

Grote druk op innovatie in volmachtmarkt



De volmachtmarkt staat onder druk. Het moet allemaal sneller, efficiënter en tegen lagere kosten. Tegelijkertijd staat het verdienmodel onder druk en moet er wel toegevoegde waarde geleverd worden aan de klant. "Het is een soort Catch 22: goedkoper, meer service en meer regels om aan te voldoen. Dat geeft een enorme druk op innovatie." Aan het woord is Jochem Davids (1984), Chief Marketing Officer bij CCS.

TEKST Manon Vonk

Davids straalt van trots tijdens het hele interview. De avond ervoor heeft CCS met 'Marketplace' namelijk de InsAward 2019 (Innovation in Insurance Award) in de wacht gesleept. De prijs is een initiatief van Efma en Accenture waar wereldwijd meer dan 1000 bedrijven aan meededen. "Dan is het wel heel gaaf dat je in de categorie Insurtech de eerste prijs in de wacht sleept."

MARKETPLACE

Marketplace is één van de drie producten die CCS in de markt zet. Dit open ecosysteem biedt partijen de mogelijkheid om eenvoudig diensten aan te bieden en geïntegreerde oplossingen te bouwen. Zonder dat er steeds individuele koppelingen gebouwd moeten worden, zijn deze oplossingen en diensten direct beschikbaar. "Dat biedt het intermediair de mogelijkheid om laagdrempelig en snel te innoveren. Marketplace is bovenop ons backofficesysteem Level te gebruiken. Er is geen diepte-investering voor nodig. Het is 'pay per use'. Wij hebben Marketplace ingericht rondom drie thema's: Customer Experience, Operational Excellence en Data", legt Davids uit. Marketplace richt zich in combinatie met Level op het intermediair en kleine(re) verzekeraars.

DRIE THEMA'S

Onder het thema 'Customer Experience' kan het intermediair gebruik maken van producten/diensten zoals o.a. CRM-systemen, vergelijkingsmogelijkheden, portals en chatbots. Het thema 'Operational Excellence' richt zich op oplossingen om de interne processen te optimaliseren, automatisering, maar ook het digitaliseren van bijvoorbeeld schadeafhandeling en claims. Het derde en zeker niet het minst belangrijke thema is 'Data'. Hier biedt Marketplace oplossingen en diensten op het gebied van analytics, Internet of Things en reporting.

TRENDS

Davids signaleert ook een aantal trends binnen de volmachtmarkt. "Er is absoluut behoefte aan een snellere 'time-to-market' en een behoefte om makkelijker nieuwe technologieën te kunnen ondersteunen. "Met Marketplace spelen we daar voor een belangrijk deel al op in. Om een voorbeeld te noemen. Voor het intermediair is de ontwikkeling van een eigen App of chatbot vaak een grote investering. Via Marketplace kun je deze met een druk op de knop uitrollen aan je eigen klanten en in je eigen huisstijl."

Een andere belangrijke trend die Davids signaleert is data en dan vooral de kwaliteit van data. "We beschikken over heel veel data van de klant, maar

de kwaliteit daarvan is niet altijd hoog en het is versnipperd over meerdere systemen. Bijvoorbeeld in administratieve systemen en relatiebeheersystemen. Wil je deze data goed kunnen gebruiken, bijvoorbeeld voor correcte rapportages, dan moeten we als verzekeringsbranche zorgen dat de datakwaliteit op orde komt. Het is niet voor niets dat wij als CCS deelnemen in het convenant met het Verbond van Verzekeraars, NVGA en systeemhuizen waarbij de inzet is om de datakwaliteit te verbeteren."

DATA-WASSTRAAT

"De kwaliteit van data valt en staat met de correcte en consistente vastlegging van gegevens", meent Davids. "Daar zijn we als branche dus zelf voor verantwoordelijk en die handschoen moeten we ook oppakken. Ook als intermediair of volmachtbedrijf heb je daar zelf een rol in." Daarnaast constateert Davids dat er een brei aan data ontstaat doordat de markt consolideert. Niet alleen aan verzekeraarszijde maar ook aan de kant van het intermediair. Als partijen fuseren, zit de data in verschillende backofficesystemen, financiële systemen en CRM systemen opgeslagen. Dat is een uitdaging en op zijn zachtst gezegd lastig te managen." CCS biedt samen met partners op Marketplace daar een oplossing voor. Bijvoorbeeld de zogeheten data-wasstraat. Dit is een oplossing die samen met Paston is ontwikkeld, waarmee partijen hun data kunnen 'cleanen'. Dat gebeurt nu helaas nog sporadisch, maar dat moeten we dus veel breder inzetten." CCS verricht voor partijen een zogeheten 0-meting als het gaat om de kwaliteit van data. "Dan weet je waar je staat als bedrijf en wat er nog moet gebeuren om de vereiste kwaliteit te behalen."

ROUND CUBE

Roundcube is een van de andere oplossingen die CCS aanbiedt. Met de combinatie Level (backoffice) en Roundcube (slimme integratielaag) richt CCS zich op verzekeraars en herverzekeraars. Roundcube zet in op connectiviteit en integratie van het IT-landschap. "Het is onze smart midoffice. Veel verzekeraars houden meerdere IT-systemen in de lucht. Soms ontstaan door fusies en overnames. Dat maakt het lastig om snel producten op de markt te brengen. Roundcube regelt de connectiviteit en de integratie van het IT-landschap bij verzekeraars. De connectiviteit zorgt ervoor dat alle applicaties met elkaar kunnen communiceren. Daarmee heeft het als groot voordeel dat je niet hoeft te investeren in een vervanging van bestaande backoffice systemen of het samenvoegen van systemen. Roundcube ontsluit deze systemen. Door deze kennis en processen in een



NEXTCLOUD OUTLOOK ADD-IN Wie heeft er allemaal toegang tot de data die u deelt met uw klanten?

VOLDOET AAN WET- EN REGELGEVING

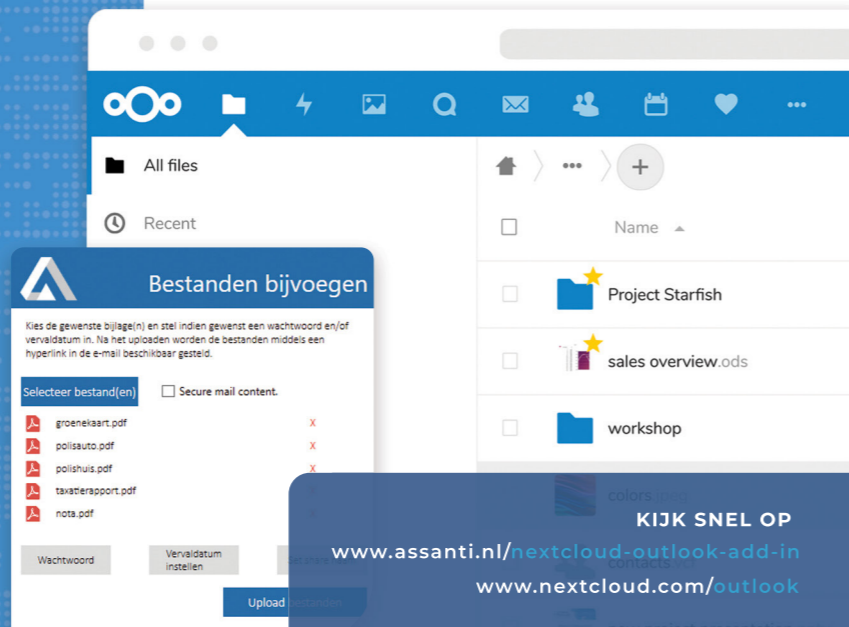
- Deel bestanden op een veilige manier via uw persoonlijke server.
- Wees "in control" over uw gedeelde data en wie hier toegang toe heeft.

GEBRUIKSVRIENDELIJK

- Verstuur ook zonder problemen grote bijlages.
- Laat de ontvanger bestanden uploaden naar uw beveiligde omgeving.
- Gemakkelijk, efficiënt en veilig.

PROFESSIONALITEIT

- Alternatief voor publieke Clouds zoals WeTransfer, Dropbox, Zilver, etc.
- Communiceer met uw eigen huisstijl en stuur ontvangers naar een vertrouwde omgeving.



centraal platform vast te leggen, word je effectiever en efficiënter", legt Davids uit. "Integratie kan snel doordat de structuur open is en via een API gateway (developer portal) te benaderen is. Inrichten kan dan volgens de standaard aanwezige verzekeringsprocessen of volledig op maat."

Volgens Davids zorgt Roundcube ervoor dat verzekeraars een kortere time-to-market hebben. "Binnen een verzekeraar heb je vaak verschillende snelheden. Aan de voorkant, rondom het klantcontact, moet snel en dynamisch kunnen worden ingespeeld op ontwikkelingen rond apps en portals. Aan de achterkant, in het backoffice, duurt het vaak maanden om vernieuwingen door te voeren. Door Roundcube daar tussen te zetten als integratielaag breng je de omloopsnelheid sterk terug. Nieuwe producten worden in dit geval in de 'middenlaag', lees Roundcube, ingeregeld en daarmee kun je veel flexibeler inspelen op veranderingen."

LEVEL ALS BACKOFFICE

Inmiddels heeft CCS versie 13.1 van de backoffice software Level draaien. "Het pakket is helemaal aangepast aan de nieuwe tijd, met een moderne User Interface, en biedt bedrijven alles wat je maar te wensen hebt in een verzekeringsadministratie. Het is zowel te gebruiken door het intermediair als door verzekeraars en voldoet aan alle gestelde eisen, zoals bijvoorbeeld geformuleerd door toezichthouder DNB." Naast het gewone Level is er ook 'Level Online'. "Dit werkt volledig in de cloud en is geschikt voor bedrijven tot tien medewerkers. De kosten zijn flexibel en schaalbaar, per gebruiker per maand."

CCS heeft zo'n 250 klanten die direct met CCS werken. "Er zijn ook serviceproviders die met CCS werken en het bij hen aangesloten intermediair werkt dus ook met CCS. Kortom er zijn dus veel meer kantoren die met CCS werken." Level wordt

hoofdzakelijk ontwikkeld vanuit Nederland, met ondersteuning vanuit India en Polen.

FLEXIBELE EN SCHAALBARE KOSTEN

Voor alle producten hanteert CCS zoveel mogelijk flexibele en schaalbare kosten. Voor het gebruik van Marketplace hanteert CCS bijvoorbeeld het 'pay per use' principe. "Daarmee voorkomen we dat er hoge initiële investeringen gedaan moeten worden. De gebruiker rekent bijvoorbeeld af per afgewikkelde schade via een partner of per gebruik van een app van een van onze partners."

"Voor Level Online hanteren we ook flexibele prijzen, per gebruiker per maand. En bij Roundcube is het sterk afhankelijk van de inrichting maar is in veel gevallen ook 'flexible pricing' mogelijk, bijvoorbeeld per polis."

APLAZA

Op Marketplace brengt CCS binnenkort ook een koppeling uit met Aplaza. "Die koppeling bouwen we zelf en gebruikers kunnen er vervolgens per tick gebruik van maken. We verwachten in het najaar de koppeling met Aplaza rond te hebben. Door nu met Aplaza te koppelen, laten we zien dat open bij ons ook echt open is. Een aantal jaren geleden was dat bijna nog ondenkbaar."

TOEKOMSTSTRATEGIE

Over de toekomststrategie van CCS is Davids helder. "Wij willen zowel met Marketplace en Roundcube in combinatie met Level de Nederlandse en internationale markt veroveren. We hebben inmiddels een eerste internationaal project gestart voor Level X (een combinatie van Level en Roundcube) met Victor Insurance in Duitsland. Victor is de merknaam die vanaf 2018 wordt gevoerd door aan Marsh & McLennan gelieerde volmachtbedrijven. CCS werkte al voor Victor Insurance in Nederland en kan nu met deze uitbreiding de kracht van het integratieplatform inzetten."

CCS

Jochem Davids valt volgens eigen zeggen bij CCS met zijn neus in de boter. "CCS is sinds 1983 van origine een automatiseerder in de verzekeringsbranche. Nu kiezen ze heel bewust voor een nieuw platform en een nieuwe strategie. Die wat mij betreft ook nog eens 'state-of-the-art' is en waar de verzekeringsindustrie om zit te springen."

Davids werkt sinds augustus 2018 voor CCS. Daarvoor was hij betrokken bij de start-up InsureApp en heeft hij in verschillende rollen gewerkt bij CED, o.a. bij de buitenlandse overnames en diverse strategie & innovatie trajecten. ■



Jochem Davids: "Er is absoluut behoefte aan een snellere 'time-to-market' en een behoefte om makkelijker nieuwe technologieën te kunnen ondersteunen".

Bedrijfswaarderingen, fusies & overnames

- Moderne waarderingsmethoden (DCF), professionele rapportages
- Diepgaande expertise volmachtondernemingen
- Grootste transactiedatabase in de verzekeringsmarkt
- Deskundig, discreet en onafhankelijk

www.bhbdulemond.nl



BHB
BHB Dullemond

Uw onderneming is het waard