

Uit deelname van inmiddels zeventig NVA-leden blijkt:

NVA Webservices voldoet aan behoefte

Sinds ruim twee jaar woedt in verzekeringsland een nieuwe internetgolf. Misschien wel de eerste échte golf, want in tegenstelling tot de golven daarvoor surft de consument niet alleen wat rond, maar maakt hij nu ook gebruik van de mogelijkheden tot online premieberekening, productvergelijking, het aanvragen van offertes en het afsluiten van verzekeringen. Om als intermediair te kunnen profiteren van die ontwikkeling, is het hebben van een professionele, actuele en interactieve website een eerste vereiste. Begin vorig jaar bracht de NVA zo'n website voor haar leden binnen handbereik met de NVA Webservices (www.nvawebservices.nl)

Toen de NVA zich eind 2005 voornam om haar leden actiever te gaan ondersteunen op het terrein van internet, werd na een uitgebreide selectieprocedure gekozen voor DenK Internet Services als leverancier van websites en interactieve 'tools'. DenK is gespecialiseerd in internettoepassingen voor de financiële dienstverle-

ning en verzorgt de actieve internetcommunicatie van diverse organisaties in de financiële en verzekeringsmarkt en van inmiddels ruim zeventienhonderd intermediairs. Die ervaring, in combinatie met de kwalitatieve waarborgen die DenK biedt, maakte het de meest geschikte partner voor de ontwikkeling van het dynamische webconcept dat de NVA voor ogen stond: de NVA Webservices.

De essentie van de NVA Webservices is dat iedere deelnemer een professionele, op maat ingerichte website heeft op basis van een individueel ontwerp, waaraan echter een conceptmatige basis ten grondslag ligt. Iedere deelnemer kan via een uitgebreid, maar duidelijk online beheersysteem (content management systeem) zelf pagina's aanmaken, teksten en nieuwsberichten plaatsen en wijzigen, plaatjes opnemen, downloads toevoegen en andere sites koppelen. Maar de conceptmatige aanpak maakt dat de site ook zonder inspanning van de deelnemer op elke pagina vakkundig 'gevuld' en altijd 'bij' is.

Actualiteit gewaarborgd

De financiële markt is voortdurend in beweging, dus de website van een intermediair vraagt veel aandacht. Zijn de teksten nog actueel? Is het SKV-logo al vervangen door dat van



Evers Assurantiën: Voldoende flexibiliteit voor integratie beleggingsinformatie.

Kifid? Zijn het KvK-, AFM- en Kifid-nummer al opgenomen? Is het nieuws niet achterhaald? De praktijk is vaak dat de site structureel achter loopt bij de werkelijkheid. De NVA Webservices zorgt ervoor dat de actualiteit is gewaarborgd. Iedere twee weken worden automatisch nieuwe, op het vakgebied van de adviseur toegesneden, nieuwsberichten geplaatst, gericht zowel op de consument als op de zakelijke relatie. Verder kent de NVA Webservices optionele onderwerppagina's, zoals 'Wonen', 'Verkeer', 'Hypotheken' en 'Ondernemer', die ieder half jaar automatisch worden voorzien van nieuwe teksten en beeldmateriaal. Daarnaast worden alle interactieve formulieren en tools in de site actueel gehouden. Zo worden de online inboedel- en herbouwwaardemeter steeds aangepast als er een nieuw model verschijnt, en wordt de jaarruimtecalculator voortdurend in overeenstemming met de fiscale werkelijkheid gehouden.

Steeds meer interactief

Nu de consument genoeg vertrouwen in internet heeft om zelfs online bankproducten af te nemen en verzekeringsproducten af te sluiten, valt of staat een website met de interactieve mogelijkheden. Goede, actuele informatie is niet meer genoeg. Er moeten voldoende interactiemogelijkheden in de site zijn opgenomen. De NVA Webservices voorziet in een uitgebreide 'Klantenservice' waarin standaard diverse online mutatie- en offerteformulieren zijn opgenomen, maar ook een totaalrelatie-, schademeldings- en bel-mij-formulier. Verder is een klanttevredenheidsmeter te vinden, alsmede een aanbevelings-, klachtmeldings- en een algemeen reactieformulier. Ook een pagina met daarop een groot aantal relevante te downloaden formulieren en brochures, is onderdeel van de 'Klantenservice'. Al deze items worden voortdurend automatisch geactualiseerd. Daarnaast zijn er nog talloze interactieve uitbreidingsmogelijkheden, zoals de online inboedel- en herbouwwaardemeter en diverse hypotheekcalculatoren. De deelnemers aan de NVA-Webservices ervaren inmiddels een steeds toenemend aantal reacties, vragen en opdrachten van klanten en prospects dat dagelijks via de website binnenkomt.

Flexibiliteit en gemak

In de afgelopen twee jaar is het aantal online premieberekenings-, offerte- en afsluitmodules van verzekeraars, banken en andere partijen sterk toegenomen. De uiterst flexibele websites van de deelnemers aan de NVA Webservices bieden talloze mogelijkheden om deze interactiviteit in de site op te nemen en afdoende



Korsten Van Dieperbeek Groep: Altijd verzekerd van actualiteit.

onder de aandacht van de bezoeker te brengen. Door haar specialisme is DenK Internet Services als geen ander op de hoogte van alle mogelijkheden van de diverse tools van verzekeraars en andere in de financiële markt voorhanden zijnde interactiviteit, zoals Klik & Sluit (Voogd & Voogd) en MP4u (Meeting-point). Dit betekent dat dergelijke koppelingen snel kunnen worden aangebracht en van de eigenaar van de site nauwelijks aandacht vragen. Want ook in dat opzicht staat 'gemak' centraal binnen de NVA Webservices. Dat met dat gemak aan een grote behoefte wordt voldaan, dát staat inmiddels vast. ■



Bureau Verhulst en van der Pol: Interactieve klantenservice.