

De stukken werden via TNT opgestuurd in plaats van via de e-mail!

Het project Digitalisering is inmiddels op volle snelheid en de afdeling Pensioenen werkt sinds 9 juni tot volle tevredenheid met het systeem FileNet. Elk nummer van Allicht praten we met betrokkenen. Dit maal met Peter Franken, Projectleider Digitalisering en Robbert Homburg, Adviseur Digitalisering van YNNO, het bureau dat ons begeleidt.

Waarom is het belangrijk dat Allianz een project als Digitalisering uitvoert?

Peter: "De werkwijze bij Allianz Leven was niet meer van deze tijd. Als een klant belde en de medewerker had het dossier nodig, dan moest een opdracht aan het archief worden gegeven. Het dossier werd gelicht en per post naar hem gestuurd. De benodigde informatie werd opgezocht en de klant teruggebeld. Ten slotte werd het dossier teruggestuurd naar het archief. Een omvangrijk proces."

Robbert: "Digitaliseren is een randvoorwaarde om in de 21ste eeuw te kunnen blijven functioneren. De komst van internet heeft de manier van werken veranderd en de eisen van klanten ver-

hoogd. Op deze manier is het mogelijk om transparanter, sneller en met minder fouten te kunnen werken. Dat scheelt de klant, maar ook de afdeling een hoop zoekwerk."

Wat merkt de klant daarvan?

Peter: "Doordat dossiers, mutaties, correspondentie en mails online beschikbaar zijn, kan de vraag snel beantwoord worden. Mutaties krijgen de juiste prioriteit, waardoor bijvoorbeeld een switch van fondsen snel opgepakt en afgehandeld wordt."

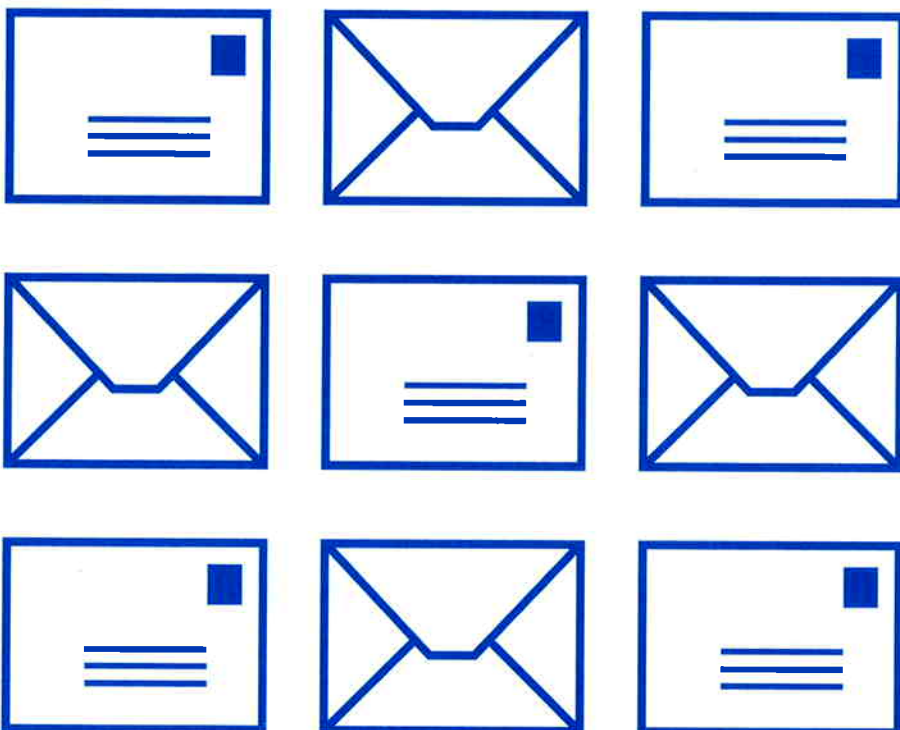
Robbert: "De klant hoeft nu dus niet meer een dag te wachten voordat hij wordt teruggebeld. En hij krijgt waarschijnlijk een beter antwoord, omdat het dossier compleet is. Je kunt zien welke behandelingen er lopen en wie ermee bezig is."

En wij als medewerkers?

Peter: "Het systeem FileNet neemt een deel van de 'corveetaken' over. Welke mutaties moeten het eerst afgehandeld worden? Wat is de status van een aanvraag? Het echte werk, zoals beoordelen of de aanvraag compleet en fiscaal correct is en verwerken van de aanvraag in Ilias (het polissysteem van Leven) zijn activiteiten die alleen door de medewerker kunnen worden uitgevoerd."

Het besluit om als Allianz digitaal en zelfs paperless te willen werken heeft veel voeten in de aarde. We inventariseren de voor- en nadelen. Is er een nadeel aan digitalisering te noemen?

Peter: "Je bent afhankelijk van FileNet. Er zijn geen papieren documenten





Robbert Homburg en Peter Franken

meer waarop je bijvoorbeeld aantekeningen kunt maken. Elke notitie die je wilt maken, wordt in het systeem opgenomen.”

Robbert: “Een tijdelijk nadeel is dat je even moet wennen. Een aantal van je eigen routines werken in het digitale tijdperk niet meer. Dit betekent dat ieder voor zich allerlei zaken opnieuw moet uitvinden. Tegelijkertijd is het een uitgelezen mogelijkheid om een aantal dingen weer wat slimmer en makkelijker te doen. Je wordt gedwongen na te denken over hoe je je werk organiseert.”

Zijn er ook voordelen te noemen?

Robbert: “Legio! De digitale dossiers zijn door iedereen tegelijk te bekijken. Het is dus niet meer zo dat een dossier bij een iemand op het bureau ligt. Daarnaast bepaalt het systeem bijvoorbeeld de verwerkingstijden. Dit scheelt veel zoek- en denkwerk. Het wordt nu dus veel makkelijker om afspraken met tussenpersonen waar te maken.”

Wat is belangrijk in dit traject?

Peter: “Tijdens het project heb ik gemerkt hoe de projectleden met File-Net omgaan. Eerst moet je wennen aan het nieuwe systeem. Later zie je de voordelen ervan, maar merk je tegelijkertijd dat er zaken veranderen. Het heeft tijd nodig.”

Robbert: “Eens, neem de tijd om te wennen en ga hierover met elkaar in gesprek. Iedereen loopt tegen dezelfde uitdagingen aan, geef elkaar je tips en trucs”.

Iedereen heeft wel een bepaald gevoel bij digitalisering. Hoe is dat bij jullie?

Peter: “Als ervaren automatiseerder ben ik altijd op zoek naar oplossingen die het werk van de gebruikers efficiënter en leuker maken.”

Robbert: “Ik zie het als een natuurlijke manier van werken. In mijn bedrijf werken we bijna volledig digitaal. Alle documenten staan online, dus iedereen kan alle kennis binnen het bedrijf vanaf iedere plek in de wereld, op ieder tijdstip

van de dag gebruiken. Dat vind ik het mooie eraan.”

Noem eens een voorbeeld uit je privé-leven waar dat uit blijkt?

Peter: “Van oorsprong kom ik uit de bankenhoek. De veranderingen die daar zijn doorgevoerd, spreken mij erg aan. Denk daarbij aan de invoering van de gelduitgifteautomaat: geen lange wachtrijen meer bij de balie. Of aan het elektronisch betalen: geen acceptgiro's meer versturen en je dagafschrift is altijd actueel. In de verzekeringsbranche zijn dat soort verbeteringen nog mogelijk.”

Heb je nog leuke anekdote?

Robbert: “Een tijdje geleden zou iemand mij wat stukken opsturen. Na een paar dagen had ik nog niets ontvangen. Bleek dat de stukken via TNT waren verstuurd. Ik ben al zo gewend dat opsturen synoniem staat voor email dat het gewoon niet in mij op kwam dat het via TNT ook nog verstuurd zou kunnen worden!”