

Case Aegon & PostNL Hoe optimaliseren we documentstromen?



‘Een digitale visie
op uitgaande
documenten en
correspondentie.’

Aegon wil de outputstromen van het print- en postkanaal optimaliseren. Digitalisering moet kosten besparen en een hogere klanttevredenheid opleveren.

Lees verder →

Case Aegon & PostNL

Hoe optimaliseren we documentstromen?



Werken met PostNL Documentoplossingen

PostNL verzorgt al jaren het printen en verzenden van de documenten van Aegon. Zoals de polissen, waardeoverzichten, schadeformulieren en overige verzekerings- en pensioen-documenten. Na het printen worden de documenten gecouverteerd en vervolgens gebundeld aangeboden als partijenpost. Jaarlijks gaat het om ruim 10 miljoen mailpacks.

Onderzoeken van digitale mogelijkheden

In overleg met directies van Aegon en PostNL is een consultancy-traject gestart met als doel de outputstromen van het print- en postkanaal te optimaliseren. En daarbij een kostenbesparing te realiseren door digitalisering. Bovendien moesten beide doelen leiden tot een hogere klanttevredenheid. In twee maanden tijd zijn tientallen interviews gehouden met key players in de outputprocessen van Aegon. Er is niet alleen gekeken naar de digitale toekomst, maar ook de huidige processen zijn op efficiency onderzocht.



- Nederlandse financiële dienstverlener met sterke wortels in de verzekeringsbranche
- Actief in meer dan 20 landen in Amerika, Europa en Azië.
- Wereldwijd 25.000 medewerkers waarvan 5000 in Nederland
- Wereldwijd meer dan 40 miljoen klanten
- Hoofdkantoor in Den Haag, vestiging in Leeuwarden

Resultaat

Het consultancytraject leidde tot een brede inventarisatie van verbeterprojecten. Deze zijn beschreven in een programma waarmee Aegon direct aan de slag kan. Het betreft een breed spectrum aan digitale oplossingen:

- Een digitale polis met elektronische handtekening, zodat Aegon voldoet aan wettelijke eisen van polisverzending
- Acceptgiro's maximaal uitfasen en vervangen door digitaal betalen via een e-mail met een betaallink (AcceptEmail)
- Papieren outputstromen naar tussenpersonen afbouwen en vervangen door digitale uitwisseling
- In kaart brengen van de kanaalvoorkeur van verzekerden; contactgegevens vastleggen in een centraal CRM-systeem en koppelen aan outputsysteemen

‘We hebben nu een overzicht van de huidige situatie, de knelpunten en een oplossingsrichting.’

Besparing van 60%

Het uitvoeren van een digitaal programma kunnen verzekeraars als Aegon jaarlijks ruim 60% besparen op de huidige porto- en printkosten. Met de inzet van de ‘kanaalvoorkeurenstraat’ van PostNL zijn de klanten van Aegon in staat om zelf te bepalen welk document zij via welk kanaal (e-mail, portal, SMS, post, etc.) willen ontvangen. Hierdoor wordt de klanttevredenheid een flink stuk hoger.

100% Verzendgarantie

Digitalisering van de outputstromen betekent niet dat het print- en postkanaal verdwijnt. Maar wel dat de volumes sterk dalen. Er blijven natuurlijk redenen om het postkanaal te blijven benutten. Zo blijkt uit het Ontvangersonderzoek 2012 van PostNL/Synovate dat een deel van de consumenten bepaalde documenten toch graag fysiek wil blijven ontvangen. Ook klanten die (tijdelijk) niet via een digitaal kanaal bereikbaar zijn (bijvoorbeeld omdat een mailbox vol is), krijgen het document alsnog geprint per post toegestuurd. Hiermee biedt PostNL een 100% verzendgarantie.

Meer weten?

Kijk op postnl.nl/document-oplossingen of mail naar infobds@postnl.nl. U kunt ons ook bellen: 030 - 281 65 55

