

## INTERPOLIS

### Focus op het ATP kanaal

*Het Interpolis-concern richt zich op het aanbieden van verzekeringen, bedrijfszorg (arbo en reïntegratie) en pensioenen. Behalve op de Nederlandse markt is Interpolis actief in Ierland, Luxemburg en Portugal.*

*In 2004 boekte het concern een omzet van 5,1 miljard euro. Bij Interpolis zijn 5800 medewerkers in dienst.*

*Interpolis maakt onderdeel uit van de Rabobank Groep.*

### **Projecteigenaar Marinus Veenekamp, Afdelingshoofd Accountmanagement ATP van Interpolis Bedrijven geeft als reactie:**

*“De KWD projectmanager heeft op een professionele manier dit project in goede banen geleid en heeft mij in mijn rol als projecteigenaar enorm geholpen met zijn vooruitziende blik, zijn tips en zijn snelle, oplossingsgerichte instelling”.*

### Situatieschets

Interpolis heeft via het Rabo-kanaal een prominente plaats verworven in de Nederlandse verzekeringsbranche. Zij heeft besloten om naast het Rabo-kanaal ook andere kanalen, waaronder het Assurantie Tussenpersoon (ATP) kanaal, te benutten om haar positie verder te verstevigen. Een specifieke actie om dit kanaal verder te ontwikkelen is begin 2004 gestart in de vorm van een ATP Programma. Daarin diende de doelstelling gerealiseerd te worden om minimaal 30% groei in de nieuw-sluitingen van verzekeringen te realiseren aan het eind van 2006. Een randvoorwaarde om dit te kunnen bereiken was het beschikbaar krijgen van een professionele internet toegang voor de ATP-ers (ATP Portaal), dat aansluit op de bedrijfsprocessen van de ATP-er en toegang gaf aan informatie en verzekeringsadministraties. Het realiseren van het ATP Portaal inclusief de organisatorische inrichting daarvan was de opdracht die aan de KWD projectmanager werd gegeven.

### Rol van de KWD projectmanager

De KWD projectmanager startte het project door een interne inventarisatie uit te laten voeren bij de accountmanagers van de marktorganisaties (MO's) die verantwoordelijk waren voor het ATP kanaal. Tegelijkertijd werd op eigen initiatief een inventarisatie uitgevoerd bij 5 representatieve ATP-organisaties. Op basis daarvan kon een afweging worden gemaakt welke onderdelen van een ATP Portaal als eerste gerealiseerd moesten worden.

Bij aanvang van het project was er nog geen formeel ATP Portaal en organisatie rondom beheer daarvan. In 4 maanden tijd werd een eerste versie van het ATP Portaal ingevoerd en de organisatie daarvoor ingericht. Het ging daarbij om functioneel-, technisch- en contentbeheer. Een Redactieraad werd opgericht en samengesteld uit de MO vertegenwoordigers die betrokken zijn bij het ATP kanaal.

Na deze eerste invoering werd een tweede release samengesteld uit de eerder opgestelde totaalijst. Deze tweede release van het portaal werd gepland in het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2005. Daarin werden de meer complexere zaken opgeleverd. Tijdens het

hele traject werd de organisatie nadrukkelijk betrokken bij de keuzes maar werd men ook gewezen op hun verantwoordelijkheid om content aan te leveren. In mei 2005 werd de tweede release opgeleverd.

### **Het resultaat**

De KWD projectmanager heeft de organisatie geholpen om de juiste functionaliteit te ontwikkelen voor het ATP kanaal door het initiatief te nemen richting de ATP-organisaties. Er is volgens afspraak opgeleverd binnen tijd en geld. Door het project klein te houden (ongeveer 6-8 FTE) kon er kort geschakeld worden en werd kennis goed gedeeld. Dit werd ook mogelijk doordat er optimaal gebruik gemaakt werd van de kennis en het verantwoordelijkheidsgevoel van de verschillende projectleden. Projectleden kregen een passende taak met bevoegdheden en verantwoordelijkheden. Hierdoor werden knelpunten/problemen vaak door hen al gesignaleerd en aangepakt voordat ze van invloed konden worden op het project. Door het betrekken van de feitelijke gebruikers (de ATP-ers) werd een bewustwording bij de MO's gestimuleerd om meer en intensiever contact te hebben met de ATP-ers bij dit soort vraagstukken. Dit heeft o.a. bijgedragen aan het oprichten door het ATP Programma van een ATP Office.

Met de realisatie van het ATP Portaal en de organisatie daaromheen is een basis gelegd voor het succesvol doorvoeren van het ATP beleid binnen Interpolis.

### **Projecteigenaar Marinus Veenekamp, Afdelingshoofd Accountmanagement ATP van Interpolis Bedrijven geeft als reactie:**

*“De KWD projectmanager heeft op een professionele manier dit project in goede banen geleid en heeft mij in mijn rol als projecteigenaar enorm geholpen met zijn vooruitziende blik, zijn tips en zijn snelle, oplossingsgerichte instelling”.*

*KWD levert het beoordeling- en realisatievermogen om complexe veranderingen succesvol te implementeren. KWD doet dat in de rol van programma manager, project manager en interim manager.*