

# Nationale-Nederlanden

**Nationale-Nederlanden is met ruim zes miljoen particuliere en zakelijke klanten de grootste verzekeraar van Nederland. Het onderdeel Zakelijk Schade besloot in 2019 tot een veranderprogramma voor de backoffice en ging aan de slag met Work Manager van Verint.**

Waar men bij de backoffice van Zakelijk Schade tegenaan liep, was:

- een hoge en lastig te voorspellen werkvoorraad.
- relatief kleine teams met veel specialistische kennis. Goed om veel kennis in huis te hebben, maar het maakte de teams ook kwetsbaar op heel drukke momenten.
- het ontbreken van een totaalbeeld van de benodigde en beschikbare competenties over de teams heen.

## Kleine teams, verschillende werkwijzen

Dit maakte de backoffice kwetsbaar, onvoldoende flexibel en niet goed in staat om afspraken (service level agreements) na te komen.

Nationale-Nederlanden was op zoek naar een stabiele dienstverlening door:

- een voorspelbaar aanbod;
- een brede inzetbaarheid. De kleine teams moesten beter worden ingezet, om de overall doorlooptijd beter onder controle te krijgen;
- realtime, dagelijkse rapportages over de status van de werkvoorraad. 'Gaan we het vandaag redden, wat staat er morgen op de planning?'

Nationale-Nederlanden ging op zoek naar bestaande tooling die ondersteunend kon zijn aan het bereiken van de gewenste situatie. Work Manager van Verint kwam al snel naar voren als geschikte oplossing. Verint heeft in twee dagen een analyse op locatie afgelegd (zogenaamde site survey discovery) en van daaruit haar oplossing gepresenteerd.

## Traject van twintig weken

In de zomer van 2019 viel de keuze van Nationale-Nederlanden definitief op Verint, waarna een traject van twintig weken van start ging. In de eerste tien weken werd voornamelijk gewerkt aan de configuratie van de oplossing, het ontwerp en de technische set-up. Na de technische livegang volgden er tien weken van optimalisatie om de mogelijke voordelen zo goed mogelijk te benutten

Eerst moesten alle processen in Verint Work Manager gezet worden, dus werd er gekeken naar afhandeltijden, de SLA's per proces of taak, de werkvoorraden, de competenties binnen teams, de roosters, en ook naar hoe medewerkers hun tijd besteden – zijn ze op bepaalde tijden productiever dan op andere? Dat leverde interessante inzichten op. Zijn collega's bijvoorbeeld tussen acht en tien uur op hun productiefst? Dan is het zonde in die tijd dagstarts of opleidingen te plannen. Je zet mensen dan het liefst in om productief te zijn en klantvragen te beantwoorden.

## Case Study



### Oplossing

Verint® Work Manager™



### Sector

Financiële dienstverlening



### Regio

Benelux

## Take-aways

- Draagvlak
- Vertrouwen en eerlijkheid
- Commitment
- Zichtbaarheid



Klantenservice is geen afdeling, maar een mentaliteit. Waar bij een backoffice vaak over de werkvoorraad gesproken wordt, gaat dit over klanten die op een antwoord wachten. Dat geeft veel meer een gevoel van urgentie.



– Xander van der Poel, Change manager bij Nationale-Nederlanden

## Centraal CRM-systeem in combinatie met Verint Work Manager

Na het in kaart brengen van alle processen was het tijd voor de technische integratie. Bij Nationale-Nederlanden is Salesforce het centrale CRM-systeem en uitgangspunt bij alle werkzaamheden. Dat moest ook zo blijven. Als plannings- en werkverdelingsysteem volgt Verint Work Manager daarin Salesforce – alles wat in Salesforce binnenkomt of verandert, wordt naar Verint Work Manager gestuurd. Collega's beginnen in Work Manager. Ze klikken op een taak die hen naar de case in Salesforce brengt. In Salesforce doen ze hun werk en na het sluiten van de case komen ze weer in Work Manager terecht. Daar staat de volgende taak klaar en ze zien hoe hun voortgang is ten opzichte van de planning. Managers en planners verdelen het werk en houden de overall voortgang in de gaten. In de dagstarts bespreken ze met hun team de strategie om alle klanten op tijd te helpen.

## De go-live

In de winter van 2019, halverwege het project, was de go-live van het project. In technisch opzicht was alles klaar, mensen wisten wat eraan kwam en wat er van ze verwacht werd. Ze waren getraind, sommigen nog iets intensiever zodat zij als floor walker konden fungeren: medewerkers die tijdens de livegang collega's helpen met de eerste opstart.

Na de vuurdoop was het tijd voor het verwerken van de verbeterpunten. Belangrijk daarbij was om te blijven communiceren: welke feedback is binnengekomen van de werkvloer, wat wordt daarmee gedaan en wat is de status ervan?

Om alles uit Verint Work Manager te halen wat erin zit, hebben de managers een intensieve training gehad. Door de nieuwe inzichten is een andere manier van werken gewenst, en van een soms heel projectmatige aanpak overstappen op het coachen van medewerkers.

## Het resultaat

- **De effectiviteit steeg van 75 naar 105 procent**

Met effectiviteit wordt de hoeveelheid werk bedoeld die je naar verwachting kunt doen in de beschikbare tijd ten opzichte van wat er daadwerkelijk gedaan is. Nationale-Nederlanden krijgt dus vijf procent meer werk gedaan dan zij zelf maximaal hadden verwacht te kunnen doen in die tijd.

- **De efficiëntie steeg van 50 naar 70 procent**

Met efficiëntie wordt bedoeld: hoeveel tijd van het aantal betaalde uren er daadwerkelijk wordt ingezet voor het behandelen van een klantvraag. Hoewel de stijging van 20 procent een mooi resultaat is, is het verhogen van de efficiëntie geen doel op zich. Ook een efficiëntie van 50 procent kan prima zijn, als je die andere 50 procent nodig hebt voor andere taken.

- **De werkvoorraad is onder controle**

Het werk wordt onder de medewerkers verdeeld en de managers vragen, als het nodig is, hulp aan elkaar. Ook zijn de skills van alle mensen goed in beeld zodat het werk optimaal verdeeld kan worden.

- **De afhandeltijden zijn gedaald**

Dit betekent niet dat iedereen sneller is gaan werken, maar wel dat het werk voorheen verkeerd werd ingeschat en dat er nu – door goed te meten hoe lang bepaalde taken duren – een betere planning gemaakt kan worden. Dus waar iemand voorheen bijvoorbeeld vijf taken kreeg toebedeeld, krijgt hij er nu acht. Of er worden andere keuzes gemaakt in de dagindeling – ga je een klantvraag behandelen of een cursus volgen? De medewerkers kunnen veel beter zien of het past of niet.

## The Customer Engagement Company™

### Europe, Middle East & Africa

info.emea@verint.com

+44(0) 1932 839500

### Americas

info@verint.com

1-800-4VERINT

### Asia Pacific

info.apac@verint.com

+ (852) 2797 5678



verint.com



twitter.com/verint



facebook.com/verint



blog.verint.com