



AI in de verzekeringsbranche

+ WAAROM IS HET BELANGRIJK
DAT JE COMMUNICATIEBUREAU IETS
VAN VERZEKERINGEN KENT?

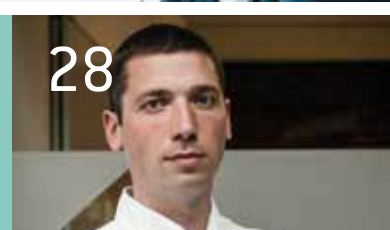
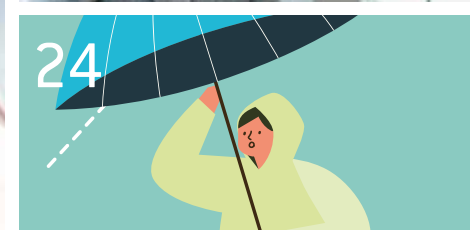
DE AMBITIES VAN GROEP CLAEYS

**DELA EN TELEDESK GROUP:
AL JAREN VASTE PARTNERS**



inhoud

- 4 AI IN DE VERZEKERINGSBRANCHE
- 10 DE AMBITIES VAN GROUP CLAEYS
- 15 DE WAARDEN VAN TELEDESK GROUP
- 16 WAAROM IS HET BELANGRIJK DAT JE COMMUNICATIEBUREAU IETS VAN VERZEKERINGEN KENT?



Het coverbeeld en de beelden in het artikel vanaf blz. 4 zijn gegenereerd via AI.

Telescope is een uitgave van Teledesk Group en verschijnt 2 keer per jaar.

Verantwoordelijke uitgever
Geert Verhaeghe

Ontwikkeling
Mindsetting.be

Feedback
Wilt u reageren op een van onze artikels, stuur dan een e-mail naar telescope@teledeskgroup.be.

- 18 FLEET SUPPORT & REPAIR MANAGEMENT VOOR MAKELAARS EN VLOOTBEHEERDERS
- 20 DELA EN TELEDESK GROUP
AI jaren vaste partners
- 24 HOE TELEDESK GROUP JOU HELPT ALS DE NATUUR LELIJK HUIS HOUDT
- 26 ELKE WYCKAERT
Van commercieel medewerker tot zaakvoerder van De verzekeringscoach
- 28 EVEN VOORSTELLEN
Jeroen De Schrijver,
Backoffice Manager bij Teledesk Group
- 30 PAPERBOX

edito



Geert Verhaeghe

Artificiële intelligentie is aan een nooit geziene opmars bezig. Ook in de verzekeringsbranche vindt AI meer en meer ingang en wordt er door verzekeraars continu uitgetest waar de kansen en beperkingen van artificiële intelligentie zich situeren. In ons hoofdartikel laten we twee vertegenwoordigers van verzekeraars aan het woord over hun visie op AI. Ook polsten we naar de mening van een specialist. Eén van de belangrijkste punten waarover iedereen het eens is: welk type werk je ook overlaat aan AI, een menselijke check achteraf is absoluut nodig.



Ward Alleman

AI kan vandaag niet zomaar ingezet worden in bedrijfsprocessen zonder menselijke controle. De mens moet er niet alleen voor zorgen dat AI precies de opdracht uitvoert die vooropgesteld is, maar ook dat het eindresultaat overeenstemt met de juiste interpretaties van andere infobronnen, met gevoeligheden bij klanten of andere partners ... en dat de AI-omgeving 100% veilig is. Kortom, AI en de medewerkers van bedrijven vormen een tandem, waarbij de twee partners elkaar aanvullen en versterken. Maar het moge duidelijk zijn dat verzekeraars vandaag nog de nodige voorzichtigheid aan de dag leggen als het op het inzetten van AI gaat. Terecht!

Dat mensen an sich belangrijk zijn, blijkt ook uit heel wat andere trends. Denk bijvoorbeeld aan het feit dat klanten het nog altijd belangrijk vinden dat hun leveranciers makkelijk bereikbaar zijn. Herinner je de opmerkingen van de Ombudsman van de Verzekeringen over de gebrekkige bereikbaarheid van heel wat maatschappijen. Klanten willen niet enkel gehoord worden in letterlijke zin, ze wensen

ook dat er iemand echt naar hen luistert en daar tijd voor vrijmaakt. Door het continue streven naar maximale efficiëntie verdwijnt dit jammer genoeg soms wat naar het achterplan.

Maar denk ook aan de steeds toenemende aandacht voor wellbeing van medewerkers. Niet enkel door in te zetten op een correcte work-lifebalance, maar ook door de juiste persoon op de juiste plaats in te schakelen. Dit vergt inlevingsvermogen en flexibiliteit van de leidinggevende, maar betaalt zich ruimschoots terug onder de vorm van gemotiveerde, productieve en gelukkige medewerkers. Opnieuw: de mens maakt het verschil.

Dit alles brengt mee dat zaakvoerders van kmo's of managers van grote bedrijven keuzes moeten maken. Welke diensten of producten bied je aan voor welke doelgroep? Wat laat je links liggen? Maar ook: welke activiteiten verzorg je inhouse, met eigen mensen? En welke taken besteed je liever uit aan externe partners, die meer gespecialiseerd zijn en jou kunnen helpen om dingen efficiënter te organiseren. Precies op dat domein zijn we bij Teledesk Group graag jouw preferente partner. Wij ontzorgen je organisatie met diensten op maat van je bedrijf. Bovendien communiceren we steeds in naam van je onderneming. Op die manier vormen ook Teledesk Group en jij een ideale, efficiënte tandem.

Geert Verhaeghe,
Founder Teledesk Group

Ward Alleman,
CEO Teledesk Group





in de verzekeringsbranche

Artificiële intelligentie is niet langer weg te denken uit de dagelijkse business. Maar welke rol speelt AI vandaag al in de verzekeringssector? Hoe kijken verzekeraars hier tegenaan en welke opportuniteiten en risico's detecteren ze? We vroegen het aan Ellen Tobback (AXA Belgium), Matthias Meul (AG Insurance) en specialist Gabriel Mattys (GMCOLAB).

Wanneer we de vraag naar de rol van AI bij AG Insurance voorleggen aan Matthias Meul, Hoofd Customer Insights & Analytics, heeft die een ietwat verrassend antwoord in petto: "Als we AI definiëren als het creëren van intelligente machines die autonoom beslissingen nemen, dan zijn we daar vandaag heel voorzichtig mee. We voeren heel wat onderzoek naar mogelijkheden om onze processen te optimaliseren via artificiële intelligentie. En ook al begrijpen we dat AI-tools ons het leven fors zouden kunnen vergemakkelijken, toch maken we steeds een grondige afweging tussen de toegevoegde waarde van tools en het risico dat eraan verbonden is. We zien de belangrijkste use cases vandaag dan ook vooral achter de schermen, en niet in het

rechtstreekse contact met klanten en makelaars. We gebruiken vandaag de dag wel al meerdere meer klassieke data science-technieken doorheen onze verschillende diensten en processen."

Ook Ellen Tobback, Hoofd AI Analytics Innovation bij AXA Belgium, benadrukt het belang van menselijke verificatie. "Als we het hebben over generatieve AI, dat zelf teksten of code ontwikkelt, dan is zo'n menselijke controle een absolute noodzaak. We zijn ons immers bewust van de risico's die dit meebrengt. Wel gebruiken we vandaag al een aantal niet-generatieve AI-tools in ons bedrijf, zowel voor interne processen als voor toepassingen waarbij interacties met klanten gebeuren."



‘Het werk dat AI-tools voor je doen niet nakijken, is zowat de grootste fout die je kan maken.’

Gabriel Mattys

TRUST BUT VERIFY

Kan je enkele voorbeelden geven van domeinen waar jullie AI-tools inzetten?

Ellen Tobback:

Bijvoorbeeld om interne processen te faciliteren. Denk aan het automatisch traceren en doorsturen van e-mails naar de juiste persoon binnen AXA Belgium en met de juiste prioriteit. Of om de inhoud van bepaalde documenten automatisch te laten verwerken en zo processen te automatiseren.

Maar ook bij een aantal processen waarbij klanten rechtstreeks betrokken zijn, werken we met AI-toepassingen. Zo kunnen klanten online een schadedossier Auto indienen. Ze bezorgen ons de nodige info, inclusief het aanrijdingsformulier, en vervolgens wordt in onze platformen automatisch een nieuw schadedossier geopend. Ons AI-model identificeert de omstandigheden van het schadegeval en wie er aansprakelijk is. De klant krijgt enkele minuten later al de kans om een erkende hersteller te kiezen en een afspraak te maken. Dit lukt natuurlijk niet voor alle dossiers, maar wel voor vaak voorkomende standaardongevallen. Gaat het om een complexer dossier, dan wordt dit doorgestuurd naar een schadebeheerder. De klant krijgt van ons een schadenummer en kan langs die weg de voortgang van het dossier volgen. Uiteraard houden we de makelaar in alle gevallen continu op de hoogte.

Matthias Meul: Ook programmeerwerk leent zich perfect tot AI-toepassingen. Denk bijvoorbeeld aan automatische aanvullingen van codes die we schrijven.

Gabriel Mattys: Programmatie van code is inderdaad één van de domeinen waar AI vandaag al massaal ingezet wordt. Zowel voor het creëren van code als voor het optimaliseren ervan of het detecteren van fouten. Maar een menselijke controle achteraf is een must.

Matthias Meul: We geloven sterk in het potentieel van data science en dus ook AI om ons te helpen onze immense hoeveelheden data te analyseren. Bijvoorbeeld om te achterhalen wat mogelijke factoren zijn die klantentevredenheid bepalen of om behoeften van klanten beter te begrijpen. Hiervoor moet een massa data verwerkt, geïnterpreteerd en gelinkt worden, en daarbij kan AI zeker helpen. Voorts classificeren we ook al inkomende e-mails op een automatische manier.

Maar we begrijpen dat de mens altijd het laatste woord heeft?

Matthias Meul: Zeker. Trust but verify is een essentieel principe. We bekijken hoe we ons kunnen laten assisteren door AI-tools, maar voorzichtigheid blijft geboden. We gebruiken de tools, bijvoorbeeld om processen te versnellen en onze productiviteit te verhogen, maar niet blind.

Ellen Tobback: Ik zie het als een tandem. Kijk bijvoorbeeld naar fraudedetectie. AI merkt in schadedossiers dingen op die beheerders niet zien, en omgekeerd. Beide versterken elkaar.

Gabriel Mattys: AI-tools kunnen in bepaalde processen tot 85 of 90% van het werk overnemen, als de AI getraind werd met bedrijfsspecifieke informatie. Een finale check is sowieso nodig. Het werk dat AI-tools voor je doen niet nakijken, is zowat de grootste fout die je kan maken.

Een chatbot op jullie site waaraan klanten kunnen vragen of ze gedekt zijn voor bepaalde risico's ...

Matthias Meul: ... gaan we op dit moment niet lanceren bij AG Insurance. We geloven niet dat AI-tools vandaag voldoende error proof zijn dat ze altijd en overal een correct antwoord zullen geven. En we willen niet het risico lopen dat een klant of makelaar foute info krijgt.

Onze distributiepartners zijn ideaal geplaatst om onze klanten hierin te assisteren. We zouden AI in de toekomst als een waardevolle assistent kunnen zien op voorwaarde dat dit gebruikt wordt door de juiste mensen en ondersteund door correcte processen. We beschouwen AI niet als een beslissingsnemer.

Ellen Tobback: Ik denk dat zo'n chatbot naar klanten ooit wel mogelijk zal zijn, maar momenteel vind ik het ook te risicovol. Je vraagt dan AI om de vraag van de klant te interpreteren, de juiste polis op te zoeken, de voorwaarden te lezen, te oordelen of er dekking is en finaal ook een correct antwoord te formuleren naar de klant. Dat risico is vandaag te hoog.

Gabriel Mattys: Als het gaat om het beantwoorden van vragen van klanten, maak ik een onderscheid tussen algemene en dossierspecifieke vragen. Algemene vragen kan je makkelijk in een FAQ op je website stoppen of via een chatbot laten beantwoorden. Het antwoord is immers steeds hetzelfde. Dossierspecifieke vragen zijn een stuk complexer en vereisen toegang tot de data van klanten. Het spreekt voor zich dat je hier veel voorzichtiger mee moet zijn. Niet alleen omdat je er zeker van wil zijn dat de gegeven info klopt, maar ook om beveiligingsredenen. Een datalek wil je immers absoluut vermijden!

Matthias Meul: Ter vergelijking: een chatbot die onze eigen medewerkers te woord staat en helpt, bijvoorbeeld rond het melden van technische incidenten, zien we wel helemaal zitten. Het zorgt immers voor meer efficiëntie, terwijl het risico veel kleiner is dan in een rechtstreekse communicatie met klanten.

We testen continu dingen uit. Bijvoorbeeld of we schade aan auto door AI automatisch kunnen laten herkennen aan de hand van foto's. Maar dan merken we dat er zelfs op een vrij basic niveau extra aanpassingen nodig zijn om integratie met onze systemen te verzekeren. Hoe veelbelovend AI ook is, we zijn nog niet zo ver dat we tools zomaar zonder controle los kunnen laten op onze bedrijfsprocessen.

Ellen Tobback: Ook wij geven eerder de voorkeur aan interne use cases, zoals een chatbot voor interne beheerders. We zien veel mogelijkheden om

interne chatbots in te zetten voor HR-vragen, IT-tickets, om de onboarding van nieuwe werknemers te versnellen ... De technologie is nog nieuw: we zijn volop aan het testen en bekijken de mogelijkheden en beperkingen.

‘Hoe veelbelovend AI ook is, we zijn nog niet zo ver dat we tools zomaar zonder controle los kunnen laten op onze bedrijfsprocessen.’

Matthias Meul



HALLUCINATIES

Zie je nog andere risico's dan foute info?

Matthias Meul: AI kan enkel nuttig zijn als de data-input in de tool kwalitatief goed is. Anders krijg je het 'garbage in, garbage out'-fenomeen. Hier moet dus zeker rekening mee gehouden worden!

Daarnaast bestaat de kans dat AI-tools "hallucineren", om het zo te zeggen, en meer chaos creëren dan efficiëntie. Ze kunnen patronen of objecten denken te detecteren die niet bestaan waardoor totaal onnauwkeurige resultaten ontstaan. We willen daarom deze tools leren kennen en begrijpen welke aanpassingen nodig zijn om ze aan te passen aan onze noden.

Ellen Tobback: Hallucinaties van AI-tools zijn inderdaad mogelijk. Je wil niet dat een AI-tool zomaar eender wat gaat zeggen of zelfs vrij offensief gaat reageren tegen klanten.

Matthias Meul: Ook beveiliging is een cruciale factor als het om AI gaat. Zo is er het voorbeeld van een bedrijf dat het gebruik van ChatGPT verboden heeft nadat medewerkers per ongeluk gevoelige informatie aan de chatbot hadden onthuld. Dat soort risico's moet te allen prijze vermeden worden, dat spreekt voor zich.

Ellen Tobback: Voor AI-ontwikkelingen werken we erg nauw samen met IT-security. Tools die we openzetten naar de buitenwereld, worden dan ook zeer sterk beveiligd.

INTERN VS EXTERN

Trachten jullie AI-tools grotendeels intern te ontwikkelen, of werken jullie hiervoor met externe partners samen?

Matthias Meul: We gaan hier pragmatisch mee om en vermijden om zelf veel effort te steken in een ontwikkeling die misschien 'off the shelf' beschikbaar is. Maar als we bestaande tools inzetten, willen we er wel 100% zeker van zijn dat onze strategische data en klantdata maximaal beschermd zijn. Dataveiligheid is echt cruciaal. Onze infrastructuur wordt dan ook sterk beschermd. We zoeken dus steeds naar sterk beveiligde manieren om met AI-tools te experimenteren.

Vergeet ook niet dat de vereiste skillset van medewerkers om met open AI-modellen te werken, erg groot is. Je moet kennis hebben van data science, API-management, regels inzake privacy, data governance en data-engineering ... Het gaat altijd om de link tussen AI enerzijds en de juiste processen en mensen anderzijds.

Ellen Tobback: Ook bij AXA Belgium kiezen we voor een pragmatische aanpak én voor een sterke focus op veiligheid. Zo werken we met Secured GPT, een extra beveiligde omgeving waarin onze medewerkers een beroep kunnen doen op ChatGPT.

GROOT POTENTIEEL

Hoe zie je de nabije toekomst van AI?

Ellen Tobback: In de toekomst zullen AI-toepassingen geïntegreerd worden in de day-to-day-tools en toepassingen van elke medewerker.



‘Voor AI-ontwikkelingen werken we erg nauw samen met IT-security. Tools die we openzetten naar de buitenwereld, worden dan ook zeer sterk beveiligd.’

Ellen Tobback

Daarnaast zal de tandem mens-AI nog sterker worden: er zullen meer processen ontstaan waar we AI kunnen gebruiken om patronen te herkennen en gericht voorstellen te doen naar onze interne medewerkers: bijvoorbeeld bij de onderschrijving, het schadebeheer en sales en marketing. Op die manier zal het de kwaliteit van onze service nog versterken.

Matthias Meul: Het potentieel is ongetwijfeld enorm en AI kan zeker een game changer zijn, maar wel voor de juiste toepassing. Het gaat vooral over efficiëntie van processen. Ik geef een voorbeeld. Om een schade aan te geven, moeten klanten vandaag vaak een bepaald document invullen. Door de evolutie van AI-systemen kan mogelijks op een meer automatische manier

de noodzakelijke informatie voor de afhandeling uit een e-mail of brief gehaald worden. Dit zou niet enkel onze werking versnellen, maar ook de klantenervaring verbeteren. Daar zie ik dus zeker mogelijkheden. Want als we onze processen kunnen optimaliseren, dan hebben onze specialisten en distributiepartners meer tijd om zich met de klant bezig te houden. En daar wordt iedereen beter van.

Ellen Tobback: Als ik presentaties geef over AI en mensen horen dat ik in de verzekeringssector actief ben, dan krijg ik vaak de reactie dat ze zich niet kunnen voorstellen dat AI in verzekeringen een belangrijke rol kan spelen. Terwijl wat AI doet perfect in de core business van verzekeringen past: het beschermen van mensen, waarbij het analyseren van data, het voorspellen van toekomstige scenario's en het bouwen van slimme modellen een belangrijke rol spelen. Precies daardoor heeft AI zeker een plek in onze sector en staan we zelfs al redelijk ver op het vlak van data en AI-maturiteit.

Hoe alomtegenwoordig zal AI in de toekomst worden?

Gabriel Mattys: Er worden vandaag tal van AI-tools gebouwd. Alle grote techbedrijven, zoals Google, Microsoft en Meta, integreren generatieve AI in hun toepassingen. Je zal AI-toepassingen terugvinden in programma's die je elke dag gebruikt. Het zal eenvoudig zijn om op basis van een tekst in Word een PowerPoint-presentatie te ontwikkelen. De evolutie gaat zelfs zo snel dat het soms wat beangstigend

overkomt. We mogen ons alleszins verwachten aan een sterke verhoging van onze productiviteit dankzij AI. Ongetwijfeld gaan er bepaalde jobs verloren gaan. Maar over het algemeen zullen medewerkers niet vervangen worden door AI, maar wel door andere medewerkers die AI-tools gebruiken.

Waar ik me wel vragen bij stel, is de eenvoud waarmee AI ingezet kan worden met het oog op fraude. Het is kinderspel om iemands stem te kopiëren en die dingen te laten zeggen die hij of zij nooit verteld heeft. Op die manier creëer je een rode loper voor mensen met slechte bedoelingen. Ik verwacht dus een explosie van het aantal phishing-pogingen. We zullen manieren moeten vinden om daarmee om te gaan.

Hoe zit het met de regelgeving?

Gabriel Mattys: Daar wordt op dit moment naarstig aan gewerkt. De Europese Unie verwacht van bedrijven die AI-tools ontwikkelen dat ze maximale transparantie bieden over de manier waarop hun modellen getraind worden. Het zal wellicht tot 2026 duren vooraleer de Europese regelgeving in werking treedt. AI-bedrijven doen er dus goed aan om vandaag al werk te maken van die grote mate van transparantie.

Daarnaast moet duidelijkheid gecreëerd worden over bijvoorbeeld auteursrechten op door AI gegenereerde teksten en afbeeldingen. Er ligt dus nog heel wat werk op de plank voor de wetgevers. ●

Tips om zelf met AI aan de slag te gaan

Hoe zet je binnen je kantoor de eerste stappen met artificiële intelligentie? Gabriel Mattys geeft je concrete tips.

- Investeer niet zomaar in grootschalige IT-projecten als je met AI wil starten. Een pragmatische aanpak is de beste. Denk eerst na over je **dagelijkse business**. Waar steek je veel werkuren in en zou je een en ander graag efficiënter organiseren. Ga in die domeinen op zoek naar AI-tools die je kunnen helpen.
- Belangrijk is dat je te weten komt wat programma's zoals ChatGPT allemaal kunnen en niet kunnen. Stel **één medewerker** aan die zich verder verdiept in de mogelijkheden van AI en zijn of haar kennis deelt met de collega's.
- Zie AI-tools als een assistent of stagiair, die je werk verlicht of productiever maakt. Maar je moet altijd nog de **kwaliteit controleren** van het resultaat van de AI-tools. Hou er rekening mee dat AI-oplossingen soms foute antwoorden geven, net zoals mensen. Meer nog, wanneer je dezelfde vraag vijf keer stelt aan een AI-tool, bestaat de kans dat je niet vijfmaal hetzelfde antwoord krijgt.
- Hoe werk je best met ChatGPT of andere AI-tools? Je geeft die programma's een opdracht, en gaat die nadien verder verfijnen aan de hand van **vervolgvragen**. De manier waarop je de vragen stelt, is vandaag cruciaal. Naarmate deze tools verder ontwikkeld worden en dus nog slimmer worden, zal de vorm van de vraagstelling wellicht minder belangrijk worden.
- AI is een **mindset**. Net zoals we vandaag dagelijks Google gebruiken, kan je perfect elke dag tools zoals ChatGPT inzetten.
- Werk je met ChatGPT, opteer dan voor de **betalende versie**. Die is een stuk performanter en biedt veel meer mogelijkheden dan de gratis versie.



Yves Claeys



Joris Smeulders

Group Claeys:

‘We bouwen gestaag aan een
familiale
makelaarsgroep met respect
voor lokale verankering’

Group Claeys Insurance, ontstaan uit de fusie van de makelaarskantoren van Yves Claeys (Brugge en Knokke), Frederik Vandendriessche (Veurne) en Michel De Clerck (Kortrijk) is een toonaangevende makelaar in Vlaanderen. Het fusiekantoor beschikt over meer dan 50 jaar ervaring in verzekeringsoplossingen voor ondernemers en particulieren, financiële planning en het verzekeren van luxegoederen. Het team telt intussen ruim 50 medewerkers in zeven vestigingen en de kaap van 10 miljoen euro komt dichterbij. Managing Partners Yves Claeys (Founder) en Joris Smeulders (CEO) vertellen meer over de steile ambities van de groep.

Hoewel de zeven vestigingen zich allemaal in West-Vlaanderen bevinden, reiken de ambities van de groep veel verder. Yves Claeys: "We zijn vastbesloten om de komende jaren verder te groeien, niet alleen door onze footprint in West-Vlaanderen te vergroten maar we zijn ook van plan om stappen richting Oost-Vlaanderen te zetten. De kans is groot dat we op relatief korte termijn in die provincie kantoren zullen hebben. De provincies West- en Oost-Vlaanderen zijn ons kerngebied om verder te groeien. We kijken naar verschillende white spots in beide provincies die we op termijn willen invullen. Daarnaast kijken we ook in andere regio's uit naar partnerships waarmee we ons kunnen versterken."

Hoe belangrijk is lokale verankering voor jullie?

Yves Claeys: In onze manier van werken en marktbenadering is een sterke lokale verankering cruciaal. In elke vestiging beheert één van de vennoten of een klantenverantwoordelijke de relaties met ons cliënteel. We willen een persoonlijke makelaar zijn met een familiaal karakter en focus op connectie met de klant, maar met de mogelijkheden van een grootmakelaar.

Organisatorisch werken onze teams over de verschillende kantoren heen. Zo hebben we teams Business Insurance, Car Insurance, Private Insurance, Wealth Insurance en Wealth Management. Elk van die teams staat onder de verantwoordelijkheid van een teamleader en servicer de klanten in al onze kantoren. Onze lokale vestigingen mogen geen eilanden zijn, vandaar de integratie van alle teams. Maar toch heeft elke klant een vast aanspreekpunt: één lid van ons team dat het dossier van de klant door en door kent. Op die manier linken we een persoonlijke klantenbenadering aan een doorgedreven niveau van specialisatie. Daarnaast is het op het vlak van efficiëntie key om ondersteunende diensten zoals onder andere HR en Marketing te sharen.



Jullie baseline luidt 'more than insurance brokers'. Hoe vullen jullie dat precies in?

Joris Smeulders: We zijn ervan overtuigd dat lokale makelaars die alleen werken of slechts één of twee medewerkers tellen er alles aan doen om hun klanten een goede service te bieden. Maar wij willen méér kunnen doen voor onze klanten. Door onze taille beschikken we over specialisten in heel wat materies die we in verschillende kantoren kunnen inzetten. Ook op het vlak van digitalisering hebben we meer mogelijkheden dan een stand alone makelaar. Maar we zijn en blijven een

familiale makelaar voor familiale bedrijven. Persoonlijk contact en lokale nabijheid staan centraal in ons businessmodel. Zelfstandige vennoten hebben bij ons een grote mate van zeggenschap. Wanneer we kantoren overnemen of aansluiten, bekijken we steeds hoe we de zaakvoerder in ons verhaal kunnen meenemen.

INTERNE EN EXTERNE GROEI

Jullie hebben de voorbije jaren al meerdere kantoren overgenomen. Zelf zijn jullie ook een fusiekantoor sinds 2017.

Yves Claey's: De makelaars Germain Claey's, Vandendriessche en De Clerck waren stuk voor stuk familiale makelaars die al samenwerkten sinds het begin van de jaren 2000. In 2017 fuseerden ze tot Group Claey's omdat er heel wat uitdagingen op de makelarij afkwamen en ze klanten, medewerkers en partners meer garanties wilden bieden. Klanten zijn verzekerd van meer continuïteit, medewerkers krijgen meer doorgroeimogelijkheden en onze leveranciers krijgen de kans om echte langetermijnpartners te worden.

En wat is de volgende stap?

Joris Smeulders: We willen absoluut nog groeien en onze werking verder professionaliseren. We kiezen voor een gestage en duurzame groei. We gaan niet zomaar kantoren kopen om te kopen, maar opteren voor gerichte overnames die in ons verhaal passen.

Groeien in het segment Ondernemingen is daarbij essentieel, alsook ons leadership in wealth verder uitbouwen. Levensverzekeringen en financiële optimalisatie zijn belangrijke hefboomen over de verschillende klantensegmenten heen. We mikken zowel op interne als externe groei, want een grotere taille biedt garanties naar de toekomst.

De aanhoudende consolidatiegolf binnen de makelarij biedt ons heel wat opportuniteiten om samen met anderen uitdagingen inzake professionalisering aan te gaan. We zijn steeds op zoek naar gelijkgezinden.

Welk profiel van makelaarskantoor interesseert jullie?

Yves Claey's: We pinnen ons niet vast op een welbepaald profiel. Net zoals in marketing gaat het ons om een goede mix, namelijk de samenstelling van de portefeuille, het beheersplatform en vooral de persoonlijkheid van de zaakvoerder, zijn ambities en band met de lokale klant.

‘We willen een persoonlijke makelaar zijn met een familiaal karakter, maar met de mogelijkheden van een grootmakelaar.’

Yves Claey's

Zo sloot onlangs bijvoorbeeld Zakenkantoor Bryon uit Brugge zich bij onze groep aan. Zaakvoester Maaïke Bryon is maar 35, maar ze beseft dat alleen blijven veel moeilijker is dan de krachten bundelen. Samen met haar willen we iets duurzaam creëren.

Dat geldt eveneens voor onze relatie met de klanten. Onze kerntaak bestaat in het beschermen van het privé- en het professionele vermogen van onze klanten. Daarvoor bieden we oplossingen aan en willen we via onze specifieke aanpak meer zijn dan een gemiddelde makelaar. We verkopen geen polissen, maar wel een plan en package aan onze klanten. Dat plan evolueert doorheen de tijd en wordt strikt opgevolgd. We denken mee met de klant en zijn voor hem een vaste en betrouwbare partner.

AANTREKKELIJKE WERKGEVER

Wie wil groeien, krijgt al snel af te rekenen met de uitdagingen die een krappe arbeidsmarkt meebrengt ...

Joris Smeulders: Dat is zo, al heb ik het gevoel dat we door veel kandidaat-werknemers toch als een aantrekkelijke werkgever beschouwd worden. Ons team telt heel wat jonge, enthousiaste



medewerkers, die bij ons ruimte krijgen om zich verder te ontwikkelen. We zetten in op een participatieve bedrijfscultuur waarin we veel aandacht besteden aan de wellbeing van onze mensen. Ten slotte speelt het probleem 'afstand tot het kantoor' veel minder doordat we met verschillende vestigingen werken.

Yves Claey's: We krijgen heel wat respons op onze vacatures, al zijn we zeker nog op zoek naar bijkomende profielen met een sterke technisch-commerciële achtergrond. In de toekomst zal de nood aan goed opgeleide medewerkers alleen maar toenemen. We hebben mensen nodig die innovatief, creatief meedenken met de klant en ons bedrijf.



‘We mikken zowel op interne als externe groei, want een grotere taille biedt garanties naar de toekomst.’

Joris Smeulders

CONSOLIDATIE VAN VERZEKERAARS

Ook onder verzekeraars zijn er de voorbije jaren heel wat fusies en overnames geweest. Hoe kijken jullie daar tegenaan?

Yves Claeys: Het is alvast één van de hoofdredenen waarom het voor makelaars zo belangrijk is om te groeien. Een grotere taille geeft je extra buying power en laat je bijvoorbeeld toe om eigen voorwaarden te bedingen bij verzekeraars.

Toegegeven, je vindt vandaag als makelaar doorgaans nog wel voldoende Belgische verzekeraars om de nodige capaciteit te bieden. Al is het in Brand Industrie soms wel tricky. Ook voor luxegoederen is het aanbod beperkt. Daarom zijn we mede-eigenaar geworden van een volmachtenbedrijf in Nederland: Private Insurance Assuradeuren. Dat biedt ons alternatieve oplossingen waar heel wat concullega's geen toegang toe hebben. Zo creëren we bijvoorbeeld eigen producten in het wealth-segment. Daarnaast doen we soms een beroep op buitenlandse verzekeraars met een grote capaciteit.

En wat met de steeds toenemende verplichtingen vanuit de regelgeving?

Joris Smeulders: Kijk, niemand is fan van veel bijkomende administratie. Maar toch willen we die extra regels en verplichtingen in zekere zin omarmen. Het is immers een kans om ons dankzij ons groeiverhaal professioneel te onderscheiden van andere makelaars. Blijf je te klein, dan is zoiets wel een bedreiging.

Idem dito trouwens voor digitalisering. Ook dat is een opportuniteit. Digitale tools en data helpen ons om bijvoorbeeld onze onderschrijvingsprocessen te stroomlijnen. Al ruim veertien jaar houden we in onze kantoren geen enkel papier meer bij. We trachten niet alleen alle mogelijkheden van ons beheerspakket te benutten, maar ontwikkelen ook zelf modules en tools om het een en ander nog te versterken. En daarnaast werken we uiteraard samen met sterke partners, zoals Teledesk Group. Je hoeft nu eenmaal niet in alles zelf de beste te zijn. Over het muurtje kijken is altijd nuttig. En partners zoals Teledesk Group helpen ons om onze performantie nog te vergroten. •



De waarden van Teledesk Group

Bij Teledesk Group staan een aantal waarden centraal in onze dienstverlening naar makelaars en verzekeraars.





Waarom is
het belangrijk dat je
communicatiebureau
iets van
verzekeringen
kent?

Communicatie is key. Maar je verwacht van een communicatiebureau toch dat die je sector door en door kent? Dat termen zoals tak 23, schuldsaldoverzekering, successieplanning of een beperkte omnium hem als muziek in de oren klinken?

MARKETING EN COMMUNICATIE OP MAAT VAN DE VERZEKERINGSSECTOR

Wel, dan is onze marketingafdeling Mindsetting jouw ideale gesprekspartner. Door de jaren heen hebben we een uitgebreid cliënteel opgebouwd in de financiële sector: verzekeraars, makelaars, banken, beroepsverenigingen, softwarehuizen ... Wij spreken jouw taal en kunnen zo onze creativiteit aan marktkennis koppelen.

COMMUNICATIE VAN A TOT Z

We zien communicatie als één geïntegreerd geheel. Je bedrijf moet overal dezelfde boodschap uitdragen en daarvoor is een uniforme huisstijl een must. Je kan bij ons dan ook terecht voor een complete communicatieservice. Waar kunnen wij je concreet mee helpen?

- Communicatieplan op maat van je bedrijf
- Copywriting van boeiende teksten voor online en offline
- Ontwikkeling van nieuwsbrieven
- Creatieve vormgeving van brochures of mailings
- Uitwerken van een huisstijl
- Webdesign en webdevelopment
- Digitale marketing
- Socialemediastrategie
- Aantrekkelijke video's



VOORDELEN VOOR JOU



Aan enkele woorden hebben we genoeg om voor jou aan de slag te gaan.



Je besteedt minder tijd aan brieven en opvolgen, zodat jij je kan focussen op je core business.



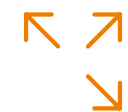
Je bent gerust dat de inhoud van je communicatie correct is en in lijn ligt met de wetgeving.



Wij kijken objectief, maar met marktkennis naar je communicatie en geven eerlijk advies.



Je hoeft geen medewerker aan te nemen of op te leiden voor je communicatie.



We zijn flexibel inzetbaar voor al je communicatieplannen.



Je hoeft zelf geen geld uit te geven aan geavanceerde tools en technologieën.

Wil je graag meer weten?

Maak dan zeker een afspraak.



Fleet support

& repair management voor makelaars en vlootbeheerders

Teledesk Group biedt aan zijn partnermakelaars een uniek toegevoegde waarde voor kmo-kanten en vlooteigenaars, zodat de makelaar voor die klanten echt een verschil kan maken. Het resultaat: een hogere klantentevredenheid en -retentie! Ontdek hier meer!





Veel kmo's hebben het lastig met de veelheid aan services die vlootbeheer meebrengt. Vaak laten ze dit over aan de financiële dienst of de HR-verantwoordelijke, die natuurlijk ook nog heel wat andere katten te geselen heeft. Teledesk Group kan vlootbeheerders helpen met het opstellen van een car policy op maat, alsook bij fleet support en repair management.

FLEET SUPPORT

Samen met de makelaar vervolledigen we het stappenplan, dat alle FAQ omvat. Op basis hiervan stellen we een fiche op die ons Customer Support Team helpt om eerstelijns hulp te bieden aan de medewerkers van de vlooteigenaar.

De makelaar krijgt een uniek telefoonnummer toegewezen waarnaar de vlooteigenaar en bestuurder kan bellen. Teledesk Group neemt de telefoon op in naam van de makelaar.

Onze beheerders werken op ons uniek platform en openen een ticket als de bestuurder vragen heeft over het einde van contracten, het regelen van vervangwagens, verlies van tankkaarten, info over elektrisch laden, onderhoud en herstellingen, depannages, de car policy ... Wij volgen dit ticket verder op, zodat de HR- en Finance-dienst van de kmo zich op hun eigen core business kunnen focussen zonder gestoord te worden. Voor alle duidelijkheid: in het aankoopproces van de wagens komen wij niet tussen.

REPAIR MANAGEMENT

Voor de ontzorging van je schadebeheerders en de fleet owners in je verzekeringsportefeuille, helpt ons team van specialisten je met al je autoschadeherstellingen. Samen met ons carrosserienetwerk van 130 herstellende in België en onze partnernetwerken in het buitenland kunnen we vloten van elke taille ondersteunen in het schadeherstelproces. Ook bieden we unieke voordelen aan voor de bestuurders, zodat iedereen zich kan focussen op zijn core business en er geen werkuren verloren gaan aan onnodige verplaatsingen en een langdurige opvolging van het dossier.

Wat mogen de bedrijven en bestuurders aan extra services verwachten?

- Online schadeafhandeling
- 24/7 telefonische ondersteuning
- Een kwalitatieve herstelling, inclusief controle op de kwaliteit en kostprijs
- Een efficiënt herstelproces
- Bijkomende voordelen:
 - ▶ Pick-up & Delivery
 - ▶ Gratis vervangwagen
 - ▶ Technische check-up
 - ▶ Levenslange garantie op de herstelling

Meer weten over ons herstellenetwerk?

Stuur een mailtje naar sales@teledeskgroup.be.



DELA

‘We willen er zijn op moeilijke momenten voor onze klanten. Dankzij Teledesk Group doen we dit

24/7’

Al heel wat jaren is Teledesk Group een vaste partner van uitvaartspecialist DELA. Wat Teledesk Group precies voor DELA doet en welke toegevoegde waarde dit oplevert, ontdek je in dit interview met Commercieel Directeur Verzekeringen Stephan Pittoors en Manager Customer Management Romy Quick.

Als uitvaartspecialist wil DELA mensen die geconfronteerd worden met een overlijden maximaal ontzorgen voor, tijdens en na de uitvaart. Via haar uitvaartverzekering zorgt DELA voor financiële zekerheid. In onze uitvaartcentra verzorgt DELA een kwalitatieve en persoonlijke service en na de uitvaart helpt DELA om tal van praktische en administratieve zaken te regelen.

“Binnen Verzekeren onderscheiden we bij de Customer Management-afdeling vandaag drie departementen”, vertelt Romy Quick. “Onze Customer Care, ofwel frontoffice, waar alle eerstelijnsverzoeken om informatie binnenkomen via telefoon, e-mail en sinds kort ook live chat. Wanneer onze eigen Customer Care-medewerkers onvoldoende of niet bereikbaar zijn tijdens de kantooruren, wordt de overflow van inkomende calls naar Teledesk Group afgeleid, zodat er steeds een continuïteit van onze dienstverlening is.

‘Ons partnership met Teledesk Group stelt ons in staat om onze klanten en partners 24/7 te ontzorgen.’

Stephan Pittoors

Daarnaast zijn er nog Customer Service-medewerkers die instaan voor de volledige polisadministratie en het Claims-departement. Dat laatste regelt het schadedossier van de overlijdensmelding tot en met de uitbetaling en de fiscale aangifte. Teledesk Group staat hierbij in voor de opvolging van onze ‘alarmlijn’, waar de overlijdens ook gemeld kunnen worden buiten de kantooruren. Naast de operationele werkzaamheden staat de Customer Management-afdeling tevens in voor het optimaliseren van alle touchpoints tijdens de volledige klantenreis. We

willen immers warme contacten onderhouden met onze klanten op elk moment. We zetten steeds in op een persoonlijke, warme en verbindende communicatie: we spreken de klant aan in een toegankelijke taal – dat is heel belangrijk wanneer men ontredder is – en bieden een luisterend oor.”

DELA en Teledesk Group werken al vele jaren samen. De overlijdensmeldingen vormen zowat de rode draad doorheen die periode, al verzorgde Teledesk Group in het verleden ook al heel wat andere dienstverlening, zoals debiteurencalls, welkomstcalls na de onboarding van nieuwe klanten en tal van commerciële acties.



OVERLIJDENSMELDINGEN

Wat houdt het werk van Teledesk Group in het kader van de overlijdensmeldingen aan DELA precies in? Romy Quick: “Zodra een oproep op de ‘alarmlijn’ binnenkomt, betuigt de medewerker van Teledesk Group eerst zijn of haar medeleven. Vervolgens worden een aantal gegevens van de overledene opgevraagd en wordt de verzekeringsdekking nagekeken. Voorts controleert de Teledesk Group-medewerker of er een wilsbeschikking geregistreerd is bij DELA en wordt er nagegaan of er al een uitvaartondernemer aangesteld werd. Doorgaans is dat het geval, maar zo niet, dan zal Teledesk Group de klant helpen om een geschikte uitvaartonderneming in de buurt te vinden. De keuze van uitvaartonderneming

is vrij. Wanneer er zich een uitvaartonderneming van DELA in de buurt bevindt en hiervoor gekozen wordt, zal Teledesk de nabestaanden tevens informeren omtrent de financiële tegemoetkoming op de uitvaartfactuur. Ten slotte wordt er een infofiche opgemaakt en bezorgd aan DELA, zodat de collega’s van Claims het dossier verder kunnen opnemen en afwerken. Teledesk Group verwerkt 21% van het totale aantal overlijdensmeldingen.”

‘We houden ook onze NPS-score nauwgezet in de gaten. Vandaag ligt deze hoger dan 60, wat in de verzekeringssector toch redelijk uniek is.’

Romy Quick

OVERFLOW TELEFONIE

Naast de overlidingsmeldingen via de ‘alarmlijn’ verzorgt Teledesk Group ook de overflow van telefonie vanuit klanten en bemiddelaars. Teledesk Group beschikt daarvoor over toegang tot de backoffice-systemen van DELA, zodat vragen van klanten meteen beantwoord kunnen worden. Ook voeren de agenten beperkte administratieve wijzigingen door en registreren ze de calls in de CRM-toepassing van DELA. Het doorsturen van formulieren, bijvoorbeeld voor een wijziging aan de polis, hoort eveneens tot het takenpakket van de Teledesk Group-medewerkers.

GROEIMARKT IN BELGIË

Als nichespeler beschikt DELA over heel wat groeipotentieel. Stephan Pittoors: “Uitvaartverzekeringen zijn een groeimarkt in de voor het overige verzadigde Belgische verzekeringsmarkt. Het grootste deel van onze nieuwe contracten wordt geadviseerd door makelaars, logisch want ontzorgen zit in ons beider DNA. Daarnaast hebben enkele andere verzekeraars, die werken met een eigen distributienetwerk zoals Ethias

en P&V verzekeringen, ook besloten om onze oplossing aan hun klanten aan te bieden. We ondersteunen distributiepartners op verschillende manieren: meestal via campagnes met het oog op cross sellingacties binnen hun portefeuille. Maar ook via performante tools zoals DELAconnect. Ook de integratie van onze online onderschrijvingstool in de digitale kanalen van onze partners behoort tot de mogelijkheden. Die tools laten makelaars toe om vanop afstand een polis van a tot z te onderschrijven, inclusief de medische acceptatie.

Als makelaars meer te weten willen komen over ons partnerprogramma DELActive en welke marketingtools ze het best inzetten om hun klanten te ontzorgen, neem dan gerust contact op via 02/800.87.88 of salesupport@dela.be.

Ons partnership met Teledesk Group stelt ons in staat om onze klanten en partners 24/7 te ontzorgen. We willen er immers altijd zijn op de moeilijke momenten. We hebben de voorbije maanden al vaak gehoord en gelezen dat verzekeraars soms moeilijk

bereikbaar zijn voor klanten en makelaars. Dat willen we bij DELA echt vermijden en daar helpt Teledesk Group ons bij.”

HOGE NPS

DELA huldigt het ‘First time right’-principe, wat inhoudt dat de vraag van klanten van bij hun eerste telefoontje meteen en volledig beantwoord wordt, zonder de extra tussenkomst van een dossierbeheerder of andere medewerker van de backoffice. Daartoe hebben de medewerkers van Customer Care een breed scala aan product- en proceskennis.

Romy Quick: “We houden ook onze NPS-score waarmee we onze klanttevredenheid meten nauwgezet in de gaten. Vandaag ligt deze hoger dan 60, wat in de verzekeringssector toch redelijk uniek is. Daarin zitten ook de calls die door Teledesk Group verwerkt worden mee in vervat. Hiermee houden we samen de vinger aan de pols waarbij kwaliteit boven kwantiteit gaat.

We beschikken doorheen het jaar over een kalender met de piekmomenten waarop we van Teledesk Group een hogere bezetting vragen. Bijvoorbeeld tijdens het uitsturen van de

jaarlijkse inlichtingen. Dit stelt Teledesk Group in staat zich hierop te organiseren en flexibel op te stellen om dit optimaal in te vullen. Op vaste tijdstippen organiseren we operationele steercó's om bij te sturen waar nodig. Naast de overleg- en opleidingsmomenten hebben we tevens een chatkanaal via Teams ingelast tussen onze organisaties. Op die manier zorgen we ervoor dat alles loopt en blijft lopen zoals we dat graag willen en het stelt ons in staat om kort op de bal te spelen en efficiënt informatie uit te wisselen.” ●

Hoe Teledesk Group

jou
helpt

als de natuur
lelijk huishoudt



Ons klimaat wordt alsmaar onvoorspelbaarder. Wanneer een forse hagelbui, een hevige storm of overstroming een regio teistert, leidt dit doorgaans tot een explosie van het aantal schadedossiers in Auto of Brand. De telefoon in je kantoor staat roodgloeiend, maar je hebt nu eenmaal maar twee handen ... Daarom hebben we bij Teledesk Group een plan ontwikkeld om in dergelijke gevallen onze capaciteit fors te verhogen en schadedossiers voor makelaars en verzekeraars snel en efficiënt te kunnen regelen.



Teledesk Group biedt heel wat activiteiten aan voor makelaars en verzekeringsmaatschappijen: telefonische bijstand, telemarketing, schadebeheer en repair management, ondersteuning inzake productie en fleet support ... Voor elk van deze services hebben we teams ter beschikking, die elke dag paraat staan om (klanten van) tussenpersonen en verzekeraars te helpen.

Als er zich een CatNat-situatie voordoet, is elke medewerker in ons bedrijf opgeleid om ingeschakeld te worden in één van de andere teams. Op die manier kunnen we bij een natuurramp onze capaciteit sterk opschalen en bottlenecks bij makelaars of verzekeraars vermijden.



BIJSTAND

We schakelen extra medewerkers in van andere teams om alle oproepen te beantwoorden met betrekking tot een CatNat-scenario, ongeacht of het gaat om hagel- of stormschade, een overstroming of een andere natuurramp. In eerste lijn verzamelen we alle nodige informatie van de klanten en informeren hen over de initiatieven die ze zelf al kunnen nemen om onze partnermakelaars en maatschappijen te ontzorgen en schadedossiers sneller te kunnen afhandelen. Deze opschaling gebeurt 24/7, dus ook 's nachts en tijdens het weekend.

SCHADEBEHEER

Via onze bijstand ontvangen we de schademelding nog vooraleer onze klant zijn schade heeft aangemeld. Zo kunnen we de klant meteen inlichten welke info we van hem of haar nodig hebben om een volledige aangifte te kunnen doen. Dat is nodig om het dossier zo snel mogelijk aan te verzekeraar te kunnen doorgeven of om het zelf te regelen. Duidelijke communicatie is key!

REPAIR MANAGEMENT

Bij hagelschade of stormschade kan er in specifieke regio's een hoge nood ontstaan aan expertises en/of herstellingen van voertuigen. Voor onze vlootklanten, partnermakelaars en partnermaatschappijen waarvoor Teledesk Group het erkende netwerk is, toetsen we bij een CatNat de hoogdringendheid van herstel en expertise af aan de hand van de schademelding. Zo kunnen we in functie van de capaciteit van onze herstellende en interne logistieke regelingen zorgen voor een zo snel mogelijke herstelling van een voertuig. Ook zullen de dossiers waarvoor eerst een expertise uitgevoerd moet worden of waar een specifieke hagelschadeherstelling noodzakelijk is, gecentraliseerd worden, zodat de expert en de specialist in hagelschadeherstelling voertuigen aan een hoog tempo kunnen herstellen conform de vereiste kwaliteitsnormen. •





Elke Wyckaert:

**van commercieel
medewerker tot zaakvoerder**

De Verzekeringscoach

Elke Wyckaert werkte negen jaar als commercieel medewerker en rechterhand van zaakvoerder André Kockaerts bij Advieskantoor Kockaerts in Wilsele (Leuven). In mei 2022 nam ze de fakkel van hem over en gaf ze het verzekeringskantoor de nieuwe naam 'De Verzekeringscoach'. Om de personeelsuitdagingen het hoofd te bieden, besteedt ze sinds enkele maanden het Schadebeheer uit aan Teledesk Group.

START IN DE VERZEKERINGSWERELD

Toen Elke Wyckaert een studiekeuze moest maken, wist ze nog niet welke job ze later wilde doen. Daarom heeft ze Toegepaste Economische Wetenschappen gestudeerd, een richting waar ze nog alle kanten mee uit kon. Na haar eerste job is ze toevallig op een vacature bij Advieskantoor Kockaerts gestoten. "In de functieomschrijving stond dat het verzekeringskantoor op zoek was naar een commerciële medewerker die de rechterhand van de zaakvoerder zou worden met de optie om binnen een aantal jaar het kantoor volledig over te nemen. Ik was ambitieus en op zoek naar een uitdaging. Ik wist totaal niet hoe een makelaar werkte en of het iets voor mij zou zijn, toch heb ik mijn kans gewaagd", vertelt Elke Wyckaert. "Na een sollicitatiegesprek ben ik aangenomen en werd ik tijdens een intensief opleidingstraject ondergedompeld in de verzekeringswereld, want mijn kennis van verzekeringen was redelijk beperkt. Wat ik leerde in de opleiding mocht ik al snel in de praktijk omzetten, waardoor ik op korte tijd echt de kneepjes van het vak leerde. Na een tijdje werd mijn takenpakket ook uitgebreid met personeels- en financieel beheer, zodat ik mij echt op verschillende domeinen kon ontplooien. Ik haalde voldoening uit mijn job en wist al snel dat dit echt een bijzondere uitdaging voor de lange termijn zou zijn."

ZAAKVOERDER OP ZOEK NAAR OPVOLGER

Bij het lanceren van de vacature was de zaakvoerder een jonge zestiger die toch stilaan aan zijn pensioen en aan een overnemer van zijn kantoor begon te denken. "Het kantoor heeft een mooie portefeuille en André wilde continuïteit voorzien. Omdat er familiaal geen opvolger was, moest hij wel breder kijken. In mei 2022 heb ik het roer overgenomen en Advieskantoor Kockaerts omgedoopt tot De Verzekeringscoach. André is vandaag 69 jaar en is nog steeds aan het werk. We werken zelfs nog altijd samen, want hij werkt als subagent voor mijn kantoor. De klanten merken maar weinig verschil, omdat we allebei actief blijven binnen het bedrijf. Het was dus voor alle partijen een win-win: André kan blijven doen wat hij graag doet, de continuïteit van het bedrijf is gewaarborgd en ik krijg een mooie opportuniteit om een sterke zaak verder uit te bouwen en te laten groeien."

PERSONEELSUITDAGINGEN AANPAKKEN

"Ik doe de job van verzekeringsmakelaar en -adviseur echt graag. Ik luister naar wat klanten willen en nodig hebben en adviseer welke verzekeringen daar bij aansluiten. Ik geloof zelf in alles wat ik voorstel. De switch naar zaakvoerder was best zwaar. Er komt veel kijken bij een overname en daar sta je op voorhand niet altijd bij stil. Veel administratie, zoals de boekhouding, opvolging van betalingen, correcte naleving van de regelgeving ... is naar mij doorgeschoven. Daar kruipt toch wel wat tijd in. Ik heb gelukkig wel het voordeel dat het kantoor al lang bestaat en we dus al enige tijd bezig zijn met de implementatie van de regelgeving in onze bedrijfswerking. Daar kan ik nu dus op verder bouwen. Ook is er al een mooie klantenportefeuille, waardoor ik niet van nul moest starten. Een extra uitdaging waar we mee te maken krijgen, is voldoende personeel vinden. We zijn al een tijdje actief op zoek naar nieuwe collega's, maar voorlopig zonder succes. Om onze klanten zo goed mogelijk

te blijven servicen, doen we daarom sinds kort een beroep op Teledesk Group voor Schadebeheer. En mijn eigen mama werkt nu ook bij De Verzekeringscoach als mijn vertrouwenspersoon."

CHARISMATISCH MIDDELGROOT KANTOOR

De Verzekeringscoach is een middelgroot kantoor. "We zijn in totaal met vijf en dat heeft zeker zijn charme. Ik geloof ook dat een kleinere makelaar belangrijk blijft. Er is nog veel vraag naar een makelaar in de buurt, die goed bereikbaar is en waar klanten vlot terecht kunnen. En op die vraag willen wij blijven inzetten. Ik vind het echt belangrijk om dicht bij de klant te staan. Ik geloof niet in een volledige digitale werking, maar wel in een samenhang tussen digitaal en fysiek. Om de zoveel tijd proberen we bijvoorbeeld een afspraak in te plannen met onze totaalklanten voor een check-up van hun verzekeringsportefeuille. Zijn ze ergens dubbel verzekerd? Zijn er polissen die beter aansluiten bij hun behoeften? Op korte termijn levert dat ons als bedrijf niks op, in tegendeel zelfs. Maar het loont op lange termijn, omdat de klanten voelen dat we echt met hen bezig zijn en dat geeft vertrouwen."

Naar de toekomst toe wil Elke vooral blijven doen, wat ze nu doet. Al wil ze binnen een termijn van tien, vijftien jaar groeien met meer specialisatie, want nu is De Verzekeringscoach voornamelijk een generalistische makelaar. "Maar op dit moment moeten we ons allereerst focussen op het juiste personeel vinden, zodat we een sterk, flexibel team kunnen uitbouwen." •

Even voorstellen

Jeroen

De Schrijver

Backoffice Manager bij Teledesk Group

Jeroen De Schrijver is al bijna zeven jaar een vaste waarde bij Teledesk Group. Na zijn studies Finance en Risk Management ging hij aan de slag bij een Gents afvalverwerkingsbedrijf op de dienst Riskmanagement. “Ik zorgde ervoor dat alle mogelijke risico’s verzekerd waren. Dat ging dan van auto’s, vrachtwagens en machines tot de verschillende sites. Het was eigenlijk de perfecte voorbereiding op een job bij Teledesk Group.”

VASTE WAARDE BIJ TELEDESK GROUP SINDS 2017

“Toen ik samen met mijn vrouw een woning kocht in onze geboortestad Ieper, ging ik op zoek naar een job dichterbij huis. Via een openstaande vacature voor Schadebeheerder kwam ik in januari 2017 voor het eerst Teledesk Group binnen gewandeld. Die functie heb ik zo’n drie jaar gedaan, tot ik in 2020 bij de overname van Geert Verhaeghe de kans kreeg om mee in het management te starten. Sindsdien ben ik Backoffice Manager.”

TAKEN VAN EEN BACKOFFICE MANAGER

De backoffice van Teledesk Group zorgt voor de administratieve ondersteuning van makelaars en verzekeraars. Al zijn de taken van de dienst best uitgebreid. “We staan in voor schadebeheer, polisbeheer, levensverzekeringen, accident management en facility. Als Backoffice Manager zorg ik voor een consistent en kwalitatief beheer, zodat klanten het hele jaar door op ons kunnen rekenen. Als één van de medewerkers afwezig is door ziekte of verlof, leggen wij de puzzel zodat de klant er niets van merkt. Dat is niet altijd eenvoudig, want wij krijgen uiteraard met dezelfde uitdagingen als onze klanten af te rekenen. Maar

na een tijdje word je vaardig om onverwachte gaten in de planning efficiënt op te lossen. Ik ondersteun mijn collega’s ook op vlak van opleidingen. In onze branche is het immers belangrijk dat iedereen steeds mee is met de wetgeving en alle procedures kent. Op die manier kunnen we altijd een kwalitatieve dienstverlening garanderen.”

NIEUWE COLLEGA’S VOOR NIEUWE PROJECTEN

Bij een groeiende onderneming zoals Teledesk Group starten er elk jaar een heel aantal nieuwe projecten op. “Die projecten vullen we in met nieuwe collega’s, die we opleiden en opvolgen. En daar zit ook meteen de grootste uitdaging.

Eenzijds moet je ervoor zorgen dat de nieuwe collega’s zich goed voelen en in een fijne werkomgeving terechtkomen. Anderzijds moeten we ons bij elk nieuw project weer bewijzen en tonen wat we in huis hebben. De kwaliteit moet dus meteen goed zitten. Het leukste aspect aan mijn job is wanneer ik voel dat alle puzzelstukjes mooi in elkaar vallen. Collega’s die voldoening halen uit hun job en de klant die tevreden is. Dan weet ik dat het project écht gelanceerd is.”



BAND VAN WEDERZIJD VERTROUWEN OPBOUWEN

“Wederzijds vertrouwen is de basis van iedere samenwerking. Als team is het daarom belangrijk om een goede relatie met de klanten op te bouwen. Elk project kent wel zijn ups en downs. Zolang de communicatielijnen goed zitten en de juiste afspraken gemaakt zijn, is er voor elk probleem een oplossing. De uiteindelijke resultaten vallen of staan met de ambitie en verantwoordelijkheidszin van de medewerkers. Ik probeer alles zo goed mogelijk te faciliteren, maar het succes van een project en de tevredenheid van de klant is 100% de verdienste van de collega's.”

IMPACT VAN VERANDERINGEN IN DE SECTOR

De laatste jaren hebben er aanzienlijke veranderingen plaatsgevonden in de verzekeringssector. “Zo wordt de regelgeving rond computerveiligheid en GDPR alleen maar strenger. Dat is natuurlijk een goede zaak, maar het vraagt ook de nodige flexibiliteit en inspanningen. Ook de arbeidsmarkt is niet meer te vergelijken met die van tien jaar geleden. Er zijn veel diversere jobfuncties en studierichtingen passen zich daarop aan, door specifiekere richtingen aan te bieden. Dat maakt de instroom in een vakspecifieke sector zoals de onze veel moeilijker. Onze poel wordt kleiner, waardoor we onze blik moeten verruimen. We zetten meer en

meer in op on the job training. Thuiswerk is in mijn ogen dan weer een erg goede evolutie. Het laat onze medewerkers toe om een beter evenwicht te vinden tussen hun werk en privé. Voor ons als werkgever zorgt het anderzijds wel voor een extra uitdaging om de werkkwaliteit en de werksfeer optimaal te houden.”

TECHNOLOGISCHE REVOLUTIE KOMT ERAAN

Ook de technologische revolutie met een sterke opmars van AI en robotisering is een erg ingrijpende verandering voor Teledesk Group. “De tijd van classeurs ligt nu echt wel ver achter ons. Alles gebeurt digitaal en moet zo snel mogelijk gaan. De komende jaren komt er ook in de verzekeringssector

een doorbaak in de evolutie van AI en robotisering, daar ben ik zeker van. Dat zal ook ongetwijfeld een impact hebben. Het is aan ons om de evolutie op de voet te volgen en onze dienstverlening zo nodig aan te passen. We moeten meegroeien in de richting die de wereld uitgaat. Dat is niet evident, maar met de nodige kennis in huis lukt ons dat zeker. Ik geloof ook dat het menselijk aspect van onze services onze grootste troef is. Als het over geld gaat, willen eindklanten echt persoonlijk geadviseerd worden. Daar liggen onze opportuniteiten en daar moeten we op blijven inzetten.” ●

Paperbox

biedt AI-oplossing
voor automatisch beheer
mailboxes

Krijg je elke dag honderden mails en documenten binnen? Met de hulp van Paperbox kan je jouw workload hieromtrent fors verlagen. Het bedrijf biedt immers een AI-oplossing aan om mailboxes van makelaars en verzekeraars op een automatische manier te beheren.



“Paperbox ondersteunt makelaars en verzekeringsmaatschappijen door inkomende mails en documenten automatisch te herkennen en te lezen”, vertelt Maarten Callaert, co-founder en COO bij Paperbox. “Onze software staat eerst en vooral in voor de intelligente archivering van inkomend mailverkeer. Dat zorgt ervoor dat documenten met de juiste naam in het juiste dossier worden weggeschreven. Dat kan onder het juiste schadegeval, contract of risico-object. Daarnaast zet onze tool inkomende mails automatisch om naar een taak voor de beheerder, zoals de aanmaak van een nieuwe schade-aangifte. Bovendien wordt er ook een prioriteitslabel aan deze taak gekoppeld.”

Verzekeraars en makelaars hebben allen te maken met dezelfde problematiek: te weinig tijd of handen én te veel werk of e-mails. “Als we dit meten in de praktijk, zien we dat de administratieve weghang-activiteit soms tot 20% van de totale tijd per opdracht of vraag beslaat. En die tijd maken we met deze oplossing opnieuw vrij.”



In bepaalde omstandigheden lukt het Paperbox niet om inkomende mails te herkennen. Voor deze mails wordt er per klant een beveiligde validatieomgeving opgezet. De makelaar of verzekeraar bezoekt deze validatieomgeving en verwerkt daar manueel de overblijvende mails. Ook kan de makelaar daar eventuele correcties aanbrengen. En aangezien Paperbox gebouwd is op AI-technologie, leert de technologie steeds bij. Zo weet het systeem, nadat de makelaar of verzekeraar correcties heeft aangebracht, de volgende keer hoe hij deze e-mail of scan moet aanpakken.

WAT KOST PAPERBOX?

De prijs die je als klant aan Paperbox betaalt, is gebaseerd op het aantal transacties dat Paperbox voor jou zal uitvoeren. Je maakt aan het begin van het jaar een schatting van het aantal mails dat Paperbox zal verwerken en op basis van dit aantal wordt de prijs berekend.

Meer info vind je op paperbox.ai.

Wat zijn de voordelen van Paperbox?

- **Je medewerkers hoeven zich minder bezig te houden met het inlezen en verwerken van inkomende mails en documenten, wat zorgt voor een significante tijdwinst.**
- **Je medewerkers kunnen zich meer focussen op nuttigere jobs.**
- **De mails en documenten die je klanten versturen, worden sneller verwerkt.**
- **De tevredenheid van zowel je medewerkers als je klanten neemt toe, want de reactietermijn wordt korter.**
- **Je kan Paperbox gebruiken voor zowel productie als schaderegeling.**
- **Je houdt meer tijd over voor je core business: adviseren van je klanten.**
- **Én je creëert meer ruimte en tijd binnen jouw team. Even ontstressen of rust nemen kan ook wonderen verrichten.**

057 228 111

info@teledeskgroup.be

Plumerlaan 113

8900 Ieper

