



ABN-AMRO

Dynamisch Case Management oplossing voor Nabestaandenproces

Resultaat

Nabestaanden van een overleden klant worden via één aaneengesloten customer journey bediend in de afhandeling van het overlijden. In deze werkende casemanagement oplossing worden alle participanten aan dit proces dynamisch betrokken afhankelijk van hun rol: nabestaanden, lokale kantoor-medewerkers, accountmanager, nabestaandendesk en alle relevante disciplines afhankelijk van de klantproducten: bankrekeningen, hypotheek, beleggingen, verzekeringen, etc. Alle betrokkenen werken op hetzelfde dossier en krijgen proactief taken ter uitvoering afhankelijk van de status van het dossier. De gemiddelde doorlooptijd is teruggebracht van maanden naar dagen en proceswijzigingen kunnen op dagbasis doorgevoerd worden (continuous change). Een demo is indien gewenst beschikbaar.

Uitdaging

De bank had veel klachten bij de afhandeling van overlijden. Zoveel dat meer dan een miljard belegd vermogen per jaar verdween naar concurrenten, door ontevreden nabestaanden. Daarnaast was het complexe en kennisintensieve nabestaandenproces moeilijk efficiënt op orde te brengen binnen de bank. Afdelingen werkten langs elkaar heen, waardoor nabestaanden onnodig lastig werden gevallen met veelal dezelfde vragen.

Korte samenvatting

In 2015 is ABC gevraagd het nabestaandenproces met moderne tooling volledig te redesignen. De tooling moest in staat zijn om de complexe kennis in het proces onderhoudbaar vast te leggen. De oplossing moest werkend opgeleverd worden. In 3 maanden heeft ABC het redesign gerealiseerd op basis van haar methode Agile procesmodellering. Deze dynamisch casemanagement toepassing is gerealiseerd met Be Informed tooling en is onafhankelijk van organisatie inrichting en IT.

Oplossing

Dynamisch casemanagement oplossing integraal en werkend ingericht en opgeleverd voor afhandeling van overleden klanten. De nabestaanden zijn nu zelf actief betrokken in het dossier.