



VERBOND VAN VERZEKERAARS HELPT VERZEKERINGSBRANCHE ONDERBOUWDE BESLISSINGEN TE NEMEN MET SAS

Online beschikbaarheid van statistieken waarmee verzekeraars kunnen benchmarken en zelf analyses kunnen uitvoeren.

Fred Treur, Manager Centrum voor Verzekeringsstatistiek
Khaled Al Haj Saleh, DWH manager en statisticus

Branche

Verzekeringen.

Bedrijf

Het Verbond van Verzekeraars is de belangenvereniging van particuliere verzekeraars in de Nederlandse markt. De leden van het Verbond vertegenwoordigen qua premievolume samen meer dan 95 procent van de verzekeringsmarkt.

Uitdaging

Het verwerken en opschonen van de door verzekeraars aangeleverde data vereiste in het verleden relatief veel mankracht, tijd en investeringen. Niet alleen de vraag om statistische informatie nam toe, maar ook de noodzaak voor snelle levering door onder andere toenemende druk vanuit politiek en media. Deze omstandigheden vragen om een krachtige datawarehouse-omgeving met kwalitatief hoogwaardige geïntegreerde data, uitgebreide functionaliteit voor data-analyse en gebruiksvriendelijke rapportage mogelijkheden.

Oplossing

Het Verbond heeft met SAS technologie een geïntegreerde omgeving voor data integratie, - analyse en -rapportage. Met SAS Enterprise DI Server wordt data automatisch gecontroleerd en geïntegreerd. SAS BI Server ondersteunt alle analyseprocessen en met SAS Information Delivery Portal worden de statistieken online ter beschikking gesteld.

Resultaat

De integratie en statistische analyse geeft het CVS meer tijd en capaciteit voor uitbreiding van diepgaande analyses. De online beschikbaarheid van statistieken en analyse functionaliteit helpen de verzekeraars met een goede gefundeerde onderbouwing van hun beleid.

Als belangenbehartiger van particuliere verzekeraars in Nederland wil het Verbond van Verzekeraars adequaat kunnen reageren op ontwikkelingen in de branche en in de samenleving. Een goede informatievoorziening is daarbij cruciaal. Het Centrum voor Verzekeringsstatistiek (CVS) van het Verbond verzorgt de datacollectie, de statistische analyses en de rapportages met als resultaat benchmarks en statistieken waarop de aangesloten verzekeraars hun beleid kunnen baseren. Verzekeraars leveren maandelijks, per kwartaal of per jaar data aan die het CVS vervolgens analyseert en verwerkt in rapporten. Het zwaartepunt van dit proces lag voorheen bij de handmatige controle en verwerking van gegevens. Pas dan was de data geschikt voor analyses. Een nieuwe datawarehouse-omgeving voor de integratie en statistische analyse op basis van SAS-technologie heeft deze situatie drastisch gewijzigd. Het CVS kan data nu met minder mankracht geautomatiseerd verwerken en sneller benutten voor diepgaande analyses. Hierdoor zijn de kwaliteit en scope van de statistieken en benchmarks uitgebreid. Bovendien worden de rapporten via een portal ontsloten voor aangesloten verzekeraars.

Het Verbond van Verzekeraars is een belangenvereniging van particuliere verzekeraars op de Nederlandse markt. De leden van het Verbond vertegenwoordigen samen meer dan 95 procent van het premievolume in de verzekeringsmarkt. Het Verbond is gesprekspartner namens de bedrijfstak, en slaat een brug tussen de bedrijfstak en andere partijen in de samenleving. Vanuit die rol is het van belang om op de hoogte te blijven van relevante ontwikkelingen. Daarom fungeert het Verbond ook als kenniscentrum voor zijn leden en vervult het een adviserende functie voor het te voeren beleid.

“Binnen het Verbond fungeert het CVS als een soort centraal bureau voor de statistiek

voor de 200 aangesloten verzekeringsmaatschappijen. We verzamelen de data, op jaarbasis zo'n 1.500 databestanden, en voeren daar analyses op uit. Daarnaast doen we ook nog aanvullend onderzoek”, zegt Fred Treur, manager van het CVS. “Verzekeraars leveren databases aan in heel verschillende formaten, variërend van Excel- tot tekstbestanden. In het verleden kostte het veel tijd en mankracht om de data te controleren, op te schonen en te integreren. Pas dan konden we beginnen aan de daadwerkelijke analyses voor statistieken en benchmarks op marktgebieden zoals brand, schade en leven.”

VERBOND VAN VERZEKERAARS



Handmatige controle

Verzekeraars gebruiken die gegevens voor verschillende doeleinden. Een eenvoudig voorbeeld is inzicht in de ontwikkeling van het aantal schades over een langere periode. Die gegevens dienen als onderbouwing voor premiewijzigingen. Naast de 30 standaard statistieken voert het CVS ook ad hoc analyses uit. Bijvoorbeeld ter ondersteuning van de Public Relations en Public Affairs activiteiten van het Verbond. Treur: “De informatiebehoefte is de laatste jaren sterk gegroeid. Met name de verzoeken om ad hoc analyses vergden veel van de organisatie. De processen, werkwijze en de technische ondersteuning waren daar nauwelijks op ingericht. Data was opgeslagen in verschillende systemen. Daarnaast gebruikten we ook verschillende media, waaronder tape. In de situatie kostte het vinden van specifieke gegevens veel tijd. Maar ook een eerdere fase van het proces vereiste veel capaciteit en menselijk handelen. Hoewel we strikte richtlijnen voor het aanleveren van gegevens hadden gesteld, besteedden onze mensen veel

“Verzekeraars leveren databases aan in heel verschillende formaten, variërend van Excel- tot tekstbestanden. In het verleden kostte het veel tijd en mankracht om de data te controleren, op te schonen en te integreren. Pas dan konden we beginnen aan de daadwerkelijke analyses voor statistieken en benchmarks op marktgebieden zoals brand, schade en leven.”

“Door deze aanpak ligt de focus nu bij de statistische analyse van de data. SAS Business Intelligence Server biedt op dat vlak alle benodigde functionaliteit. We beschikken dus sneller over kwalitatieve data en kunnen daar diepere analyses op uitvoeren. Op die manier kunnen we de rijkdom aan informatie die onze data bevat sneller optimaal benutten.”

“Bovendien beschikken we nu over de kennis en instrumenten om nieuwe onderzoekskansen te benutten en zo de belangen van particuliere verzekeraars in Nederland nog effectiever te behartigen.”

tijd aan het screenen en opschonen van de databestanden. Dit proces bestond uit diverse stappen die grotendeels handmatig werden doorlopen. Hierdoor bleef minder capaciteit over voor de daadwerkelijke analyses en rapportage.”

Deze factoren vormden de aanleiding voor de verbetering van de backoffice-processen en een zoektocht naar een oplossing voor een uniforme, snellere en efficiëntere verwerking en opslag van data en resultaten. Daarnaast wilde het CVS de functionaliteit voor statistische analyses uitbreiden. Treur: “Uit de eerste oriëntatie bleek een datawarehouse-omgeving goed aan te sluiten op onze wensen. We wilden in ieder geval een centraal datawarehouse voor data-integratie en opslag en meer analyse functionaliteit. Een andere eis was de toegankelijkheid van de statistieken en benchmarks. Die wilden we online gaan aanbieden aan de verzekeraars.” Diverse leveranciers boden deeloplossingen, maar SAS was in staat om al deze onderdelen in een centraal beheerde en transparante omgeving samen te brengen.

Rijkdom van data benutten

Na de keuze voor SAS was het op orde brengen van de backoffice de eerste stap. “We moesten onze omgeving als het ware vanaf het nulpunt weer gaan inrichten”, zegt Treur. “Om de complexiteit van de oude situatie te voorkomen, hebben we bij de start gekozen voor een uniforme aanpak en een eenduidige structuur voor alle statistieken. De nieuwe aanpak had ook gevolgen voor onze organisatie. Voorheen lag het zwaartepunt bij de controle van de data. Inmiddels is dat proces op basis van SAS Data Integration Server goed ingericht en grotendeels geautomatiseerd. De handmatige tussenstappen in het controleproces zijn niet meer nodig. Alle tussenstappen verlopen automatisch en hoewel we dat proces wel monitoren, is er nu alleen nog een eindcontrole nodig. Door deze aanpak

ligt de focus nu bij de statistische analyse van de data. SAS Business Intelligence Server biedt op dat vlak alle benodigde functionaliteit. We beschikken dus sneller over kwalitatieve data en kunnen daar diepere analyses op uitvoeren. Op die manier kunnen we de rijkdom aan informatie die onze data bevat sneller optimaal benutten.” Zo heeft het CVS onderzoek gedaan naar de impact van neerslag op de waterschade die geclaimd wordt bij inboedel en opstalverzekeringen. Zeker waar de klimaatdeskundigen verwachten dat het aantal extreme buien toe gaat nemen is het interessant om te onderzoeken wat dit kan doen met de schade. Met behulp van de SAS tools is er onderzoek gedaan naar het verband tussen neerslag en schade en de uitkomsten kunnen gebruikt worden om de diverse klimaat-scenario's te vertalen naar schade. Individuele verzekeraars gebruiken de CVS statistieken om bijvoorbeeld portefeuille kenmerken te benchmarken. Zo willen individuele verzekeraars weten hoe groot ze zijn binnen specifieke klantgroepen. De CVS statistieken laten bijvoorbeeld trends zien in leeftijdsgroepen, regio's, geslacht etc. Vanuit marketingoogpunt is het interessant om vast te stellen binnen welke klantgroepen een individuele partij het goed of minder goed doet.

Portal

In de nieuwe situatie heeft het CVS de statistieken en benchmarks online beschikbaar gesteld. Khaled Al Haj Saleh, DWH manager en statisticus bij het CVS: “Momenteel bieden we de statistieken ook nog in Excel. We weten dat verzekeraars dit formaat gebruiken voor hun eigen processen om bijvoorbeeld managementinformatie te genereren. Daarnaast staat nu ruim de helft van de dertig statistieken online beschikbaar. De komende periode streven we ernaar alles online aan te bieden.” De portal op basis van SAS Information Delivery Portal is zeer gebruikersvriendelijk opgezet en wordt

door het toenemend aantal statistieken in het portal steeds vaker gebruikt door verzekeraars. “De autorisatiestructuur is zo opgezet dat gebruikers alleen toegang hebben tot hun eigen datasets. Via hun dashboard kunnen ze dan de eigen resultaten raadplegen en afzetten tegen de marktgegevens. Verder zijn er ook mogelijkheden op detailniveau in te zoomen op specifieke onderdelen. Ook kunnen gebruikers zelf queries draaien en rapporten samenstellen. In dat proces is de feedback van gebruikers zeer waardevol. Hun behoeften en ervaringen gebruiken we voor verbeteringen en uitbreidingen.”

Kwaliteitsimpuls

Naast het uitbreiden van het aantal beschikbare statistieken ziet het CVS nog diverse opties om de inzet van de portal uit te breiden. Treur: “Naast het aanbieden van extra gegevens waarmee maatschappijen zelf uiteenlopende detailrapporten kunnen samenstellen, zien we ook mogelijkheden voor het aanleveren van data via de portal. Op die manier kunnen we het aanleverproces nog verder stroomlijnen en de hoeveelheid controlewerk achteraf verder terugdringen. Dat is mogelijk door bij de online aanlevering een aantal basiscontroles uit te voeren. Zo is meteen duidelijk of er bijvoorbeeld variabelen missen of dat er opvallende verschillen met eerdere data zijn. Hierdoor neemt de kwaliteit van de data verder toe, verloopt het proces efficiënter en kunnen we de verzekeraars direct een kwaliteitsrapport aanbieden.” Volgens Treur en Al Haj Saleh biedt de combinatie van efficiënte dataverwerking en opslag met analysekracht het Verbond ruime mogelijkheden om het aantal statistieken verder uit te breiden. “Bovendien beschikken we nu over de kennis en instrumenten om nieuwe onderzoekskansen te benutten en zo de belangen van particuliere verzekeraars in Nederland nog effectiever te behartigen.”



THE
POWER
TO KNOW

SAS INSTITUTE B.V. POSTBUS 3053 1270 EB HUIZEN WWW.SAS.COM/NL/OVERKLANTEN

TEL: 035 699 6900 FAX: 035 694 1952

Alle namen van producten of diensten van SAS en SAS Institute Inc. zijn wettig gedeponeerde handelsmerken of handelsmerken van SAS Institute Inc. in de VS en andere landen. © duidt op in de VS gedeponeerde handelsmerken. Andere merk- en productnamen zijn wettig gedeponeerde handelsmerken of handelsmerken van hun respectievelijke bedrijven. 1001