



**amma**  
verzekeringen  
voor en door de zorgsector



AMMA is een Brusselse verzekeraar die in 1950 werd opgericht en is de grootste Belgische verstrekker van algemene en medische aansprakelijkheidsverzekeringen. De verzekeringsmaatschappij maakt gebruik van een makelaarsnetwerk en heeft ongeveer 33.000 artsen en zorgverstrekkers als klant. Het bedrijf optimaliseert al 7 jaar de klantervaring van polishouders en aangesloten bedrijven door Efficacy CRM te gebruiken als een CRM-oplossing on-premises.

### Resultaten

- › Delen van informatie tussen alle afdelingen en management
- › Verkorten van de tijd die nodig is om zaken op te lossen
- › Verlaging van de operationele kosten door snellere verwerking van aanvragen

### De uitdaging: de tevredenheid van verzekeringsnemers en leden verhogen

Om dit te bereiken, wilde AMMA de volgende acties ondernemen:

- Papieren last van administratieve taken verminderen,
- Procesinformatie op een optimale manier verwerken,
- Vorderingen tot schadevergoeding sneller en consequent behandelen.

Daarnaast beheert AMMA, zoals elke verzekeringsmaatschappij, een groot aantal formulieren, polissen, contracten en andere documenten.

Het bedrijf wilde zijn vroegere manuele en niet gedigitaliseerde systeem van procedures grondig herzien. Het doel? De klant een snellere en meer naadloze klantervaring bieden tegen lagere kosten. Dit betekende het delen van informatie binnen het bedrijf om de bedrijfsvoering te optimaliseren. Van acquisitie van klanten tot administratie van verzekeringspolissen, klantenservice en schadebeheer. De overgang naar Efficacy CRM maakt deel uit van een langetermijnplan om de dienstverlening aan klanten te optimaliseren.

### Efficacy CRM, een tool die in de loop der jaren centraal is komen te staan.

Binnen AMMA is Efficacy CRM de centrale plek voor alle uitwisselingen met klanten op het gebied van verzekeringspolissen. Het is het werkinstrument voor elke medewerker, of hij nu werkzaam is in de verkoop, verwerking van aanvragen of facturatie. Het unieke gegevensmodel van Efficacy CRM maakt het mogelijk om contracten en beleidslijnen te koppelen aan contacten, documenten, taken, verzoeken of mogelijkheden. «Alles hier moet worden omgezet in een taak», zegt Jeffrey Chmielecki, Business Analyst bij AMMA. Het platform zet automatisch e-mails, documenten en claims om in workflows zonder enige handmatige tussenkomst. Het gebruik van Efficacy CRM zorgt voor een professioneler serviceniveau voor interne en externe klanten.

De afdeling 'Operations & Administration' ontvangt een kopie van elke e-mail, brief en fax, scant deze en uploadt naar Efficacy CRM.



**75** gebruikers



**50.000** leden



”Al onze contracten, aanvragen en documenten met betrekking tot verzekerden zijn gecentraliseerd in Efficacy CRM. Het is heel makkelijk voor elke werknemer om de informatie te vinden”.

**M. Jeffrey Chmielecki,**  
Business Analyst



De CRM-oplossing classificeert, extraheert en valideert automatisch informatie, of deze nu gestructureerd is of niet. Deze documenten worden vervolgens gekoppeld aan de verschillende betrokken entiteiten: de klant, de aanvraag, de opportuniteit.... Efficacy CRM genereert zo een 360° klantbeeld en garandeert een uniforme verdeling van de documenten.

Ook commercieel gezien is de CRM-oplossing van Efficacy een essentieel wapen geworden. Dankzij Efficacy CRM hebben marketing- en verkoopteams een globaal beeld van het klantenbestand. Verkopers volgen hun potentiële klanten om hen tijdig product upgrades, cross-sell aanbiedingen voor te stellen en leads te genereren. Dankzij de e-mailingtool lanceren marketingteams gerichte campagnes, gevolgd door telemarketingactiviteiten.

Aan de productiezijde worden de administratieve taken met betrekking tot contracten en aanvragen ook binnen Efficacy CRM beheerd.

Een interface met AMMA's back-office management tool, Talk, maakt het mogelijk om informatie te rapporteren.

### **AMMA, een hoog niveau van productiviteit**

De samenwerking tussen de afdelingen binnen AMMA is eenvoudiger geworden. De productiviteit van het team is verbeterd. Hierdoor heeft het bedrijf nu volledige controle en een uitzonderlijk duidelijk zicht op het schadeproces. Deze worden nu automatisch ontvangen en geanalyseerd. Voor verzekeringsnemers worden de wachttijden verkort en zijn de reacties consistent.

Op lange termijn is het bedrijf van plan om het gebruik van de documentmanagementmodule van Efficacy CRM uit te breiden naar een meer commercieel en strategisch gebruik dat verder gaat dan alleen marketing van verzekeringspolissen en documentverwerking.

### **Technische omgeving**

- OS Serveur : Windows
- Interfaces :
  - Talk back-office management software
  - Agresso Unit4 ERP

