

ORACLE CERTIFIED ADVANTAGE
PARTNERBEDRIJFSPROCESONDERSTEUNING
MET GEÏNTEGREERD
INFORMATIESYSTEEM

ORACLE E-BUSINESS SUITE

HOSTING, BEHEER EN ONDERHOUD

TOT VELE HONDERDDUIZENDEN
ADRESSEN

ADMINISTRATIEVE AFHANDELING

VOLLEDIGE ONDERSTEUNING
VAN WERKWIJZEEÉN BETROUWBARE
INFORMATIEBRON

SNELHEID IS EEN VEREISTE

BETROUWBAAR, SCHAALBAAR
EN BEWEZEN

ORACLE FINANCIALS

ONDERLINGE VERBINDING VIA WAN

Remark legt ICT-basis voor wereldwijde ontwikkeling van DM-campagnes

ReMark verzorgt wereldwijd op jaarbasis ruim 500 Direct Marketing campagnes voor uiteenlopende verzekeringsproducten. Deze print-, callcenter- en webcampagnes zijn volledig afgestemd op specifieke producten en klanten. De ondersteuning van het complete bedrijfsproces, van creatieve- en actuariële support en uitvoering, tot en met de administratieve afhandeling van polissen, vereist een geïntegreerd informatiesysteem. Dit systeem is ontwikkeld en geïmplementeerd door Inter Access en is gebaseerd op de Oracle e-Business Suite en op Oracle 10g database-technologie. Bovendien wordt de hardware, software en het netwerk gehost, beheerd en onderhouden vanuit het IT utility-datacenter van Inter Access.

ReMark International BV is van oorsprong een Nederlands bedrijf dat inmiddels actief is in 32 landen. Het bedrijf bundelt in zijn DM-campagnes creativiteit met diepgaande kennis van verzekeringsproducten en werkt voor grote wereldwijde banken en verzekeraars. De campagnes richten zich primair op verzekeringsproducten die zonder tussenkomst van adviseurs aan klanten te verkopen zijn. De omvang van de doelgroep van deze activiteiten varieert van enkele tienduizenden tot vele honderdduizenden adressen per actie. Naast de campagnes verzorgt het bedrijf voor vele klanten ook de administratieve afhandeling van de verkochte polissen.

Eén geïntegreerd platform

Maarten Susan, Managing Director van ReMark: "Hoewel de specifieke invulling van onze campagnes natuurlijk per product of klant verschilt, doorlopen we wel een aantal vastomlijnde processtappen. In het verleden hadden we geen geïntegreerd systeem om die werkwijze volledig te ondersteunen. De systemen die we gebruikten werkten versnipperd, waardoor data verschillende keren handmatig werd ingevoerd. De processtappen die niet geautomatiseerd waren, werden via spreadsheets ondersteund. Een andere beperking was het gebrek aan geconsolideerde managementinformatie. De koppeling van gegevens gebeurde veelal met de hand en bood niet de vereiste inzichten. Hierdoor waren we ook te afhankelijk van individuele kennis van medewerkers. We misten dus een geïntegreerd systeem met één betrouwbare informatiebron."

Snelle implementatie

Naast de behoefte aan de technologische ondersteuning van kernprocessen, kwam vrijwel gelijktijdig de constatering dat de financiële applicatie niet meer aan de eisen voldeed. Maar gezien het belang van deze applicatie, was hiervoor snel een oplossing nodig. De algemene eis die ReMark stelde was allereerst snelheid. De nieuwe financiële applicatie moest binnen drie maanden in de lucht zijn en dat vereiste een keuze voor betrouwbare, bewezen technologie. Daarnaast moest de applicatie schaalbaar genoeg zijn om de groei van de onderneming ook op de langere termijn te ondersteunen. De keuze viel op de Oracle Financials-module uit de Oracle e-Business Suite, die binnen de gestelde tijd werd geïmplementeerd door Inter Access. Door de implementatie van de financiële applicatie

ORGANISATORISCHE HERORIËNTATIE

BEDRIJFSMATIGE EN
CULTURELE VERSCHILLEN

SPECIFIEKE SOFTWARE ONTWIKKELD

WERELDWIJDE UITROL

CENTRALE DATABASE

DATABEHEER EN
MANAGEMENTRAPPORTAGES

FOCUS OP FUNCTIONALITEIT
EN FLEXIBILITEIT

OPERATIONEEL BEHEER
DOOR INTER ACCESS

CONSTRUCTIEF MEEGEWERKEN

en de geplande ontwikkelingsactiviteiten voor de primaire processen, moest ook het netwerk en de hardware vernieuwd worden. Ook dat project werd met Inter Access gerealiseerd. Met name door de wereldwijde spreiding van ReMarks activiteiten was dit een uitdaging. Inmiddels zijn alle vestigingen onderling verbonden via een WAN.

Heroriëntatie

De ontwikkeling van het bedrijfssysteem, projectnaam Dragon, startte met workshops om alle processtappen en rollen in kaart te brengen en deze vervolgens te vertalen naar software. Susan: "De workshops waren aanleiding voor een organisatorische heroriëntatie. Hoewel we zoveel mogelijk streven naar standaardisatie van processen, moeten we wel rekening houden met bedrijfsmatige en culturele verschillen tussen onze verschillende vestigingen. Wat betreft software was standaardsoftware een belangrijke eis en de Oracle e-Business Suite voldeed daar grotendeels aan. Voor de ondersteuning van specifieke aspecten van onze bedrijfsactiviteiten hebben we samen met Inter Access de juiste software ontwikkeld. Dit was bijvoorbeeld nodig voor het actuariële stuk van onze services en voor het campagne-management deel. Daarnaast hebben we ook een klantenmodule ontwikkeld en een module waarin onze contracten en contractvormen zijn ondergebracht."

Managementinformatie

De implementatie van het systeem is inmiddels voltooid en functioneert volgens verwachting. Susan: "De uitrol in de diverse vestigingen wereldwijd is gerealiseerd en het primaire proces wordt inmiddels volledig ondersteund. Daarbij blijven we volgens het principe van 'voortschrijdend inzicht' ontwikkelen en aanscherpen. Wat betreft de verbetering van de reikwijdte en kwaliteit van de managementinformatie, speelt het feit dat we een centrale database gebruiken een belangrijke rol. Vanuit die basis kunnen we de data goed beheren en verschillende managementrapporten genereren. Momenteel zijn dat nog hoofdzakelijk standaardrapportages, maar voor de toekomst overwegen we de aanschaf van een meer gespecialiseerde tool."

Susan: "Inter Access en het Oracle On Demand-aanbod sluiten goed aan op onze visie op ICT. De focus ligt voor onze organisatie op functionaliteit, niet op de onderliggende technologie. De professionals van Inter Access hebben constructief meegewerkt aan het systeem dat de basis is voor al onze activiteiten. Doordat ze onze organisatie en activiteiten van binnen uit kennen, hebben ze een op zich complex geheel vertaald naar een goed werkend en stabiel bedrijfssysteem. Bovendien hoeven we zelf geen uitgebreide ICT-afdeling op de been te houden, omdat zij het operationeel beheer, exclusief desktopbeheer, volledig voor hun rekening nemen. Naast het feit dat we daardoor verzekerd zijn van een goed functionerend systeem, hebben we de flexibiliteit om deelprocessen voortdurend aan te passen en te stroomlijnen, al naar gelang onze business-eisen."