

De sterke koppeling tussen Centraal Beheer en Figlo

Centraal Beheer Achmea werkt al ruim een decennium met het Figlo-platform. In het begin alleen voor de eigen adviesorganisatie en vanaf 2016 ook voor het intermediaire distributiekanaal. Die distributieverbreiding zorgde voor een verdieping van de relatie tussen Figlo en Centraal Beheer. We spreken hierover met Martijn Opgenoort, programmamanager voor de business line Financiële Diensten van Centraal Beheer Achmea en met Marcel Slokkers, productmanager bij Figlo

Achmea bleef na de herpositionering in 2016 gebruiker van het Figlo-platform, dat is ingericht voor het maken van zware berekeningen. Tijdens het ontwikkelen van nieuwe klantreizen groeide echter bij Centraal Beheer de behoefte om naast zware berekeningen ook lichtere berekeningen te kunnen maken in een eigen klantomgeving. Aan de achterkant snel te koppelen modulaire rekenmodules die de klant aan de voorkant gebruikt in de vertrouwde huisstijl van Centraal Beheer. “We wilden onderdelen van de rekenlaag van het volledige Figlo-platform (toen nog Figlo Advisor) in onze eigen klantomgeving gebruiken. Eigen kennis aangevuld met de rekenkracht en rekenkennis van Figlo. In die tijd maakten en beheerden wij nog zelf de rekenregels die we gebruikten in onze websiteomgeving. Dat moet je niet willen. Het maakt je kwetsbaar en het is foutgevoeliger. Door voor onze eigen rekenmodules gebruik te maken van dezelfde rekenkern als die adviseurs gebruiken, zijn de uitkomsten altijd gelijk. Mijn mensen zijn expert op het gebied van klantbediening, niet in het maken en onderhouden van rekenregels. We hebben destijds de keuze gemaakt om dat niet meer te doen en te investeren in een uitbreiding van de samenwerking met Figlo”, aldus Opgenoort.

“Een goede samenwerking is naast successen delen, soms ook samen de pijn dragen”



Signalen oppikken

Met dat besluit kwam het idee voor modulaire berekeningen dat Figlo zelf al had klaarliggen in een stroomversnelling, wat resulteerde in Figlo Calculations. Snel te ontsluiten rekenmodules zoals een maandlasten- en maximale hypotheekberekening of de hypotheekcheck, die op vijf verschillende momenten in het beheerproces kan worden ingezet (de huidige hypotheekcheck-oplossing van Centraal Beheer). Sec rekenmodules zonder dossiervorming.

Slokkers: “Een advieskantoor werkt op het Figlo-platform waarvan de voor- en achterkant door onze ontwikkelaars zijn vormgegeven. Grote bedrijven investeren in de ontwikkeling van klantreizen met een eigen uitstraling aan de voorkant, dat is wat de klant ziet. Onder de motorkap zorgt Figlo Calculations ervoor dat de berekeningen die aan de voorkant worden getoond kloppen en razendsnel op het beeldscherm verschijnen. Centraal Beheer is een van de eerste klanten die hiermee aan de slag ging en heeft in de branche een plek in de voorhoede als het gaat om de ontwikkeling van en het ontsluiten van digitale klantreizen. Figlo Calculations voelt in die zin ook wel als een coproductie die we steeds weer een stukje verder uitbouwen. We trekken er samen in op, waarbij ook andere partijen in de markt profiteren van de stappen die Figlo samen met Centraal Beheer zet. De exclusiviteit voor Centraal Beheer zit in de klantreis dat door hun ontwikkelaars om de rekenmodule heen wordt gebouwd.”



Multidisciplinair samenwerken

Achmea heeft eigen ontwikkelaars in dienst die zich bezighouden met de voorkant van de ICT-oplossingen -



Onder de motorkap zorgt Figlo Calculations ervoor dat de berekeningen die aan de voorkant worden getoond kloppen en razendsnel op het beeldscherm verschijnen.

wat de gebruiker ziet - en het mogelijk maken om partijen als Figlo aan deze oplossingen te koppelen. “Onze ontwikkelaars zijn onderdeel van de business line en werken full time voor Centraal Beheer. Ze kennen de organisatie, het merk en onze klanten en weten alles van de doelgroepen die we bedienen. Voor een goede maatwerkoplossing die aansluit op de klantbehoefte is die kennis van de materie cruciaal, dat bestel je niet zomaar even ergens. Wij dagen onze mensen uit om zelf aan de slag te gaan met zaken die ze tegenkomen en geven ze de ruimte om dat op hun eigen manier te doen. Het is een manier van werken die goed is voor de medewerkers en daarmee ook voor Centraal Beheer als organisatie.”

Die vorm van multidisciplinair samenwerken ervaart Figlo als zeer positief in de relatie met Centraal Beheer. Slokkers: “De lijnen met de front-end developers van Centraal Beheer zijn kort. Of het nu gaat over de doorstromerspropositie of verduurzamen, de teams weten elkaar een-op-een te vinden. Ieder vanuit een eigen expertise en samen voor het beste resultaat voor de eindgebruiker. Als er dan een demo wordt opgeleverd en je ziet daarin het resultaat van die multidisciplinaire samenwerking terug, dat vind ik mooi.” “De relatie met Figlo is inmiddels gemigreerd van ICT-leverancier naar kennispartner”

Leren van de gebruiker

Wil je weten hoe de klant de digitale omgeving ervaart, dan moet je daarover in gesprek gaan met de klant. Centraal Beheer organiseert hiervoor periodiek klantarena's, waarbij klanten worden uitgenodigd om in gesprek te gaan over de dienstverlening en dus ook hoe zij de digitale omgeving als gebruiker ervaren. Slokkers heeft zo'n klantarena bijgewoond en werd naar eigen zeggen verrast door de openheid van de gesprekken die daar plaatsvonden. "Het was mooi om te zien hoe de klant daar centraal werd gezet. Elkaar face to face ontmoeten en niet alleen zenden, maar vooral ook ontvangen. Lering trekken uit de klantervaring en de gegeven feedback met betrekking tot de zaken die volgens de gebruiker beter kunnen. Ik vond dit heel positief en leerzaam."

Toppen en dalen delen

Een goede samenwerking is volgens Opgenoort naast successen delen, soms ook samen de pijn dragen als een gezamenlijk project anders loopt dan verwacht. Opgenoort memoreert dit aan de hand van twee voorbeelden uit de begintijd van de samenwerking met Figlo. "Een mooi succes boekten we met de introductie van de mogelijkheid om deels of geheel op basis van execution only een hypotheek af te sluiten via onze eigen online omgeving. Daarmee hadden we de primeur binnen de hypotheekketen." Minder succesvol was een oplossing op het gebied van financial planning, waarin Figlo en Centraal Beheer samen optrokken. Dat lag overigens niet aan de maatwerkoplossing zelf, maar aan de eindgebruiker, legt Opgenoort uit. "We

wilden mensen meer laten nadenken over hun pensioen- en vermogensopbouw. In 2017 hebben we hiervoor, als onderdeel van onze Financiële Rust propositie, samen met Figlo een maatwerkoplossing gebouwd. In de praktijk bleek echter al snel dat de meeste klanten niet zaten te wachten op het kunnen berekenen van hun financiële situatie over 20 jaar. De klantfocus ligt meer in het hier en nu, de korte termijn. Dat project hebben we toen voortijdig afgebouwd. Innoveren is ook proberen en leren."

 *De relatie met Figlo is inmiddels gemigreerd van ICT-leverancier naar kennispartner."*

AflosBlij met Hypotheekcheck

Hoeveel moet de klant nog aflossen? Blijft de hypotheek betaalbaar voor de klant? En hoe groot is de kans dat de klant de hypotheek aan het eind van de looptijd kan verlengen? De Centraal Beheer Hypotheekcheck geeft antwoord op al deze vragen en is onderdeel van de AflosBlij-oplossing die Centraal Beheer vorig jaar samen met Figlo heeft gebouwd. Opgenoort: "We hebben de Hypotheekcheck volledig geïntegreerd in onze klantreis. Iedere hypotheekklant kan de module gebruiken zo vaak als je wilt en wanneer je wilt. dat maakt niet uit. Tijdens de ontwikkelfase is er veel gesproken over de verantwoordelijkheid van de rekenregels en de vastlegging daarvan. Alleen al voor de toezichthouder moet dat goed

gedocumenteerd worden. De samenwerking met Figlo is tijdens dit proces verder verdiept. Om in vaktermen te blijven, die is gemigreerd van ICT-leverancier naar kennispartner. Dat bereik je binnen een grote organisatie als Achmea niet zomaar. Dat vergt veel uitleg geven aan de diverse afdelingen intern en vertrouwen opbouwen."

Groene rekenmodules

Ook voor dit jaar heeft Centraal Beheer weer het nodige op de ICT-agenda staan. Binnen de propositie Duurzaam Woongemak helpt Centraal Beheer bijvoorbeeld niet alleen de eigen hypotheek- en verzekeringsklanten, maar elke Nederlander bij het verduurzamen van de woning. Ongeacht het huidige energielabel en met een breed dienstenpakket, van informatie tot installatie. Hierbij wordt ook gebruik gemaakt van bestaande en nog te introduceren rekentools. De samenwerking tussen Figlo en Centraal Beheer draait momenteel op volle kracht, waarbij ook wordt gesproken over een volgende belangrijke stap: van on premise bij Centraal Beheer naar een SAAS-oplossing van Figlo.



Over Figlo

Marktleider Figlo is de motor achter API-gedreven rekenservices en applicaties in onder meer het financial planning- en hypotheekdomein. Figlo levert software die financieel inzicht en begrip op een consumentenniveau toegankelijk maakt en biedt tegelijkertijd tools voor de professional rond complexe financiële dienstverlening. Figlo's oplossingen worden geleverd aan financieel adviseurs in allerlei markten, waaronder banken, verzekeringsmaatschappijen, accountants en pensioenfondsen. Website: www.figlo.com