Verzekeringsmarkt

toekomstvast verzekeren

succesfactoren in een veranderende markt

Your business technologists. **Powering progress**

Atos

Vraagtekens voor verzekeraars

Ondernemen vraagt om visie. Dat geldt voor élk bedrijf, maar momenteel zeker voor verzekeraars. Hun markt – vanouds een symbool van stabiliteit, betrouwbaarheid en langetermijnperspectief – maakt ingrijpende, structurele veranderingen door. Veranderingen die urgente vraagtekens plaatsen bij de manier waarop verzekeraars werken.

Teruglopende inkomsten, toenemende risico's

Verzekeraars zien hun beleggingsrendement en rente-inkomsten scherp dalen. De risico's die gepaard gaan met beleggen nemen toe en zijn vaak ondoorzichtig. Ruimte om meer premie-inkomsten te genereren is er nauwelijks. Concurrentie op prijs is hevig, en het verhogen van pensioenpremies is maatschappelijk vooralsnog niet bespreekbaar.

Groeiende kosten per polis

Hoe complexer een product, hoe meer het beheer ervan kost. De IT-infrastructuur van veel verzekeraars is een complex geheel van recente, oude en soms zéér oude systemen (legacy). De kosten van het onderhoud van deze systemen nemen toe. Dit is met name problematisch bij systemen rondom closed books, waarvan de kosten over steeds minder polissen kunnen worden verdeeld.

Meer regelgeving en rapportageverplichtingen

De Solvency II-regelgeving heeft een grote impact op de bedrijfsvoering van verzekeraars. Deze regels stellen strikte eisen op het gebied van solvabiliteit, corporate governance en risicomanagement. Bovendien moeten verzekeraars kunnen aantonen dat ze aan al deze vereisten voldoen. Dat stelt hoge eisen aan de interne organisatie, informatievoorziening, datakwaliteit en rapportagesystemen.

Toenemende concurrentie

Op de markt voor levens- en schadeverzekeringen ontstaat meer concurrentie van nieuwe (buitenlandse) aanbieders. Levensverzekeraars hebben de voorbije jaren veel terrein moeten prijsgeven aan een concurrerend product (banksparen). Ook pensioenverzekeraars krijgen meer concurrentie, van banken en beleggingsinstellingen die pensioenverzekeringen mogen aanbieden (PPI's).

Een veranderende markt

Het naderend einde van het provisiestelsel betekent dat verzekeraars minder op intermediairs kunnen leunen en moeten investeren in nieuwe verkoopkanalen en directe relaties met de consument. Die consument is bovendien steeds mondiger, stelt hogere eisen aan de geleverde service, en rekent op eenvoudige, heldere (online) interactie.

De meerwaarde van Atos

De toekomst is aan verzekeraars die de beschreven uitdagingen snel weten te vertalen in wezenlijke, fundamentele verbeteringen van hun bedrijfsprocessen, marktbenadering en productontwikkeling. Op al deze terreinen speelt IT een cruciale, verbindende rol. Deze brochure laat zien welke rol IT kan spelen bij het verwezenlijken van uw businessdoelstellingen, en hoe Atos met een totaalpakket van consultancy, systeemintegratie en managed services verzekeraars helpt hun concurrentiekracht en wendbaarheid te vergroten.

Focus op de klant

Succesfactoren

Zowel voor consumenten als b2b-klanten geldt: ze zijn prijsbewuster dan ooit, verwachten snelle, hoogwaardige service en gebruiksgemak en staan open voor innovatieve producten. Dat betekent dat verzekeraars die snel de juiste producten op de markt kunnen brengen en daarbij een goed klantcontact opbouwen, een voorsprong hebben.

Oplossingen

Dit vraagt om eenduidige klantcommunicatie via verschillende (on- en offline) kanalen. Om gebruiksvriendelijke interfaces waarmee klanten zelf online zaken kunnen regelen. Achter de schermen zijn flexibele operationele platforms nodig, die snelle productontwikkeling ondersteunen. Op al deze terreinen biedt Atos oplossingen:

- **Ondersteuning** bij het signaleren van marktkansen en het ontwikkelen van nieuwe diensten, door consultants met ruime ervaring in de verzekeringswereld.
- Het vertalen van deze nieuwe diensten in **efficiënte, flexibele operationele processen**, op basis van platforms waarmee verzekeraars een product snel op de markt kunnen brengen, een duurzaam klantcontact kunnen opbouwen en de beloofde service kunnen waarmaken.
- **Multi-channel kennismanagement**, waarbij alle content die in het klantcontact nodig is, in één centraal systeem wordt gebundeld. Deze aanpak verbetert de kwaliteit van uw dienstverlening: klanten krijgen een consistent antwoord op hun vraag, ongeacht het kanaal waarlangs ze met uw organisatie in contact treden, het tijdstip of de medewerker die hen helpt.

Intelligent CRM Focus				
Operational	Vendor Solutions	Channel Management		Call Centers
Analytical	Data Mining	Business Intelligence		Vendor Solutions
Relational	Loyalty	Relational Strategy	- Marketing - Intelligence	Support
Strategic	Planning	Single Customer View	Commercial Strategy	Organization Optimization

Eenvoud en kostenbesparing

Succesfactoren

In de loop der jaren hebben verzekeraars een complex geheel van bedrijfsvoeringssystemen en IT-infrastructuur opgebouwd. Deze erfenis van (vaak verouderde) systemen beperkt hun bewegingsvrijheid, zorgt voor steeds hogere beheerkosten én frustreert het operationele proces. Ter wille van de concurrentiekracht en winstgevendheid is het zaak om kosten terug te dringen en flexibiliteit te vergroten – zonder daarvoor disproportionele investeringen te hoeven doen.

Oplossingen

Atos biedt verschillende oplossingsrichtingen, waarmee verzekeraars closed books efficiënter kunnen beheren, hun operationele proces kunnen stroomlijnen en open books kunnen creëren op basis van robuuste, toekomstbestendige platforms. Dit doen we onder meer door:

- **Rationalisatie van systeem- en applicatiebeheer**, bijvoorbeeld via outsourcing van hosting, technisch applicatiemanagement en de Operations Optimizer for Insurance. Atos kan ook het complete beheer van legacy-systemen overnemen en ze langzaam afbouwen (end-of-life services), waarmee de prijs per polis beheersbaar blijft.

- **Conversie of migratie** van polissen en/of data uit één of meerdere legacy-systemen naar een nieuw, efficiënter te beheren systeem. Dat kan een tailormade systeem zijn, of één van de standaardpakketten die Atos voor de verzekeringsmarkt heeft ontwikkeld: een kosteneffectieve oplossing, die nog steeds ruimte voor maatwerk biedt.

- Ondersteuning bij de **ontwikkeling en implementatie van nieuwe, eenvoudige producten** die tegen lage kosten op de markt gebracht en beheerd kunnen worden. Ook hierbij biedt Atos keuze uit maatwerksystemen of bewezen standaardoplossingen.

- Efficiënte oplossingen voor **claimverwerking**. Hierbij kijkt Atos zowel naar de organisatie van interne processen als naar de gebruikte IT-systemen en mogelijkheden die nieuwe vormen van mobiele communicatie bieden om het declaratieproces te stroomlijnen.

- Het **efficiënter organiseren van klantcontact**. Met de Operations Optimizer for Insurance van Atos kunnen verzekeraars klantreacties die via verschillende kanalen binnenkomen, bundelen tot één workflow. Dit kan in de praktijk tot kostenbesparingen van 20% leiden, met een terugverdientijd van minder dan één jaar.

- Het **optimaliseren van interne IT-processen.** Een betere afstemming tussen de behoeften vanuit uw business en de oplossingen vanuit uw IT-organisatie bespaart tijd en geld. Ook binnen de IT-organisatie kunnen processen vaak gestroomlijnd en geprofessionaliseerd worden (ITIL)

Het potentieel van kostenbesparing

Dat de besparingsmogelijkheden bij het beheer van verzekeringen groot zijn, blijkt uit een vergelijking van de kosten per polis bij de meest en de minst efficiënte pensioenverzekeraar. Het verschil daartussen bedraagt ongeveer 50%. Ook ogenschijnlijk kleine kostenbesparingen kunnen bovendien een aanzienlijk effect hebben. Voor pensioenverzekeringen geldt bijvoorbeeld dat elke 0,25% kostenbesparing over 40 jaar 7,5% extra opbrengsten oplevert.

Risicomanagement en Solvency II

Succesfactoren

Goed risicomanagement ligt aan de basis van elke verzekeringsactiviteit. De kwaliteit ervan wordt echter steeds nadrukkelijker onder het vergrootglas gelegd, en in toenemende mate door externe partijen en toezichthouders. Verreweg de meest invloedrijke ontwikkeling hierin is de invoering van Solvency II-regelgeving.

Solvency II als kans

Solvency II begint met een juiste balans tussen kapitaalbuffers en uw risicoprofiel. De meeste Nederlandse verzekeraars voldoen inmiddels aan de eisen op dit vlak. Op grond van Solvency II moeten verzekeraars echter ook kunnen aantonen dat hun organisatie, via transparante processen en procedures, permanent op solvabiliteit gefocust is en erop stuurt.

Deze opgave kunt u op twee manieren benaderen: als een noodzakelijk kwaad, of als een kans om de flexibiliteit, slagkracht en het concurrentievermogen van uw organisatie te vergroten. Solvency II is in feite een spiegel, die u uw organisatie voor kunt houden om te laten zien in hoeverre men voldoet aan wat feitelijk niet meer is dan een verantwoorde, gezonde manier van zaken doen.

Vanuit dit perspectief helpt Atos verzekeraars bij het verder verbeteren van risicomanagement, bijvoorbeeld via:

- **Ondersteuning door gespecialiseerde consultants** bij het in kaart brengen van de eisen die Solvency II stelt (en die deels nog in ontwikkeling zijn) en de acties die nodig zijn om eraan te voldoen.
- Het **doorlichten van risicomanagement** binnen uw organisatie: van het beleggen van formele verantwoordelijkheden en het inrichten van risk management-processen tot het risicobewustzijn in alle geledingen van de organisatie.
- Ondersteuning bij het **organiseren van de informatievoorziening**, die u in staat stelt om de verplichte rapportages in te dienen. En, belangrijker nog: die u in staat stellen om uw eigen bedrijfsvoering continu te monitoren. Atos helpt verzekeraars om ervoor te zorgen dat de benodigde data op elk moment beschikbaar is, in de benodigde kwaliteit en vorm.
- Het **realiseren van de hiervoor benodigde aanpassingen op IT-gebied**: aanpassingen en/of uitbreidingen van systemen voor Business Intelligence, de onderliggende databases, het inrichten van een 'rapportagestraat'. Maar ook het voorbereiden van de fysieke IT-infrastructuur op de enorme datastromen en opslagbehoefte die in het kielzog van Solvency II ontstaat.

Innovatiekracht

Succesfactoren

Verzekeraars hebben jarenlang in een conservatieve markt geopereerd, waarin stabiliteit het voornaamste verkoopargument was. Die noodzaak van betrouwbaarheid en stabiliteit blijft essentieel, maar moet in toenemende mate gekoppeld worden aan wendbaarheid en innovatiekracht. Verzekeraars moeten *agile* zijn, in staat om zich snel aan te passen aan een veranderende markt, nieuwe klantvragen en nieuwe kansen.

IT als enabler van innovatie

Een complexe IT-infrastructuur hoeft geen onoverkomelijk obstakel te zijn. Innovatiepotentieel zit namelijk vooral aan de voorkant van het proces: bij productinnovatie en klantcontact. Hoe snel kan ik een nieuw product op de markt zetten? Hoe goed benut ik nieuwe kanalen voor directe communicatie met de consument? Hoe goed bedien ik die klant vervolgens? Atos is bij het beantwoorden van die vragen een kritisch klankbord, en helpt verzekeraars om optimaal gebruik te maken van nieuwe technologie zónder dat deze technologie een doel op zich wordt. Voorbeelden van innovatierichtingen zijn:

- Gebruik maken van de groeiende beschikbaarheid en het steeds hogere detailniveau van (online) **geo-informatie**. Door op elk moment te kunnen beschikken over relevante omgevingsinformatie, kunnen schadeverzekeraars bijvoorbeeld sneller en beter risico's inschatten en verantwoorde premies bepalen.
- Betere benutting van **mobiele communicatie.** Bijvoorbeeld via de App Academy, waarmee Atos IT-professionals van verzekeraars traint in het snel en kosteneffectief ontwikkelen van nieuwe apps voor smartphones of tablets. Zulke apps kunnen zowel gericht zijn op meer gemak voor de klant als op efficiëntieverbetering in uw operationeel proces.
- De ontwikkeling van **gebruiksvriendelijke, transparante online klantinterfaces**. Een voorbeeld daarvan is de door Atos ontwikkelde website van de Stichting Pensioenregister.
- Een belangrijke randvoorwaarde bij productinnovatie, zeker wanneer deze gericht is op meer gebruiksgemak en self-service voor de klant, is **optimale informatiebeveiliging en identiteitscontrole.** Het portfolio van Atos komt hieraan tegemoet met consultancy, ontwerp en beheer van een security-architectuur, en innovatieve oplossingen voor Identity & Access Management.

Atos consulting comprehensive innovation approach

Innovation workshop
- Identifying all potential opportunities
- Screening opportunities
- Selecting opportunities to be assessed

Opportunity Assessment
- Assess short-term and long-term benefits
- Assess cost of implementation
- Estimate cost of pilot
- Build business case
- Select opportunities for pilot

Pilot
- Implement innovation on a limited scope
- Formalize lessons learned
- Finalize business case for full-scope or phased implementation
- GO / NO GO for implementation

Implementation
- Program management
- Change management
- Benefits tracking

Over Atos

Atos is een internationale IT-dienstverlener met een jaaromzet van 8,7 miljard euro. Het bedrijf biedt werk aan 74.000 collega's in 42 landen. Wereldwijd levert Atos aan haar klanten hi-tech transactieservices, advies en technologie, systeemintegratie en managed services. Atos focust op het aanbieden van zakelijke technologie die klanten vooruit helpt en in staat stelt hun onderneming van de toekomst te creëren. Atos is de wereldwijde IT-partner voor de Olympische Spelen en staat genoteerd aan de Paris Eurolist Market. Atos opereert onder de namen Atos, Atos Consulting & Technology Services, Atos Worldline en Atos Worldgrid.

Meer weten of doorpraten over de toekomst van de verzekeringsmarkt en de potentie van IT? Neem dan contact op met

marketing.nl@atos.net

of kijk op nl.atos.net voor brochures en white paper over specifieke thema's, van Solvency II tot toekomstscenario's voor verschillende onderdelen van de verzekeringsmarkt.

Atos, the Atos logo, Atos Consulting, Atos Worldline, Atos Sphere, Atos Cloud, Atos Healthcare (in the UK) and Atos WorldGrid are registered trademarks of Atos SA. All trademarks are the property of their respective owners. December 2011© 2011 Atos.