

Verzekeren in China

Mission impossible?

Robert Adriaans



Sommige projecten lijken in eerste instantie een "mission impossible". Groupama, één van Frankrijks' grootste verzekeraars, ging de Chinese verzekeringsmarkt op, maar het ontbrak aan een passende IT-oplossing in de Chinese taal. "Onmogelijk om binnen een half jaar operationeel te gaan", luide steevast het antwoord van ICT-deskundigen. Totdat in Israël een missie werd gestart onder supervisie van Jean-Pierre Borges vanuit Frankrijk...

Het is 16 juni 2003 wanneer op het hoofdkantoor van Groupama in Parijs bij Jean-Pierre Borges een brief van de CIRC, China Insurance Regulatory Commission, wordt bezorgd. Groupama krijgt een licentie toegewezen van de Chinese overheid om onder de Chinese populatie non-life- en gezondheidsverzekeringen te gaan verkopen. Het is een bijzonder moment, omdat Groupama de eerste buitenlandse maatschap-



pij is die een dergelijke licentie verkrijgt. Begin 2004 doet Groupama bij diezelfde CIRC te Chengdu een aanvraag tot goedkeuring voor het opstarten van de verzekeringsactiviteiten, die vervolgens in augustus van datzelfde jaar wordt verkregen.

Chengdu is de hoofdstad van de provincie Sichuan, die in het zuidwesten van China ligt en in het westen grenst aan het Tibetaans plateau en in het oosten aan de bekende Yangtze rivier. De provincie heeft een oppervlakte van 485.000 km² en is met 90 miljoen inwoners voor wat betreft de populatie de grootste provincie van China. Het oostelijke gedeelte van Sichuan is omringd met hoge bergen en heeft een subtropisch en vochtig klimaat. Het westelijke gedeelte staat bekend als de hooglanden en het is er vaak mistig met een hele felle zon.

Samen met Rudy Thielemans (IDIT - Regional Sales Manager) reis ik vanuit Brussel per TGV af naar Parijs, waar we Jean-Pierre Borges (Groupama – Direction Générale Internationale) en Mi Qing (Groupama – Asia

Area) ontmoeten. Het kantoor van Borges is versierd met een aantal Chinese souvenirs, die duidelijk in jaren bij elkaar zijn verzameld. Als Mi Qing vraagt wat ik wil drinken en ik vraag bij wijze van grap in het Chinees om "yibei Zhongguo lucha", krijg ik de beste groene thee uit China. Na een prettige kennismaking zegt Borges het Chengdu-project voor ons uit de doeken te gaan doen en gaat hij, zichtbaar met glinsterende ogen van trots, ons voor naar de presentatiekamer.

Borges vertelt dat Groupama heel blij was met de licentie en de toestemming van de CIRC, maar niet van start kon gaan, omdat er geen goedgekeurd pakket draaide in de Chinese taal, dat bovendien was voorzien van de benodigde lokale regelgeving. Daar bovenop stelde de ICT-afdeling van Groupama ook nog eens de benodigde eisen. Het internationale systeem dat voor China gekozen zou gaan worden, moet kunnen ontsluiten in meerdere netwerken, moet meerdere producten kunnen bevatten en het moet ook inzetbaar zijn op andere internationale locaties van Groupama. Verder is er een hele lijst met technische en operationele wensen, zoals bijvoorbeeld rapportagemogelijkheden, workflow-management, factureringsmogelijkheden, registratie van klantencontacten, eisen op het gebied van veiligheid en historie enz. enz. Tenslotte zijn er strenge performance-eisen. Eén van de grootste verzekeraars van Frankrijk is niet zo maar tevreden te stellen en het blijkt uiteindelijk niet mogelijk een leverancier te vinden die aan alle eisen kan voldoen. Om maar niet te spreken over de eis dat het pakket moet kunnen draaien in de Chinese taal en moet voldoen aan de Chinese regelgeving.

Als uiteindelijk in februari 2004 IDIT wordt benaderd met de eigenlijk onmogelijke missie, is IDIT de partij die het pakket ook niet kan leveren, maar het dan wel zal gaan bouwen vanuit de bestaande software, inclusief de complete Chinese vertaling. In mei 2004 krijgt IDIT van Groupama te horen dat zij zijn "geselecteerd" en worden de contracten getekend voor levering van het systeem. Als IDIT te

horen krijgt dat het systeem wel binnen zes maanden operationeel moet zijn, wordt werkelijk alles in Parijs en Tel Aviv uit de kast gehaald om de missie met succes te volbrengen en wordt deze zelfs nauwlettend gevolgd door de top van Groupama. Op het moment dat IDIT besloot de uitdaging aan te gaan samen met IBM France, ontstond een sterke band tussen IDIT en Groupama en was er eigenlijk geen meer sprake van een leverancier, maar van een echte partner, die een gezamenlijk doel nastreefde, aldus Borges, die daarmee terugkijkt op de spannendste tijd uit zijn carrière. Uiteindelijk is het augustus 2004 als de CIRC het Chinese kantoor van Groupama bezoekt en na een zeer intensieve inspectie het licht op groen zet om live te gaan in China met de verkoop van verzekeringspolissen. In het eerste kwartaal van 2005 is tenslotte de gehele implementatie compleet en draait Groupama op volle toeren in het "Middle Kingdom".

Na de presentatie van Borges en Mi Qing worden we uitgenodigd voor een heerlijke lunch in een Parijs restaurant. Borges blijft honderduit vertellen over het Chinese avontuur en de expansieplannen van Groupama in China. Na de lunch krijgen we nog schitterende foto's te zien van het kantoor van Groupama in Chengdu, de pandabeertjes (Chengdu is de thuisbasis van Giant Panda Research Base, het belangrijkste centrum in de wereld ten behoeve van de bescherming van de Giant Panda) en de 71 meter hoge Leshan Buddha, die tijdens de Tang-dynastie is uitgehouwen in de Lingyun berg.

Tegen de klok van vijf biedt Borges ons een taxi aan naar Gare du Nord, waar we om half zes de TGV terug nemen naar Brussel. Eenmaal met een kop koffie tegenover Rudy Thielemans realiseer ik me dat dit het einde is van mijn mini-IDIT-wereldreis: België, Israël, Nederland en tenslotte, eigenlijk door Borges, Frankrijk en China in één dag. Ik vertel Rudy dat ik wel een probleempje heb met dit verhaal van vandaag. Het is een keiharde succesvolle businesscase, die we normaliter proberen te voorkomen in Incrowd. Die worden namelijk nooit gelezen en geloofd... Maar hoe ga je dat dan oplossen?, vraagt Rudy mij. Gewoon..., toch maar publiceren, antwoord ik. ■