

# We hebben elkaar keihard nodig

OP HET KANTOOR VAN UNIT4 SPRAK VVP MET EEN AANTAL KLANTEN, DEELNEMERS AAN HET STAKEHOLDER-OVERLEG, OVER ONTWIKKELINGEN IN DE MARKT, HUN WENSEN EN HOE HET SYSTEEMHUIS DAAROP INSPELT. CENTRAAL ONDERWERP VAN HET GESPREK BLIJKT DE OEVERLOZE TIJD DIE ADVISEURS AAN ADMINISTRATIE KWIJT ZIJN. DAT MOET ANDERS. EN DAT GAAT OOK ANDERS ALS HET AAN UNIT4 LIGT.

TEKST RIENK ANDRIESEN | BEELD FOTOBUREAU ROEL DIJKSTRA

Rond de tafel zitten Jeroen Admiraal (directeur Driekleur verzekeringen), Mark Hogenboom (verantwoordelijk voor ICT en volmachtbeheer bij Holland Rijnland Assuradeuren), Paul Kanters (a.i. manager change en functioneel beheer bij Zicht adviseurs), Willem

Steenbeek (commercieel directeur Hypotheek Visie) en Erik Geels (productmanager Financiële Intermediairs bij Unit4). Verschillende organisaties, verschillende achtergronden, maar een gezamenlijk doel: het realiseren van efficiëntere administratieve processen,

zodat er meer tijd vrijkomt voor waar het om draait: goed advies leveren aan hun klanten.

Geels: "Wij hebben een tijdje pas op de plaats gemaakt om onze dienstverlening aan jullie aan te passen en te ver-



Mark Hogenboom, Erik Geels, Jeroen Admiraal, Paul Kanters en Willem Steenbeek

beteren. Dat heeft geleid tot een visie en aanpak waarbij de ketenregierol van de adviseur centraal staat. Connectivity speelt een belangrijke rol. We realiseren dat business partners met hun data en diensten goed gekoppeld moeten worden. Wij willen jullie ondersteunen in de regie- en adviesrol. We willen ook bijdragen aan het terugdringen van kosten door meer efficiency in het systeem te brengen. Deze belangrijke componenten brengen we samen. Daarnaast willen we dit in de cloud onderbrengen, zodat er een platform is waar alles samenkomt en klanten ontzorgd worden. We merken dat de weerstand die er vroeger bestond tegen cloud-oplossingen, is afgenomen en dat de voordelen ervan, veiligheid, beschikbaarheid en servercapaciteit, nu worden gewaardeerd." Geels benadrukt dat dit niet zomaar uit de koker van Unit4 komt, de visie is in samenwerking met stakeholders, de gebruikers, tot stand gekomen.

## Tot oplossingen komen

Kanters vindt het belangrijk dit met softwarebedrijven te bespreken. "Particuliere en zakelijke klanten verwacht dat we meegaan in digitale ontwikkelingen als klikken en sluiten. Het is dus belangrijk dat we dit aanbieden. Wij hebben er last van gehad dat systeemhuizen en andere softwareleveranciers hier de afgelopen tien jaar nauwelijks in zijn meegegaan, zoals in andere branches wel is gebeurd."

Nu de noodzaak zich aandient, ziet hij wel een verschuiving: "Waar we elkaar eerst als concurrenten zagen, slaan we nu de handen ineen om tot oplossingen te komen die voor alle tussenpersonen kunnen werken. Daarom is het belangrijk dat wij samen met Unit4 praten en meedenken over de richting en onze wensen. Zo delen we kennis en kosten. Het verschil voor onze klanten blijven onze adviseurs maken in dienstverlening, service en kwaliteit."

Kanters ziet daarbij nog een andere ontwikkeling. "Alle softwarebedrijven lopen tien jaar achter. Zij hebben inmiddels ingezien dat ze zelf niet alle front-end-applicaties moeten ontwikkelen, daar zijn anderen soms veel beter in. Gelukkig heeft Unit4 dat een aantal jaren geleden al gezien. Zij moeten zich beperken tot waar ze goed in zijn: generieke business-software bouwen. En zorgen dat applicaties van andere partijen, die maatwerk realiseren aan de voorkant, goed gekoppeld kunnen worden. Dat gebeurt nu, maar van mij mag het wel sneller, want we lopen achter."

De adviseurs zijn het met elkaar eens dat het systeemhuis een belangrijke rol speelt bij de selectie van de juiste applicaties. Hogenboom: "Je moet niet elke applicatie willen koppelen. Unit4 kan op basis van onze vraag en behoefte en hun expertise een goede voorselectie maken. Waarna zij samen met ons als klant de applicaties integreren die

## 'Nieuw platform gebaseerd op co-creatie'

Als de vraag ter tafel komt wat de belangrijkste ontwikkelingen zijn die de manier van werken beïnvloeden, brandt Jeroen Admiraal meteen los: "Het verdwijnen van provisie op bepaalde productgroepen en het verlagen van provisie. Dat heeft ons tot een andere manier van werken gedwongen. Processen moeten veel efficiënter om de kosten te drukken. We zijn gedwongen ons adviestraject anders in te richten. Wij zijn nu wel zeventig procent van de tijd kwijt aan administratieve lasten vanwege allerlei regelgeving. Die tijd moet worden teruggebracht om meer ruimte te krijgen om daadwerkelijk met de klant te kunnen spreken."

'We zijn ervan overtuigd dat je tijd moet investeren in je ICT-businesspartner'



## PARTNER IN KENNIS

voldoen aan onze wensen. Overleg en sparren is een noodzaak.”

### Aansluiting vinden

Geels onderstreept dat. “Het positieve is dat we op die manier in co-creatie bezig zijn voor onze klanten. De input komt overigens niet alleen van jullie als stakeholders, maar ook van andere klankbordgroepen en verzoeken die wij van de supportafdeling, consultants en verkoopcollega’s binnenkrijgen.” Het is niet zozeer de noodzaak om voorop te lopen in alle ontwikkelingen, maar de adviseurs delen de wens dat er aansluiting gevonden moet worden bij de manier waarop de klant gewend is bediend te worden. Daaraan heeft het tot nu toe ontbroken.

Hogenboom zit als assuradeur en provider in een iets andere rol dan zijn collega’s aan tafel. Wat verwacht hij van zijn softwareleverancier? “Adviseurs willen gemakkelijk offereën, zowel zakelijk als particulier. Zij willen snel een vergelijking maken, zodat ze de beste dekking en voorwaarden aanbieden. Daar is geen platform voor, iedere aanbieder werkt -ondanks alle pogingen tot standaardisatie- met zijn eigen systeem. Je moet van extranet naar extranet, waardoor het moeilijk wordt gemaakt om de beste oplossing voor de klant te vinden. Dat uitzoeken kost ontzettend veel tijd, die de adviseur niet heeft! Wij willen een platform waar dat allemaal te vinden is, zodat wij adviseurs verder kunnen ontzorgen.”

### Scenario Enterprise

Geels herkent veel van de frustraties. Daarom is Unit4 gestart met de ontwikkeling van platform ‘Scenario Enterprise’, waarop de nieuwe mogelijkheden vorm krijgen. “Met het bestaande platform kunnen we niet

‘Overleg en sparren is een noodzaak’



‘Waar we elkaar eerst als concurrenten zagen, slaan we nu de handen ineen’

eenvoudig bieden wat jullie willen. Het nieuwe platform zet in op schaalbaarheid en performance en richt zich op de koppeling met efficiënte klantcommunicatieprocessen, die weer veel tijd kunnen besparen. De gebruiker merkt overigens alleen het ter beschikking komen van de nieuwe functionaliteit, niet dat dit ineens op een nieuw platform draait.”

Unit4 biedt haar oplossingen aan via de cloud. Waren veel adviseurs een aantal jaren geleden nog huiverig voor cloud-toepassingen en opslag, nu wordt dit juist omarmd. Hoe komt dat? Admiraal: “Een paar jaar terug was een cloudoplossing veel duurder. Daarnaast is het fijn dat alles voor je geregeld wordt door de aanbieder. Ook security is gelijk goed geregeld.” De snelle schaalbaarheid en goede toegang tot databases spelen een rol. Kanters: “Wij hebben de software van Unit4 on-premise draaien, toch kijken ook wij naar cloudoplossingen. Als je alles wilt ‘stekkeren’ moet je op den duur wel.”

### Tijd investeren

Opvallend tijdens het gesprek is, dat de adviseurs ervaringen met elkaar

delen en van Unit4 verwachten dat zij op basis van hun input de beste oplossingen vindt voor hun klanten. Steenbeek: “Wij zijn ervan overtuigd dat je als gebruiker, in de snelle wereld van digitalisering, tijd moet investeren in je ICT-businesspartner, zodat je optimaal gebruik kunt maken van elkaars expertise. We constateren dat die open en constructieve samenwerking met Unit4 uitermate succesvol werkt. We hebben elkaar keihard nodig.”

### Inhaalslag

Geels: “Wij zien onze rol daarin. Onze grootste uitdaging is om dit met een zeer korte time to market te realiseren. De ontwikkelingen en mogelijkheden in de adviesmarkt gaan snel en wij moeten jullie daarin ondersteunen, maar we hebben elkaar nodig om de juiste prioriteiten te stellen. Daarom hebben we gekozen voor ontwikkeling in co-creatie. Nu plegen we de door jullie gewenste inhaalslag met de release van Scenario Advies Cloud en de nieuwe release van Scenario Assurantie, waarbij het Scenario Enterprise platform in productie wordt genomen.” ■