



Assurinfo > **Productiviteit** > Normalisatie, grammatica van de productiviteit

Normalisatie, grammatica van de productiviteit

Assurinfo Nr. 36 | 1 december 2016 | Productiviteit



In de verzekeringssector willen zowel de tussenpersoon als de cliënt-verzekeringnemer dat alles sneller gaat, maar ook dat de informatie die ze ontvangen perfect correct is en regelmatig up-to-date gehouden wordt.

Wat is normering?

Om de gevraagde informatie uit te wisselen en ter beschikking te stellen, is het belangrijk een gemeenschappelijke taal te gebruiken die opgebouwd is rond een aangepaste informatiestructuur en die het mogelijk maakt om snel, automatisch en niet-paradoxaal te communiceren. Het normalisatieproces is als een meubel waarvan men de juiste lade zou openen om er meteen het juiste voorwerp te vinden.

Sinds 2001 heeft de sector waardentabellen, actiescodes en veldlengten gedefinieerd met betrekking tot de inhoud van de uitgewisselde boodschappen. Het is een soort Belgische verzekeringsgrammatica die de groep normalisatie (sectorgaan waarin de verzekeraars, federaties van makelaars en softwarebedrijven zitten) op regelmatige basis verder ontwikkelt en onderhoudt.

Waarom Normalisatie gebruiken?

- ▶ Dankzij gestructureerde uitwisselingen is het mogelijk om niet alleen correcte, maar ook volledige informatie mee te geven.
- ▶ Dergelijke informatie-uitwisseling maakt het mogelijk om de afzender en de bestemming van de informatie onmiddellijk te kennen en bevestiging van ontvangst van de boodschap te krijgen. Het vermijdt adresseringsfouten en tijdverlies.
- ▶ Dankzij normalisatie kan het aantal telefonische communicaties naar beneden, en is het mogelijk om de tijd van verouderde faxtoestellen achter ons te laten. Ook het aantal ongewenste en nutteloze mails kan er door dalen.
- ▶ Door hercodering te vermijden kan de informatie sneller en doeltreffender verwerkt worden. Overigens ligt die dubbele of driedubbele codering vaak aan de basis van voor de cliënt zeer onaangename fouten.
- ▶ Dankzij normalisatie kunnen de actoren van de verzekeringssector (verzekeringsondernemingen en distributiekkanalen) meer tijd en energie steken in commerciële aspecten (nieuwe producten, klantenwerving en marktonderzoek) eerder dan zich te moeten bezighouden met administratieve aangelegenheden.
- ▶ Normalisatie betekent voor alle actoren tijdswinst, financiële winst en persoonlijke winst.

- ▶ Ten slotte biedt ze de betrokken actoren de mogelijkheid om te werken met tools die conform de meest recente regelgeving zijn (bijvoorbeeld, informatie van de consument, verplicht inschrijven en verzekeren van elektrische fietsen...).

Concrete voorbeelden

- ▶ Dankzij de opening van een dossier via een gestructureerde boodschap kan de nodige informatie snel en rechtstreeks meegedeeld worden aan de verzekeraar of aan de gemachtigde makelaar en worden eventuele bijkomende informatieverzoeken vermeden. Bovendien is men zeker dat de juiste persoon binnen de juiste dienst de boodschap zal ontvangen.
- ▶ Wanneer zich een auto-ongeval voordoet, gebeurt de aanduiding van een garage of een eventuele deskundige veel sneller, hetgeen de herstelling van de wagen en een eventuele schadevergoeding bespoedigt. Zowel de hersteller als de deskundige (via Informex) zijn immers erkend door de verzekeraar en kunnen dus meteen aan de slag.
- ▶ Wanneer een premie voor een bepaalde polis bij een verzekeraar niet betaald is, wordt de tussenpersoon hiervan op de hoogte gebracht via een gestructureerde boodschap en kan hij optreden. Ook wordt er automatisch rekening gehouden met een eventuele schorsing of opzegging van een polis wanneer zich een schadegeval voordoet.
- ▶ Een verzekerde kan via zijn klantenzone een verzoek tot duplicaat indienen (groene kaart, waarborg in geval van hypothecair krediet...). Dankzij de normalisatie zal dit verzoek correct verwerkt worden binnen de verzekeringsonderneming, met een minimale menselijke interventie.
- ▶ Bij de betaling van de premie van bijvoorbeeld een levensverzekeringsovereenkomst, wordt het fiscaal attest of het vervalddagbericht automatisch verzonden zonder dat hiervoor een specifieke herinnering nodig is. Dit alles leidt uiteindelijk tot een verbeterde dienstverlening ten aanzien van de cliënt.
- ▶ De mogelijkheid om sommige documenten elektronisch en gecertificeerd te ondertekenen maakt de authenticatie mogelijk van de aanvaarding van de inhoud van de verzekeringsovereenkomst of sommige wijzigingen hieraan. Zo worden het aantal postzendingen en de kosten hiervan beperkt.

Informatie of opleidingsbehoefte : <http://www.telebib2.org> of info@telebib2.org.

Benoît Montens
om@assuralia.be

