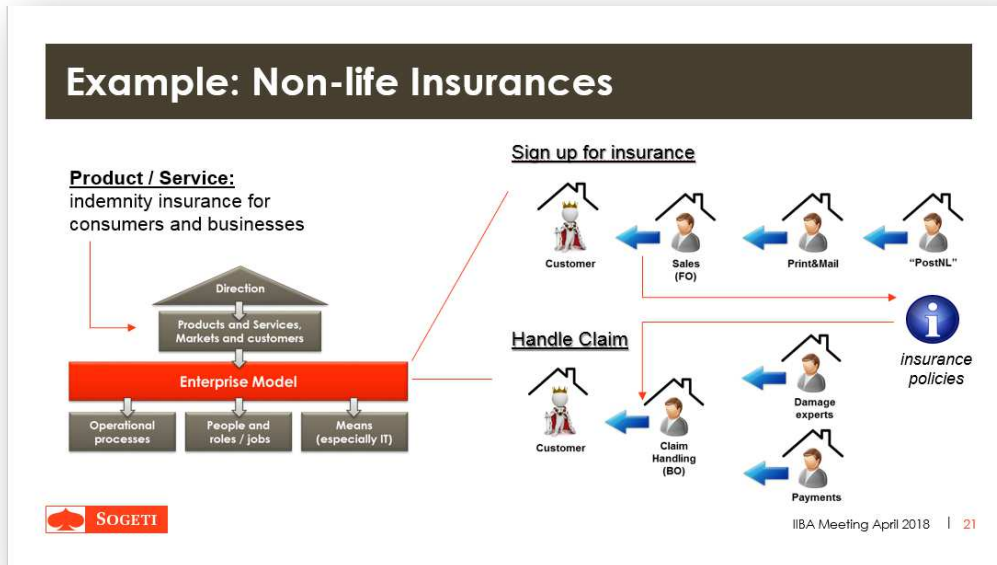


## Voorbeeld: Schadeverzekeraar

Slide laat zien hoe je van product/dienst naar klantketens komt



- Product/dienst is 'Schadeverzekeringen voor particulieren en voor de zakelijke markt'
- 2 klantketens uitgewerkt: 'Verkrijgen verzekering' en 'Afhandelen Claim'.
- Accountable (!) partijen per keten (te beginnen bij 'klant'):
  - Klant -- Verkoop (FO) (service: klant verzekeren) -- "Printstraat" (service: afdrukken en versturen) -- PostNL (versturen)
  - Schade afhandeling (BO) (service: claims beoordelen en uitbetalen of afwijzen) -- schade expertise (service: schade vaststellen) -- payments (service: vergoedingen uitbetalen aan klant)

**Let op: er is verschil tussen 'diensten' (als in producten en diensten) en services (de blauwe pijlen in de ketens). In het Engels heet dat nu beide 'services'!**

## Bespreekpunten:

1. Klantketens  
In de slides zijn 3 soorten klantketens benoemd (patroon):
  - Overeenkomsten (afspraken maken)
  - Toepassen of uitnutten van de overeenkomst (dingen doen) en
  - Service verlenen (vragen, klachten, enz. afhandelen).Welke klantketens mis je in de uitwerking op de slide?
2. Opzet basisinformatie  
In de structuur van informatieobjecten zijn ook patronen te herkennen (zie eerdere slide): klanten, producten/diensten en iets wat ze aan elkaar koppelt. Wat is in het voorbeeld van de Schadeverzekeraar het bedrijfsinformatie-object dat de relatie legt tussen klanten en producten?
3. Wie is de klant?  
In het voorbeeld is aangegeven op welke klanten de verzekeraar zich richt.
  - 1 - Hoe zie je de verschillende klanten terug in de ketenstructuur?
  - 2 - Gebruiken deze klanten dezelfde of verschillende klantketens?
4. Ketens combineren?  
Zou je de ketens voor afsluiten, wijzigen en afmelden van een verzekering kunnen samenvoegen? Wanneer wel en wanneer niet?
5. “Shared services”  
De Printstraat verzorgt niet alleen het printen en verzenden voor Verkrijgen Verzekering, maar bij voorbeeld ook voor het afdrukken en versturen van nota's, prolongaties en mailings bij marketing campagnes.  
Hoe maak je dat zichtbaar in de ketenstructuur?
6. Outsourcing  
Stel: de afdeling Schade expertise van de verzekeraar wordt opgeheven en de activiteiten worden uitbesteed aan een derde partij. Wat zijn de gevolgen voor de keten 'Afhandelen Claim'?
7. Nieuw Product  
Er wordt een nieuw product geïntroduceerd: de autoverzekering.  
Ontstaan er nieuwe klantketens? Welke?
8. Portals en Apps  
De verzekeraar wil een nieuwe app maken, waarmee klanten informatie kunnen krijgen en bepaalde zaken zelf kunnen regelen (eigen risico aanpassen, opties aan/uit, eigen persoonsgegevens wijzigen, etc.).  
Wat betekent dit voor de ketenstructuur?
9. Informatie-objecten  
In elke organisatie zijn meerdere informatie-objecten aan te wijzen (naast klanten, producten, polissen). Deze informatie is van belang voor de samenwerking in de ketens.

Welke informatie zou je minimaal in of bij een informatie-object moeten vastleggen, om die samenwerking helder te krijgen (in business termen, dus niet IT-technisch)?

10. Informatie van derden

'Verkrijgen Verzekering' maakt gebruik van de gemeentelijke basisinformatie (Basis Registratie Persoonsgegevens). Hoe wordt dat zichtbaar in de ketens?

Wat zou het verschil zijn tussen interne informatiebronnen (bv over verzekeringsproducten of over polissen) en externe informatiebronnen (persoonsgegevens van de gemeenten)?

11. Wat kan in één informatie-object?

De verzekeraar heeft één informatie-object 'relaties' (praktijksituatie). Daar zitten klanten, leveranciers en partners in. Is dat een goed idee?

12. Periodiek afrekenen claims

De verzekeraar wil kosten besparen en gaat de uitbetalingen naar klanten periodiek doen in plaats van direct. De klant krijgt in eerste instantie een 'bericht van vergoeding' (kan ook 0 zijn) en later volgt dan de eventuele uitbetaling.

Wat betekent dat voor de declaratieketen?

13. KPI's en verantwoordelijkheid

Verkoop heeft KPI's voor klanttevredenheid en wordt daar ook op afgerekend.

Wat is de relatie tussen KPI's en de ketenstructuur?

Wat valt in deze context op als je naar de keten 'Afhandelen declaratie' kijkt?

14. Metten in de keten

De verzekeraar wil (de afhandeling van) aanmeldingen graag monitoren om te bewaken dat een aanmelding binnen 5 werkdagen wordt afgehandeld. Hoe wordt zo iets op een eenvoudige manier onderdeel van de ketenstructuur? En welke partij wordt verantwoordelijk voor de realisatie van dit "service level"?

15. Compliance

(Hoe) helpen ketens bij compliance vraagstukken (bv GDPR<sup>1</sup>)?

---

<sup>1</sup> General Data Protection Regulation of Algemene Verordening Gegevensbescherming (wet bescherming persoonsgegevens)