



Netvice handelt dossiers snel en effectief af met DocBase

Financieel advies gebaat bij orde op zaken en slimme tooling

Netvice werd 50% effectiever...

Netvice is een innovatieve financieel dienstverlener. Het draait dan vooral om de manier waarop de adviseurs worden ondersteund en tot de juiste conclusies komen. Slimme manieren om informatie aan elkaar te linken en grip te houden op informatiestromen spelen daarbij, naast kennis en ervaring, een doorslaggevende rol in het succes van Netvice. Die slimme tools stellen Netvice in staat een manier van werken te hanteren die is gebaseerd op 'pay per use'. Eén van die slimme tools is DocBase van Acanthis.

Bas van Pelt, één van de initiatiefnemers van Netvice: 'We zijn in 2014 met een aantal voormalig leden van het managementteam uit Nationale Nederlanden (Levenbedrijf) begonnen met Netvice. Het was ons wel duidelijk dat de manier van werken zoals die toen werd gehanteerd op termijn niet haalbaar zou blijven. Vooral de inzet van adviseurs die met hun afsprakenboek door het hele land op basis van provisie probeerden contracten af te sluiten is eigenlijk een uiterst kostbare methode van financieel advies. Bovendien kun je je afvragen of die manier van werken nu zo goed is voor de direct belanghebbenden, de afnemers van de diensten. Dat zijn de mensen die



feitelijk zelf geen/te weinig inzicht hebben in hun situatie en dat kun je ook niet van ze verwachten. Het is complex, vaak ondoorzichtig, maar de gevolgen van beslissingen kunnen heel groot zijn.'



Rol van de adviseur

Daarin is een belangrijke rol weggelegd voor de financieel adviseur. Van Pelt: 'De kern van dit werk is namelijk om mensen (meer) inzicht te geven in hun financiële situatie. Nu, maar ook in de toekomst. Dat ging niet altijd goed de afgelopen tien, vijftien jaar. Dan moesten banken en verzekeraars en andere financieel dienstverleners in zogenaamde

'hersteladviezen' voorzien, omdat, zeg maar, de verwachtingen niet altijd helemaal goed waren voorgespiegeld. Soms kwam dat ook doordat de ontwikkelingen in bijvoorbeeld beleggingen anders verliepen dan iedereen had gedacht. Vanuit deze rol hebben wij in 2013 en 2014 een best practice rondom hersteladvies (probleemdossiers) ontwikkeld en zo'n 30.000 hersteladviezen verzorgd namens een

aantal grote verzekeraars. Deze aanpak heeft ons geleerd dat advies veel effectiever kan worden ingericht. Een vorm van het 'nieuwe werken', zeg maar. Daarnaast heeft de aanpak aan de wieg gestaan van de huidige door de AFM vereiste wijze van adviseren en activeren op grond van beleggingsverzekeringen.'





Wij willen voor alle activiteiten die wij doen, een hoge graad van automatisering bereiken. Dat hebben we nodig om die gewenste effectiviteit te kunnen realiseren.



**Automatisering
zorgt voor flinke
reductie van
terugkerende
handmatige
handelingen
tijdens werk-
processen.**

Lagere kosten, meer inzicht, betere service

'We zijn gedreven om bedrijven en klanten beter met elkaar te verbinden en slimme oplossingen te creëren die in beider belang zijn. Klanten voelen zich verder verwijderd van banken en verzekeraars dan ooit. Wij zijn er om dat gat weer te dichten. Wij maken financieel advies weer bereikbaar, begrijpelijk en betaalbaar. Dat komt mede door de inzet van die slimme tools die ons werk makkelijker en inzichtelijk maken en tevens een stuk effectiever. Dat scheelt kosten, geeft meer inzicht aan de klanten en biedt tegelijk een betere service', aldus Van Pelt.

'Probleemdossiers' snel en effectief afhandelen

Netvice behandelt als outsourcingpartner zogenaamde 'probleemdossiers' voor een aantal grote banken en verzekeraars. Dan is het cruciaal om zo effectief en efficiënt mogelijk om te gaan met mensen en middelen. Van Pelt: 'Dat geldt feitelijk voor alle vormen van financieel advies. Wij willen voor alle activiteiten die wij doen, een hoge graad van automatisering bereiken. Dat hebben we nodig om die gewenste effectiviteit te kunnen realiseren. Daarnaast is het van belang dat de consultants die we aan het werk zetten kunnen beschikken over alle relevante en actuele informatie. Niet meteen altijd in de vorm van een volledig gevuld digitaal dossier op een laptop,

maar dat de consultants wel weten welke documenten er al zijn en welke informatie relevant is voor dit dossier, wat daar grosso modo in staat en wat de status is.'

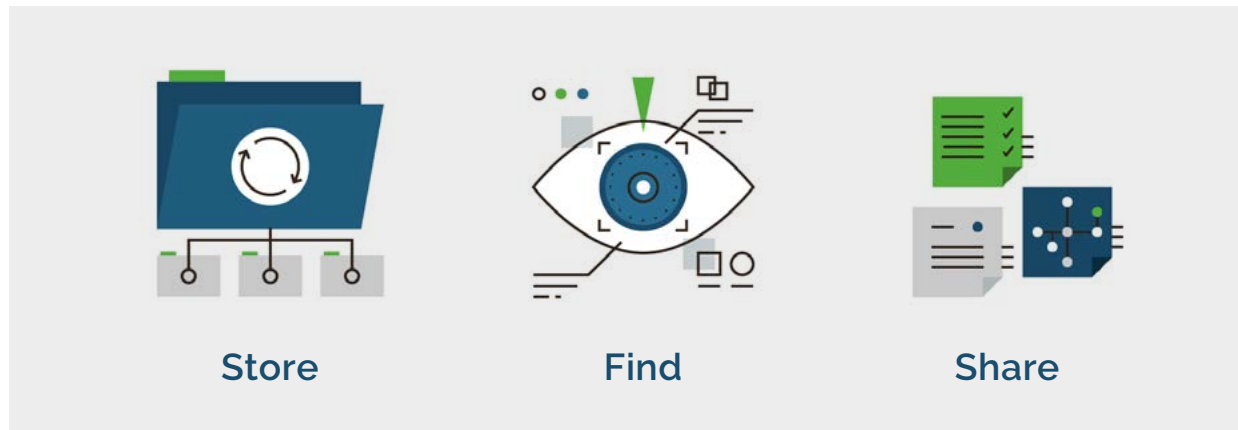
Adviesapplicatie gekoppeld aan DocBase

Vanuit onze zelf ontwikkelde werkomgeving, de adviesapplicatie, worden dankzij een workflow koppeling van DocBase (Acanthis) de metadata van alle relevante informatie direct gelinkt. Op de achtergrond stelt DocBase de informatie zeker. In een gehoste (veilige) omgeving kunnen adviseurs hun specifieke werkvoorraad en dossiers inzien. Zij vullen stap voor stap aan de hand van het klantgesprek

de hele 'sheet' in, aangestuurd door een slimme workflow (met intelligente beslisboom) in DocBase. Die gehoste omgeving is voor de vele thuiswerkers die we hebben. Het biedt ons niet alleen meer veiligheid en flexibiliteit, maar ook lagere kosten in beheer. DocBase stuurt en beheert de juiste afwikkeling van het proces. De basis van deze werkwijze is een Excel die is opgewaardeerd met deels onze eigen ontwikkelingen en deels dus die koppeling met DocBase. Eigenlijk een soort Robotic Process Automation...'

Met DocBase wordt Excel 'Robotic Process Automation (RPA)'

DocBase stuurt en beheert de juiste afwikkeling van het proces. De basis van deze werkwijze is een Excel die is opgewaardeerd met deels onze eigen ontwikkelingen en deels dus die koppeling met DocBase.



bepaalde dossiers is. Is een dossier als laatste stap goedgekeurd dan wordt het geëxporteerd naar DocBase voor definitieve vastlegging. Een verslag en e-mail met bevestiging van een en ander worden geautomatiseerd aangemaakt via de backoffice. Op die manier zijn we in staat telefonisch honderden adviesgesprekken te verwerken in plaats van vier of vijf afspraken per dag. Dat is ook wel nodig als je een klus krijgt waarbij 20.000 dossiers moeten worden afgehandeld omdat het woekerpolissen betreft..'

Idee van een check box

'In feite is het systeem een uitgebreide check box, aangestuurd door DocBase', aldus Van Pelt enthousiast. 'De adviseur opent vanuit DocBase een dossier aan de hand van een uniek dossiernummer. Vervolgens vult hij elke volgende stap in. Voor ons functioneert DocBase vooral als een geavanceerde workflow

controller', aldus Van Pelt. 'Eenmaal binnen ziet een adviseur alleen zijn eigen werkvoorraad en informatie over zijn klanten. Het gaat immers om uiterst vertrouwelijke informatie. Pas op het laatste moment worden dossiers 'klaargezet' in de werkomgeving. Daarmee is de kans op 'lekken' ook minimaal. Voor geautoriseerde managers of collega's die aan hetzelfde project werken is snel in te zien wat de status van

Van Pelt is uiterst gelukkig met deze oplossing. 'Mede dankzij DocBase en de veilige gehoste omgeving kunnen we dit werk in de kortst mogelijke tijd en tegen de laagst mogelijke kosten doen. Wat betreft privacy: wij zijn voor onze opdrachtgevers een outsourcing partij, dus zodra dossiers zijn afgehandeld wordt alle informatie daarover verwijderd. Dit model brengt persoonlijke benadering en de meest effectieve automatisering bij elkaar. DocBase is voor ons een uiterst belangrijke tool in dit hele model. Het is betaalbaar, aanpasbaar en leidt tot een optimale procesbeheersing. Acanthis snapte wat wij zochten en vulde dat perfect in.'

Andere klantcases

Lees ook hoe DocBase bij Transvision als spin in het web van vele applicaties de juiste informatie beschikbaar stelt en hoe bij RVO duizenden projecten voor de energiesector worden beheerd.



RVO

Informatiebeheer als
belangrijkste succesfactor
voor innovatie in energie

[LEES MEER](#)



Transvision

Grip op procesaansturing
en informatiebeheer bij
mobiliteitsregisseur

[LEES MEER](#)

Wilt u meer informatie over Robotic Process Automation, neem dan contact op met een van onze experts. Mail naar info@acanthis.com of bel: 0184 - 67 75 11



Wij geloven dat je relevante informatie eenvoudig ter beschikking moet hebben. Het maakt je werk sneller en makkelijker en het geeft meer plezier om met veranderingen mee te gaan.

Met als resultaat: groeien en kansen benutten om ambities waar te maken. Dit doen we o.a. door het bieden van eenvoud in het beheer van informatie en documenten.

Contact

Acanthis Document Solutions

Kade 58, 3371 EP Hardinxveld-Giessendam

0184 - 67 75 11 | info@acanthis.com

acanthis.com