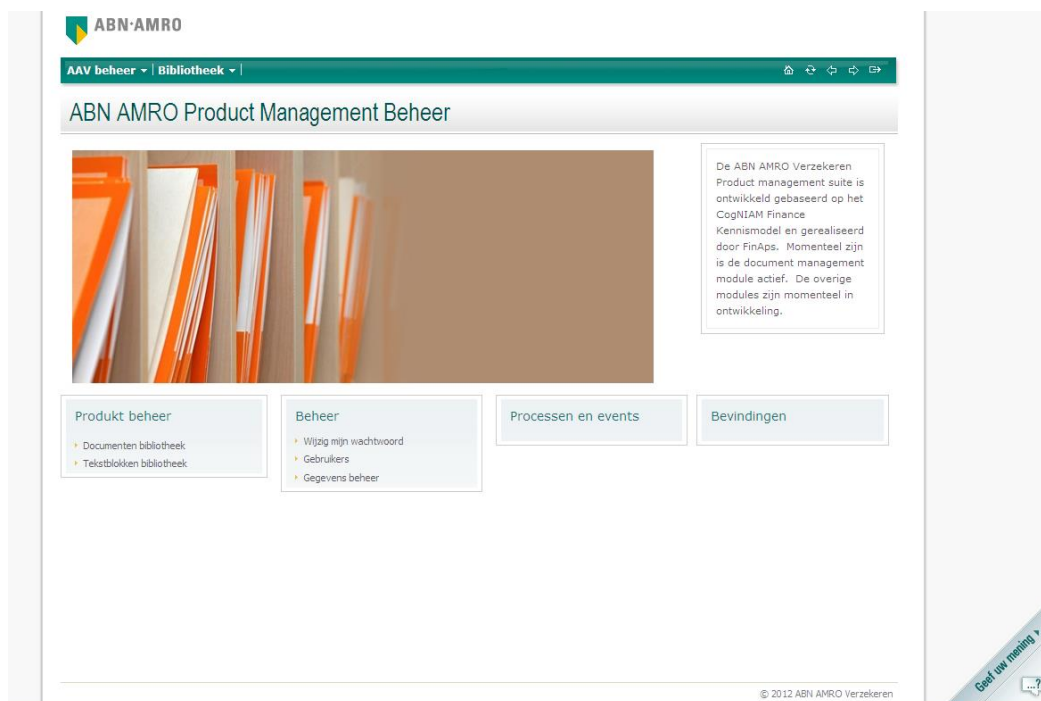
## 6. Ervaringen & follow-up

AAV is zeer tevreden over de wijze waarop CogNIAM Finance dit project heeft aangepakt. Op de lange termijn zal er voor alle binnen de afdeling toegepaste producten, documenten en processen een volledig, consistent en begrijpelijk kennismodel worden opgesteld, waardoor:

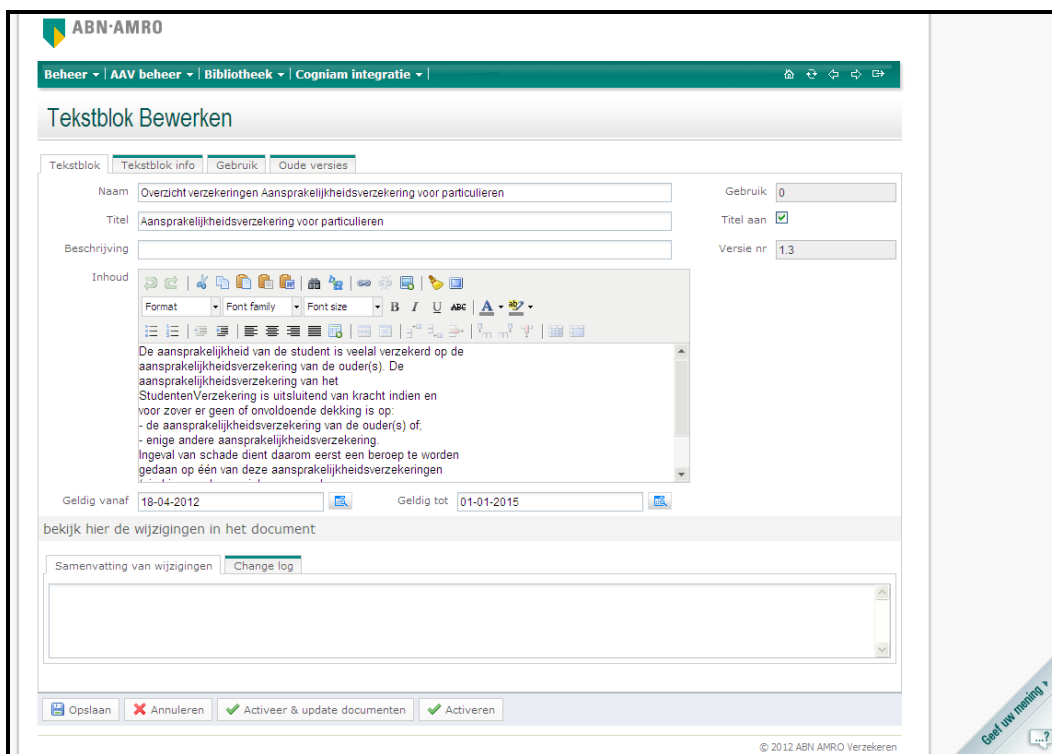
- actuele en historische kennis eenduidig en snel beschikbaar is,
- de impact van aanpassingen snel en volledig duidelijk is en een daadwerkelijke doorvoering consistent en consequent kan plaatsvinden,
- nieuwe producten sneller en efficiënter ontwikkeld kunnen worden.

De als onderdeel van dit project gerealiseerde applicatie voor het opstellen en beheren van documenten en tekstblokken wordt in dat geval uitgebreid met een onderdeel, waarin door de medewerkers van AAV zelf producten kunnen worden opgevoerd en beheerd, met het doel deze werkzaamheden eenvoudiger en efficiënter uit te kunnen voeren.

## 7. Schermvoorbeelden



Figuur 1: Hoofdscherm applicatie



Figuur 2: Scherm "Tekstblok bewerken"



CogNIAM Finance

### CogNIAM Finance

Gevestigd in het Dialogues House  
Foppingadreef 22, 1102 BS Amsterdam  
Postbus 283 (AA4100), 1000 EA Amsterdam

Telefoon +31 (0) 88 777 0 555

Fax +31 (0) 88 777 0 599

E-mail [info@cogniamfinance.com](mailto:info@cogniamfinance.com)

Internet [www.cogniamfinance.com](http://www.cogniamfinance.com)