

Unigarant: online databaseanalyse voor ANWB en tussenpersonen



- **Unigarant is de grootste**
- **Nederlandse verzekeraar op het**
- **gebied van mobiliteit en recreatie.**
- **De organisatie opereert niet op**
- **basis van direct klantcontact,**
- **maar via de ANWB-winkels en**
- **een netwerk van ongeveer 6.000**
- **tussenpersonen. Unigarant biedt**
- **een internetapplicatie aan voor**
- **polissen, waarmee vijftig procent**
- **van de omzet wordt gegenereerd.**
- **Door deze werkwijze kan de**
- **organisatie goede producten**
- **aanbieden tegen een lage prijs.**
- **De database-informatie was tot**
- **nu toe buiten Unigarant niet**
- **beschikbaar, waardoor de ANWB**
- **– een belangrijke verkoper van**
- **Unigarant verzekeringen – en de**
- **tussenpersonen niet beschikten**
- **over sturingsinformatie voor hun**
- **commerciële processen.**

Van de redactie

Om de ANWB-winkels en tussenpersonen betere managementinformatie te kunnen bieden heeft Unigarant Executive Viewer van Temtec aangeschaft. Door deze Business Intelligence-oplossing online aan te bieden kan onder andere efficiënter worden omgegaan met prospects en is betere rapportage van de resultaten mogelijk.

Prestaties

Unigarant koos de Business Intelligence oplossing op basis van eerdere ervaringen. Willy Pruis, informatiemanager bij Unigarant, is nauw betrokken bij het project: "We hadden voor andere projecten binnen Unigarant al samengewerkt met Temtec. Hun aanpak is doeltreffend en pragmatisch; wat ons erg beviel en ook uitstekend past bij deze nieuwe, op maat gemaakte implementatie. Daarnaast is de software betaalbaar en is er weinig onderhoud nodig", aldus Pruis. "Centraal staan echter de prestaties. Executive Viewer biedt de gebruikers veel hulp bij het uitvoeren

**"Never change
a winning team!"**

van allerlei analyses en het rapporteren van de resultaten. De eindgebruikers zijn ook nauw betrokken geweest bij het opstellen van de specificaties van de oplossing. Hun belangrijkste wensen: meer analysemogelijkheden met betrekking tot verzekeringen – zoals aantallen afgesloten verzekeringen, regionale- en seizoensverschillen – en geavanceerde forecast-modellen voor efficiënte planning."

Pilot-traject

De implementatie is voorafgegaan door een pilot-project op een aantal ANWB-kantoren. Daarbij is gekeken of alles naar verwachting functioneerde en zijn de opmerkingen van gebruikers meegenomen. "Een van de belangrijkste conclusies van de gebruikers in deze testfase was dat de oplossing eenvoudig en intuïtief te gebruiken is. Het interpreteren van de uitkomsten is zelfs nog ingewikkelder dan het gebruik van de oplossing zelf. Executive Viewer wordt door Unigarant centraal aangeboden en via een intranetverbinding beschik-

baar gesteld aan de ANWB en tussenpersonen. Deze werkwijze levert een verrassend snelle toegang tot en analyse van gegevens op", stelt Pruis.

ANWB

De oplossing is in eerste instantie alleen beschikbaar gesteld aan de ANWB die het in zo'n zeventig winkels toepast. Lodewijk Volgers, Product Groep Manager bij ANWB Verzekeringen, is verantwoordelijk voor de verkoop van verzekeringen via de verschillende distributiekanalen van de ANWB. "In onze eigen winkels hebben alleen de winkelmanagers toegang tot Executive Viewer.

Zij gebruiken de oplossing met name voor de aansturing van hun medewerkers en het vergelijken van de behaalde resultaten met de doelstellingen, waaronder de omzet per gewerkte uren. Om het rapportageproces zo eenvoudig mogelijk te maken kunnen de winkelmanagers kiezen uit zes standaard rapportages. Hierdoor zijn de gegevens van de verschillende winkels ook makkelijker onderling te vergelijken." Naast de winkelmanagers hebben ook de regiomanagers en de supervisors in de ANWB call centers toegang tot de applicatie. "De managementrapportages zijn sterk verbeterd, doordat we nu niet alleen over managementinformatie beschikken met betrekking tot verzekeringen



ANWB winkel

die al zijn ingegaan, maar al direct na het afsluiten de cijfers en kenmerken weten. Daarnaast biedt Executive Viewer wat extra handigheden, zoals het doorsturen van rapporten via mail, opslaan als PDF en een super rekenmachine."

Ook Pruis is tevreden met de gerealiseerde oplossing. "Mede op basis van onze eerdere en huidige ervaringen met Temtec ben ik vol lof. Niet alleen over de oplossing zelf, maar ook over de professionele implementatie en ondersteuning. We overwegen dan ook de oplossing verder uit te rollen onder de 6000 tussenpersonen. Met andere woorden: never change a winning team!" ●