



## Avéro e-Dossier

### ***Samenvatting***

#### **Behoeftte klant**

De ontwikkeling van een volledig gedigitaliseerde administratie, een stap in een ambitieus groeiplan.

#### **Oplossing Cegeka**

De oplossing 'e-Dossier' met een gefaseerde aanpak: een combinatie van een documentmanagement- en workflowoplossing.

### **1. De klant**

#### **Avéro Belgium**

Met focus op ondernemingsrisico's, transportverzekeringen en particulieren (brand-, autopoliissen) profileert Avéro Belgium zich als een nicheverzekeraar op de Belgische markt.

Avéro Belgium maakt deel uit van de verzekeringsgroep EUREKO. Deze groep telt in de Benelux meer dan 20.000 medewerkers en overstijgt de kaap van 14 miljard euro. Uniek in de portefeuille zijn de specifieke producten zoals het verzekeren van KMO's, kunstwerken en grote villa's.

### **2. De doelstelling**

Het dienstenbedrijf opereert in een zeer competitieve nichemarkt, waarbij snelheid, efficiëntie en de garantie op een optimale service, een absolute topprioriteit vormen.

#### **Van studie tot plan**

Om de bedrijfszekerheid te verhogen liet Avéro een haalbaarheidsstudie uitvoeren met als onderwerp: de digitalisering en structurele opslag van documenten. Uit deze analyse bleek dat de geplande investeringen onvoldoende waren om de groei van de onderneming op te vangen.

Een nieuwe vraag drong zich op. Hoe kon Avéro de kwaliteit van zijn dienstverlening verbeteren zonder in te boeten op zijn operationele flexibiliteit?

#### **Volledige automatisering**

Het antwoord? Een volledige automatisering van de bedrijfsprocessen en de implementatie van een platform voor een vlotte gegevensuitwisseling met externe partners, zoals makelaars en experts.

Wil Avéro de doorlooptijden van de dossiers verminderen en de interne papierberg doen slinken?

Dan heeft het nood aan één elektronisch dossier per klant en per polis, zowel voor het beheer van de polissen (underwriting) als voor het schadebeheer (claims).



### **3. Cegeka en haar opdracht**

#### **Waarom Cegeka?**

Cegeka heeft een ruime ervaring in de automatisering van administratieve processen - met name in de sector van de sociale zekerheid, de overheid en de financiële wereld. Ze is dus vertrouwd met uiterst complexe dossierverwerking. Meer nog: hiervoor creëerde ze speciaal het 'e-Dossier', een flexibele oplossing waarmee de klant steeds gepast kan inspelen op de veranderingen en evoluties in zijn markt.

#### **De oplossing van Cegeka**

Op basis van een voorstudie stelde Cegeka een high-levelarchitectuur voor en een plan van aanpak voor de implementatie van een elektronisch platform voor dossierbeheer: het 'e-Dossier', een combinatie van documentmanagement en workflow.

Cegeka deelt het totale project op in 12 Statements of Work (SoW). Elke SoW staat voor een afgewerkt geheel. Zo kan de implementatie gefaseerd en modulair verlopen.

#### **Het e-Dossier in de praktijk**

Sneller, efficiënter, minder omslachtig: het e-Dossier verhoogt het rendement van de administratieve processen. Een voorbeeldje. Komt er een brief binnen? De postkamer geeft het type document en de bestemming aan. (Althans indien dit laatste niet automatisch kan worden bepaald op basis van het type document). Vervolgens wordt het bewuste document geregistreerd, wordt er een registratieblad met barcode geprint en tenslotte wordt het document ingescand. Het digitale document vervolgt zijn weg en komt bij de juiste dossierbeheerder terecht. Die kan meteen aan de slag. Documenten bij elkaar zoeken of kopiëren is niet meer nodig. Bovendien slinkt de doorlooptijd. Geen onnodige tussenstations meer die papieren dossiers doorgeven, goedkeuren en ondertekenen. De verwerking gebeurt voortaan volledig elektronisch.

#### **Applicatiearchitectuur van het Avéro e-Dossier**

Het Avéro e-Dossier is gebaseerd op een architectuur in drie lagen:

1. **De gebruikersinterface** in een MS-Windowsomgeving en ontwikkeld in Powerbuilder. De toepassingen draaien in een Citrix-omgeving. Zo krijgen de makelaars toegang via het internet.
2. **De laag die de bedrijfsregels beheert.** Hierbij is een duidelijk onderscheid tussen de logica en de systemservices die deze logica uitvoeren (Service Oriented Architecture - SOA).
3. **Het gegevensbeheer** dat zowel gestructureerde (relationele databases) als niet-gestructureerde gegevens (documentbeheersysteem) ondersteunt.

## **Voordelen voor Avéro**

De voordelen voor Avéro zijn legio:

- e-Dossier automatiseert de interne bedrijfsprocessen. Meer nog! Ook de elektronische gegevensuitwisseling met derden – zoals makelaars en experts – verloopt via dit platform.
- Is e-Dossier overal geïmplementeerd? Dan werkt iedereen bij Avéro op precies dezelfde manier. Deze harmonisatie van de bedrijfsprocessen leidt tot een snellere doorlooptijd, een lagere foutenlast en een betere controle.
- De bedrijfszekerheid neemt toe. Gaan er papieren dossiers verloren bij een brand? Dan heeft Avéro de gescande beelden achter de hand.
- e-Dossier verbetert de dienstverlening aan de makelaars.
- De stapsgewijze aanpak maakte het mogelijk om de opgedane kennis structureel en op gefaseerde wijze in te bedden in de organisatie van Avéro.

## **Taakverdeling**

- Avéro behoudt de leiding over het project en bewaart zo de nodige kennis in huis voor de verdere ontwikkeling en het onderhoud van de oplossing.
- Cegeka staat in voor de algemene coördinatie, de procesanalyse, de functionele en technische analyse, de architectuur en de ontwikkelingen in FileNet P8.

## **Aanpak**

- **Initiële fase** – pilootprojecten en realisatie van de eerste quick win Cegeka heeft in eerste instantie enkele pilootprojecten opgestart rond (1) het scannen van binnenkomende post; (2) het automatisch herkennen van data op aankoopfacturen; (3) de verwerking van schadegevallen; en (4) de automatische opmaak van een dossierstructuur. Deze werden louter gerealiseerd om aan te tonen dat de gekozen technologie de gewenste functionaliteit kon bieden. Nadien is rond de aankoopfacturen een klein project gerealiseerd om een quick win te realiseren onder de core-business van de onderneming in het gedrang te brengen.
- **Verdere ontwikkeling**  
Eens de initiële fase achter de rug, lag het pad open voor de verdere ontwikkeling volgens het SoW-principe. Zoals het uittekenen van een volledige businessarchitectuur inclusief de interactie met de makelaars - het commerciële hart van de organisatie. Van bij het begin, tijdens het uittekenen van de businessarchitectuur werden reeds interviews afgenomen van de makelaars om hun wensen te kennen. Zij zullen het e-Dossier echter pas gebruiken wanneer het "intern" bij Avéro operationeel is en zijn stabiliteit heeft aangetoond.
- **Stand van zaken juni 2007 en 'next steps'**  
In juli 2007 wordt het e-Dossier intern in productie genomen voor het onderschrijven en beheren van een polis Auto (proces Underwriting voor één bepaald product). Eind 2007 zal hetzelfde gebeuren voor de overige producten Hexagon, Eligo, Golden Label, ... .

De procesanalyse 'As Is –To Be' van Claims (de processen voor het afhandelen en beheren van een schade) is in mei 2007 reeds gestart en wordt door Cegeka afgewerkt. De functionele-, technische analyse en implementatie ervan zal door Avéro gebeuren.

#### **4. Technology**

FileNet P8: document- en workflowbeheer

De basiscomponenten van FileNet P8:

- Content Manager: opslag van objecten, folders en documenten;
- Business Process Manager: uitvoeren van workflowprocessen;

Die componenten worden ondersteund door

- Een java application server: Apache
- Een relationele database: MS SQL Server

Integratie tussen FileNet P8 en bestaande technologie:

- Powerbuilder: ontwikkeling van de gebruikersschermen;
- COM API van FileNet P8: integratie Powerbuilder en FileNet P8 Content;
- MS Series Manager: koppeling met de mainframe-legacytoepassing vanuit Powerbuilder naar
- CICS (Cobol).
- Java API van FileNet P8
- MS Active Directory

De voordelen van FileNet P8:

- de uitstekende technische architectuur;
- de mogelijkheden tot automatisering en monitoring;
- de integratie en connectiviteit met bestaande systemen.

#### **5. Contactgegevens klant**

##### **Avéro Belgium Insurance**

Woluwedal 64

1200 Brussel

Tel.: + 32 (0)2 773 03 11

Fax: + 32 (0)2 772 03 45

E-mail: [info@avero.be](mailto:info@avero.be)

##### **Avéro Belgium Marine department**

Coremansstraat 34

2600 Berchem (Antwerp)

Tel.: + 32 (0)3 237 29 50

Website: [www.avero.be](http://www.avero.be)

#### **6. contactgegevens Cegeka:**

##### **Cegeka nv**

Universiteitslaan 9

B-3500 Hasselt

Tel. +32 (0) 11 240 234

E-mail: [marketing@cegeka.be](mailto:marketing@cegeka.be)

Site: [www.cegeka.be](http://www.cegeka.be)