

Opdrachtformulering

Het opstellen van het functioneel ontwerp voor een nieuwe Overlijdens Risico Verzekering (ORV) die Allianz Nederland in een korte tijd in de markt wil zetten. Het product ORV moet binnen de huidige systemen worden geïmplementeerd en er dient een aparte webportal te komen voor dit product.



1. Specifieke kenmerken

- **Time-to-market: ORV product volledig beschreven in een doorlooptijd van 9 weken i.p.v. de gangbare 9 maanden.**
- **Product inzetbaar maken voor meerdere kanalen (tussenpersonen, internetintermediairs, webportal).**
- **Communicatie in de taal van de stakeholders op basis van concrete voorbeelden.**
- **Volledig geïntegreerde, platform onafhankelijke beschrijving.**

2. De klant

Allianz Nederland Groep is een topverzekeraar en maakt onderdeel uit van Allianz Group, één van de grootste financiële instellingen ter wereld. Als geheel wil Allianz Nederland graag worden gekend en herkend als een flexibele en marktgerichte groep met grote kennis van zaken en goede dienstverlening met sterke posities in de drie kernmarkten levensverzekeringen, schadeverzekeringen en vermogensbeheer.

3. De uitdaging

Allianz Nederland wil in een kort tijdsbestek een nieuwe Overlijdens Risico Verzekering in de markt zetten in Nederland om zodoende haar concurrentiepositie in de hoogcompetitieve verzekeringsmarkt te verbeteren. Allianz Nederland wil daarvoor een qua prijs zo aantrekkelijk mogelijke Overlijdens Risico Verzekering in de markt zetten, door zoveel mogelijk te besparen op de beheerskosten. Dit betekent dat er zoveel mogelijk straight through processing dient plaats te vinden, hetgeen inhoudt dat alle processen ten aanzien van de nieuwe Overlijden Risico Verzekering zoveel mogelijk automatisch afgehandeld dienen te worden om dure



handmatige werkzaamheden te vermijden. Dit stelt hoge eisen aan een eenduidige beschrijving van de verschillende bedrijfsprocessen en de implementatie hiervan. Daarnaast moet het mogelijk zijn de nieuwe Overlijdens Risico Verzekering aan te bieden via verschillende kanalen, zoals via tussenpersonen van verschillende partijen, internetintermediairs en de internetsite van Allianz Nederland zelf.

4. De oplossing

Door met PNA's CogNIAM aanpak het benodigde functioneel ontwerp 'first time right' op te stellen, kunnen de beoogde besparingen en korte doorlooptijd worden gerealiseerd. Dit functioneel ontwerp dient te bestaan uit een voor de business volledig begrijpelijke beschrijving van de regelgeving, vastgelegd met behulp van de polisvoorwaarden en de toepassing van deze regelgeving op af te sluiten contracten. Daarnaast dient een - volledig met deze regelgeving geïntegreerde - beschrijving te worden opgesteld voor de verschillende bedrijfsprocessen, onder meer ten aanzien van het aanvragen van een offerte, het afsluiten van een polis en het beheer van een polis.

Om tot het benodigde functionele ontwerp te komen, zijn alle afdelingen (marketing, sales, beheer en medisch specialisten; i.v.m. de gezondheidsverklaring) nauw betrokken bij het vaststellen van de gewenste functionaliteiten. De communicatie met al deze partijen heeft daarbij plaatsgevonden op basis van het concreet doorlopen van de verschillende bedrijfsprocessen aan de hand van voorbeeldschermen, waarbinnen gebruik is gemaakt van de bedrijfseigen terminologie van Allianz. De vertaling van deze terminologie naar voor iedereen begrijpelijke begrippen is mogelijk dankzij CogNIAM's eenduidige begripsdefinities. Op deze manier zijn de diverse partijen perfect in staat de verschillende bedrijfsprocessen te beoordelen en waar nodig bij te sturen.

De resultaten van deze kennisborgingssessies en de concreet doorlopen bedrijfsprocessen zijn samen verwerkt in één eenduidige beschrijving van deze gewenste bedrijfsprocessen en de daarop van toepassing zijnde regelgeving, zodat de implementatie 'first time right' kan plaatsvinden.



5. De keuze van Allianz Nederland voor PNA

Allianz Nederland heeft om een aantal redenen voor PNA gekozen. Op de eerste plaats moest het product Overlijdens Risico Verzekering in een zeer kort tijdsbestek op de markt worden gebracht. De verzekeringswereld is erg competitief ingesteld en Allianz Nederland wilde met een korte relesetijd voorsprong boeken op de concurrent. Het normale ontwerp- en specificatietraject voor een dergelijk product bedraagt 9 maanden. PNA heeft met haar CogNIAM aanpak de complete specificaties opgeleverd in 9 weken.

De tweede reden waarom Allianz Nederland voor PNA koos, was dat PNA de kennisintensieve omgeving van de polisvoorwaarden en de algemene voorwaarden dusdanig wist te identificeren, structureren en borgen, dat er geen dubbelzinnigheden meer in zaten bij de interpretatie daarvan. De methodische benadering van PNA, waarbij het gehele product geverifieerd en gevalideerd is, zorgt er nog steeds voor dat Allianz minder hoeft te investeren in juridisch advies dan voorheen. Tot slot is het functioneel ontwerp, dat door PNA is aangeleverd ten behoeve van de implementatie, direct uitvoerbaar gebleken (first time right). In deze fase is er door de complete en voor iedereen begrijpelijke specificaties veel tijd bespaard. Allianz Nederland is door deze werkwijze verschoond gebleven van dubbelzinnigheden, fouten en onduidelijkheden bij de aansluiting en overdracht naar andere partijen.

6. Ervaringen & follow-up

Allianz Nederland heeft het product succesvol gelanceerd en heeft een voorsprong in de markt genomen van maar liefst 6 maanden. Het product Overlijdens Risico Verzekering is zowel voor de klant alsook voor Allianz medewerkers direct begrijpelijk gebleken. De sales- en marketingafdeling van Allianz heeft een eenduidig beeld van de wet- en regelgeving door de heldere begripsdefinities en de correct geformuleerde business rules aan de hand van concrete voorbeelden uit de praktijk.

Allianz Nederland heeft als gevolg van dit succes vervolgoopdrachten ingezet, waarbij PNA wederom betrokken is bij de beschrijving van de analyse-, ontwerp-, implementatie- en testfase.



7. Schermvoorbeeld

The screenshot shows a web application interface for an Overlijdens Risico Verzekering (ORV) application. The interface is divided into several sections:

- Navigation:** Includes 'HOME', 'Premie berekening', 'Offerte - Nieuw - bestaand', 'Portefeuille - Inzien - Mutatie', and 'Uitloggen'.
- Tabbed Interface:** 'Basisgegevens' is the active tab, with other tabs for 'Risicoverzekering', 'Berekening', 'Aanvullende gegevens', 'Documenten', and 'Status'.
- Verzekerde (Insured):**
 - Achternaam: Houten
 - Tussenvoegsel: van
 - Voorletter(s): H. J.
 - Geslacht: Man Vrouw
 - Geboortedatum: 07-06-1972
 - Burgerservicenummer: [Info icon]
 - Nationaliteit: Nederlander
 - Straat: Stationstraat
 - Huisnummer (toevoeging): 21 B
 - Postcode: 2334 GB
 - Woonplaats: Zwolle
 - Land: Nederland
 - E-mail adres: J.van.houten@hotmail.com
 - Telefoon: 06-3455637
 - Medeverzekerde: Ja Nee
 - Verzekeringsnemer: Verzekerde
 - Heeft u de afgelopen 24 maanden gerookt?: Ja Nee
 - Heeft u een HBO Diploma of hoger?: Ja Nee
 - Question: 'Zijn er op uw leven de afgelopen 3 jaar overlijdensrisicoverzekeringen gesloten c.q. daartoe (lopende) aanvragen ingediend bij Allianz of worden deze overwogen?' with Ja Nee.
 - Question: 'Zijn er op uw leven de afgelopen 3 jaar overlijdensrisicoverzekeringen gesloten c.q. daartoe (lopende) aanvragen ingediend bij andere verzekeraars of worden deze overwogen?' with Ja Nee.
- Medeverzekerde (Co-insured):**
 - Achternaam: Benschop-Houten
 - Tussenvoegsel: [Dropdown]
 - Voorletter(s): J.
 - Geslacht: Man Vrouw
 - Geboortedatum: 23-03-1977
 - Burgerservicenummer: [Dropdown]
 - Nationaliteit: Belgisch
 - Straat: Stationstraat
 - Huisnummer (toevoeging): 21 B
 - Postcode: 2334 GB
 - Woonplaats: Zwolle
 - Land: Nederland
 - E-mail adres: J.Benschop@Gmail.com
 - Telefoon: [Field]
 - Heeft u de afgelopen 24 maanden gerookt?: Ja Nee
 - Heeft u een HBO Diploma of hoger?: Ja Nee
 - Question: 'Zijn er op uw leven de afgelopen 3 jaar overlijdensrisicoverzekeringen gesloten c.q. daartoe (lopende) aanvragen ingediend bij Allianz of worden deze overwogen?' with Ja Nee.
 - Question: 'Zijn er op uw leven de afgelopen 3 jaar overlijdensrisicoverzekeringen gesloten c.q. daartoe (lopende) aanvragen ingediend bij andere verzekeraars of worden deze overwogen?' with Ja Nee.
- Contact:**
 - Uw gegevens: TP-nr: 1, Tussenpersoon 1, Geulwijk 20, 3831 LM Leusden
 - Tel: 06-29176564, P.leusden@allianz.nl
- Acties:** Includes 'Opslaan' and 'Annuleren' buttons.

NB: velden met een * zijn verplicht in te vullen

Schermvoorbeeld doorlopen bedrijfsproces: Aanvraag offerte



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

Internet www.cogniamfinance.com