

Algemeen

InVentiv neemt bij opdrachtgevers delen van het commerciële / administratieve proces aan. Hiervoor hebben wij de beschikking over medewerkers met de juiste kwalificaties. Onze medewerkers hebben kennis en ervaring op diverse gebieden; processen en procesmethodieken, projectmanagement, verzekeringen, financiële dienstverlening. Hiernaast beschikken wij ook over getalenteerde medewerkers met een MBO/ HBO-achtergrond die volop in ontwikkeling zijn op hun eigen vakgebied.

Vanwege diverse behoeften bij onze opdrachtgever voeren wij voor hen werkzaamheden uit. Voorbeelden hiervan zijn: een conversie, een nieuw klant systeem, of de behoefte om onafhankelijk van het aanbod, op dagbasis, declaraties te verwerken. Ook bij overnames van een portefeuille, migratie of optimalisatie van de klantgegevens met het oog op effectievere klantcontacten en optimaal klantbehoud (upselling of crossselling) wordt onze dienstverlening vaak ingezet. Op deze en diverse andere gebieden worden wij ingezet om, samen met de klant, het project effectief en efficiënt uit te voeren.

Onderstaande projectpijlars vormen onze belangrijkste uitgangspunten voor een succesvolle opdracht.

Onze belangrijkste uitgangspunten voor een succesvolle opdracht zijn samengevat in onze projectpijlars. Omdat wij de opdrachten volgens deze projectpijlars meten en vormgeven kunnen wij in 99% van de projecten onze werkzaamheden uitvoeren op basis van 'fixed date, fixed price en fixed result' afspraken.

De Projectpijlars

Iedere opdracht heeft zijn specifieke eisen. Daarom 'bouwen' wij ieder plan van aanpak individueel, gericht op de eisen van de opdracht zelf en de doelen die ermee bereikt moeten worden. Deze zijn:

- **Klantenbinding**
- **Omzetverhoging**
- **Rendementsverbetering**
- **Kostenreductie**
- **Wetgevingsmaatregelen**

Onze werkprocessen richten wij zodanig in dat zij voor u de beste resultaten opleveren. Hiervoor zetten wij diverse 'tools' in. Deze tools ondersteunen ons in de werkzaamheden en geven u continue inzicht in de voortgang en het succes van het project.

Project Plan

Werkzaamheden

Of de werkzaamheden nu tijdelijk moeten worden uitgevoerd of dat er sprake is van outtasking, altijd beschrijven wij eerst de activiteiten in het projectplan. In dit projectplan staan ook de doelen die behaald moeten worden en de financiering van de werkzaamheden.

Projectteam

Op basis van het soort werkzaamheden wordt het team samengesteld dat de uitvoering zal gaan doen. Daar waar specialistische kennis nodig is wordt deze op het juiste moment in de werkzaamheden ingezet, daar waar de activiteiten eenvoudiger van aard zijn, zal gewerkt worden met kandidaten met lichtere profielen. Op deze wijze wordt ook het kostenaspect optimaal gehouden. Op deze wijze minimaliseren wij de kosten; geen onnodig dure krachten wanneer de activiteiten dit niet vragen.

Kostprijs

Met de samenstelling van het team wordt de kostprijs van de werkzaamheden berekend. Dit kan zijn op stuksprijs, of op basis van een totale projectprijs. De planning van de werkzaamheden bepaalt de grootte van het team.

Deze kostprijs wordt dus op basis van open calculatie gemaakt en met u besproken.

Deze kostprijs kan dan worden getoetst aan de opbrengsten van het project. Op deze wijze is er bij aanvang al duidelijkheid wat het rendement van het project zal zijn.

Ook wordt hiermee mogelijk gemaakt te werken volgens het "InVentiv-Opbrengstmodel".

Dit houdt in dat we samen met de opdrachtgever op voorhand de financiering geheel of gedeeltelijk koppelen aan de daadwerkelijke realisatie van de opbrengsten.

Planning en Feed Back

Nadat dit projectplan goedgekeurd is, gaan de medewerkers aan de slag. Dagelijks wordt in onze monitoringtool bijgehouden wat de gedane werkzaamheden zijn. Deze gegevens zijn direct beschikbaar. Wekelijks wordt besproken wat er gerealiseerd is en wat dat betekent voor de verdere planning.

Dit garandeert optimale zekerheid bij de opdrachtgever en flexibiliteit indien, door veranderende omstandigheden (een verkoop actie verloopt nog succesvoller dan verwacht), de samenstelling en/of de capaciteit moet worden aangepast.

Geen verrassingen achteraf dus!

Lean systematiek

In veel gevallen worden de processen eerst beschreven en ingericht op basis van de vaste werkvolgorde bij de opdrachtgever. Echter, doordat wij in onze projecten de Lean systematiek volgen, gebeurt het regelmatig dat we bij de start van de opdracht voorstellen doen om de werkzaamheden anders in te richten.

Aan het einde van het project worden al onze bevindingen tezamen met de evaluatie van de activiteiten uiteraard aan de opdrachtgever overgedragen.

Samenwerking

Wij werken samen met een aantal gerenommeerde partijen. Hierdoor delen wij over en weer kennis en ervaring en zijn wij in staat ieders toegevoegde waarde te bundelen om zo nog beter de zaken voor onze opdrachtgever te kunnen aanpakken.

Bij conversies en migraties werken we regelmatig samen met de IT leverancier van de opdrachtgever. Met CapGemini BAS hebben we reeds diverse trajecten bij diverse opdrachtgevers optimaal geserviced. Met de combinatie van het geautomatiseerd gegevens migreren op basis van door ons geschoonde bestanden worden dit soort trajecten optimaal uitgevoerd.

Duurzaam en verantwoord ondernemen

Naast het optimaal ondersteunen van de eigen relaties, is het duurzaam en verantwoord ondernemen een integraal onderdeel van de bedrijfsvoering.

Onze projecten zijn verschillend van aard.

In ieder project bepalen we op basis van het ingezette team en middelen de impact van onze activiteiten op ons leefmilieu. De berekende impact wordt dan door ons geneutraliseerd. Deze neutralisatie wordt door ons ook in de oplevering gerapporteerd aan de opdrachtgever.

Voorbeelden van Projecten

Hierna volgen enkele voorbeelden van projecten.

Getracht is om een goed beeld te geven bij de diverse mogelijkheden van de inzet van de InVentiv-teams.

Uiteraard is dit overzicht niet volledig, graag geven we u verder inzicht in onze mogelijkheden met het oog op een succesvolle samenwerking!

InVentiv: Efficiënt en Effectief!

Opdrachtgever: Verzekeraar

Project: Controle beleggingsproducten i.v.m. WABEKE norm

Onderzoek naar en vastleggen van ontbrekende historie gegevens van 30.000 dossiers in verband met de 'Generieke Verbeter maatregel'

De uitvoering

In overleg met de opdrachtgever is een volgorde vastgesteld voor de aanpak van de diverse categorieën. Er is een splitsing gemaakt in een tweetal teams, zodat de diverse werkstromen gelijktijdig konden worden aangepakt.

Er was per categorie een totaalijst beschikbaar van de te verwerken dossiers. De teamleider bereidde de weekproductie voor. Op basis van deze overzichten werden door de individuele medewerkers de dossiers behandeld en gecontroleerd.

Het InVentiv team

Het projectteam bestond uit een teamleider en 6 senior medewerkers.

Projectmonitor

InVentiv had voor dit project een specifieke projectmonitor ingericht. In deze monitor is de geplande werkvoorraad opgenomen, per week, alsmede is hierin zichtbaar wat de gerealiseerde aantallen zijn. Deze projectmonitor bood hiermee volstrekte transparantie in de te verwerken aantallen in relatie tot de beschikbare tijd die voor het project beschikbaar was.

Wekelijks overlegde de teamleider van InVentiv de voortgang aan de hand van het geplande aantal dossiers en de werkelijk verwerkte aantallen met de opdrachtgever. Tevens werden in dit overleg alle zaken besproken welke noodzakelijk waren voor de goede doorstroming van het project alsmede de planning voor de daarop volgende periode.

Projectpijlars: **Wetgevingsmaatregelen, Klantenbinding**

Opdrachtgever: Financiële instelling voor verstrekking consumenten kredieten
Project: Update, upgrade en cross selling

De opdrachtgever beschikte over een portefeuille van ongevallenverzekeringen die allemaal langer dan 10 jaar geleden waren afgesloten.

De uitvoering

In het projectplan is een drietal fases beschreven, te noemen:

Fase 1: polisupdate

Fase 2: polisupgrade

Fase 3: cross selling

Fase 1

Binnen de portefeuille nieuwe polisvoorwaarden aan de verzekerden verstrekt en uitgelegd.

Fase 2

InVentiv medewerkers benaderden telefonisch de verzekerden om verschillende op de doelgroep van toepassing zijnde producten aan te bieden of te upgraden

Fase 3

De laatste fase heeft betrekking op alle verzekerden van de opdrachtgever. Hierin wordt de relatie de mogelijkheid geboden verder van de diensten gebruik te maken dan de relatie tot nu toe deed.

Het InVentiv team

Belangrijke factor in de inzet van personeel inzake dit project is de empathische en tactische vermogens van ons personeel. Ingezet zijn namelijk niet de doorsnee callcentre medewerkers, maar verzekeringspecialisten met vakdiploma's rond de 30 jaar of ouder.

Voor het upselling en crossselling gedeelte zijn vooraf de targets vastgesteld en de afrekening geschiedde op basis van het behalen van deze targets. Hieruit is het gehele project ruimschoots gefinancierd.

Pijlers: Klantenbinding, Omzetverhoging

Opdrachtgever: Assurantie-tussenpersoon

Project: Uitvoering prolongatie bij een assurantietussenpersoon

Duur project: 1 maand

Dat een project snel in te richten is en ook niet lang hoeft te duren om rendement te geven voor de opdrachtgever is in deze zeer duidelijk. De voorbereidende fase bedroeg 2 dagen en de uitrol was exact 1 maand, de periode tot de eerstvolgende prolongatie. Door onvolledige administratie van de polissen moest maandelijks de prolongatie handmatig worden gedaan. Gekozen werd om de eigen back-office de administratie te laten bijwerken, zodanig dat de gegevens correct in het administratiesysteem zouden komen. De prolongatiecyclus die op dezelfde afdeling ook werd verwerkt was een vertragende factor in de uitvoering van dit onderhoud, aangezien deze maandelijks handmatig moest worden uitgevoerd.

De uitvoering

Alle administratieve prolongatiewerkzaamheden zijn uit het werkproces van de backoffice afdeling gehaald en tijdelijk door de InVentiv medewerkers uitgevoerd.

Hierdoor kon de aandacht van de backoffice van de opdrachtgever op het (achterstallige) onderhoud gevestigd zijn, terwijl de prolongatie werkzaamheden op een goede manier doorgang vonden. Na onze inzet kon de prolongatie vanaf deze datum volledig automatisch maandelijks uitgevoerd worden.

Het InVentiv team

Twee medewerkers met kennis van het systeem CCS level 7 zijn ingezet op dit project.

Pijlers: Klantenbinding, Rendementsverbetering, Kostenreductie

Opdrachtgever: Woningbouw corporatie

Project: Klantinformatie en Dossierverrijking (“Van Huurder naar Klant”)

De corporatie heeft een ingrijpende structuurwijzing ingezet. Hiervoor is het bestaande IT-systeem verbeterd en het vastleggen van klantgegevens en klantbehoeftes voor haar 15000 klanten (gezinnen) uitgebreid.

Op deze nieuwe wijze weet de klant hoe hij of zij gemakkelijk aan de voor hem benodigde informatie inzake een nieuwe woning kan komen.

Tevens wordt de leegstand duur van woningen door de oude administratieve rompslomp op te heffen vele maanden korter en hoeft er veel minder geadverteerd te worden in de plaatselijke media, hetgeen enorme besparingen met zich meebrengt, waardoor er extra budget voor wijk- en woningverbetering beschikbaar kan komen.

De uitvoering

Op basis van een mailing aan de klanten met daarin de nieuwe werkwijze beschreven, zijn de alle 15.000 klanten telefonisch benaderd voor een toelichting en controleerden en vulden de klantgegevens aan.

In die gevallen waarin de een telefonische opvolging van de mailing niet voldoende bleek, werd een afspraak gemaakt voor een persoonlijk gesprek met een medewerker, op een locatie in het woongebied van de woningzoekende.

In de laatste fase van het project werden de door het projectteam verzamelde wijzigingen in het systeem van de woningcorporatie worden ingevoerd.

Het Inventivteam

Op basis van het aantal telefoongesprekken, de respons van de klanten zelf als ook het aantal persoonlijke gesprekken is een flexibel team ingezet.

Resultaat

Doel van de inzet van het projectteam is het snel en effectief en op voorkomende wijze verwerken van de telefoongesprekken en de persoonlijke gesprekken zonder dat dit een extra werklast zou zijn geworden voor de werknemers van de woningcorporatie.

Resultaatdoelstelling is dat elke woningzoekende wordt bereikt en op de hoogte is gebracht van de verandering in het systeem van woningtoewijzing.

Projectpijlars: **Klantenbinding, Kostenreductie, Rendementsverbetering**

Opdrachtgever: Verzekeringsmaatschappij

Project: Commerciële conversie Groepsverzekering contracten

Uitgangspunt

De van een andere verzekeringmaatschappij overgenomen Groepsverzekering contracten dienden te worden geconverteerd naar een bestaand Groepsverzekering product van de overnemende verzekeraar. De uitgangspunten van de twee producten waren totaal verschillend, ook waren de contracten nog niet wetgeving proof.

De uitvoering

De contracten zijn geïnventariseerd en stuk voor stuk wetgeving proof gemaakt en omgezet in een aanbieding binnen het bestaande product. Hiervoor zijn eerst de contracten allemaal opgezegd en zijn via de tussenpersoon de nieuwe aanbiedingen verstrekt.

Het InVentiv team

Het team bestond uit een drietal pensioenspecialisten, aangevuld met een flexibele schil van medior projectmedewerkers en uitzendkrachten, afhankelijk van de respons en de benodigde ondersteuning aan het intermediair en de klant.

Resultaat

Het resultaat uitgangspunt voor de opdrachtgever was om 85% van de klanten te behouden. Door de inzet van de InVentiv medewerkers heeft de opdrachtgever 90% van de contractanten behouden! Deze klanten hebben nu een nieuw pensioenproduct met de juiste voorwaarden, zijn wetgeving proof en hebben dezelfde of een voordeligere premie. En de opdrachtgever heeft het oude contract- en polissysteem geheel kunnen afstoten.

Projectpijlers: **Klantenbinding, Rendementsverbetering, Kostenreductie**

Opdrachtgever: Verzekeringsmaatschappij

Project: Conversie polisbestand en ondersteuning in klantcontact

Uitgangspunt

Een aantal zaken waren aan de orde:

1. De samenvoeging van regionale kantoren naar één centraal kantoor zou leiden tot een administratieve piek die niet kon worden opgevangen door het reguliere personeel.
2. Tevens werd een systeemconversie uitgevoerd welke op alle verzekeringen van toepassing was.

De uitvoering

De uitvoering van het project is gesplitst in een drietal activiteiten:

1. Korte termijn ondersteuning voor de algemene administratieve piek.
2. Door het InVentiv team is gewerkt aan de conversie van 1 miljoen verzekeringen.
3. Door de conversie naar het nieuwe systeem en de veranderingen die dit voor de klant tot gevolg had ontstond er een piek op het klantcontactcenter van de opdrachtgever. Een InVentiv team is ingezet om de klanten te woord te staan die vragen hadden over hun nieuwe polis, voorwaarden en manier van betalen. Tevens werd dit telefonische klantcontact commercieel benut. Als klanten vragen hadden over hun verzekeringsproduct en/of eventuele aanvullende producten, kon een afspraak worden ingepland met een adviseur in de regio.

Het InVentiv team

Het InVentiv team bestond uit verzekeringsdeskundigen die allen 'WFT-proof' zijn. Coördinatie en aansturing van het gehele project werd gedaan door een tweetal senior medewerkers. De omvang van het flexibele InVentiv team varieerde gedurende de opdracht van 15 tot 25 medewerkers.

Resultaat

Het InVentiv projectteam heeft er, in samenwerking met het personeel van de opdrachtgever, voor gezorgd dat ten tijde van diverse ingrijpende veranderingen binnen de organisatie van de opdrachtgever het overzicht bewaard is gebleven en dat alle klanten op een correcte manier te woord gestaan konden worden.

Projectpijlers: Klantenbinding, Rendementsverbetering, Kostenbeheersing, Omzetverhoging