

AANBEVELING 27

EFFICIENTE COMMUNICATIE, ZOWEL TUSSEN DE DISTRIBUTIEKANALEN EN DE VERZEKERINGSMAATSCHAPPIJEN, als tussen de partijen onderling

In de versie daterende van juni 1999 ging het over de “efficiënte communicatie tussen makelaars en maatschappijen”. Vandaag, in 2014, stellen we dat de principes die hier aangehaald worden niet hoeven beperkt te worden tot die twee actoren. Deze principes hebben waarde binnen quasi alle communicatielijnen.

In deze tijd is een goede communicatie een voorwaarde sine qua non om in de zakenwereld te slagen. Het grote aanbod aan gebruiksvriendelijke communicatiemogelijkheden is echter één van de problemen die we moeten oplossen, omdat het weinig zin heeft de beschikbare middelen lukraak te gebruiken.

Een communicatie is efficiënt wanneer

1. ze de juiste inhoud bevat
2. ze aan de juiste groep van personen gericht is en de juiste dossierreferentie bevat (polisen°, schaden°)
3. het juiste medium wordt gebruikt;
4. ze op het geschikte ogenblik plaatsheeft.

1. Inhoud

De verstuurde boodschap moet gemakkelijk te verwerken zijn door de geadresseerde opdat deze zo juist mogelijk wordt verwerkt.

Een dergelijke boodschap moet het volgende bevatten :

- ⇒ alle nuttige informatie;
- ⇒ niets anders dan de nuttige informatie;
- ⇒ de informatie in de vorm (volgorde, codering, enz.) waarin de geadresseerde de boodschap gemakkelijk kan verwerken.

Het is belangrijk dat de boodschap één precieze inhoud bevat. In eenzelfde document mag men geen aangifte van schadegeval voegen bij een aanvraag voor een contractbijvoegsel: deze twee operaties worden volgens totaal verschillende procedures verwerkt.

Dit belet niet dat meerdere documenten in eenzelfde verzending mogen worden gegroepeerd om zo de verzendingskosten te beperken.

Wel moet de geadresseerde, al bij het ontvangen van de boodschappen, de juiste procedure voor elk ervan kunnen volgen. Daardoor worden de verwerkingstermijnen en het risico van verlies beperkt.

Indien er een standaard-stramien voor de boodschap bestaat (formulier, gestructureerde elektronische boodschap...), is het steeds beter dit stramien te gebruiken : de verzender zal zich op die manier gemakkelijker tot de nuttige informatie beperken en de geadresseerde zal die verkrijgen in een bekende en beter te verwerken vorm.

Zorg ervoor dat de aanvullende informatie één geheel vormt met de basisinformatie zodat beide als één geheel kunnen verwerkt worden. Gebruik enkel aanvullende informatie indien echt noodzakelijk.

Wanneer de inhoud vooral technisch is, is het beter om zeer algemene commentaren (“met de meeste hoogachting”) of overbodige commentaren (letterlijke uitleg of verklaring van een ergens anders gecodeerde informatie) te vermijden.

2. Adressering

De interne organisatie verschilt erg naargelang de onderneming : sommige zijn gestructureerd volgens de behandelde onderwerpen (leven, motorrijtuigen, brand / overeenkomsten, schadegevallen), andere volgens het cliënteel (particulieren/ondernemingen), of nog, volgens streekgebonden criteria. Die organisaties veranderen bovendien ook in de tijd.

De verzender moet twee elementen opnemen die voor de dispatching bij de geadresseerde essentieel zijn.

⇒ Het behandelde onderwerp, door te verwijzen naar de TELEBIB2-codes en -formuleringen :

1. van het klassement in takken (1 Leven, 5 Motorrijtuigen,...) en eventueel in sub-takken (Zie de Telebib2 codering A500 "Tak". Sub-takken zijn niet sectoraal gecodeerd; er bestaat wel een code-ID A501 "Onder-Tak" oorspronkelijk bedoeld om een maatschappij-eigen codering in weer te geven.)

2. van het onderwerp (A algemeen/polis, B boekhouding, C schadegevallen, ...)
(In Telebib2 syntax onafhankelijk is dit niet expliciet gecodeerd. Zie wel de Telebib2 Edifact codering X910 "Exchange unit type", en zie in het Telebib2 Gegevensmodel de verschillende "messages".)

Bovendien is het nuttig het type van het beoogde cliënteel (particulieren/ondernemingen) en de betrokken provincie (streekgebonden criteria) op te nemen.
(Zie de Telebib2 codering A506 "Type cliënteel".)

⇒ De referenties van de geadresseerde indien die bekend zijn.

Het vermelden van een polisen°, en/of een schaden° laat immers toe onmiddellijk de **link** te leggen met een polis- of schadedossier.

(Zie in het Telebib2 Gegevensmodel onder meer de:

Contract.ContractIdentifier,
Contract-ContractAsIntermediated.BrokerPolicyIdentifier,
Claim.ClaimIdentifier,
Claim.ClaimAsIntermediated.BrokerClaimIdentifier,

...
)

Hierdoor verkleint de doorlooptijd van een bericht bij de bestemming en vergroot de bruikbaarheid.

De enige gevallen waarbij daarenboven de naam van de geadresseerde terecht mag worden overgenomen is wanneer de boodschap onmiddellijk de communicatie van de geadresseerde beantwoordt of daarop volgt, of wanneer het behandelde onderwerp het voorwerp is van een volledig gepersonaliseerd beheer.

Men gaat dus uit van de veronderstelling dat de referte polisnummer en/of de referte schadenummer volstaan om als ontvangende partij het bericht intern te kunnen routeren naar de juiste betrokken dienst en/of groep van personen en/of persoon.

3. Gebruikt medium

Om overlappingsen te vermijden is het belangrijk om bij het begin al het juiste communicatiemiddel te kiezen. Het heeft geen zin te telefoneren als men weet dat een schriftelijke bevestiging nodig zal zijn.

En omgekeerd is het nutteloos om te schrijven als men weet dat men een persoon moet spreken (bijvoorbeeld over een vaag of vrij onbekend onderwerp).

Uiteraard bestaan er genuanceerde gevallen. Zo kan het nuttig zijn naar een verzekeringsmaatschappij te telefoneren na het voorvallen van een schadegeval, om op die manier onmiddellijk de aanwijzing van een expert te verkrijgen. Men zal van de gelegenheid gebruik maken om een referentie te verzoeken die op de schriftelijke aangifte van het schadegeval moet voorkomen opdat die op de juiste plaats en met een minimum aan verwerkingen terechtkomt.

Waarom echter herhaaldelijk een correspondent telefonisch proberen te bereiken, als de mogelijkheid bestaat om hem snel een korte boodschap op te sturen per elektronische post?

De tabel hieronder geeft een samenvatting van de verschillende criteria om een keuze te maken tussen de belangrijkste media. De versie van 1999 is nu aangepast aan de situatie in 2014.

(In de sfeer van “unified communications” zou men de SMS-berichten en smartphone toestanden hier ook nog kunnen in betrekken. We doen dit voorlopig nog niet. Wel vertellen we op het einde van dit punt 3 nog iets over pdf-bestanden.)

medium ⇒	AS/Web Gestruct. Berichten	AS/Web Vrije Ber. E-Mail	Internet E-mail	FAX	BDE	Post, Gewone	Post, Aange-tekende	Telefoon
criterium ↓								
Ontvangst-bewijs	J	zie tabel 1	zie tabel 1	N	N	N	J	N
Datum en uur vermeld	J	J	J	+/-	N	N	J	N
Illustraties mogelijk	J	J	J	J	J	J	J	N
Routing automatisch	J	J	+/-	+/-	+/-	+/-	+/-	+/-
Verwerking automatisch	J	N	N	N	N	N	N	N
Snelheid medium	snel	snel	snel	snel	minder traag	traag	traag	zeer snel
Doorlooptijd intern	snel	+/-	+/-	+/-	+/-	+/-	+/-	n/a
Dialogoog mogelijk	N	N	N	N	N	N	N	J
Verspreiding medium	N	N	J	J	N	J	J	J
Veiligheid (zie Tabel 1)								n/a

+/- : soms snel, soms traag

Tabel 1 : Veiligheid (gegarandeerde aflevering van de berichten)

	AS/Web E-Mail Binnen de AS/Web-Gemeenschap	AS/Web E-Mail Buiten de AS/Web-Gemeenschap	INTERNET E-Mail
mogelijkheid terugmelding van ontvangst	J (volgens aanbeveling van de GCP) zie **	N	+/-
mogelijkheid terugmelding van lezing	N	N	+/-
logging van de berichten	J (beperkt)	N	N
cryptering (*)	J	N	+/-

+/-

Afhankelijk van de mogelijkheden van de lokale mail-software (vb OutLook).

De verzender moet het aanvragen.

Afhankelijk van de provider van de bestemming

*: voor vrije berichten, vóór 2000

**:

De terugmelding wordt door **de verzender** beheerd.

Niet tegenstaande het de verzender van een bericht is die de terugmelding desgevallend vraagt, is het de server bij de ontvanger die de terugmelding verzendt.

Op de server van de ontvanger kan dus beslist worden of aan de vraag van terugmelding ja dan neen voldaan wordt.

De GCP kan aanbevelen aan de maatschappijen die deel uitmaken van de AS/Web-gemeenschap om systematisch te antwoorden op een vraag voor terugmelding van ontvangst.

Opmerkingen :

- (1) Indien in rechtstreekse dialoog moet getreden worden kan dit enkel via **Telefoon**
- (2) Indien het bericht in gestructureerde vorm kan verzonden worden, dan bij voorkeur **AS/Web gestructureerd** gebruiken
- (3) Indien het bericht niet (volledig) in gestructureerde vorm kan verzonden worden omdat er commentaar moet gegeven worden of er illustraties moeten toegevoegd worden, dan bij voorkeur **AS/Web Mail** gebruiken. Als tweede keuze kan FAX gebruikt worden (of eventueel ook Internet mail)
- (4) Als men een verplicht ontvangstbewijs moet hebben en men kan niet via AS/Web gestructureerd of AS/Web mail werken, dan is de **Aangetekende zending** de enige mogelijkheid. Indien ontvangstbewijs niet van belang is kan als tweede keuze ook **FAX** gebruikt worden.
- (5) Als men papier moeten opsturen en de makelaar is aangesloten bij BDE, dan bij voorkeur **BDE** gebruiken

Verduidelijkingen over de criteria

Juiste ontvangst :

De verzender kan de zekerheid krijgen dat de geadresseerde zijn verzending goed heeft ontvangen; hij kan, bij voorkomend geval, het bewijs daarvan geven aan een derde in geval van geschil.

Bij aangetekende brief is dit schriftelijk.

Bij gestructureerde berichten AS/Web is dit op het scherm te zien.

Bij vrije berichten AS/Web kan de zender dit vragen bij het versturen (zie Tabel 1. Veiligheid).

Vermelde datum :

Het doorsturen van de boodschap gaat gepaard met het vermelden van de datum en het uur van het doorsturen. In het geval van de fax heeft die vermelding slechts plaats, enerzijds, wanneer het ontvangen van het bericht aan de geadresseerde correct verloopt en, anderzijds, wanneer de verzender een apparaat heeft dat de tijd van het doorsturen registreert.

Interne doorlooptijd : De kans dat het bericht vlug tot een actie leidt bij de bestemming

Over het algemeen wordt de fax bij de geadresseerde zelf gedrukt en in het geval van grotere bedrijven kan de weg die hij aflegt nog altijd een zekere tijd in beslag (enkele werkuren).

In het geval van een netwerk als AS/Web of het Internet-netwerk kunnen de boodschappen, indien de geadresseerde uitgerust is met een elektronische post, onmiddellijk aan de uiteindelijke geadresseerde worden gericht. Telefoon is natuurlijk het snelste middel, voor zover de correspondent beschikbaar en op zijn werkpost is.

Illustratie :

Momenteel kunnen illustraties worden doorgestuurd per post, fax, AS/Web gestructureerde en vrije berichten, en Internet E-Mail.

Dit is een voordeel wanneer kopieën van schetsen, plannen, manuscripten... moeten worden opgestuurd. Bij AS/Web gestructureerde en vrije berichten, en E-Mail-berichten kan men daarenboven de illustraties 'attachen' aan de boodschap zodat de ontvanger de illustraties kan verwerken voor zover hij de juiste software bezit.

In Telebib2 voorzien we hiervoor de formaten JPEG, TIF en PDF.

Mogelijke dialoog :

Wanneer punten niet echt duidelijk zijn, niet worden begrepen, is het beter om lange en moeizame geschreven boodschappen te vermijden. Een telefoontje (of zelfs een bezoekje) kan de ambiguïteit doen verdwijnen en het vertrouwen herstellen. Belangrijk is ook dat een telefoongesprek kan worden voorbereid (keuze van de gesprekspartner, de belangrijkste te bespreken punten vooraf noteren, keuze van het ogenblik, ...).

We onthouden echter ook dat een telefoongesprek geen onbetwistbare geschreven sporen nalaat, vooral niet wat de precieze inhoud van de uitgewisselde informatie betreft. Iedereen kan iets vergeten, maar in dit geval kunnen beide personen voor die vergetelheid verantwoordelijk zijn, zonder dat echter iets kan worden bewezen.

Automatische verwerking (zorgt voor de onmiddellijke bruikbaarheid of kwaliteit!)

Geautomatiseerde verwerking geeft dadelijk resultaten voor de uiteindelijke cliënt. Dit veronderstelt het gebruik van kleuren, logo's, handtekeningen, bijvoorbeeld voor de groene kaarten, betalingsbewijzen, enz.

Automatische adressering

De mogelijkheid dat het bericht automatisch in de goede dienst terechtkomt. De term "routing" zegt in deze waar het over gaat; het binnengekomen bericht volgt een bepaalde route tot bij de juiste persoon of dienst die het bericht zal behandelen.

Veiligheid : (zie ook Tabel 1. Veiligheid)

Garantie over de aflevering van het bericht.

Prioriteiten-tabel

X : wil zeggen dat die communicatievorm (kolom) onmogelijk is met het medium (rij)

1 is de hoogste prioriteit en 7 de laagste

communicatievorm ⇒	gestructureerd	niet gestructureerd (vrije berichten)	dialogoog
↓ medium			
AS/Web gestructureerd	1	X	X
AS/Web E-mail	2	1	X
Internet E-mail	3	2	X
FAX	4	3	X
BDE	5	4	X
Gewone post	6	5	X
Aangetekende post	7	6	X
Telefoon	X	7	1

Adresboek AS/Web :

In Exchange MicroSoft is het mogelijk om in Outlook een adresboek voor consultatie ter beschikking te stellen van de verzender van een bericht.

Naast het E-Mailadres worden ook postadres, telefoon°, functie en andere gegevens van de bestemming opgenomen.

PDF als medium

In 2014 is het "portable document format" ingeburgerd als bestandsformaat dat een document voorstelt. Binnen AS/Web wisselen we vandaag (telebib2-edifact-)gegevensbestanden uit waarin pdf-bestanden zijn opgenomen (A).

Er bestaan ook al omgevingen waarbinnen men (xml-)gegevensbestanden uitwisselt, en waarin dan ook pdf-bestanden zijn opgenomen (A).

Voor zover de ontvanger in staat is dergelijke gegevensbestanden te ontvangen en te openen en te behandelen, is hij dan ook in staat de aanwezige pdf-bestanden te verwerken.

Het punt is dat er niet zo erg veel spelers zijn die dit kunnen, maar dat er wel erg veel (alle) spelers zijn die pdf-bestanden kunnen verwerken.

Pdf-bestanden op hun beurt voorzien de mogelijkheid er (meerdere) bijkomende gegevensbestanden in op te nemen (xml-bestanden, telebib2-edifact-bestanden, en nog andere formaten) (B). Dit is dus het omgekeerde van (A) hierboven.

Met aanpak (B) bereikt men in één beweging een ruimer publiek dan met aanpak (A).

De particulier of kleinere KMO zal tevreden zijn met het ontvangen pdf-bestand (document).

De grotere KMO zal verder kunnen gaan en zal het ingesloten gegevensbestand kunnen verwerken (hiervoor IT-systemen opzetten of aanpassen).

Daarom is (B) de betere aanpak.

4. Herinneringen, bevestigingen en andere dubbele verzendingen.

Herinneringen en bevestigingen mogen enkel uitzonderlijk worden gebruikt.

- Men mag stellen dat het kwijtraken van boodschappen uiterst zelden voorkomt (ongeveer 1 %), met lichte verschillen naargelang de gebruikte media. Zo varieert de betrouwbaarheid van de telefoon naargelang de persoon die de boodschap ontvangt. Voor de fax en de post zijn er over het algemeen geen problemen, hoewel men (met uitzondering van de aangetekende post met ontvangstbewijs) niet helemaal zeker is of de boodschap bij de geadresseerde goed is terechtgekomen. De elektronische boodschappennetwerken zijn nagenoeg helemaal betrouwbaar daar er een ontvangstbewijs is voor het geheel van de boodschap. Het enige probleem dat blijft bestaan is dat van de interne verwerking van de boodschap, maar dit geldt voor alle soorten media.
- Het sturen van een herinnering of een bevestiging houdt meerkosten in voor de verzender, die de boodschap tweemaal moet versturen.
- Het sturen van een herinnering schept bovendien belangrijke extra kosten voor de geadresseerde. Deze moet de ontvangst van eenzelfde boodschap tweemaal behandelen, maar zal dan ook nog vaak een dossier moeten zoeken dat zich niet meer in het gewoon klassemment bevindt, omdat de eerste boodschap al ontvangen en in behandeling is. Deze laatste meerkosten zijn uiteraard enorm (ongeveer 8 tot 10 maal de ontvangstkosten van de eerste boodschap).
- Doordat die herinneringen de geadresseerde extra werk bezorgen, neemt de achterstand die tot de herinnering aanleiding heeft gegeven, uiteindelijk enkel nog meer toe.

Het aantal herinneringen en bevestigingen moet bijgevolg tot het strikt noodzakelijke beperkt blijven.

- Stuur, voor zover mogelijk onmiddellijk een boodschap tot aanvraag in de juiste vorm.

Voorbeeld:

Het is wenselijk een aanvraag tot tijdelijke dekking schriftelijk te doen (AS/Web, internet, fax) en een onmiddellijke bevestiging daarvan te vragen en enkel te telefoneren indien u de bevestiging niet binnen een korte termijn (24 werkuren) ontvangt, i.p.v. eerst te telefoneren, vervolgens dezelfde aanvraag schriftelijk op te sturen en dan toch te moeten wachten op de schriftelijke bevestiging om over een bewijselement te beschikken.

- Probeer van de kant van de geadresseerde een korte, maar vooral constante, verwerkingstermijn voor elke soort operatie te verkrijgen: wanneer men weet dat men bij een maatschappij steeds 3 maanden moet wachten op een bijvoegsel, dan hoeft men zich pas vanaf de 4e maand ongerust te maken.
- Indien de gebruikelijke verwerkingstermijnen door de geadresseerde niet meer kunnen worden nageleefd, moet deze de verzender daarover inlichten, ofwel d.m.v. een algemene boodschap, ofwel via een ontvangstbewijs van het type “geautomatiseerde brief”.
- Verstuur geen herinneringen blindelings, bijvoorbeeld door systematisch een herinnering te richten aan alle geadresseerden en voor om het even welke operatie indien men in de eerste drie weken nog geen antwoord heeft ontvangen.
- Wanneer het sturen van een herinnering of bevestiging ondanks alles noodzakelijk blijkt, geef dan duidelijk aan op de boodschap dat het om een herinnering of een bevestiging van een al opgestuurde boodschap gaat; zo vermijdt u een dubbele verwerking en de, soms voor iedereen vervelende, gevolgen daarvan (bijvoorbeeld een dubbele verhoging van de verzekerde kapitalen).
- Vermijd dubbele verzendingen (eenzelfde bericht door twee verschillende verzenders), bijvoorbeeld het opsturen van dezelfde informatie door de verzekerde en de makelaar aan de maatschappij, of omgekeerd, door de maatschappij en de makelaar aan de verzekerde.