

Categorie	Inhoud
Inputs	<ul style="list-style-type: none"> E-mails van klanten/makelaars met wijzigingsaanvragen Bijlagen (documenten, PDF's, identificatie, formulieren) Polisinformatie uit het kernsysteem Historiek van vorige wijzigingen Interne richtlijnen voor classificatie Toegang tot mailbox en task distribution system
Outputs	<ul style="list-style-type: none"> Manueel aangemaakte taak in het task distribution system Manuele toewijzing van taak aan een beheerder Correct of foutief geclasseerde taak Interne notificatie naar polisbeheer E-mailbevestiging naar klant (na verwerking)
With Whom (Rollen)	<ul style="list-style-type: none"> Indexatieteam (primair verantwoordelijk) Polisbeheerders (uitvoerders van taken) Operations management (P&C Operations) Klanten & makelaars (externe inputleveranciers) IT-support (bij systeemproblemen)
With What (Middelen)	<ul style="list-style-type: none"> Outlook mailbox In-house task distribution system Polisbeheersysteem (core insurance system) Interne handleidingen, Excel-lijsten, templates Laptop en toegang tot interne netwerken
How (Processtappen)	<ol style="list-style-type: none"> E-mail komt binnen op generieke "Insurance Company X" mailbox Indexatiemedewerker opent de e-mail Inhoud wordt manueel geïnterpreteerd Medewerker zoekt relevante info in polissysteem Taak wordt manueel aangemaakt in task distribution system Taakparameters worden ingevuld Taak wordt handmatig toegewezen aan een beheerder Beheerder ontvangt taak in zijn/haar werkbak Poliswijziging wordt manueel uitgevoerd Beheerder stuurt handmatige bevestigingsmail naar klant <p>Kenmerken: veel manueel, traag, foutgevoelig, niet schaalbaar</p>
Metrics (KPI's)	<ul style="list-style-type: none"> Doorlooptijd van e-mail tot taakcreatie Doorlooptijd van taakcreatie tot taakbehandeling Aantal classificatiefouten (accuracy) Percentage verkeerd toegewezen taken Aantal taken per medewerker per dag SLA: tijdige reactie naar klant