

Categorie	Inhoud
<b>Inputs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-mails van klanten/makelaars met wijzigingsaanvragen</li> <li>• Bijlagen (documenten, PDF's, identificatie, formulieren)</li> <li>• Polisinformatie uit het kernsysteem</li> <li>• Historiek van vorige wijzigingen</li> <li>• Interne richtlijnen voor classificatie</li> <li>• Toegang tot mailbox en task distribution system</li> </ul>
<b>Outputs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manueel aangemaakte taak in het task distribution system</li> <li>• Manuele toewijzing van taak aan een beheerder</li> <li>• Correct of foutief geclassificeerde taak</li> <li>• Interne notificatie naar polisbeheer</li> <li>• E-mailbevestiging naar klant (na verwerking)</li> </ul>
<b>With Whom (Rollen)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indexatieteam (primair verantwoordelijk)</li> <li>• Polisbeheerders (uitvoerders van taken)</li> <li>• Operations management (P&amp;C Operations)</li> <li>• Klanten &amp; makelaars (externe inputleveranciers)</li> <li>• IT-support (bij systeemproblemen)</li> </ul>
<b>With What (Middelen)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outlook mailbox</li> <li>• In-house task distribution system</li> <li>• Polisbeheersysteem (core insurance system)</li> <li>• Interne handleidingen, Excel-lijsten, templates</li> <li>• Laptop en toegang tot interne netwerken</li> </ul>
<b>How (Processtappen)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. E-mail komt binnen op generieke "Insurance Company X" mailbox</li> <li>2. Indexatiemedewerker opent de e-mail</li> <li>3. Inhoud wordt manueel geïnterpreteerd</li> <li>4. Medewerker zoekt relevante info in polissysteem</li> <li>5. Taak wordt manueel aangemaakt in task distribution system</li> <li>6. Taakparameters worden ingevuld</li> <li>7. Taak wordt handmatig toegewezen aan een beheerder</li> <li>8. Beheerder ontvangt taak in zijn/haar werkbak</li> <li>9. Poliswaijziging wordt manueel uitgevoerd</li> <li>10. Beheerder stuurt handmatige bevestigingsmail naar klant</li> </ol> <p><b>Kenmerken:</b> veel manueel, traag, foutgevoelig, niet schaalbaar</p>
<b>Metrics (KPI's)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doorlooptijd van e-mail tot taakcreatie</li> <li>• Doorlooptijd van taakcreatie tot taakbehandeling</li> <li>• Aantal classificatiefouten (accuracy)</li> <li>• Percentage verkeerd toegewezen taken</li> <li>• Aantal taken per medewerker per dag</li> <li>• SLA: tijdige reactie naar klant</li> </ul>