

Veel mensen die verbonden zijn aan een financieel advieskantoor hebben twee kenmerken: ze houden van mensen en ze zijn geïnteresseerd in vaktechniek. Begrippen als automatisering, digitalisering en informatisering spreken vaak minder tot de verbeelding. In een serie van tien artikelen laat VVP zien dat het de moeite loont om de kansen die automatisering biedt meer aandacht te geven. Niet alleen het werk verloopt dan beter, ook de kwaliteit van de dienstverlening gaat erop vooruit.

Adviseurs houden van hun vak

Noem in een groep adviseurs of schadebehandelaars de term 'opzichtclausule AVP' en onmiddellijk ontstaan er boeiende gesprekken met elkaar. Veel rustiger blijft het wanneer begrippen als automatisering, digitalisering en informatisering op tafel komen. Laten we eerlijk zijn. Als sector beseffen we echt wel dat automatisering en digitalisering een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan het goed laten lopen van de kernprocessen en in veel gevallen een oplossing bieden voor deelprocessen, maar echte aandacht krijgen deze begrippen lang niet altijd. Automatisering, digitalisering en informatisering worden veelal nog gezien als onvermijdelijke nieuwigheden die ook nog eens geld kosten.

Dat beeld is jammer, want het werk verloopt beter wanneer gebruik gemaakt wordt van de mogelijkheden die automatisering biedt. Nog belangrijker: de kwaliteit van de dienstverlening aan de klanten kan hierdoor verhoogd worden. In dit eerste artikel van een serie willen wij u stimuleren om, samen met uw medewerkers, te starten met een traject om de kansen die automatisering voor uw kantoor biedt, beter te benutten.

BETER GEBRUIK AUTOMATISERING

De ontwikkelingen op het gebied van automatisering gaan snel. Dit betekent echt niet dat er geen behoefte meer zal bestaan aan mensen van vlees en bloed die andere mensen helpen bij het ontwikkelen van echte financiële zekerheid op lange termijn. Maar de werkzaamheden zullen wel veranderen. Dat is niets nieuws. Waar de boer nog niet zo lang geleden met paard en ploeg het land bewerkte, rijdt hij nu met een tractor. Maar de boer als mens blijft wel nodig.

“In het adviestraject kan automatisering helpen om de breedte en de diepte van het advies te versterken”

Bij financieel advieskantoren zal automatisering in eerste instantie vooral effect hebben op administratieve, routinematige handelingen. Automatisering hiervan zal betekenen dat deze werkzaamheden sneller en tegen lagere kosten uitgevoerd kunnen worden. Kantoren die deze ontwikkeling te laat oppikken, zullen zien dat hun rendement langzaam maar zeker onder druk komt te staan. Ook zal automatisering gevolgen hebben voor het adviestraject. In het adviestraject zal automatisering vooral kunnen helpen de breedte en de diepte van het advies te versterken. Dus betere adviezen. Vooral onafhankelijke adviseurs kunnen via automatisering hun unique selling point – onafhankelijkheid – juist optimaal tot z'n recht laten komen.

BEPERKTE KENNIS EN GEBRUIK

Elk kantoor heeft op dit moment vormen van software in gebruik. Natuurlijk verkopen leveranciers graag nieuwe vormen van software aan advieskantoren. Dit terwijl in de praktijk bij vrijwel elk kantoor maar een fractie van de opties wordt gebruikt die de bestaande software de gebruikers biedt. De intermediaire sector kan zich al geweldig versterken als de sector in het dagelijks werk erin slaagt de bestaande software beter te gebruiken.

MEDEWERKERS MEENEMEN

Verandering. De meeste mensen houden er niet

echt van. Ook medewerkers die al vele jaren hun werkzaamheden op voortreffelijke wijze op een bepaalde manier verrichten, zullen niet staan te springen om hun werkwijze te veranderen. Zij gaan dan ook niet zelf op zoek hoe met de bestaande automatisering werkzaamheden makkelijker en efficiënter kunnen worden uitgevoerd. Ook helpt het niet om als leidinggevende een memo rond te sturen met als strekking “we gaan het allemaal anders doen”.

Het is veel beter om met de medewerkers in gesprek te gaan en hen duidelijk te maken dat het kantoor een fantastische toekomst heeft, omdat de behoefte aan persoonlijk financieel advies alleen maar groter zal worden, maar dat daaraan wel de voorwaarde aan vast hangt dat het kantoor en dus ook de medewerkers met hun tijd meegaan.

Een eerste advies is dan ook om alle medewerkers van het begin af aan te betrekken bij het traject om beter gebruik te maken van de bestaande mogelijkheden die automatisering biedt.

TYPE AUTOMATISERING

Bij de meeste kantoren zijn de volgende vormen van automatisering te onderscheiden:

- kantooradministratie inclusief polis gegevens;
- adviessoftware;
- premie- en voorwaardenvergelijkers;
- communicatiemiddelen;
- klantgegevens.

KERNVRAGEN EN ACTIELIJST

Een eenvoudig voor elke ondernemer op te pakken traject om meer rendement te halen uit de bestaande software en automatisering kan bestaan uit het samen met de medewerkers maken



van een korte inventarisatie die bestaat uit de volgende kernvragen met de daaruit voortvloeiende actielijst:

- Welke automatiseringssystemen zijn er binnen het kantoor in gebruik?
- Welke medewerkers kunnen goed of minder goed met de betreffende systemen werken?
- Welke problemen ervaren medewerkers binnen hun werkzaamheden als grootste belemmering bij het gebruik van de software/automatisering?
- Wie van de medewerkers heeft interesse om de software/automatisering waarvan ze in het dagelijkse werk gebruik maken, beter te leren bedienen?
- Welke medewerkers weten het meest over een bepaalde automatiseringstoepassing en wie van hen is bereid om deze kennis naar de collega-medewerkers over te brengen en de collega's te helpen?
- Welke aanvullende opleidingen biedt de softwareleverancier aan om vastgestelde problemen bij medewerkers te verhelpen?
- Heeft de leverancier een handig overzicht met tips voor het dagelijks gebruik van de software?
- Kan de leverancier van de software uw kantoor in contact brengen met collega's van andere kantoren die gebruik maken van dezelfde software, opdat u periodiek bij elkaar kunt komen om van elkaar te leren wat beter kan?

Op www.contactgroepautomatisering.nl kunt u (kosteloos) een formulier downloaden, waarmee u bovenstaande vragen aan uw medewerkers kunt voorleggen. ■

In tien stappen naar meer efficiency

De Contactgroep Automatisering is een Stichting waarbij dertien aanbieders van software zijn aangesloten, die zich richten op zelfstandige financieel advieskantoren. De Stichting functioneert als platform voor stakeholders die efficiënt overleg willen hebben met automatiseerders. Anderzijds beoogt de Stichting om financieel adviseurs te stimuleren beter gebruik te maken van automatisering en software, waardoor de kwaliteit van de advisering verhoogd kan worden en/of de kosten van dienstverlening kunnen worden verlaagd. Dit jaar zal de Stichting in elk nummer van VVP een artikel verzorgen met praktische informatie en handige tools.

Meer informatie: www.contactgroepautomatisering.nl

Powered by  Contactgroep
Automatisering