

e-ABS (elektronisch Assurantie Beurs Systeem):

Even alles op een rij.

Managementsamenvatting

Voor een succesvolle verdere ontwikkeling van de (concurrerende) co-assurantie markt is een goed functionerend e-ABS noodzakelijk. e-ABS is een innovatief en geïntegreerd systeem voor de belangrijkste primaire processen: Placement, Claims en Clearing¹. Het systeem kent zowel schermen waarmee leden direct kunnen werken als geavanceerde koppelmogelijkheden met de (interne) systemen van makelaars en verzekeraars. De specificaties van e-ABS zijn in samenwerking met de leden opgesteld. In maart 2008 is als eerste de generieke functionaliteit en de Claims module opgeleverd. In mei 2010 is de Placement module live gegaan en tenslotte is in maart 2011 de Clearing module in gebruik genomen.

e-ABS biedt grote voordelen; niet alleen worden de kosten verlaagd, ook wordt de transparantie, beheersbaarheid en efficiency vergroot. Voor de bouw en implementatie van het e-ABS werd vanuit de VNAB een projectorganisatie ingericht. Hierbij was ruim aandacht voor communicatie en interactie met de leden. Om binnen de gestelde termijnen een goed systeem op te leveren dat aan de verwachtingen voldeed, was actieve betrokkenheid van de leden een must.

Momenteel wordt hard gewerkt aan de realisatie van e-ABS Next. Medio 2013 zijn, in samenwerking met de leden, de mogelijkheden onderzocht voor de toekomstontwikkeling van e-ABS. In de eerste helft van 2014 is e-ABS Next op hoofdlijnen in kaart gebracht en in de tweede helft van 2014 zijn de verbeterpunten verder in detail met de leden uitgewerkt. De planning is om Release 6.0 en 6.1 in 2015 op te leveren en in 2016 de volgende twee Releases.

Achtergrond

De VNAB (Vereniging Nederlandse Assurantie Beurs) wilde haar leden voorzien van een moderne en efficiënte infrastructuur voor directe communicatie en on-line handelen binnen de co-assurantiemarkt. Als leverancier voor het bouwen en verwerken (hosten) van e-ABS (elektronisch Assurantie Beurs Systeem) is eind 2002 gekozen voor Riskclick. Onder andere doordat de oplevering van de e-ABS module Placement geruime vertraging zou oplopen en de wens om eerder een volledig geïntegreerd systeem te hebben voor zowel Placement, Claims als Clearing is door de VNAB medio 2005 besloten tot nieuwbouw van de elektronische marktplaats middels e-ABS. Het nieuwe e-ABS verving dus zowel het toenmalige Claims

¹ Placement, Claims en Clearing: e-ABS is een geïntegreerd systeem waarin makelaars, verzekeraars en expertisebureaus onderling gegevens kunnen uitwisselen over offertes en polissen (Placement), schades (Claims) en financiële verwerking (Clearing).

Riskclick systeem als het Beurs Clearing Systeem (BCS). Het Riskclick systeem bleef tot begin 2008 in de lucht en BCS tot medio 2011.

De VNAB heeft voor het te bouwen e-ABS een functioneel ontwerp opgesteld, dat in uitgebreide sessies met de leden is afgestemd. Op basis van dit functioneel ontwerp is een offerteaanvraag opgesteld voor de bouw van het systeem en voor de verwerking, de hosting. Drie leveranciers zijn gevraagd op basis van deze offerteaanvraag een voorstel uit te brengen. De aanbiedingen van de drie leveranciers zijn beoordeeld door het hiertoe opgerichte Kernteam e-ABS, bestaande uit aangewezen specialisten van VNAB-leden en een 2-tal externe consultants, te weten Multimedia Skills en de Informatiegroep. Het Kernteam heeft de aanbiedingen en de leveranciers in eerste instantie inhoudelijk beoordeeld, waarbij financiële aspecten buiten beschouwing zijn gelaten. In de laatste fase van het beoordelingstraject zijn de financiële aspecten van de aanbiedingen in de beoordeling meegenomen. Op basis van de inhoudelijke en financiële beoordelingen heeft het Kernteam ten aanzien van de leverancierskeuze een advies uitgebracht aan de Stuurgroep e-ABS. Het Algemeen Bestuur formuleerde eind januari 2006 het formele voorstel voor de leverancierskeuze aan de ledenvergadering van de VNAB.

De introductie van e-ABS heeft een drietal belangrijke gevolgen:

- Dankzij e-ABS kan beter worden ingespeeld op de veranderende wensen en eisen van de markt ten aanzien van snelheid van werken, effectiviteit en kostenefficiency.
- De manier van werken en vastlegging van gegevens wordt geoptimaliseerd, doch het zakendoen blijft “peoples business”. Het persoonlijk contact blijft.
- Implementatie heeft de nodige inspanning gevergd, maar deze inspanning weegt ruimschoots op tegen de voordelen van snellere verwerking, kostenverlaging en verhoging van de transparantie, beheersbaarheid en gebruiksvriendelijkheid en de synergie als gevolg van de koppeling met de backoffices. Daarnaast vult e-ABS een groot deel van de benodigde compliance eisen in.

Wat is e-ABS?

e-ABS is een geïntegreerd systeem waarin makelaars, verzekeraars en expertisebureaus onderling gegevens kunnen uitwisselen over offertes en polissen (Placement), schades (Claims) en financiële verwerking (Clearing). De drie losstaande modules Placement, Claims en Clearing zijn op elkaar aangesloten, waardoor eenmalige invoer van data in e-ABS mogelijk is en processen efficiënter worden ingericht.

Door gebruik te maken van state of the art (bewezen) technologie en standaard software componenten is met e-ABS het fundament gelegd voor een toekomstvast platform dat integratie met de bestaande systemen van zowel makelaars als verzekeraars ondersteunt door middel van webservices. Met het systeem kan op

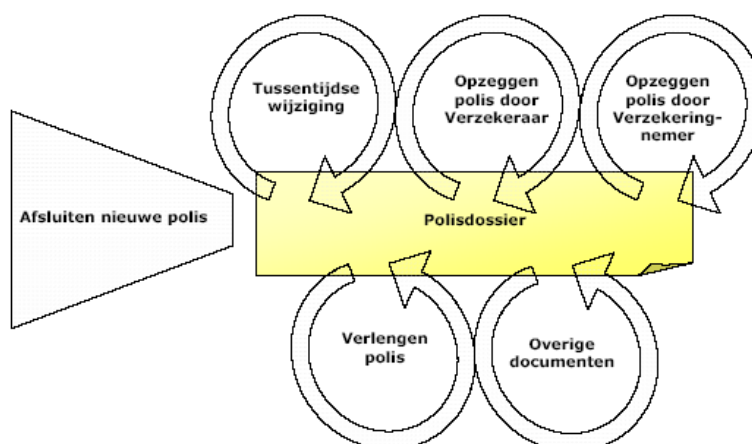
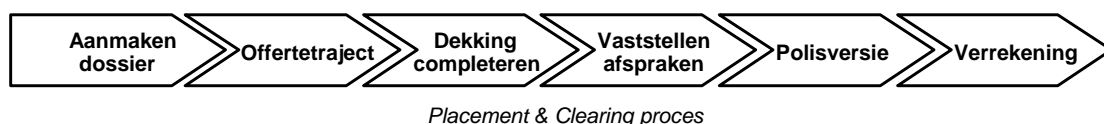
twee manieren worden gewerkt: met een internet browser en door koppeling aan interne systemen middels webservices. Door gebruik te maken van deze webservices kan worden volstaan met eenmalige invoer, waardoor de meeste efficiency voordelen kunnen worden bereikt.

Placement proces

De kernfunctionaliteit van Placement is het tot stand brengen van de offerte en het plaatsen van het risico, alsmede de levering van de assuradeurenverdeling. De afhandeling van het gehele Placement proces wordt door e-ABS ondersteund, maar sluit andere vormen van communicatie tussen actoren niet uit. Hierbij is het polis dossier de basis waarin makelaars en betrokken verzekeraars alle afspraken en communicatie vastleggen over het verzekeren van één (eventueel samengesteld) risico van één specifieke verzekeringnemer. Ook wijzigingen worden vastgelegd in het betreffende polis dossier. Vanuit Placement kan de premieverrekening ten behoeve van de Clearing worden opgestart.

Het Placement proces bestaat uit een aantal hoofdprocessen:

- Tot stand brengen offerte**
- Sluiten nieuwe polis**
- Tussentijdse wijziging polis
- Verlengen polis
- Opzeggen polis door de verzekeraar
- Opzeggen polis door de verzekeringnemer
- Toevoegen van declaraties en naverrekeningen



Behalve het proces 'offerte en afsluiten nieuwe polis' hebben alle processen betrekking op lopende polissen. De module Placement bevat alle functionaliteit om te onderhandelen, biedingen te plaatsen en afspraken vast te leggen en te accorderen.

Claims proces

Als er sprake is van een schade, creëert de makelaar binnen e-ABS een schadedossier in de Claims module. De afhandeling van het gehele proces van schadeafhandeling wordt door e-ABS ondersteund, maar sluit andere vormen van communicatie tussen actoren niet uit (bijvoorbeeld telefonisch contact). Vanuit Claims kan de verrekening worden opgestart.



Claims & Clearing proces

Clearing proces

De kernfunctionaliteit van Clearing is het verwerken van boekingen. De module Clearing binnen e-ABS vervangt het vroegere Beurs Clearing Systeem (BCS). De makelaar levert de boekingsinformatie aan, waarna dit binnen e-ABS gerelateerd wordt aan de schade- of polisdossiers. De boekingen worden gecontroleerd en waar nodig aangevuld met gerelateerde informatie.

De makelaar levert de boekingsinformatie aan in e-ABS in het betreffende polis- of schadedossier. Dit kan via de gedefinieerde schermen, maar ook in batch via XML of via webservices.

Generieke functies

In het ontwerp van e-ABS is een aantal generieke functies opgenomen die e-ABS gebruiksvriendelijker, transparanter en toegankelijker maken. Hieronder valt ook de ontsluiting via webservices.

Generieke functies:

- Zoekfunctie
- Rapportages opstellen
- Downloaden van rapportages
- Printen
- Meldingen
- Reageren
- Bevoegdheden en toegang tot dossiers
- Meertaligheid
- Mogelijkheden voor niet-VNAB verzekeraar
- Webservices naar backoffice
- Beheer functionaliteit
- Uitgebreide beveiliging
- Migratie van gegevens

De modules worden door de generieke functies in e-ABS ondersteund, waarbij de nadruk ligt op gebruikersgemak.

Wat betekent e-ABS voor de leden?

De voordelen van e-ABS liggen naast de kostenverlaging op het gebied van transparantie, beheersbaarheid en efficiency. Doordat alle polisinformatie overzichtelijk beschikbaar is, is er minder onnodig overleg (per telefoon en e-mail). Ook is het nieuwe systeem gebruikersvriendelijker. Het geïntegreerde systeem brengt ook efficiëntievoordelen met zich mee. Indien gebruik wordt gemaakt van webservices (koppelingen met bestaande systemen van makelaars en verzekeraars), worden dubbele handelingen voorkomen.

Om de voordelen van e-ABS optimaal te kunnen benutten dienen de werkwijzen te worden afgestemd op het werken met e-ABS. Het gebruik van webservices brengt koppeling van de interne systemen aan e-ABS met zich mee. Dit heeft consequenties voor de systemen en technische infrastructuur bij de leden.

Het is niet noodzakelijk dat alle processtappen in het nieuwe e-ABS systeem worden doorlopen. Hierdoor heeft de gebruiker optimale flexibiliteit. Indien het systeem optimaal wordt toegepast zijn er wel grote procesoptimalisatie voordelen. De gebruiker krijgt meer inzicht in de eigen procesgang en realiseert daarmee tevens meer transparantie (audit-trail).

Naar analogie van het SIVI model, waarin voor de communicatie tussen de provinciale tussenpersonen en verzekeraars het ideale proces is weergegeven, beschrijft de VNAB een optimale procesgang voor makelaars en verzekeraars. Op basis hiervan kunnen de (procesmatige en financiële) voordelen van e-ABS verder concreet worden gemaakt en worden de consequenties op het gebied van processen en systemen voor de leden inzichtelijk gemaakt.

Begin 2015 waren er ± 81.500 actieve polissen in e-ABS, worden er jaarlijks ± 30.000 schades ingevoerd en vinden er ± 37.500 boekingen per maand plaats door ± 1.500 gebruikers van e-ABS.

VNAB organisatie

Voor de succesvolle bouw en implementatie van e-ABS werd vanuit de VNAB in eerste instantie een projectorganisatie ingericht. De e-ABS Project Manager (Theo van Endhoven) was vanuit de VNAB organisatie verantwoordelijk voor de bouw, oplevering en acceptatie van e-ABS. De Project Manager was tevens verantwoordelijk voor de borging van het draagvlak voor e-ABS bij de VNAB-leden.

e-ABS is gefaseerd opgeleverd. De Claims module en de generieke functionaliteit zijn per 31-03-2008 in productie genomen. De Placement module is in mei 2010 opgeleverd en de Clearing module in maart 2011.

Ruim voor de oplevering werden opleidingen georganiseerd waarbij gebruikers kennis maakten met e-ABS.

Na de oplevering van de drie modules Claims, Placement en Clearing is de projectorganisatie omgezet in een regieorganisatie die onder leiding staat van de Manager e-ABS (Theo van Endhoven).

Via periodieke gebruikersoverleggen worden voorgestelde wijzigingen in e-ABS besproken met de leden.

Daarnaast is de Adviescommissie ICT opgericht die bestaat uit vier makelaars en vier verzekeraars. De Adviescommissie ICT adviseert het Bestuur inzake e-ABS. De belangrijkste taken zijn:

- Activiteitenplan e-ABS
- Prioritering van de ontwikkeling
- Adviesfunctie op changes (inhoud en budget) van e-ABS
- Draagvlak naar de leden

Momenteel worden periodiek opleidingen verzorgd voor de modules Placement, Claims en Clearing.

De huidige hosting en beheer leverancier van e-ABS zijn Transfer Solutions en Fenêtre.

e-ABS Next

Medio 2013 zijn de mogelijkheden onderzocht voor de toekomst ontwikkeling van e-ABS. Op basis hiervan is in 2014 begonnen met de ontwikkeling van e-ABS Next. Vastgesteld is dat voor de ontwikkeling van e-ABS Next het huidige e-ABS systeem technisch een goede basis is om op door te bouwen.

In de periode maart tot en met medio juni 2014 is e-ABS Next op hoofdlijnen in kaart gebracht. Hiervoor zijn procesherontwerpsessies gehouden met diverse verzekeraars en makelaars. Tevens is er een informatie analyse onderzoek uitgevoerd en zijn er gesprekken gevoerd met een breed veld van vertegenwoordigers uit de markt zoals verzekeraars, makelaars, systeemhuizen, compliance en risk deskundigen. Ook hebben diverse sessies met de Adviescommissie ICT plaatsgevonden.

Op basis van de resultaten van de procesherontwerpsessie, het informatie analyse onderzoek en de reeds bekende wijzigingsverzoeken van gebruikers zijn ruim 165 verbeterpunten geïnventariseerd. Deze verbeterpunten zijn opgedeeld in 6 clusters: financieel, services, polisgegevens, workflow, onderhandeling en volmachten.

Deze 6 clusters zijn geprioriteerd op basis van wensen en eisen van de business en op basis van de business case.

Deze verbeterpunten zijn verder in detail uitgewerkt met een aantal leden via interviews en diverse sessies in petit comités. Vervolgens heeft goedkeuring plaatsgevonden in de gebruikersoverleggen Placement, Claims en Clearing en heeft de Adviescommissie ICT een positief advies uitgebracht aan het Bestuur van de VNAB. De realisatie van e-ABS Next wordt samen met Fenêtre uitgevoerd.

De focus van Release 6.0 en 6.1 zal liggen op de clusters financieel, services en workflow. De cluster services zal invulling gaan geven aan de sanctiewet.

De planning is om Release 6.0 en 6.1 in 2015 op te leveren en de volgende twee Releases in 2016.