



Stichting Schadegarant en Virtual Sciences slaan de handen ineen voor een vereenvoudigde en snellere afhandeling van schadedossiers

eXchange, een IT-platform op basis van IBM software, automatiseert het gehele schadeafhandelproces van het Schadegarant-netwerk

Schadegarant, opgericht in 1992, beheert in opdracht van veertien verzekeringslabels een netwerk van ongeveer 600 autoschadeherstelbedrijven, 5000 verzekeringsagenten, 300 gevolmachtigde agenten en 1700 dealers die deel uitmaken van het fysieke schadeherstelnetwerk. De veertien verzekeraars vertegenwoordigen samen een marktaandeel van 40% en zijn hierdoor de grootste speler op de Nederlandse markt. Schadegarant beheert het IT-platform voor deze veertien verzekeraars waarop de aangesloten schadeherstelbedrijven autoschades kunnen afhandelen.

IT als cruciale schakel

“Achtien jaar geleden waren we pioniers in de autoschadebranche. Verschillende onderdelen van het proces waren toen al geïnformatiseerd. Ondertussen hebben we een ware evolutie meegemaakt en is IT niet meer weg te denken uit onze dagelijkse praktijk. Integendeel, tegenwoordig is het

één en al IT wat de klok slaat”, licht Johan Schoonhoven, Directeur van Schadegarant, toe. Het huidige back-office systeem van Schadegarant, dat geïmplementeerd werd in 2002, was aan vervanging toe: het viel regelmatig uit, er waren hoge kosten aan verbonden en het voldeed niet meer aan de huidige behoeftes waarmee Schadegarant en haar netwerk dagelijks geconfronteerd worden bij de afhandeling van de schadedossiers. Schadegarant streeft naar een maximale Straight Through processing en slimme workflows en ging daarom op zoek naar een IT-platform voor een vereenvoudigde en versnelde afhandeling van de dossiers. Met deze criteria in het achterhoofd werden er vijf potentiële leveranciers gecontacteerd waarvan er drie een concrete offerte mochten opmaken. IBM Business Partner Virtual Sciences kwam als winnaar uit de bus met het voorstel voor eXchange. De prijs, de doorlooptijd, de geboden oplossing en de positieve ervaringen uit het verleden waren hierbij doorslaggevend. Het was voor Schadegarant bovendien essentieel dat de investering in dit nieuwe back-office systeem geld zou uitsparen en dat het zich binnen een korte tijd zou terugverdienen. “We hebben enorm

veel kennis op het vlak van het afhandelen van schadedossiers, maar de IT-kant van het hele verhaal is ons onbekend. We hebben hiervoor de perfecte partner gevonden in Virtual Sciences. Zij zetten onze vragen en problemen om in werkbare oplossingen en leveren de nodige IT-expertise. Zij vullen ons met andere woorden perfect aan”, gaat Johan Schoonhoven verder. Virtual Sciences ontwikkelde in het verleden al “eXpect” en “eXpectech” voor Schadegarant. Deze twee systemen bieden de mogelijkheid om de dossiers statistisch en technisch te analyseren waardoor Schadegarant in staat is om de verzekeraars te adviseren over hoe ze het best, het snelst en tegen de laagst mogelijke prijs hun dossiers kunnen afhandelen.

eXchange: de nieuwe oplossing

eXchange, de oplossing voorgesteld door Virtual Sciences, is een volledige web-based back-office applicatie op maat van de behoeftes van Schadegarant. Deze procesgeoriënteerde applicatie maakt gebruik van diverse koppelingen naar (externe) services zoals RDW, expertisefilters en online verzekeringscontroles om de afhandeling van de schadedossiers sneller en gemakkelijker af te handelen.

De centrale kern is gebaseerd op software van IBM zoals WebSphere portal-server, applicatie server, ESB en DB2-database. Alles draait op het besturingssysteem RedHat. Daarnaast draait alles bovendien op virtuele machines voor maximale schaalbaarheid.

Virtual Sciences stond niet alleen in voor de ontwikkeling en de implementatie

van eXchange. Ook de exploitatie van dit nieuwe systeem wordt volledig verzorgd door Virtual Sciences. Dit omvat onder meer managed hosting van de omgeving, het leveren van support en het onderhoud van de applicaties.

Eric Van Gilst, Projectleider van Virtual Sciences: “We hebben veel inspraak gehad in de uitwerking van het verbeterde proces en de technische implementatie daarvan. Dit heeft uiteindelijk geleid tot een systeem waar de eindgebruikers in de praktijk goed mee uit de voeten kunnen en ze daadwerkelijk tijd bespaart.”

Om de stabiliteit en snelheid van eXchange aan te tonen heeft Virtual Sciences een uitgebreide performancetest uitgevoerd. Hieruit blijkt dat eXchange ruimschoots aan de gestelde eisen kan voldoen.

Alleen maar voordelen

eXchange biedt alle betrokken partijen de mogelijkheid om het eXchange-proces volledig te integreren in hun eigen systemen. Eric Van Gilst licht toe: “De grootste leveranciers van back-office pakketten voor schadeherstellers hebben dit ook daadwerkelijk gedaan en op termijn zullen ook verzekeraars en gevolmachtigden gaan volgen. Door gebruik te maken van de door eXchange beschikbaar gestelde webservices heeft elke partij 24x7 inzicht in de status van de dossiers en of er op dat moment al dan niet actie van hem verwacht wordt.” Een belangrijke procesverbetering die met eXchange geïntroduceerd wordt is dat het nu ook mogelijk is om bij het melden van een nieuwe schade real-time bij de betreffende verzekeraar na te gaan of de betreffende auto inderdaad verzekerd is en de gemelde schade inderdaad gedekt is. Dit geeft de verzekeraar maximale controle over het proces en daardoor hoeft deze verzekeraar niet langer maandelijks een bestand naar Schadegarant te sturen met de benodigde polis informatie.

Eric van Gilst: “In grote lijnen ziet het proces er als volgt uit: Na het melden van de schade wordt de dekkingsverificatie uitgevoerd. Vervolgens vult de schadehersteller het dossier aan met meer details over de schade, foto's en de schadecalculatie. De schadecalculatie wordt door de schade-expertisefilter van Schadegarant beoordeeld en alleen indien noodzakelijk wordt het dossier naar een expert gerouteerd voor nadere inspectie. Zodra alles akkoord is, meldt de schadehersteller dat het dossier gereed is. Dagelijks ontvangt de verzekeraar een betaalbestand die ze volledig automatisch kunnen verwerken in hun systemen waarna de schadevergoedingen aan de schadeherstellers zullen worden uitbetaald.”

Het nieuwe systeem is dus verregaand geautomatiseerd waardoor Schadegarant niet alleen kosten bespaart maar het volledige proces ook vereenvoudigd is. Dit komt neer op een hoge mate van Straight Through processing. Hoe meer handelingen immers geautomatiseerd kunnen worden, hoe meer Schadegarant en haar netwerk kunnen besparen.

De implementatie van het nieuwe platform

Na het succesvolle verloop van een bijna twee maanden durende pilot is eXchange sinds half september landelijk in gebruik. Ondanks het feit dat dit voor alle betrokken partijen een flinke omschakeling was, is dit allemaal bijzonder goed verlopen. Virtual Sciences kijkt hier dan ook samen met Schadegarant met gepaste trots op terug. Het oude systeem (SCREEN) is inmiddels ook met succes uitgefaseerd.”

Toekomstplannen Stichting Schadegarant en Virtual Sciences

Schadegarant behandelt momenteel ongeveer 160.000 blikschadedossiers per jaar. Via een apart systeem worden er ook ruitschadedossiers behandeld.

Uitdaging

Een IT-platform voor een vereenvoudigde en versnelde afhandeling van schadedossiers.

Oplossing

eXchange, een centrale kern die gebaseerd is op software van IBM zoals WebSphere portal-server, applicatie server, ESB en DB2-database. Alles draait op het besturingssysteem RedHat.

Kernwoorden

Een IT-oplossing op maat die niet alleen kostenbesparend en uitbreidbaar is maar die de gebruikers ook de mogelijkheid biedt om sneller en efficiënter te werken, en om het systeem naar wens te customizen.

In de tweede versie van eXchange die voorzien is voor eind 2010, is het de bedoeling om beide systemen te verenigen. Dit betekent dat de eindgebruikers in hetzelfde systeem ook ruitschades kunnen behandelen, waardoor ze voortaan in één systeem zowel carrosserie- als ruitschades kunnen afhandelen. “In de toekomst is het ook de bedoeling om een klantentevredenheidsmonitor te integreren in het systeem, de rapportagemogelijkheden voor de medewerkers van Schadegarant te verbeteren en er een klachtensysteem aan te koppelen,... Er zijn nog ideeën genoeg om het systeem verder uit te breiden”, concludeert Johan Schoonhoven. ■

Virtual  Sciences

Groenewoudsedijk 41
3528 BG Utrecht
Tel.: 030 636 59 46
Website: www.virtualsciences.nl

