

HET GEBRUIK VAN GEGEVENSSTANDAARDEN IN DE BELGISCHE VERZEKERINGSSECTOR

INTRODUCTIE

Inhoud

1. Oorsprong.....	2
2. Aanpak.....	2
3. Domein.....	2
4. Uitgangspunten	3
4.1 Sectorale overeenkomst	3
4.2 Van SLA naar Overeenkomst	3
4.3 Volgens consensus-model	3
4.4 Gebaseerd op ervaringen	3
4.5 Keuze uit verschillende oplossingen	4
4.6 Inhoud van SLA als gezond evenwicht	4
4.7 Open voor evolutie.....	4
5. Goedkeuring van de overeenkomsten.....	4
5.1 Fase 1 : Het principiële akkoord.....	4
5.2 Fase 2 : De formele aanvaarding	4
6. Impact	5
6.1 Op Groep Normalisatie	5
6.1.1 Workload.....	5
6.1.2 Organisatie.....	5
6.2 Op Centrum TELEBIB2.....	5
6.2.1 Workload.....	5
6.2.2 Ontwikkelingen voor de goede werking van de overeenkomst	5
6.3 Op de gebruikers	6
7. Algemene definities	6
7.1 Gemengde Opvolgcommissie (GOC)	6
7.2 Werkgroep Normalisatie (GN).....	6
7.3 TELEBIB2	6
7.4 Consensus	6
8. Besluit.....	6

HET GEBRUIK VAN GEGEVENSSTANDAARDEN IN DE BELGISCHE VERZEKERINGSSECTOR

INTRODUCTIE

1. OORSPRONG

De vraag voor opmaak van een "SLA voor de uitwisseling van berichten" werd expliciet gesteld door de Informaticadirecteuren van de verzekeringsondernemingen die gebruik maken van de AS2-architectuur in maart 2003.

In april 2003 werd door de Gemengde Opvolgcommissie een organisatiestructuur voorgesteld die het sectorale karakter van de bestaande standaarden moet waarborgen.

Op basis van deze twee gebeurtenissen heeft de Groep Normalisatie een projectgroep opgericht met als opdracht deze sectorale overeenkomsten uit te werken.

2. AANPAK

De projectdefinitie gebeurde door de projectgroep op basis van een voorafgaande analyse en leidde tot de opsplitsing van het totale toepassingsgebied in 3 deelgebieden.

Deze zijn :

1. Het onderhoud van TELEBIB2, meer bepaald de stappen die doorlopen worden tussen het ogenblik dat een behoefte betreffende een gegeven of een waarde ontstaat en het ogenblik waarop het gegeven in TELEBIB2 opgenomen en gepubliceerd wordt of de aanvraag geweigerd wordt.
2. Het creëren en onderhouden van uitwisselingen, meer bepaald de stappen die doorlopen worden tussen het ogenblik dat een aanvraag voor een nieuwe uitwisseling of de wijziging van een uitwisseling ontstaat en het ogenblik waarop het resultaat gepubliceerd wordt of de aanvraag geweigerd wordt.
3. Het veralgemenen en synchroniseren van het in gebruik nemen van uitwisselingen, meer bepaald de stappen die doorlopen worden tussen het ogenblik dat een nieuwe of gewijzigde uitwisseling gevalideerd wordt en zijn in productie zijn.

Elk van deze deelgebieden werd afzonderlijk bestudeerd en gaf aanleiding tot een apart document.

3. DOMEIN

Het domein van deze overeenkomsten beperkt zich tot de elektronische uitwisselingen tussen de ondernemingstoepassingen en de makelaarssoftware. Onder makelaarssoftware verstaan we de programmatuur voor het beheer van een makelaarskantoor ontwikkeld door ofwel pakketleveranciers ofwel door het makelaarskantoor zelf.

Het domein van de overeenkomsten is beperkt tot de inhoud van de gegevensstandaarden, niet tot het transport ervan. Dit laatste is een element van architectuur en kan desgevallend het onderwerp zijn van een andere overeenkomst.

HET GEBRUIK VAN GEGEVENSSTANDAARDEN IN DE BELGISCHE VERZEKERINGSSECTOR

INTRODUCTIE

4. UITGANGSPUNTEN

4.1. Sectorale overeenkomst

- De overeenkomst moet de belangen beschermen van alle partijen die binnen de sector bij het gebruik en de implementatie van standaarden betrokken zijn. Dit betekent dat gemeenschappen geen overeenkomsten kunnen maken die het onderwerp van sectorale overeenkomsten kunnen beperken of wijzigen. Anderzijds sluit dit niet uit dat gemeenschappen overeenkomsten afsluiten voor onderwerpen die buiten het toepassingsgebied of domein van deze overeenkomsten vallen.
- De projectgroepleden moeten werken met als doel een kwalitatief product te maken voor de sector en niet een product te maken ter bescherming van de eigen belangen.

4.2. Van SLA naar Overeenkomst

Het aandeel van de dienstverlening in het onderwerp van deze 3 overeenkomsten verschilt:

- In SLA1 is dienstverlening het onderwerp van de SLA.
- In SLA2 vermindert het aandeel van de dienstverlening en verhoogt het aandeel van de verbintenis tussen de partijen.
- In SLA3 wordt de dienstverlening tot een minimum herleid maar ligt het zwaartepunt voornamelijk op de verbintenissen tussen de partijen.

Het gevolg hiervan is dat de vorm evolueert van een SLA (Service Level Agreement) naar een overeenkomst.

4.3. Volgens consensus-model

Fundamenteel uitgangspunt voor de procedures en de noodzakelijke voorwaarde in de voorbereiding, de aanvaarding en het gebruik op grote schaal van (internationale) standaarden, is het werken in een geest van consensus die erop gericht moet zijn om belangrijke tegenkanting uit te sluiten. [bron : ISO Directives, Part 1].

4.4. Gebaseerd op ervaringen

Tijdens het volledig proces heeft de projectgroep oog gehad voor ervaringen die de inhoud van de overeenkomsten zouden kunnen beïnvloeden. Deze ervaring kwam zowel uit de sector zelf als uit de specifieke ervaring opgedaan in het kader van andere standaardiseringsprojecten.

Tot de eerste groep behoren :

- De problematiek van invoering van de ISO-landcode.
- Big-bang omschakeling tussen 2 versies van berichten.

Voorbeeld tweede groep :

- Fasering van een standaardiseringsproces.

HET GEBRUIK VAN GEGEVENSSTANDAARDEN IN DE BELGISCHE VERZEKERINGSSECTOR

INTRODUCTIE

4.5. Keuze uit verschillende oplossingen

In vele gevallen heeft de projectgroep SLA keuzes gemaakt uit verschillende mogelijke oplossingen voor een gesteld probleem.

Voorbeelden hiervan zijn :

- releasebepaling : periodisch of op basis van de lijst van implementeerbare berichten.
- bilaterale of centrale validatie van de inhoud van een bericht.

Deze keuzes werden steeds gemaakt na een grondige afweging van voor- en nadelen.

4.6. Inhoud van SLA als gezond evenwicht

De projectgroep heeft er steeds naar gestreefd een gezond evenwicht te vinden tussen uitersten.

Qua document was er de mogelijkheid tot het ontwikkelen van een beknopt document van beperkte omvang en een gedetailleerd, maar lijvig document. Qua inhoud was er de mogelijkheid tot het ontwikkelen van een document dat een bepaalde flexibiliteit biedt en een document met volledige regelgeving voor de gedekte processen.

Qua timing was er de mogelijkheid te gaan voor een volledig document gedurende een project van lange duur of klaar te zijn met een document einde 2003. De tweede optie werd gekozen.

Het gevolg hiervan is echter dat voor een aantal punten, waarvoor de SLA geen uitsluitel biedt, de Groep Normalisatie beslissingen in consensus moet nemen.

4.7. Open voor evolutie

Dit is een eerste versie van SLA. De praktijk zal uitwijzen of hieraan veranderingen dienen te gebeuren.

5. GOEDKEURING VAN DE OVEREENKOMSTEN :

5.1. Fase 1 : Het principieel akkoord

- Akkoord over inhoud en de uitgangspunten.
- Voorstelling en aanvaarding door de verschillende instanties:
 - Groep Normalisatie
 - Informaticadirecteuren verzekeringsondernemingen
 - Commissie Productiviteit Assuralia
 - Gemengde Opvolgcommissie

5.2. Fase 2 : De formele aanvaarding

Na het verkrijgen van het principieel akkoord van de verschillende instanties start de fase van de formele aanvaarding.

HET GEBRUIK VAN GEGEVENSSTANDAARDEN IN DE BELGISCHE VERZEKERINGSSECTOR

INTRODUCTIE

Hiertoe behoren :

- Opmaak van het definitieve document dat ter ondertekening zal voorgelegd worden.
- Juridische goedkeuring.
- Ondertekening.
- Het bepalen van het implementatieschema :
 - Planning van de migratie van de bestaande omgeving naar de via deze overeenkomsten nieuw gedefinieerde omgeving.
 - Bepaling door de Gemengde Opvolgcommissie van de missie van de Groep Normalisatie en zijn projectgroepen.
 - Bepaling van prioriteiten binnen de Groep Normalisatie.
 - Definitie van de parameters voor SLA3 door de Groep Normalisatie.

De lijst van de hierboven opgegeven punten is niet volledig en de acties hoeven niet in deze volgorde uitgevoerd te worden.

Deze fase wordt door de Gemengde Opvolgcommissie georganiseerd.

6. IMPACT

6.1. Op Groep Normalisatie

6.1.1 Workload

Het implementeren van SLA1, 2 en 3 brengt nieuwe activiteiten voor de Groep Normalisatie en zijn projectgroepen met zich mee. Daar het aangewezen is bepaalde taken te laten uitvoeren door projectgroepen omwille van de specialisatie of onbetrokkenheid van bepaalde leden van de Groep Normalisatie zal de workload maximaal verdeeld worden over deze partijen. De totale workload verandert hier echter niet door.

6.1.2 Organisatie

De Groep Normalisatie behoort tot een 3-niveau structuur waarin zij rapporteert aan de Gemengde Opvolgcommissie en alle projectgroepen beheert die zij creëert.

6.2. Op Centrum TELEBIB2

6.2.1 Workload

Enkel de workload beschreven in SLA1, behoorde reeds tot het actiegebied van het TELEBIB2-Centrum. Het beheer en de publicaties van MCI en Releases zijn nieuwe gebieden waar het TELEBIB2-Centrum zijn diensten aanbiedt.

6.2.2 Ontwikkelingen voor de goede werking van de overeenkomst

Voor het beheer en de publicaties van de SLA dienen o.a. :

- Nieuwe basisdocumenten of templates aangemaakt te worden voor het indienen van aanvragen van een nieuwe MCI en of een wijziging van een bestaande MCI.
- Een datastructuur gecreëerd te worden voor het opslaan van de verschillende MCI-versies.
- Een tool voorzien te worden voor het publiceren van alle fasen van een MCI.
- Een datastructuur gecreëerd te worden voor het opslaan van de verschillende releases.
- Een tool voorzien te worden voor het publiceren van alle releaseinformatie.

HET GEBRUIK VAN GEGEVENSSTANDAARDEN IN DE BELGISCHE VERZEKERINGSSECTOR

INTRODUCTIE

6.3. Op de gebruikers

Iedere gebruiker bepaalt voor zich de impact van deze overeenkomst.

7. ALGEMENE DEFINITIES

7.1. Gemengde Opvolgcommissie (GOC)

Het orgaan dat het protocolakkoord tussen de Beroepsvereniging van Verzekeringsondernemingen (Assuralia) en de Federaties van verzekeringstussenpersonen beheert. Het betreft het op sectorniveau normaliseren van de documenten, gegevens en procedures die de verzekeringsondernemingen en makelaars in hun onderlinge relatie hanteren met de bedoeling de productiviteit te verhogen.

7.2. Werkgroep Normalisatie (GN)

Het orgaan dat door de Gemengde Opvolgcommissie is opgericht met het doel de normalisatie binnen de sector te beheren.

7.3. TELEBIB2

De standaard voor het uitwisselen van gegevens via elektronische weg tussen partners in de Belgische verzekeringssector.

7.4. Consensus

Algemeen akkoord gekenmerkt door de afwezigheid van een blijvend verzet tegen de essentie van het onderwerp door een belangrijk deel van de geïnteresseerden en de aanwezigheid van een proces dat erop gericht is de standpunten van alle betrokkenen in acht te nemen en de tegenstrijdige argumenteringen te verzoenen.

Consensus vereist niet noodzakelijk een eensgezindheid. [ISO Directives, Part 1]

8. BESLUIT

Zoals hierboven beschreven, vormen deze SLA's alleen het kader waarin de sector kan samenwerken. De inzet van mankracht en het engagement van de sector om in consensus de communicatie tussen de partijen via standaardisatie te verbeteren is daarentegen veel belangrijker voor het welslagen van dit project.