

bizzomate

build an agile business

Pensioenbeheerder AZL dichter bij de deelnemer via 'klantportaal'



Case study AZL

AZL

Pensioenuitvoerder AZL uit Heerlen, heeft een volgende stap gezet in de klantcommunicatie. Met het Mendix App Platform heeft AZL, samen met Mendix-partner Bizzomate, een interactief en self service klantportaal ontwikkeld, met voor elk pensioenfonds waar AZL voor werkt, de eigen huisstijl. Het klantportaal is op de achtergrond gekoppeld met de administratiesystemen van AZL. Daardoor krijgen deelnemers sneller en beter inzicht in de stand van zaken rondom hun pensioenen en kan AZL sneller reageren op wensen die leven bij klanten. Binnen acht weken was het portaal voor het eerste fonds operationeel.

Bart Munsters, informatiemanager en mede initiatiefnemer bij AZL: 'Naast de pensioenadministratie leveren wij onze klanten aanvullende diensten zoals actuariële en bestuursondersteuning. En uiteraard is er de business unit Communicatie die adviseert over en helpt bij de communicatie met de deelnemers en de werkgevers. We wilden daarin echter meer dialoog en interactie creëren. Communicatie wordt steeds belangrijker en daarnaast willen we als pensioenuitvoerder de kosten zo laag mogelijk houden. Dus als we betere, slimmere, efficiëntere en digitale (online) communicatie kunnen bewerkstelligen kunnen wij de deelnemers beter van dienst zijn terwijl we ook de kosten beter in de hand kunnen houden voor onze opdrachtgevers. Maar het moet wel kloppen en veilig zijn, want het gaat om belangrijke en uiterst vertrouwelijke informatie van de deelnemers.'

Communicatie

Om de uitwisseling van informatie met werkgevers te verbeteren, ontwikkelde AZL in 2012 een administratieportaal. Munsters: 'Iets dergelijks wilden we ook voor de deelnemers. Daarbij zochten we voor de realisatie van het deelnemersportaal een partner die stabiliteit en betrouwbaarheid biedt. We hebben destijds zelf een administratief systeem gebouwd en dat functioneert nog steeds goed. Met 'hard programmeren' in het bestaande systeem krijgen we echter niet de gewenste flexibiliteit. Vervolgens stuitte we op Bizzomate en Mendix als ontwikkelplatform. Op basis van een concrete casus lieten zij in tweeëneenhalve dag zien wat er mogelijk was met een mooie applicatie. Daarmee maakte Bizzomate wel indruk. Er wordt gewerkt met timeframes, SCRUM, sprints en prototyping. Het dwingt mensen eigenlijk om anders te denken en te werken. Dat bracht snel bruikbare resultaten.'

Betrouwbare administratie

'Een betrouwbare administratie voeren blijft voor ons de kern van de zaak', aldus Munsters. 'Wat wij wilden bereiken, was een andere manier van communiceren met de klant. Directer, interactiever en sneller. Het gaat om klantbeleving: wat denkt en ervaart de deelnemer als hij inlogt? De essentie van het beoogde klantportaal was, om gebruikers het gevoel te geven zelf te beschikken over persoonlijke en essentiële informatie. Terwijl voor ons als uitvoerder een goede klantbeleving en het imago van een betrouwbare partner voorop stonden. Dan is het erg belangrijk dat de partner waarmee je in zee gaat, past bij je eigen organisatie. Met Bizzomate is dat tot dusver zeker het geval.'

Flexibele schil

Bizzomate heeft met het Mendix-platform een flexibele schil gebouwd om de bestaande systemen met alle klantinformatie. Daarmee communiceert de klant indirect met de back-end systemen, terwijl hij het gevoel heeft te communiceren met de eigen pensioenorganisatie. Munsters: 'Het portaal vormt de communicatielaag tussen onze organisatie en de buitenwereld. De klant komt na het inloggen online en ziet de voor hem relevante informatie. Hij is op die manier in staat snel inzicht te verkrijgen in de status van zijn pensioen. De koppeling front-end en back-end vonden we alleen bij Bizzomate met Mendix. Samen met een designpartij om de eigen look & feel per pensioenfonds te realiseren, is Bizzomate in staat geweest te bouwen waarmee we optimaal met onze klanten kunnen communiceren.'

“Bizzomate geeft ons de mogelijkheid in een relatief traditionele wereld toch maximaal te profiteren van de nieuwste technologieën.”

Bart Munsters

Informatiemanager AZL

Nieuwe projecten met Mendix

Inmiddels is de samenwerking zo goed bevallen dat de volgende projecten al op stapel staan: de factuurverwerking voor de fondsen gaat in de nabije toekomst ook via het Mendix-platform plaatsvinden. En daarna wordt het platform gebruikt voor de ontwikkeling van een app om de aansturing en auditing van processen te bewerkstelligen. De klant moet een goed gevoel hebben en de processen moeten vlekkeloos verlopen. Munsters: 'Het gaat heel goed. We hebben geleerd om meer van buiten naar binnen te kijken. Wat wil en verwacht die klant van ons? Daarvoor moet je weten - en kunnen meten - wat er speelt. Bizzomate begrijpt dat goed en geeft ons de mogelijkheid om met het Mendix-platform in een relatief traditionele wereld toch maximaal te profiteren van de nieuwste technologie.'

AZL voert een breed scala aan pensioenregelingen uit voor premiepensioeninstellingen en pensioenfondsen. Een uitstekende, flexibele pensioenadministratie is de basis voor de dienstverlening. Die vult AZL naar wens aan met bestuursadvisering, actuariële ondersteuning en advisering over communicatie met deelnemers en werkgevers.

- ✓ AZL verzorgt het pensioen voor bijna 1 miljoen deelnemers bij 9.000 werkgevers
- ✓ AZL werkt voor 64 pensioenfondsen in heel Nederland
- ✓ Bij AZL werken 424 mensen
- ✓ De jaaronzet is € 48 mln

bizzomate

bizzomate

build an agile business

“Bizzomate werkt volgens Agile Development en wil zo business en IT dichterbij elkaar brengen. Wij zorgen ervoor dat organisaties echt wendbaar worden en makkelijker kunnen inspelen op de dynamiek van vandaag de dag. Wij leveren methoden en technologieën die sneller dan de standaard zijn. Wij creëren flexibele innovatieve business applicaties en implementeren deze. Een platform dat wij hiervoor gebruiken is Mendix.”

Marc Gelissen

Bizzomate

Bizzomate Maastricht Markt 8 6231 LS Meersen Nederland
+31 (0)43 3111 05 07 info@bizzomate.com www.bizzomate.com

