

SOS International



- ▶ CASESTUDY GREXXBOXX IMPLEMENTATIE
Regie & Samenwerking



SOS International Alarmcentrale

SOS INTERNATIONAL

SOS International in Amsterdam helpt mensen die in problemen komen, waar ook ter wereld. Zij moet continue voorzien in de groeiende behoefte aan hulp en service, de klok rond! SOS International is in 25 jaar uitgegroeid tot dé onafhankelijke alarmcentrale van Nederland en zijn een begrip in de wereld. Meer dan 8 miljoen verzekerden bouwen op de hulp van SOS International, bij problemen waar ook ter wereld. Dit alles in opdracht van verzekeraars, tussenpersonen en volmachtkantoren, banken, leasebedrijven, reisorganisaties en thuiszorginstellingen (hierna te noemen 'opdrachtgevers'). Voor deze opdrachtgevers is SOS International een partner die ze helpt dag en nacht klaar te staan voor hun klanten.

FRONTOFFICE

Eén van de diensten die SOS International aan haar opdrachtgevers kan leveren is 24/7 bereikbaarheid. De afdeling FrontOffice (FO) is verantwoordelijk voor de uitvoering van de bereikbaarheid.

Buiten de reguliere kantoortijden schakelen de meeste opdrachtgevers hun bereikbaarheid door naar de FrontOffice van SOS International. De klanten van deze opdrachtgevers merken daar niets van. De FO medewerker neemt altijd op namens de desbetreffende opdrachtgever.

De bereikbaarheidsdienst bestaat uit tientallen services (aantal groeit voortdurend). Afhankelijk van de aard van de opdrachtgever kan de FO medewerker alleen relevante services uitvoeren. Bijvoorbeeld: Een klant van een verzekeraar (opdrachtgever) wil op zaterdag zijn net aangeschafte auto verzekeren (service autopolis).

De FO medewerker neemt op namens de verzekeraar. Staat de klant te woord en bepaald welke service uitgevoerd moet worden. N.a.v. het voorbeeld selecteert de FO medewerker de service 'autopolis' en er wordt een dossier aangemaakt.

De gegevens die de klant verstrekt worden vastgelegd en de polisvoorwaarden van de verzekeraar worden beoordeeld. Als het te verzekeren voertuig in voorlopige dekking kan worden genomen, wordt de melding afgesloten en wordt de verzekeraar op de hoogte gebracht via gegevensuitwisseling.

KNELPUNTEN

Het operationeel brengen van nieuwe services kent een lange doorlooptijd en brengt hoge kosten met zich mee.

De instructies/polisvoorwaarden (per opdrachtgever per service) worden per medewerker fysiek bewaard en geraadpleegd (in de 'Gele map'). Het beheer kost veel tijd, verspreiding van nieuwe versies kost veel tijd en het raadplegen van instructies duurt te lang en is foutgevoelig.

WENSEN

Nieuwe opdrachtgevers moeten snel operationeel kunnen worden gebracht en nieuwe services moeten snel gerealiseerd kunnen worden.

De grote hoeveelheid instructies/polisvoorwaarden (per opdrachtgever per service) moeten dynamisch op het juiste moment en elektronisch aangeboden worden aan de FO medewerker. Het huidige systeem dat de bereikbaarheidsdienst ondersteunt, is duur, functioneel niet volledig en complex i.v.m. maatwerk. Aanpassingen (bijv. een nieuwe service toevoegen of een bestaande service wijzigen) kosten veel tijd en geld. Het huidige systeem moet vervangen worden. Het nieuwe systeem moet service georiënteerd zijn en een open interface hebben voor integratie via webservices.

KEUZE GREXXBOXX & AANPAK

SOS heeft na een 'Proof of Concept' gekozen voor het grexxboxx platform om de volgende redenen:

- De service georiënteerde inrichting en het open karakter;
- De unieke eigenschap om dynamische instructies (tekst en digitale document) te combineren met procesmanagement.
- De mogelijkheid om binnen een proces (service) verplichte procesflows te combineren met optionele handeling die kenniswerkers zelf kunnen uitvoeren, indien relevant!

REFERENTIES



Het beschikbaar hebben van de juiste (actuele) kennis van iedere opdrachtgever is essentieel!

Danielle van Wessem, Manager FrontOffice bij SOS International



Grexx heeft ons kennis laten maken met iteratief ontwikkelen en feedbacksessies. Al na een paar weken werden de eerste ontwikkelresultaten getoond. Projectleden konden vanaf dat moment „over de schouder“ meekijken en vroegtijdig bijsturen. De acceptatietest was geen „verrassing meer.

Co ten Broek, Manager IT bij SOS International

RESULTATEN

Op 1 januari 2008, om 0:00uur, is de eerste release van de grexxboxx (inmiddels SINAS genaamd) in gebruik genomen. Voor 21 services waren de procesflows geïmplementeerd inclusief het dynamisch beschikbaar hebben van alle instructies (per opdrachtgever per service). Daarnaast is de architectuur binnen de grexxboxx zo inricht dat het operationeel brengen van een nieuwe service in slechts 4 tot 5 dagen geregeld is. Het dynamische instructiebeheer is volledig geautomatiseerd. Geen 'Gele map' meer voor de geïmplementeerde services. Fouten, gedurende de vastlegging van een melding, worden voorkomen door de beschikbaarheid van automatische validaties. Koppelingen via webservices van RDW en TNT zijn gerealiseerd.

SAMENVATTING

- FrontOffice is klaar voor continue verbeteren!
- Realisatie nieuwe services 80% sneller
- Dynamische instructies en validaties, altijd actueel, zorgen voor 60% minder - fouten
- Behandeltijd van een melding is met 20% afgenomen

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:

Pieter Hufen (Managing Partner)

pieterhufen@grexx.net.

Tel.+31 (0) 35 548 6545

U kunt meer informatie vinden op
www.grexx.net



grexx ■

Grexx, Gooimeer 2-15, 1411 DC Naarden, The Netherlands