

De Verheul Groep

gebruikt workflows in Dias om meer tijd te hebben voor de klant

De Verheul Groep biedt een breed palet aan diensten: verzekeringen, makelaardij en financieel advies. Het kantoor baseert zijn onafhankelijk advies op het belang van de klant en is geen verlengstuk van een verzekeringsmaatschappij. Het bedrijf telt 55 medewerkers die ongeveer tienduizend klanten bedienen: variërend van (vermogende) particulieren tot MKB-ondernemingen in hoofdzakelijk Noord-Holland. Het kantoor heeft vestigingen in Anna Paulowna, Schagen en Wieringerwerf. De Verheul Groep werkt sinds 1994 samen met Unit4.

Toegevoegde waarde

“Onze dienstverlening is van een hoog niveau. We hechten aan een goede dossiervorming en strijden voor de klant”, zegt directeur André Vendrig van De Verheul Groep. “Het gaat om het leveren van toegevoegde waarde en daarom kiezen klanten voor onze dienstverlening. De nieuwe manier van belonen, die de overheid voorschrijft, houdt ons zeer bezig en we juichen dit toe. Wij brengen voor sommige producten nu al kosten in rekening voor onafhankelijk advies. Als we straks ook advieskosten in rekening moeten brengen voor relatief kleine producten als schadeverzekeringen voor particulieren, dan voorzie ik wel dat de onderkant van de markt zal afhaken. Die valt buiten de boot en dat vind ik een zorgelijke ontwikkeling. Verder denken we na over afrekenen van onze dienstverlening in abonnementsvorm, maar ook hierbij geldt als voorwaarde dat we hiermee toegevoegde waarde moeten bieden. Bijvoorbeeld door in het abonnement ook belastingaangifte en een financiële APK te stoppen.”

Strategische pijler

Om zich volledig op de klant te kunnen richten en overbodige administratie te elimineren, is automatisering een strategische pijler binnen De Verheul Groep.

Eenzijds vanwege de efficiëntie-overwegingen, anderzijds om processen te optimaliseren. Maar ICT speelt ook een rol in het vergroten van de medewerkerstevredenheid. “Het is moeilijk om goed personeel te vinden. Medewerkers hebben geen uitdaging in puur administratief en routinematig werk, maar wel in advies naar de klant.”

“De workflows zijn van toegevoegde waarde om de processen binnen het kantoor te stroomlijnen.”

Om medewerkers te ontlasten van administratieve taken, maakt De Verheul Groep optimaal gebruik van het softwarepakket Dias. Vooral de workflows zijn hierbij van grote toegevoegde waarde om de processen binnen het kantoor te stroomlijnen. “Bijvoorbeeld het administratieve proces rondom de geboorte van een kind bestaat uit wel tien stappen”, illustreert Vendrig. “Nu is het zo dat we dit eenmalig hebben ingeregeld in Dias. De receptioniste krijgt een melding dat ze een geboortekaartje moet sturen en ook de betreffende verzekeringen van de klant worden automatisch aangepast aan de gezinsuitbreiding. De adviseurs krijgen automatisch standaardbrieven binnen die ze alleen hoeven aan te vullen en vervolgens kunnen printen voor fysieke verzending of per e-mail kunnen versturen. Polissen van de relevante verzekeringen van de klant worden aangepast en na akkoord gaan ze digitaal naar de verzekeraar(s). De meer ingewikkelde producten kunnen soms wel uit meer dan 20 stappen bestaan. Die workflows hebben we ook allemaal geautomatiseerd in Dias zodat de administratieve handelingen tot een minimum zijn beperkt en er geen stappen worden vergeten.”

Hoe is de implementatie van de workflows verlopen?

“We zijn sinds 2000 ISO-gecertificeerd dus processen en werkstromen waren al gedefinieerd. Toch was de implementatie van de workflows een ingrijpende maar waardevolle klus. Alle kennis binnen ons kantoor hebben we ingebakken in Dias. Als er iets verandert in het proces dan kunnen we dit veelal zelf wijzigen. Om de workflows tot een succes te maken, is het vooral zaak om van te voren scherp te hebben wat voor informatie je in het pakket stopt en wat je ermee wilt bereiken.

Je begint met een versie 1.0 en die ga je verfijnen. Daarnaast bouw je audits in om het systeem zelflerend te maken. Alle vijf de teamleiders (key users) hebben zelf de workflows gedefinieerd. We hebben 1 ICT-er in dienst die de technische kant in de gaten houdt. Daarnaast hebben we twee studenten in dienst die bijvoorbeeld formulieren hebben gemaakt met voor ingevulde klantgegevens. Ze houden zich ook bezig met ander voorbereidend werk. Zij leren zo het proces van het kantoor en de bedrijfsvoering kennen, verdienen er mee en wij hebben hier ook veel voordeel van. Niet elke teamleider heeft evenveel affiniteit met het definiëren van workflows. Key users die sneller gaan helpen de anderen weer en dat werkt stimulerend. Mijn advies voor collega kantoren is dan ook gewoon te beginnen en stap voor stap de workflows uit te rollen. Overigens lopen wij ook wel eens vast. Daarom komt er eens per maand een consultant van Unit4 voor tips en advies. Als er een dringend probleem is dan bellen we de helpdesk of onze vaste consultant. Dat werkt zeer prettig. De lijsten met vragen beginnen nu wel op te drogen dus we hebben de consultant binnenkort minder frequent nodig.”

Vendrig kan duidelijk de voordelen van de automatisering benoemen, namelijk het vergroten van het werkplezier bij medewerkers: ze zich minder hoeven bezig te houden met administratieve taken en daardoor meer met het klantadvies. Daarnaast is de kans op het maken van fouten afgenomen en



is er een voorgeschreven manier van werken met de beste output. Maar de automatisering binnen De Verheul Groep gaat verder. Begin maart is begonnen met de Digitale Polismap waarbij klanten digitaal toegang hebben tot hun verzekeringsdocumenten. Ook kunnen ze wijzigingen zelf doorvoeren wat weer extra administratiehandelingen bespaart voor de medewerkers. “Binnenkort lanceren we de Digitale Polismap gefaseerd voor onze klanten. Dit doen we mondeling als ze toch langskomen voor advies. Nu zijn we de Digitale Polismap aan het testen met misschien wel de meest kritische klanten, namelijk onze medewerkers die ook verzekeringen bij ons hebben lopen. We komen wel kleine zaken tegen die we verbeteren, maar onze medewerkers zijn erg te spreken over de Digitale Polismap. Hierdoor kunnen we ons nog meer focussen op de klant omdat de administratie verder afneemt en het klantcontact en het klantbeeld toeneemt. We zijn zo goed voorbereid op de nieuwe manier van belonen die de overheid voorschrijft.”

phverheul



Over Unit4

Unit4 is een toonaangevende leverancier van bedrijfssoftware voor dienstverlenende organisaties. Met ruim 4000 medewerkers wereldwijd genereert Unit4 een jaarlijkse omzet van meer dan 500 miljoen euro. Unit4 levert ERP, branchegerichte en best-in-class applicaties. Duizenden organisaties uit sectoren als zakelijke en publieke dienstverlening, onderwijs, non-profit, vastgoed, groothandel en financiële dienstverlening werken met business software van Unit4.

www.unit4.nl

Unit4 Financiële Intermediairs

Boerhaavelaan 15-17, 2713 HA Zoetermeer

Postbus 5074, 2701 GB Zoetermeer

T 079 329 23 40

E customerservice.fi@unit4.com

Copyright © Unit4 N.V. All rights reserved. The information contained in this document is intended for general information only, as it is summary in nature and subject to change. Any third-party brand names and/or trademarks referenced are either registered or unregistered trademarks of their respective owners.

In business for people.