

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 geclassificeerde 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 systeemp Problemen)
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"> 1. E-mail komt binnen op generieke Company X mailbox 2. Indexatiemedewerker opent de e-mail 3. Inhoud wordt manueel geïnterpreteerd 4. Medewerker zoekt relevante info in polissysteem 5. Taak wordt manueel aangemaakt in task distribution system 6. Taakparameters worden ingevuld 7. Taak wordt handmatig toegewezen aan een beheerder 8. Beheerder ontvangt taak in zijn/haar werkbak 9. Polismwijziging wordt manueel uitgevoerd 10. 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