

# **SWOT Analyse**

## **Sterktes**

- Medewerkers hebben diepgaande kennis van polisbeheer.
- Veel data beschikbaar voor analyse.
- Proces is stabiel en voorspelbaar.

## **Zwaktes**

- 100% manueel → foutgevoelig.
- Hoge doorlooptijden door administratieve belasting.
- Onvoldoende schaalbaar tijdens seizoenspiek.
- Geen standaardisatie tussen medewerkers.

## **Kansen**

- Automatisatie met IDAS + RPA.
- Verbetering klanttevredenheid door schnellere verwerking.
- Betere data-analyse mogelijk.

## **Bedreigingen**

- Fouten kunnen leiden tot complianceproblemen.
- Verzekerde kan ontevreden zijn bij traagheid.
- Concurrenten digitaliseren sneller.

# **Root Cause Analysis – Fishbone**

**Hoofdprobleem:** "Te lange doorlooptijden en foutgevoelige manuele verwerking."

**Categorieën & oorzaken:**

## **People**

- Te veel repetitief werk → vermoeidheid → kans op fouten
- Variatie in kennis tussen medewerkers

## **Process**

- Te veel stappen
- Geen standaardisatie
- Geen automatisatie
- Afhankelijk van individuele interpretatie

## **Technology**

- Geen integraties tussen mailbox, polissysteem en tasksysteem
- Geen automatische classificatie
- Geen automatische data-extractie

## **Environment**

- Seizoenspiek → taakopstapeling
- Verouderde verzekeringssector met uitstroom oudere medewerkers

## **Measurement**

- KPI's meten outputs, niet werkelijke bottlenecks
- Geen monitoring van workflow-efficiëntie