

‘Open backoffice is de basis voor innovatie’

Certigo – ‘verzekering’ in het Esperanto - vormt als open verzekeringsadministratiesoftware het speerpunt van de activiteiten van Netaspect. Maar dat is niet altijd zo geweest, zegt Van Musscher. Hij kwam zelf ruim acht jaar geleden aan boord als mede-eigenaar via een management buy-in. Daarvoor had hij zijn sporen ruimschoots verdiend bij bedrijven als SAP en PeopleSoft.

Portalen tactische oplossing

Met de komst van Van Musscher werd er bij Netaspect een andere koers ingezet. “We bestaan sinds 1996 en aanvankelijk maakten we op basis van webtechnologie portalen voor verzekeraars. Iedereen was toen aan het experimenteren met portaaltechnologie, want internet was nieuw. Maar vaak was het creëren van een schil om een basisadministratie die niet in staat is om gegevens naar buiten te publiceren, niet meer dan een tactische oplossing. De frontofficeapplicatie mist de benodigde gegevens en definities zoals geldige waarden, tarieven, acceptatieregels en verzekeringsproductinformatie uit de backoffice. Je gaat dan noodgedwongen functionaliteiten in de schil dubbel maken en daarmee wordt het een logge en trage oplossing.” Dat stimuleerde Netaspect om een nieuwe core-applicatie te bouwen vanaf nul. “Dat is Certigo geworden. Daarmee focussen we ons nu op het continu verbeteren van een polis- en een schadeadministratie die makkelijk alle benodigde gegevens en definities kan publiceren om daarmee andere systemen wel goed te laten werken.”

Beschikbaarheid definities

Want in de beschikbaarheid van definities zit volgens Van Musscher vaak het knel-

Wie niet innoveert, hoort er zo langzamerhand niet meer bij in verzekeringsland. Maar innovatie kan een onneembare horde worden als een verzekeraar kampt met een gesloten en verouderde verzekeringsadministratie. Met Certigo wil Netaspect daar een einde aan maken. Want: “Geen innovatie zonder open verzekeringsadministratie”, zegt Kees van Musscher, directeur van Netaspect.

punt: “Als systemen die de afspraken en definities bevatten niet makkelijk kunnen communiceren met interactiesystemen, dan krijg je doublures waarbij validaties dubbel moeten worden uitgevoerd. Je hebt dan een applicatielandschap waar op allerlei verschillende plekken stuurinformatie en definities worden vastgelegd. Dat wordt erg ingewikkeld en tijdrovend om te beheeren en kostbaar qua onderhoud. Door de gevoeligheid voor fouten gaat dat de slagkracht van de organisatie hinderen.”

Nul of één

Een verzekeringsproduct is best wel een apart en ingewikkeld product, geeft Van Musscher aan. “Het is een virtueel product, een hele grote set van onderliggende afspraken. Bovendien zijn er veel elemen-

ten die de complexiteit groter maken: er zijn veel schakels in de distributie waar afspraken voor gelden, welke fee er van toepassing is, welke producten wel of niet verkocht worden. Als je gaat digitaliseren, moeten al die afspraken keihard worden én binnen de hele organisatie gelden en beschikbaar zijn. Digitaal betekent: het is nul of één en niets ertussenin. In de oude administratiefabrieken werden al die afspraken en afwijkingen door menselijk handelen of door niet-gekoppelde systemen gladgestreken. Zij verschaften de informatie over wat er afgesproken was voor een bepaalde klant of tussenpersoon, maar dat stond nergens éénduidig voor de hele organisatie in het systeem.”

Eigen digitale ecosysteem

Als je een echt goede basisadministratie wilt maken, moeten alle definities organisatiebreed heel specifiek en helder worden. “Veel verzekeraars lopen daarin vast omdat ze allerlei systemen hebben die delen van die definities in zich hebben. Dus zij realiseren zich dat ze niet kunnen innoveren met een verscheidenheid aan hybride systemen. Dan moet je naar een systeem zoals Certigo, dat eenduidig en enkelvoudig de definities beheert en ze kan aanbieden aan andere systemen, zoals portalen of output-managementsystemen.”

Met die andere systemen houdt Netaspect zich niet bezig. “Als je dat doet, krijg je een groeiende scope aan systemen waarbij je altijd maar substandard functionaliteit kunt leveren. Wij richten ons op het kernsysteem en willen dat steeds krachtiger maken. Voor de systemen eromheen zorgen we voor intelligente integratie met de op dat moment beste oplossingen. We zorgen dat de connectie open is, zodat de klant een keuze kan maken waarmee hij dat invult. Hierdoor



Het managementteam van Netaspect: v.l.n.r. Arjan Graveland, Jacques van 't Ende, Anton de Wit, Arno Vlieland en directeur Kees van Musscher.

kunnen klanten zelf de regie voeren over hun eigen digitale ecosysteem.”

Basis voor innovatie

Een open verzekeringsadministratie is de basis voor innovatie. Een goed voorbeeld hiervan is de gebruikerservaring op maat. “Een belangrijk voordeel van digitalisering is dat de administratievoering zo open mogelijk wordt, zodat betrokkenen zoals consumenten en tussenpersonen zelf hun verzekeringszaken digitaal kunnen regelen”, geeft Van Musscher aan. “Je moet er dan wel rekening mee houden dat de gebruikerservaring voor deze ad hoc-gebruiker op maat moet zijn. De nieuwste innovatie op dit gebied is dat je hiervoor een soort WhatsApp-dialoog, een vraag en antwoordspel, krijgt. De gebruiker wordt interactief gevraagd naar alleen nog de benodigde en ontbrekende gegevens op basis van kunstmatige intelligentie en hoeft zich niet meer door een volledig formulier heen te worstelen.” En daar komt weer de koppeling om de hoek kijken: “Je kunt wel met

kunstmatige intelligentie aan de slag, maar ook dat systeem moet weer gevoed kunnen worden met de afspraken en definities uit een open verzekeringsadministratie.”

Als je een gesloten verzekeringsadministratie hebt met gegevens en definities opgeslagen en onderhouden in verscheidene lagen, dan is ook de informatievoorziening vaak niet goed op orde. “Je hebt bijvoorbeeld geen overall zicht op de werkvoorra-

‘Met een open API kunnen klanten zelf de regie voeren’

den en het is lastig om data met een afwijkende betekenis uit verschillende systemen in een business intelligence-omgeving op te nemen. Met Certigo kunnen we dat wel doen. Dat is gebouwd voor diversiteit en wendbaarheid. Wij denken dat we met Certigo een krachtig softwaresysteem hebben

ontwikkeld om de afspraken en definities eenduidig en enkelvoudig vast te leggen voor particuliere en zakelijke producten.”

Twee opties

Netaspect richt zich met name op schade- en inkomensverzekeraars die aparte, afwijkende of nieuwe producten bieden. “Door de inzet van Certigo tellen de voordelen van een open verzekeringsadministratie in een dergelijke complexe omgeving dubbel door.” Voor de inzet zijn er twee opties: “Je kunt de bestaande backofficeapplicaties volledig vervangen en naar een op Certigo gebaseerde omgeving toegaan. Dat betekent dus ook een conversie- en migratietraject voor de bestaande portefeuille. De tweede optie is om Certigo als speedbootapplicatie naast de bestaande legacy-omgeving neer te zetten en te benutten om snel nieuwe en innovatieve producten mee te lanceren. Dan word je dus niet gehinderd door de oude backoffice, maar kun je wel snel nieuwe producten in de markt zetten.”