

AssurantiezorgOnline



**Communiceren** is  
dé belangrijkste factor  
tot **succes**

24/7

# Dienstverlening

*AssurantiezorgOnline is flexibel  
en biedt oplossingen*

Ons team is  
**24 uur per dag en  
7 dagen per week actief**

AssurantiezorgOnline is een toonaangevend gezicht in de Nederlandse contact- en callcenterbranche, gericht op werkzaamheden binnen de assurantiën. In een open werkstructuur is het AssurantiezorgOnline-team 24 uur per dag en 7 dagen per week actief om de belangen van haar opdrachtgevers tot in de perfectie te behartigen. Customized infrastructuur zorgt voor een optimale en storingsvrije bereikbaarheid.

## **24-UURS DIENSTVERLENING**

Bedrijven realiseren zich vaak onvoldoende hoe belangrijk bereikbaarheid is in een 24-uurs economie. AssurantiezorgOnline biedt de mogelijkheid om uw klanten ook buiten reguliere openingstijden te woord te staan indien gewenst 24 uur per dag en 7 dagen per week. Van het doorgeven van schade, overlijden, muteren, verwerken, sluiten van polissen tot het verstrekken van gewenste informatie.

## **OUTBOUND EN INBOUND**

Het op- en afschalen van outbound en inbound is een nauwlettend proces. Aan de hand van realtime rapportagetools, zichtbaar voor opdrachtgever en medewerker, kan worden besloten om af te schalen of juist op te schalen. Het zinloos inzetten van FTE's wordt hierdoor voorkomen, hetgeen zeer veel invloed heeft op de kosten. De kundige en flexibele ICT-afdeling van AssurantiezorgOnline heeft de gehele infrastructuur in eigen beheer; zodoende gaat er geen tijd verloren en kunnen activiteiten binnen vier uur na aanvraag worden opgestart.

## **WETGEVING**

De Nederlandse overheid heeft per 1 oktober 2009 verbeterde wetgeving in het leven geroepen. AssurantiezorgOnline staat zéér positief tegenover deze wetgeving. De doelstelling is immers de kwaliteit van de contact- en callcenters te verbeteren. Zo zijn callcenters verplicht zich te registreren en bestanden te ondubbelen. Daar waar consumenten hebben aangegeven niet benaderd te willen worden dient een contact- en callcenter deze wens te respecteren. AssurantiezorgOnline voldoet volledig aan de deze wetgeving, daarnaast voldoet AssurantiezorgOnline ook aan de normen en richtlijnen van diverse brancheorganisaties.

## **AFM**

AssurantiezorgOnline heeft een vergunning bij de AFM. Het vergunningsnummer is 12019202

**Kwaliteitsbesef**  
**Waardering** Enthousiast  
Gastvrijheid **Houding** Accuratesse  
**Resultaatgevoelig** Respectvol  
**Sfeer** Sociaal



# Werknemers

Human Resource Management

AssurantiezorgOnline maakt geen gebruik van uitzendkrachten. Een eigen HRM-afdeling draagt zorg voor een optimale kwaliteit. Zo dienen alle sollicitanten een schriftelijke sollicitatieprocedure te doorlopen, hierbij is vooral de accuratesse en de spellingskwaliteit van belang.

## BACKOFFICE

Werkzaamheden bestaan niet alleen uit bellen, maar ook uit het invullen en muteren van gegevens. Het op een correcte manier invullen van sofinummers, bank- en adresgegevens zijn zo maar wat voorbeelden die een backoffice vereenvoudigen en rendabel kunnen maken.

Voorts dienen sollicitanten een duidelijke motivatie aan te geven, waarbij AssurantiezorgOnline zeer goed let op de persoonlijkheid van de sollicitant.

## WAARBORGING VAN KWALITEIT

AssurantiezorgOnline werkt niet met individuele bonussen. Ervaring leert dat een dergelijk beloningssysteem ten koste gaat van de kwaliteit. Om medewerkers te motiveren tot een optimale performance, biedt AssurantiezorgOnline uitstekende arbeidsvoorwaarden, waaronder een goed salaris en aandacht voor persoonlijke ontwikkeling. Deze insteek zorgt ervoor dat personen zich kunnen ontwikkelen tot volwaardige en gemotiveerde medewerkers. Door medewerkers op meerdere projecten in te zetten wordt routine voorkomen en blijven prestaties optimaal. AssurantiezorgOnline creëert hiermee een multi-inzetbare agent.

## MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD

AssurantiezorgOnline werkt samen met diverse instanties: het UWV, de Sociale Dienst en verscheidende re-integratiebureaus. Zo werken er bij AssurantiezorgOnline mensen die op grond van leeftijd, kleur, geloof en handicap elders niet welkom zijn. AssurantiezorgOnline ontzorgt medewerkers met privéproblemen door hen te ondersteunen bij schuldbegeleiding, voorschotten en studie. Naast persoonlijke begeleiding is er ook een aangepaste infrastructuur zoals bureaus, stoelen, toetsenborden, toilet en entree.

AssurantiezorgOnline is een erkend ECABO leerbedrijf onder nummer 9774138. Niet alleen verzekeringstechnisch maar ook op het gebied van juridische dienstverlening.

AssurantiezorgOnline staat borg  
voor **maatschappelijk**  
**verantwoord** ondernemen

De kwaliteit van onze medewerkers moet identiek en complementair zijn aan de kwaliteit van de opdrachtgevers.

# Infrastructuur

*Optimale beveiliging  
en back-up omgeving*

Om aan de voorwaarden multi-inzetbaarheid, comptabiliteit, betrouwbaarheid en gebruiksvriendelijkheid te kunnen voldoen, heeft AssurantiezorgOnline gekozen voor interne hosting en een externe back-up. Storingen, calamiteiten en afhankelijkheid van derden zijn hierdoor uitgesloten. Uiteraard draagt AssurantiezorgOnline zorg voor een optimale beveiliging en back-up omgeving.

## **CUSTOMIZED SOFTWARE**

Om continuïteit te waarborgen heeft AssurantiezorgOnline een uniek en geavanceerd software systeem ontwikkeld. De software is compatible met verschillende hosting systemen, webapplicaties en Content Management Systemen (CMS). Het customized systeem maakt het mogelijk om tools, rapportages

en dergelijke naar de wensen en eisen van de opdrachtgever in te richten. AssurantiezorgOnline is zodoende niet afhankelijk van externe ICT-diensten of servicepakketten. Dit systeem zorgt er tevens voor dat de kosten per workseat laag zijn.

Voorts kunnen mutaties, polissen, informatie en gegevens rechtstreeks in de systemen van de verzekeraars worden geplaatst. Ook via een URL-verbinding worden gegevens verwerkt.

## **IVR EN GLASVEZEL**

Via IVR en glasvezel worden kwalitatief hoge verbindingen tot stand gebracht. AssurantiezorgOnline heeft toegang tot een netwerk met zeer hoge down- en upload snelheden (spraak en internet). Doordat de up- en download snelheden gelijk zijn, ontstaan er nooit vertragingen tijdens de communicatie. AssurantiezorgOnline kan, dankzij glasvezel, gegarandeerd 24 uur per dag onafhankelijk opereren.

Opdrachtgevers kunnen  
**prestaties realtime volgen**  
via internet

Met AssurantiezorgOnline is het mogelijk geworden om realtime prestaties te volgen, zowel per medewerker als per groep. Ook opdrachtgevers kunnen vanaf elke plek ter wereld realtime inloggen om de prestaties te volgen.

# Klanten

Eendracht maakt macht

**Binnen 4 uur**  
is ons team voor  
u **aan de slag**

Opdrachtgevers vertellen ons vaak dat zij lang hebben getwijfeld over het uitbesteden van bepaalde werkzaamheden; of deze juist winstgevend of kostenverhogend zijn. Vaker horen wij in dezelfde zin dat zij veel eerder gebruik hadden moeten maken van de diensten van AssurantiezorgOnline.

## EFFECTIVITEIT

AssurantiezorgOnline hecht veel waarde aan efficiency, de infrastructuur is daarom in eigen beheer. Aangevuld met het strakke HRM beleid maakt AssurantiezorgOnline het voor cliënten overbodig om werkzaamheden offshore uit te besteden. AssurantiezorgOnline is per uur productiever, dat maakt het uurloon competitief. AssurantiezorgOnline meent deze strategie op termijn te kunnen volhouden, zonder dat deze ten koste gaat van de geboden kwaliteit.

## KOSTEN EN WINST

Samenwerken met AssurantiezorgOnline is voor uw bedrijf pure winst! Veel organisaties hebben moeite met het inschatten van de waarde van een contact- en callcenter. Is er een langdurig contract nodig? Zijn er opstartkosten zoals ICT? Wat kost een FTE? Onze sales en cliëntenbegeleiding is u graag van dienst met het opzetten van een calculatie.

## FACILITEREN

Zowel kleine als grote opdrachtgevers zijn u al voorgedaan in een succesvolle samenwerking met AssurantiezorgOnline. Terwijl u zich richt op uw corebusiness, richt AssurantiezorgOnline zich op aanvullende en vervangende activiteiten.

Outsourcing kan op vele niveaus plaatsvinden, van het verwerken van adresgegevens tot het muteren of verrijken van data. AssurantiezorgOnline voert een breed scala aan werkzaamheden uit. Denk aan sales, enquête, afspraken, debiteurenbeheer, winback, mailing, klantenservice, klachtenafhandeling, polissen sluiten en beheren, et cetera. AssurantiezorgOnline heeft gespecialiseerde medewerkers in dienst, waardoor AssurantiezorgOnline zelfs een kwaliteitsgarantie op de dienstverlening afgeven.

## REFERENTIE

Wilt u met een opdrachtgever communiceren over de relatie met AssurantiezorgOnline en de geboden kwaliteit? AssurantiezorgOnline brengt u graag in contact met één van hen.

**Samenwerken met**  
**AssurantiezorgOnline is**  
voor u **pure winst!**

Uitvaart Pensioenen  
Overlijdensrisico Rechtsbijstand  
Opstal Inboedel Reisverzekeringen  
Auto Beleggen Polisbeheer  
Levensverzekeringen Aansprakelijkheid  
Ziektekosten Inkomens



**Kwaliteit**  
wint altijd!

*customer contact*

Inbound Outbound **24/7 Chat**  
**Email** **Secretaresse-service**  
**Outsourcing** **Facilitair Telecom**  
**Enquête** **Debiteurenbeheer**  
**Inhouse** **Videoconference**  
**Klantenservice** **Helpdesk** **Promotie**  
**Retentie** **Acquisitie** **Onderzoek**  
**Backoffice** **Facturatie** **Follow-up**  
**Leads** **Call-me-back** **Mailing**



BEL 036 - 53 46 936 OF MAIL NAAR [INFO@ASSURANTIEZORGONLINE.NL](mailto:INFO@ASSURANTIEZORGONLINE.NL)

[www.assurantiezorgonline.nl](http://www.assurantiezorgonline.nl)