

Ketenintegratie Monitor

Van inzicht naar vooruitgang

Ketenintegratie speelt al ruim 25 jaar een belangrijke rol binnen de Nederlandse verzekeringsbranche. Meer dan honderd verzekeraars, serviceproviders en tientallen leveranciers bieden vele services aan om processen in de keten te optimaliseren of nieuwe processen aan te bieden. Duizenden partijen gebruiken deze services. Dit gebeurt over alle domeinen zoals schade en collectief pensioen. Het doel is een bijdrage te leveren aan rendement door verkoop, retentie of kostenverlaging.

De inzet van ketenintegratie ontwikkelt zich in een sterk veranderende wereld. De traditionele businessmodellen voor intermediaire en directe distributie zijn nog steeds nadrukkelijk aanwezig. Tegelijk hanteren partijen ook uitgebreid andere businessmodellen. Het onderliggende ICT-landschap verandert en verbreedt sterk, vooral onder invloed van internettechnologie.

Inzicht en overzicht rond de vele ketenintegratie gerelateerde services is nodig om de eigen koers en waar nodig de gezamenlijke koers te bepalen. Daarom levert SIVI de Ketenintegratie Monitor. Deze notitie licht toe wat deze monitor brengt en op welke wijze deze tot stand komt.

- Ketenintegratie cruciaal voor digitaal zakendoen binnen de Nederlandse verzekeringsbranche.
- Grote diversiteit in aanbod en gebruik van services rond ketenintegratie.
- Ketenintegratie Monitor biedt inzicht en overzicht rond geboden services.
- Analyse op basis van door de markt verstrekte data is uitgangspunt.
- Doel van de monitor: creëren van een gemeenschappelijke basis voor verbeteren en ontwikkelen binnen de keten.

Inhoud

| | |
|--|---|
| Ketenintegratie & verzekeringsbranche..... | 2 |
| Diversiteit aan processen en services..... | 2 |
| Inzicht en overzicht | 2 |
| Structuur van analyse..... | 3 |
| Analyse ketenschakels en omgeving | 4 |
| Inventarisatie van services | 5 |
| Informatieverstrekking door de markt..... | 8 |
| SIVI Roadmap Ketenintegratie..... | 8 |
| Conclusie | 8 |

De waarde van vernieuwing

SIVI ontwikkelt en beheert standaarden voor digitaal zakendoen in de verzekeringsbranche. Onafhankelijk en deskundig. Gebaseerd op inzichten om kosten te verlagen en waarde toe te voegen. Inzichten die verder reiken dan de standaarden alleen. SIVI analyseert trends, onderzoekt de impact van nieuwe technologieën en inspireert alle ketenpartners om samen nieuwe stappen te zetten. Met de ambitie om digitaal verkeer voor de sector en de consument te laten werken.

SIVI, standaard verandering

Ketenintegratie & verzekeringsbranche

Gestart onder de noemer STP

Ruim 25 jaar geleden zette het Assurantie Data Netwerk (ADN) de eerste stap naar een branchebrede agenda rond ketenintegratie. Vooral het breed beschikbaar komen van computers binnen kantooromgevingen en betaalbare elektronische communicatie maakten straight-through processing (STP) mogelijk. Het doel was minder fouten, meer snelheid en minder arbeid door transacties binnen de keten zo veel als mogelijk onbemenst af te handelen.

Huidige noemer 'digitaal zakendoen'

Inmiddels staat ketenintegratie in het perspectief van digitaal zakendoen. STP is nog steeds belangrijk, maar koppelingen tussen processen of systemen zijn zeker zo belangrijk voor bijvoorbeeld:

- de inrichting van klantbediening;
- het outsourcen van deelprocessen;
- het maken van vergelijkingen;
- het aanbieden van een black-box tarief.

Diversiteit aan processen en services

Distributie van verzekeringen kent grote variatie

De verzekeringsbranche zette in 1990 met ADN de eerste branchebrede stappen rond ketenintegratie. Het distributie model was toen nog overzichtelijk. De intermediaire distributie was behoorlijk dominant. Een beperkt aantal spelers was actief rond directe distributie en het voeren van een volmacht was nogal bijzonder. De Nederlandse verzekeringsdistributie kent op dit moment een grote variatie in vormen. Variatie in de dienstverlening aan het intermediair (o.a. service providers) én variatie in de dienstverlening aan de eindklant (o.a. vergelijkers). Partijen voeren deelprocessen steeds vaker niet meer zelf uit, maar nemen ze af van derden. Deze diversificatie is te zien in het complete distributieproces: van de verkoop van verzekeringen tot de afhandeling van schade / uitkering van gelden.

Diversiteit in ICT-inrichting

Ook de onderliggende technologie veranderde sterk in de afgelopen 25 jaar. Met name internettechnologie had/heeft een grote impact op de inrichting van ICT-diensten en -processen. Zo zijn de drempels om online diensten aan te bieden zeer laag en maken webservices het mogelijk eenvoudig informatie uit te wisselen.

Inzicht en overzicht

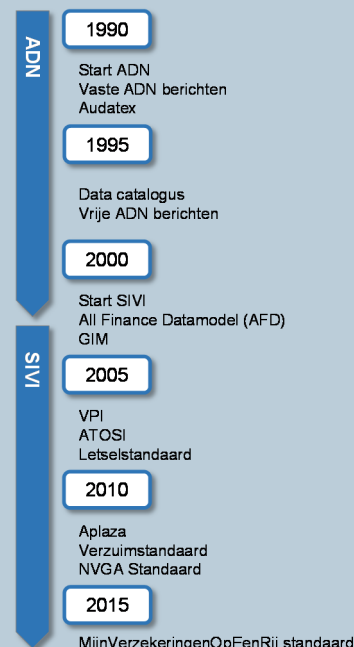
Aandacht voor zowel aanbod als gebruik

Inzicht en overzicht rond de vele ketenintegratie gerelateerde diensten/services is nodig. SIVI heeft hiervoor de Ketenintegratie Monitor ontwikkeld. De Ketenintegratie Monitor biedt:

- een overzicht van de ketenintegratie gerelateerde services;
- een indicatie van het gebruik van deze services (het begrip 'services' is een verzamelnaam en aanduiding van o.a. postbusdiensten, FTP-uitwisseling, webservices, webmodule koppelingen);
- een stoplicht dat aangeeft waar aandacht in meerdere of mindere mate gewenst is.

Zo kunnen ketenpartijen een mening vormen over de beschikbaarheid én de kwaliteit van ketenintegratie gerelateerde services/diensten.

Ontwikkeling ketenintegratie

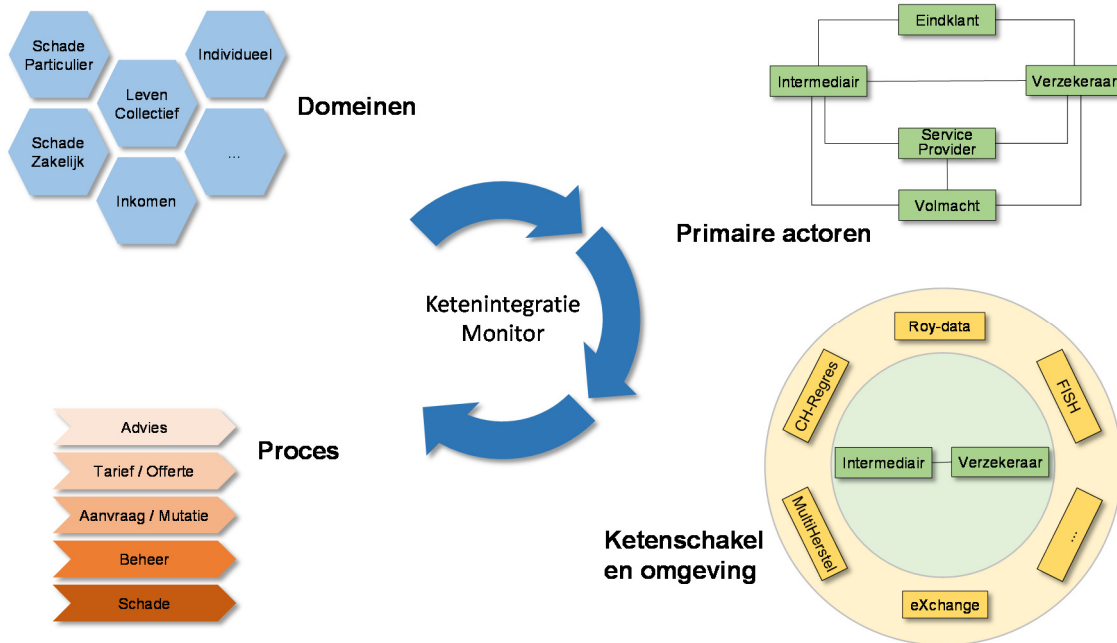


De Nederlandse verzekeringsbranche kent met initiatieven en standaarden een lange historie rond ketenintegratie. Duizenden bedrijven en tienduizenden werkplekken maken hier dagelijks gebruik van. De belangrijkste mijlpalen staan in bovenstaand overzicht.

Structuur van analyse

Keten in beeld vanuit vier invalshoeken

De samenhang rond ketenintegratie services wordt in de Ketenintegratie Monitor vanuit vier invalshoeken bekeken: het domein, de primaire actoren, de ketenschakels en de processtappen. In figuur 1 is een schematisch overzicht opgenomen.



Figuur 1: Vier invalshoeken voor de analyse van de Ketenintegratie Monitor

Domeinen

De Ketenintegratie Monitor is uitgewerkt per domein (branche). In de praktijk is namelijk per domein sprake van andere zwaartepunten in de procesinrichting en/of zijn er inhoudelijke verschillen. Deze zijn van invloed op de inzet van softwarematige ondersteuning. SIVI ontwikkelt een Ketenintegratie Monitor voor de volgende domeinen:

- Schade: Particulier & Zakelijk
- Collectief Pensioen: Pensioen (collectief, DGA), ANW hiaat, Overlijdensrisico collectief (pijler 2 producten)
- Inkomen : Verzuim, WGA eigen risico, WGA hiaat, WIA aanvullend, Collectief ongevallen
- Individueel: Hypotheek, ORV, Woonlasten, AOV, Lijfrente, Banksparen (pijler 3 producten)

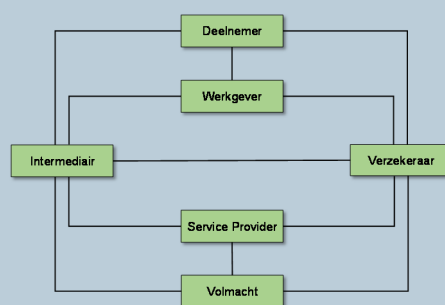
Primaire actoren

De primaire actoren hebben binnen de keten de eerste verantwoordelijkheid het proces rond de distributie van verzekeringen in de meest brede zin voort te brengen. De volgende primaire actoren worden onderkend: verzekeraar, volmacht, service provider, intermediair, eindklant.

Ketenschakels en omgeving

Binnen de keten onderkennen we ketenschakels tussen primaire actoren zoals 'verzekeraar–volmacht' of 'intermediair–eindklant'. Binnen de analyse voor de Ketenintegratie Monitor wordt voor een ketenschakel (binnenste deel cirkel) per processtap gekeken naar de onderlinge samenwerking. Aanvullend wordt gekeken naar de samenwerking met derde partijen (buitenste ring) die nodig is voor de afhandeling van verzekeringen in de meest ruime zin van het woord, zoals Clearinghuis Regres (centrale workflow) of CIS (fraudecontrole).

Collectieve domeinen



Voor de primaire actoren binnen de domeinen met collectieve verzekeringen gebruiken we een andere indeling. Hier maken we een onderscheid in 'werkgever' en 'deelnemer'. Deze indeling sluit beter aan bij de onderliggende processen zoals bijvoorbeeld communicatie aan deelnemers en verzuimbegeleiding.

Processtappen

De analyse in de Ketenintegratie Monitor is uitgewerkt per processtap binnen de cyclus van een verzekeringsproduct. Het perspectief bij de analyse is het proces tussen de twee betreffende primaire actoren óf het proces tussen een primaire actor en een derde partij. Onderstaand een korte toelichting per processtap.

| | |
|-------------------------|--|
| <i>Advies</i> | Alle activiteiten rond het uitbrengen van een advies. In de analyse zijn dit de activiteiten vanuit het perspectief van de specifieke ketenschakel. Binnen de ketenschakel 'verzekeraar – intermediair' is dit bijvoorbeeld de ondersteuning die het intermediair van de verzekeraar gebruikt om een advies voor de eindklant aan te maken. Binnen de ketenschakel 'intermediair – eindklant' is in de Ketenintegratie Monitor het advies van het intermediair aan de eindklant opgenomen. |
| <i>Tarief/Offerte</i> | Alle activiteiten binnen de ketenschakel om een tarief/offerte aan te maken. Dit omvat ook het gebruik van vergelijkers. |
| <i>Aanvraag/Mutatie</i> | Alle activiteiten binnen de ketenschakel om een aanvraag/mutatie te verwerken. |
| <i>Beheer</i> | Alle activiteiten binnen de ketenschakel t.a.v. doorlopende activiteiten rond een verzekering/verzekeringsportefeuille zoals: prolongatie, incasso, afhandeling vragen over product, leveren van rapportages aan verzekeraar. |
| <i>Schade</i> | Alle activiteiten binnen de ketenschakel om een schade/uitkering te verwerken. |

Analyse ketenschakels en omgeving

Analyse in 4 stappen

Figuur 2 toont de opbouw van de uitgevoerde analyse in de Ketenintegratie Monitor. Per ketenschakel voeren we een analyse in vier stappen uit.

Stap 1: Markt

De eerste stap vormt een overzicht van relevante marktontwikkelingen voor de betreffende ketenschakel en haar omgeving.

Stap 2: Proceskenmerken

De tweede stap geeft op hoofdlijnen per processtap een overzicht van de belangrijkste proceskenmerken voor de ketenschakel en haar omgeving. De focus ligt hier op die zaken die relevant zijn voor digitaal zakendoen binnen het betreffende ketenproces.

Stap 3: Services

De derde stap geeft een overzicht van het gebruik van de onderkende ketenintegratie services. De services zijn voorzien van een ranking om een indicatie te geven van zowel de beschikbaarheid als het gebruik. In het volgende hoofdstuk lichten we deze inventarisatie van services verder toe.

Stap 4: Bevindingen

De vierde stap is de analyse met de belangrijkste bevindingen op basis van beschikbare data en marktinzicht. Deze bevindingen moeten uiteindelijk wel of niet tot verdere acties leiden in vervolgtrajecten. Dit is afhankelijk van keuzes die partijen maken of initiatieven die ze nemen en valt niet binnen de scope van de Ketenintegratie Monitor. Elke processtap heeft als overall indicator een stoplicht:

Groen: voldoende;

Oranje: op punten suboptimaal, aandacht gewenst;

Rood: onderkende aandachtspunten vragen eigenlijk gericht om verdere actie.

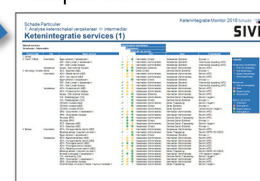
Stap 1: Markt



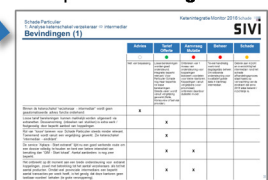
Stap 2: Proceskenmerken



Stap 3: Services



Stap 4: Bevindingen



Figuur 2: Analyse in 4 stappen

Inventarisatie van services

Toelichting werkwijze

Figuur 3 toont als voorbeeld de inventarisatie van services voor Schade Particulier voor de ketenschakel 'verzekeraar - intermediair' en haar omgeving. Het vervolg van dit hoofdstuk licht toe op welke wijze de inventarisatie in de Ketenintegratie Monitor is uitgewerkt. Op pagina 7 staat een toelichting op de gebruikte systematiek voor de waardering van services.

| Gebruik services Schade Particulier Verzekeraar - Intermediair | | | Infrastructuur beschikbaar | | | | | | | |
|---|--------------|------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|--------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|--------------------------|
| Proces stap | Van | Naam service | Deelnemers | | | | | | | |
| | | | Gebruik van service | | Naar | Technologie | | | | |
| | | | Van | | | | | | | |
| 1: Advies | - | - | - | - | - | - | | | | |
| 2: Tarief / Offerte | Intermediair | GIM - Start Lokaal (<verzekeraar>) | ✓ | ● | ? | Intermediair (Administratie) | Verzekeraar (Extranet) | Webmodule koppeling (AFD) | | |
| | | GIM - Start Lokaal (Aplaza) | ✓ | ● | ● | Intermediair (Administratie) | Verzekeraar (Extranet) | Webmodule koppeling (AFD) | | |
| 3: Aanvraag / Mutatie | Verzekeraar | Aplaza - Start extranet (Aplaza) | ✓ | ● | ● | Verzekeraar (Extranet) | Intermediair (Administratie) | Bericht (AFD) | | |
| | | Intermediair | ADN - Relatie bericht (ABZ) | ? | ● | ● | Intermediair (Administratie) | Verzekeraar (Administratie) | Bericht (AFD) | |
| | Intermediair | ADN - View bericht (ABZ) | ? | ● | ● | Intermediair (Administratie) | Verzekeraar (Administratie) | Bericht (AFD) | | |
| | Intermediair | GIM - Start Lokaal (<verzekeraar>) | ✓ | ● | ? | Intermediair (Administratie) | Verzekeraar (Extranet) | Webmodule koppeling (AFD) | | |
| | Intermediair | GIM - Start Lokaal (Aplaza) | ✓ | ● | ● | Intermediair (Administratie) | Verzekeraar (Extranet) | Webmodule koppeling (AFD) | | |
| | Verzekeraar | ADN - Mutatie bericht (ABZ) | ✓ | ● | ● | Verzekeraar (Administratie) | Intermediair (Administratie) | Bericht (AFD) | | |
| | | ADN - Mutatie bericht (Aplaza) | ✓ | ● | ● | Verzekeraar (Administratie) | Intermediair (Administratie) | Bericht (AFD) | | |
| | | Aplaza - Start extranet (Aplaza) | ✓ | ● | ● | Verzekeraar (Extranet) | Intermediair (Administratie) | Bericht (AFD) | | |
| | | CIS - Raadplegingen (CIS) | ✓ | - | ● | Verzekeraar (Administratie) | Centrale Dienst (Toepassing) | Bericht (<eigen>) | | |
| | | CRWAM mutaties (ABZ) | ✓ | - | ● | Verzekeraar (Administratie) | Derde (Toepassing) | Bericht (<eigen>) | | |
| | | CRWAM mutaties (RDW) | ✓ | - | ● | Verzekeraar (Administratie) | Derde (Extranet) | Upload bericht (<eigen>) | | |
| | | GRS - Documenten (<verzekeraar>) | ✓ | - | ● | Verzekeraar (Administratie) | Intermediair (Administratie) | Bericht (AFD) | | |
| | | GRS - Documenten (Aplaza) | ✓ | - | ● | Verzekeraar (Administratie) | Intermediair (Administratie) | Bericht (AFD) | | |
| | | Roy-data (EPS) | ✓ | - | ● | Verzekeraar (Administratie) | Centrale Dienst (Toepassing) | Bericht (AFD) | | |
| | | SCS - Expertise (ABZ) | ? | ● | ● | Verzekeraar (Administratie) | Centrale Dienst (Toepassing) | Bericht (<eigen>) | | |
| | | 4: Beheer | Intermediair | ADN - Correspondentie bericht (ABZ) | ✓ | ● | ● | Intermediair (Administratie) | Verzekeraar (Administratie) | Bericht (AFD) |
| | | | | Betalingsverkeer (<payment provider>) | ✓ | - | ● | Intermediair (Administratie) | Derde (Toepassing) | Bericht (SEPA ISO 20022) |
| | | | Verzekeraar | ADN - Bestandsinterface (ABZ) | ? | ● | ● | Verzekeraar (Administratie) | Intermediair (Administratie) | Bericht (AFD) |
| | | | | ADN - Correspondentie bericht (ABZ) | ? | ● | ● | Verzekeraar (Administratie) | Intermediair (Administratie) | Bericht (AFD) |
| | | | | ADN - Prolongatie bericht (ABZ) | ✓ | ● | ● | Verzekeraar (Administratie) | Intermediair (Administratie) | Bericht (AFD) |
| ADN - Prolongatie bericht (Aplaza) | | | | ✓ | ● | ● | Verzekeraar (Administratie) | Intermediair (Administratie) | Bericht (AFD) | |
| ADN - Rekening courant bericht (ABZ) | ? | | | ● | ● | Verzekeraar (Administratie) | Intermediair (Administratie) | Bericht (AFD) | | |
| Betalingsverkeer (<payment provider>) | ✓ | | | - | ● | Verzekeraar (Administratie) | Derde (Toepassing) | Bericht (SEPA ISO 20022) | | |
| Borderel prolongatie (<verzekeraar>) | ✓ | | | - | ● | Verzekeraar (Administratie) | Intermediair (Administratie) | CSV bestand (<eigen>) | | |
| CIS - Aanlevering (CIS) | ✓ | | | - | ● | Verzekeraar (Administratie) | Centrale Dienst (Toepassing) | Bericht (<eigen>) | | |
| GRS - Documenten (<verzekeraar>) | ✓ | | | - | ● | Verzekeraar (Administratie) | Intermediair (Administratie) | Bericht (AFD) | | |
| GRS - Documenten (Aplaza) | ✓ | | | - | ● | Verzekeraar (Administratie) | Intermediair (Administratie) | Bericht (AFD) | | |
| Polisinformatie ivm autoriteit herstel (<autoriteit hersteller>) | ✓ | - | ● | Verzekeraar (Administratie) | Derde (Toepassing) | Bericht (<eigen>) | | | | |
| 5: Schade | Derde | Audaflow (ABZ) | ✓ | ● | ● | Derde (Administratie) | Centrale Dienst (Toepassing) | Bericht (<eigen>) | | |
| | | eXchange (Schadegarant) | ✓ | ● | ● | Derde (Administratie) | Centrale Dienst (Toepassing) | Bericht (<eigen>) | | |
| | Intermediair | Aplaza - Schade (Aplaza) | ? | ● | ● | Intermediair (Administratie) | Verzekeraar (Extranet) | Webmodule koppeling (AFD) | | |
| | | Verzekeraar | Audaflow (ABZ) | ? | ● | ● | Verzekeraar (Administratie) | Centrale Dienst (Toepassing) | Bericht (<eigen>) | |
| | | CIS - Raadplegingen (CIS) | ✓ | - | ● | Verzekeraar (Administratie) | Centrale Dienst (Toepassing) | Bericht (<eigen>) | | |
| | | Clearinghuis Regres (EPS) | ✓ | - | ● | Verzekeraar (Administratie) | Centrale Dienst (Toepassing) | Bericht (AFD) | | |
| | | eXchange (Schadegarant) | ✓ | - | ● | Verzekeraar (Administratie) | Centrale Dienst (Toepassing) | Bericht (<eigen>) | | |
| | | Multierstel (CED) | ? | ● | ● | Verzekeraar (Administratie) | Centrale Dienst (Toepassing) | Bericht (<eigen>) | | |
| | | SCS - Expertise (ABZ) | ✓ | - | ● | Verzekeraar (Administratie) | Centrale Dienst (Toepassing) | Bericht (<eigen>) | | |
| | | SCS - Herstel (ABZ) | ✓ | - | ● | Verzekeraar (Administratie) | Centrale Dienst (Toepassing) | Bericht (<eigen>) | | |

Figuur 3: Gebruik services voor Schade Particulier voor Ketenschakel 'Verzekeraar - Intermediair' (Ketenintegratie Monitor 2016)

Voorbeeld: GRS – documenten (Aplaza)

In figuur 3 staat bij de processtap Beheer een regel voor de service 'GRS - Documenten (Aplaza)'. Deze service heeft als doel om vanuit bijvoorbeeld een verzekeraar documenten digitaal naar een intermediair te verzenden. Volgens het GRS-protocol voegen partijen bij verzending kenmerken toe. Dit maakt het volgende mogelijk:

- Automatische verwerking van documenten bij ontvangst.
- Documenten opnemen als actie in de workflow van het administratiepakket.

In onderstaande tabel een toelichting bij de regel.

| Kolom in tabel | Toelichting |
|----------------------------|--|
| Infrastructuur beschikbaar | <p>✓</p> <p>Breed beschikbare infrastructuur.</p> <p>Alle gangbare administratiepakketten handelen voor Aplaza het GRS-protocol af. De infrastructuur om van deze service gebruik te maken is goed beschikbaar.</p> |
| Deelnemers | <p>●</p> <p>Beperkt aantal deelnemers.</p> <p>Het aantal verzekeraars en serviceproviders dat op dit moment via de GRS-koppeling digitaal documenten aanbiedt, is beperkt en groeit langzaam. Dit komt door prioriteiten en/of onderliggende complexiteiten om dit proces in te richten.</p> |

| Kolom in tabel | Toelichting |
|----------------------------|---|
| <i>Gebruik van service</i> | ● Breed gebruik. Op het moment dat de service wordt aangeboden en gebruikt kan worden, wordt hij veelal ook gebruikt. Duidelijke besparingen en/of het gemak zorgen hiervoor. |
| <i>Van</i> | Verzekeraar (Administratie) De administratieve omgeving van de verzekeraar initieert de service. |
| <i>Naar</i> | Intermediair (Administratie) De service wordt afgehandeld binnen de administratieve omgeving van het intermediair. |
| <i>Technologie</i> | Bericht (AFD) De service betreft de afhandeling van een bericht conform de AFD-standaard. |

Tabel 1: Toelichting bij 'GRS – Documenten (Aplaza)' in tabel

Bijzonderheden bij kolom 'Naam service'

In principe staat de naam van de service in deze kolom met daarachter tussen haakjes de leverancier. Per processtap zijn deze services gerangschikt op basis van de partij die de service initieert in gebruik. Er zijn uitzonderingen, bijvoorbeeld:

Eigen extranet (<verzekeraar>)

Niet elke individuele voorziening (zoals eigen extranet omgevingen) van verzekeraars is opgenomen. Dit toevoegen geeft een mate van detail die extra complexiteiten introduceert. Voorlopig duiden we dit generiek.

Betalingsverkeer (<payment provider>)

Betalingsverkeer is een goedlopende transactiestroom met veel aanbieders van diensten. Voor nu voldoet de kennis dat deze dienstverlening aanwezig is. Er is geen directe noodzaak dit in meer detail uit te werken.

Polisinformatie i.v.m. autoruit herstel (<autoruit hersteller>)

We onderkennen hier de aanwezigheid van koppelingen, maar verdere inventarisatie is nog nodig rond het aanbod en het gebruik. Daarom staat ook het vraagteken in de kolom 'Gebruik van service'.

Bijzonderheden bij kolommen 'Van' en 'Naar'

In de kolommen 'Van' en 'Naar' staat de initiërende respectievelijk afhandelende partij van de service met tussen haakjes de omgeving van waaruit dit plaatsvindt.

We benoemen de primaire actoren (eindklant, intermediair, serviceprovider, verzekeraar, volmacht) en niet de individuele partijen. Naast de primaire actoren gebruiken we twee aanvullende aanduidingen:

Centrale Dienst

Deze diensten vervullen een centrale rol/processtap binnen de keten. Voorbeeld voor de 'Naar' kant is raadpleging bij CIS vanuit een administratiepakket van een volmacht. Voor services die zich alleen richten op het routeren van berichten of webservices gebruiken we niet de aanduiding Centrale Dienst. Zij hebben geen centrale *inhoudelijke* functie. In deze gevallen nemen we de feitelijke 'verzender' en 'ontvanger' als partij op zoals bijvoorbeeld bij 'GRS - Documenten (Aplaza)'.

Derde

Services van derde partijen rond de ketenschakel die nodig zijn voor de afhandeling van verzekeringen in de meest ruime zin van het woord. Voorbeeld voor de 'Van' kant is een schadehersteller die via eXchange participeert in het schade afhandelingsproces.

Bij de analyse voor de Ketenintegratie Monitor onderkennen we onderstaande omgevingen:

Administratie

Polis-/schade-/klantadministratie. Bijvoorbeeld ANVA of Keylane.

Adviessoftware

Software ter ondersteuning van het adviestraject. Bijvoorbeeld Adviesbox.

Direct

Direct gebruik van service via browser. Bijvoorbeeld extranet van verzekeraar.

Extranet

B2B-omgeving van bijvoorbeeld verzekeraar of serviceprovider.

Toepassing

Omgeving met specifiek doel (tarief, acceptatie, schade melden, etc.). Bijvoorbeeld Clearinghuis Regres.

Vergelijkingssoftware

Omgeving die het vergelijken van tarieven/voorwaarden faciliteert. Bijvoorbeeld Rolls of MoneyView.

| | |
|------------------|--|
| <i>Webmodule</i> | Bouwsteen voor extranet of website. Bijvoorbeeld Klik & Sluit. |
| <i>Website</i> | B2C-omgeving van bijvoorbeeld verzekeraar of intermediair. |

Systematiek voor de waardering van services

| |
|----------------------------|
| Infrastructuur beschikbaar |
| - Niet van toepassing |
| ✘ Niet beschikbaar |
| ⚠ Beperkt beschikbaar |
| ✓ Breed beschikbaar |

De indicator **Infrastructuur beschikbaar** geeft aan in welke mate de infrastructuur voor het gebruik van een service beschikbaar/toegankelijk is in de markt. In de praktijk betekent dit meestal dat leveranciers de standaard achter een service of een specifieke service ondersteunen. Het gebruik van een browser zien we niet als infrastructuur. Hier hanteren we de aanduiding 'Niet van toepassing'.

| |
|-----------------------|
| Deelnemers |
| - Niet van toepassing |
| ⊖ Geen |
| ⊕ Beperkt aantal |
| ⊕ Groot aantal |

De indicator **Deelnemers** laat zien in welke mate partijen een service aanbieden of faciliteren. Vaak is de deelnemer binnen de keten ook de eigenaar van de service. Dat is niet automatisch de partij die het gebruik initieert. Bijvoorbeeld VPI-Tarifering waar de volmacht het gebruik initieert terwijl de verzekeraar de deelnemer is. De indicator 'Deelnemers' is voor een aantal services niet van toepassing, bijvoorbeeld voor de online klantmap van een leverancier van assuratiesoftware. Het aantal deelnemers zegt niets over het feitelijk gebruik. Een verzekeraar kan een service aanbieden, maar het intermediair moet voor dat kan worden overgegaan tot feitelijk gebruik eerst nog bijvoorbeeld:

- Een licentie afnemen bij de softwareleverancier.
- De service inrichten in de in gebruik zijnde assuratiesoftware.
- Overgaan tot daadwerkelijk gebruik (echt opnemen binnen de dagelijkse routine).

| |
|---------------------|
| Gebruik van Service |
| ? Onbekend |
| ⊖ Geen gebruik |
| ⊕ Beperkt gebruik |
| ⊕ Breed gebruik |

De indicator **Gebruik** van service geeft het gebruik van de service weer binnen de context van infrastructuur en deelnemers. Een service aan intermediairs met ondersteuning door één assuratiesoftwareleverancier en twee verzekeraars als deelnemers kan ook breed gebruikt worden. Bij de aanduiding '?' heeft nog geen verdere analyse rond het gebruik plaatsgevonden.

Bijzonderheden bij kolom 'Technologie'

De kolom "Technologie" geeft inzicht in het gehanteerde type technologie met tussen haakjes de eventuele standaard voor het bericht (de inhoud van de communicatie).

| | |
|-----------------------------|---|
| <i>Applicatiekoppeling</i> | Koppeling tussen twee lokaal geïnstalleerde toepassingen. |
| <i>Bericht</i> | Koppeling op basis van automatische uitwisseling van een gestructureerd bericht (synchroon of asynchroon). |
| <i>Browser</i> | Direct gebruik van bijvoorbeeld extranet met behulp van een browser. |
| <i>CSV bestand</i> | Koppeling op basis van een CSV-bestand via o.a. mail, FTP en USB-stick. |
| <i>Upload bericht</i> | Koppeling op basis van handmatig te uploaden bericht via FTP of browser. |
| <i>Webmodule koppeling</i> | Externe webmodule waarnaar verwezen kan worden binnen bijvoorbeeld een website waarbij tevens data uitgewisseld kan worden. |
| <i>Webmodule verwijzing</i> | Externe webmodule waarnaar verwezen kan worden binnen bijvoorbeeld een website waarbij geen data uitgewisseld kan worden. |

De onderkende berichtstandaarden zijn o.a.:

| | |
|----------------|--|
| SEPA ISO 20022 | Europese standaard voor Credit Transfer en Direct Debit. |
| AFD | All Finance Datamodel. |
| <eigen> | eigen berichtformaat. |
| - | niet van toepassing. |

Informatieverstrekking door de markt

Waardering van services op basis van feitelijke data

SIVI onderhoudt contacten met zowel de aanbieders van services als de gebruikers om te komen tot een waardering van de services. SIVI vraagt partijen periodiek informatie te verstrekken rond het gebruik om conclusies te objectiveren. Dit gebeurt vaak op basis van een standaard Excel-template waarin partijen de gevraagde informatie kunnen verwerken. De verstrekte data gebruiken we alleen voor de waardering van services. We delen deze data niet met andere partijen. Op deze wijze respecteert SIVI de commerciële posities van individuele partijen.

SIVI Roadmap Ketenintegratie

De keten in beweging

De Ketenintegratie Monitor geeft inzicht en overzicht rond procesondersteuning en het aanbod van services. De Ketenintegratie Monitor geeft op basis van deze waarnemingen geen invulling aan verandertrajecten. Zo blijft de Ketenintegratie Monitor een waarneming waar consensus over kan zijn.

Lopende en geplande initiatieven rond het realiseren of verbeteren van ketenintegratie services (en daarmee gemaakte keuzes) brengen we in kaart in de *SIVI Roadmap Ketenintegratie*. Dit doen we enerzijds op basis van constatering uit de Ketenintegratie Monitor. Anderzijds zijn dit voorkomende initiatieven op basis van een specifieke aanleiding. De doelstellingen zijn:

1. Het creëren van een gemeenschappelijke setting om te verbeteren of te ontwikkelen.
2. Verbinden in het behalen van resultaten voor de keten.
3. Laten zien dat de keten beweegt door het bieden van inzicht en overzicht.

Conclusie

Van inzicht naar vooruitgang

Met de Ketenintegratie Monitor maakt SIVI een 'foto' van het huidige aanbod en het gebruik van services in relatie tot ketenintegratie. Wat levert dit op?

- Inzicht en overzicht rond het aanbod van ketenintegratie services.
- Bevindingen rond beschikbaarheid en gebruik.
- Basis voor afstemming binnen de verzekeringsbranche over o.a. verbeterpunten, nieuwe initiatieven, te volgen routes en strategieën.

Download de beschikbare Ketenintegratie Monitoren op www.sivi.org.