

# De verzekeringsmarkt in de Benelux

Interview met IDIT te Antwerpen...

Robert Adriaans



**De verzekeringsmarkt is thans onderhevig aan veranderingen met een behoorlijke impact. Het traditionele business-model binnen de sector gaat op de schop. Slinkende marges door toenemende concurrentie en transparantie in premies en aanbod noodzaken de verzekeraars tot efficiënter en innovatiever werken.**

Om die veranderingen door te voeren, zijn forse ingrepen in de IT-infrastructuur vroeg of laat onontkoombaar. Veel verzekeraars werken momenteel met verouderde systemen, die slecht op elkaar aansluiten of de slag naar bijvoorbeeld de ketenintegratie niet aan zullen kunnen. Incrowd ging op zoek naar een totaaloplossing die de huidige "spaghetti"-automatisering kan vervangen en alle mogelijkheden biedt die een verzekeraar nodig heeft om de slag naar de toekomst te kunnen maken. Na enige tijd zoeken, stuit de redactie van Incrowd op een pakket dat zijn oorsprong vindt in Israël, so-wie-so een land dat sterk is in automatiseren en het vinden van speciale IT-oplossingen.

Er wordt een afspraak gemaakt op het Benelux-hoofdkantoor van IDIT dat is gevestigd op de Frankrijklei in Antwerpen, waar we Rudy Thielemans (Regional Sales Manager), Maurice Ickx (Business Consultant), Miko Kershberg (Regional Project Manager and Branch Manager) en Yoel Amir (Executive Vice President Sales & Marketing / Head office in Israel) ontmoeten. Alle vier de heren onderschrijven bovenstaande veranderingen in de markt, die overigens niet alleen voor de Benelux gelden, maar voor geheel Europa en misschien wel een mondiale tendens is. De komst van internet heeft immers wereldwijd de assurantie-branche fors doen veranderen. Een cliënt "googled" immers in een paar seconden naar het gewenste product met de beste voorwaarden tegen de scherpste premie en wil het liefst online de zaak direct in orde maken.

**Incrowd: Wat is de noodzaak van een totaaloplossing voor de assurantie-branche?**

De toenemende concurrentiedruk en klanteisen vereist een snelle aanpassing van producten, een efficiënte administratieve verwerking, een snelle en moderne vorm van bijvoorbeeld claims management rekening houdend met de inderdaad steeds verder teruglopende marges, aldus Thielemans. Ickx voegt hieraan toe dat de meeste verzekeraars met sterk verouderde pakketten werken, die slecht met elkaar zijn geïntegreerd. Om aan de huidige eisen te voldoen en te overleven in de markt, zal door de verzekeraars een inhaalslag op IT-gebied moeten plaatsvinden. Volgens Ickx is er vanuit de verzekeraar bovendien noodzaak om producten sneller op de markt te brengen (time to market) en moet er een betere service naar de klant worden geleverd (customer intimacy).

**Incrowd: Zijn er binnen de Benelux al verzekeraars die werken met de IDIT-software?**

Thielemans bevestigt dat diverse maatschappijen in de Benelux, zoals Polis Direct, AON, Delta Lloyd en Winterthur reeds hebben gekozen voor de IDIT-oplossing en dat IDIT ook in gesprek is met diverse andere partijen. Verder is er een spannende case voor Groupama uitgevoerd in China, voegt Amir toe. Hiervoor is de software van IDIT in het Mandarijn vertaald en de Chinese dochtermaatschappij was binnen zes maanden operationeel met de IDIT-software.

**Incrowd: Hoe vindt de software-implementatie plaats?**

Ickx vertelt dat de implementatie altijd een zaak is van IDIT in samenwerking met de klant. Bovendien werkt IDIT vaak samen met een (lokale) partner, waarbij gedacht moet worden aan bedrijven als IBM, LogicaCMG en sinds kort Business Solutions Builders (BSB), een Belgisch IT-bedrijf dat gespecialiseerd is in de financiële- en verzekeringssector. De samenwerking met de klant is noodzakelijk, opdat alle gegevens van de oude programma's foutloos overgaan in de tabellen van de IDIT-software en dat de instellingen in de IDIT-software naar volle tevredenheid van de klant verlopen. Partnerships bieden zowel de klant als IDIT het voordeel dat kennis eventueel wordt aangevuld en er altijd een derde partij meekijkt, aldus Thielemans. Bovendien maakt de inschakeling van externe partners het ook mogelijk projecten aan te gaan bij de grote verzekeraars.

**Incrowd: Hoe zit het met trainingen van personeel bij een grote stap als vervanging van een totaal IT-systeem?**

Binnen de Benelux-vestiging is alle kennis van het IDIT-systeem in huis aanwezig. Indien de klant overgaat op de IDIT-software wordt het personeel al getraind tijdens het implementatie-proces volgens het Train-de-Trainer principe. De kennis moet bij de klant zitten en niet uitsluitend bij IDIT. Dit waarborgt een snel antwoord op de vragen van de gebruikers, lagere kosten voor de klant en bovendien ligt de acceptatie hoger.

**Incrowd: Hoe staat het met de snel veranderende regelgeving in de Benelux?**

Thielemans en Ickx verzekeren dat alle regelgeving nauwlettend door IDIT in de gaten wordt gehouden, eventueel in samenwerking met de klant. De software wordt hier uiteraard op aangepast en aan de gebruikers via updates aangeboden, zodat iedere gebruiker hier op tijd gebruik van kan maken.

**Incrowd: Wie is de grootste concurrent van IDIT in de Benelux?**

Ickx zegt dat de grootste concurrentie komt vanuit de verzekeringsbedrijven zelf, de eigen IT-ontwikkelafdeling. Het ontwikkelen van een eigen softwaresolution vergt een enorm tijdsbeslag en brengt hoge kosten met zich mee, aldus Ickx. Het aanschaffen van een packaged solution is weliswaar goedkoper en is vaak veel sneller operationeel, maar men dient wel naadloos de filosofie te volgen. Om die reden, vult Thielemans aan, bespreekt IDIT nauwgezet de filosofie en richting van de IDIT-software met alle gebruikers. Bovendien zouden verzekeraars niet moeten willen concurreren op het hebben van een uniek pakket, maar op basis van producten en business-rules, aldus Thielemans. De IDIT-software biedt met haar flexibiliteit alle mogelijkheden die concurrentieslag aan te gaan.

We ronden het interview af en dan komt Amir opeens met een verrassend voorstel... "Kom eens kijken in Israël, in het hol van de leeuw". Dan kunnen jullie met eigen ogen zien hoe zo een systeem wordt gebouwd en gebruikt kan worden door de sector. We hebben daar wel oren naar en vragen of we dan tevens twee klanten zouden kunnen interviewen, die we dan wel zelf uit willen kiezen. Ook dit blijkt geen probleem te zijn en we kiezen Polis Direct uit Nijmegen en Groupama uit Parijs met het Chinese project in Chengdu. Daar hebben we drie mooie verhalen van gemaakt, leest u maar mee en laat u meeslepen in verhalen die geen fata morgana's blijken te zijn... ✨



# IDIT