

Project Management Informatie DIS Leven & Pensioenen *“Een extraatje verdienen?”*

Hoe wordt uw bonus vastgesteld?

Een extraatje, een bonus, op je salarisstrook wie zou dit nou niet willen? Voor de afdelingen Service Center Leven en Pensioenen wordt er een bonus vastgesteld, maar hoe? Dit gebeurt aan de hand van de snelheid waarmee aanvragen en wijzigingen van Leven- of Pensioenpolissen in het systeem worden ingevoerd en verwerkt. Een vastgesteld percentage van de aanvragen van levenproducten moet bijvoorbeeld binnen acht werkdagen zijn verwerkt. Heel eenvoudig als je het zo leest, maar waar komt dit percentage nu eigenlijk vandaan?

Documenten: scannen & verwerken

Het afhandelen van aanvragen en wijzigingen op Leven- of Pensioenpolissen vindt plaats bij de Service Centers Leven en Pensioenen. Deze Service Centers zijn verantwoordelijk voor een zorgvuldige verwerking van een aanvraag of het doorvoeren van een wijziging. De binnengekomen documenten worden ingescand en de uitgaande documenten worden verstuurd naar de klanten. De verwerking van deze documenten wordt bijgehouden in een workflow managementsysteem. Alle processtappen die plaatsvinden vanaf het inscannen van de documenten tot het versturen hiervan worden bijgehouden in een systeem genaamd DIS.

Managerseis: Procenten!

Zoals gezegd, houdt DIS alle verwerkingsstappen van de binnengekomen documenten bij. Dat is mooi, maar Reaal zou Reaal niet zijn als er niet wordt gesproken over kansen en procenten. Scanners en post zeggen tenslotte niets over de snelheid waarmee een aanvraag naar de klant is verstuurd. Om de scanners en postzegels toch te kunnen vertalen naar kansen en procenten moet er dus een soort “goochelaar” worden ingeschakeld.

“Daan Applicatie”

In het verleden werd er gebruikt gemaakt van een al bestaande Access applicatie, ook wel bekend als de “Daan Applicatie”. Hierin werden de aanvragen, verwerkte wijzigingen en doorlooptijden bepaald en aan de afdelingshoofden beschikbaar gesteld door middel van HTML rapporten. Helaas “klapte” deze applicatie uit zijn voegen en was het noodzaak een andere oplossing te bedenken voor het maken en beschikbaar stellen van deze rapportages. Met behulp van de “Daan Applicatie” is vervolgens de vertaalslag gemaakt voor de benodigde gegevens vanuit DIS. De afdeling datawarehousing is tenslotte als “goochelaar” ingeschakeld om het project uit te voeren.

Succesvol samenwerken

Met behulp van de gegevens uit DIS en de software van SAS, is het project gerealiseerd. Echter de belangrijkste succesfactor voor het afronden van het project binnen tijd en budget is de samenwerking tussen de diverse partijen: de bedrijfsbureaus Leven & Pensioenen, de afdeling Document Handling, Releasemanagement, Testmanagement, Productiebeheer, Systeem & Applicatie Services en de afdeling Datawarehousing. Bij alle partijen was de inzet fantastisch! Dit heeft er uiteindelijk toe geleid dat het project binnen twee maanden kon worden afgerond!

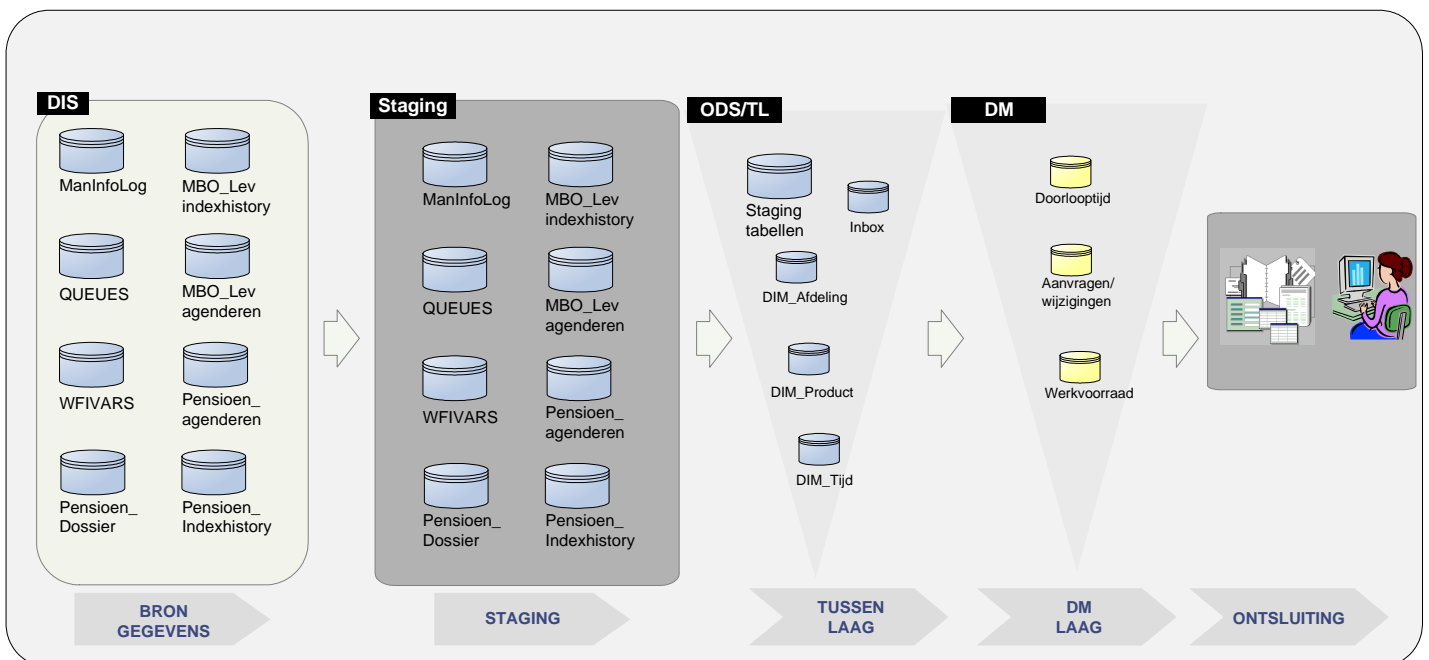
Datawarehousing = inzicht krijgen in je gegevens

De afdeling datawarehousing voorziet Reaal Verzekeringen van managementinformatie over verschillende onderwerpen zoals financiële informatie, verkoop informatie en operationele informatie (aantallen aanvragen en wijzigingen, werkvoorraad, doorlooptijdbepaling). Deze informatie kan

wekelijks, maandelijks of eens per kwartaal worden opgeleverd, wat afhankelijk is van de vraag van de klant. Als je meer informatie wilt hebben of interesse hebt in dit onderwerp, neem dan contact op met één van onderstaande personen.

Nieuwe oplossing

De software van SAS heeft zich gespecialiseerd in het genereren van management informatie uit diverse bronsystemen. Door voor management informatie gebruik te maken van SAS, worden er geen performance problemen bij de bronsystemen zelf veroorzaakt. SAS kan alle datastructuren en -hoeveelheden verwerken, bronsystemen zijn voor deze doeleinden niet gemaakt. Bij de afdeling datawarehousing wordt gebruik gemaakt van de software van SAS. De afdeling hanteert een gestructureerde opzet voor het leveren van managementinformatie. De brongegevens worden, één op één overgenomen uit de bron, ingelezen in de staging area. Vervolgens worden de gegevens opgeslagen in de tussenlaag waarin de historie wordt opgebouwd. Bronsystemen houden vaak twee jaar gegevens vast, terwijl een tussenlaag veel langer gegevens kan vasthouden. De derde stap is het aanmaken van het datawarehouse, waarin de gegevens efficiënt, voor analyse en OLAP, worden opgeslagen. Als laatste stap is het mogelijk om de gegevens volgens vaste definities te vertalen naar informatie en in een datamart voor een specifieke gebruikersgroep beschikbaar te stellen.



Meer of minder salaris

De vraag: “Is je bonus hoog genoeg?”, kan nu worden beantwoord. Check bij je afdelingshoofd hoe goed je afdeling, of district, van het Service Center Leven of Pensioenen de aanvragen en wijzigingen heeft verwerkt. Bepaal zelf of je bonus niet hoger moet zijn!

Muriël van den Maagdenberg en Michel de Kooter