

# Portima Engagementer

Resultaten december 2019

# Onze engagementen

## 1. Uw kwaliteitslabel

Door kwalitatieve producten en diensten aan te bieden, streeft Portima ernaar oplossingen op maat van uw behoeften aan te bieden en te zorgen voor efficiënte ondersteuning en maximale beschikbaarheid.



**99,93%**

beschikbaarheid  
van ons netwerk



**99,95%**

beschikbaarheid  
van BRIO4YOU



**88%**

van uw oproepen  
werden opgenomen  
binnen de 30 sec



**94%**

van uw vragen werden  
beantwoord binnen de  
4 uur

# Onze engagements

## 2. Uw oplossingen verbeteren continu

Door regelmatig betrouwbare, wettelijk conforme en marktrelevante innovaties te ontwikkelen, reikt Portima oplossingen aan die optimaal bij uw behoeften aansluiten.

I

### De APPS

#### App4Broker

- Op smartphone
- Ondersteuning van bluetooth-kaartlezer Sapiro M BT 4.0 voor Android en IOS
- Zoekmotor met filter (contract, verzekeringsnemer, risico-object, ...) op Android

#### MyBroker:

- Een duplicaat van de groene kaart aanvragen
- Automatische toewijzing van de documenten, getekend via PortiSign on Mobile, aan de beheerder die de ondertekening heeft aangevraagd
- In één keer de ondertekening van meerdere documenten vragen
- Registeren voor MyBroker vanaf 16 jaar
- Toevoegen van een familielid
- Nieuwe onboarding-flow
- Ongelimiteerde berichten
- Tijdelijke toegang tot de app (met enkel toegang tot contactgegevens van de makelaar en berichten) voor een gebruiker die toegang heeft gevraagd tot MyBroker, maar waarvan de makelaar nog niet bevestigd heeft

# Onze engagements

## 2. Uw oplossingen verbeteren continu

Door regelmatig betrouwbare, wettelijk conforme en marktrelevante innovaties te ontwikkelen, reikt Portima oplossingen aan die optimaal bij uw behoeften aansluiten.

II

### BRIO4YOU V16 en V16.5

- Antiwitwaswetgeving
- Nieuwe berichten MPB (oorsprong maatschappij)
- Verbeteringen contracten Leven
- Opzoeking KBO nummer
- Verbetering van de factuurverzending
- BRIO Analytics V4
- Verbeteringen gevraagd door de User Club BRIO en BRIOplus
- Automatische integratie van bepaalde antwoordrecords
- Google Chrome ter vervanging van Internet Explorer
- Toegangsmachtigingen voor dossiers (contracten, schadegevallen)
- Evolutie van de uitwisselingen met de maatschappijen (normalisatie)

III

### ASSURNET

- Evolutie PortiGate
- AS/Web : technische verbeteringen
- DIV : aangepast voor ingevoerde tweedehandsvoertuigen
- Nieuwe server voor certificaten PKI (AS/Web certificaat)
- Elektronische facturen van Portima via BrokerSign
- F-Secure V14

# Onze engagements

## 3. Uw data zijn veilig bij ons

Door veilige oplossingen aan te bieden, garandeert Portima hoge standaarden inzake de bescherming van uw gegevens.



585 dagen zonder data breach sinds 25 mei 2018 (tot 01/01/2020)

# Onze engagementen

## 4. U wint tijd met onze oplossingen

Door de efficiëntie en gebruiksvriendelijkheid van onze oplossingen te waarborgen, helpt Portima u tijd winnen.

7.147.632



EDI-berichten verzonden

Stijging van 12 % (vs december 2018)

244.883



MPB (\*)

38.733



Voertuigen ingeschreven

Stijging van 30 % (vs december 2018)

712.574



Contextuele uitwisseling via  
BRIO4YOU (dubbele ingave)

Stijging van 10 % (vs december 2018)

2.824.116



Documenten opgeladen in  
BRIO4YOU

Stijging van 16 % (vs december 2018)

Europ Assistance



Nieuwe AS/Web  
maatschappij in 2019

(\*) MPB = Productie Bericht. Resultaten voor de periode van januari tot en met december 2019

# Onze engagements

## 4. U wint tijd met onze oplossingen

Door de efficiëntie en gebruiksvriendelijkheid van onze oplossingen te waarborgen, helpt Portima u tijd winnen.

82%



Antwoordrecords geïntegreerd  
Stijging van 3 % (vs december 2018)

320.645



Documenten elektronisch  
getekend in BRIO4YOU

198.742



Gebruikers van MyBroker

4.422

A4B

Gebruikers van App4Broker

# Onze engagements

## 5. U heeft steeds een lengte voorsprong

Door zijn klantgerichte oplossingen en geavanceerde analysemogelijkheden, zorgt Portima ervoor dat u zich kan focussen op proactieve dienstverlening met een toegevoegde waarde voor uw klanten.

I

De APPS (1ste semester 2020)

### App4Broker:

- Identificatie door verplichte pincode en/of touch/faceId
- Toegang zonder vpn-connectie (portigate)

### Mybroker:

- Videoconferencing met klanten vanuit BRIO4YOU (1<sup>ste</sup> semester 2020)

II

BRIO4YOU (1ste semester 2020)

- GDPR : massaal wissen van gegevens (verzekeringnemer, risico-object, contracten , schades, ...)
- Aanpassing klantenfiche voor FVF en Fepabel
- Specifieke ontwikkeling voor de vlootmodule
- Beperkte toegang tot vertrouwelijke informatie
- Verbeteringen op vraag van de User Club BRIO en BRIOplus

III

ASSURNET (1ste semester 2020)

- MyPortima (beheer van de gebruikers)
- Einde van Windows 7 beveiliging van het Portima- netwerk
- Nieuwe versie van selfinstall AS/Web



# Onze engagementen

## 6. U staat centraal bij Portima

Door te luisteren, gepast te reageren en feedback te bezorgen, streeft Portima naar een superieure klantenervaring.

37

Net Promotor Score Brio4You [\(?\)](#)  
(Broker Satisfaction Survey)

70.942

Tickets op Brokers  
Contact Center

93%

Feedback Brokers Contact  
Center surveys

- Aantal georganiseerde opleidingen (coaching inbegrepen):  
1.225 halve dagen voor 4.750 gebruikers van 1.362 verschillende kantoren.
- 23 tutorials
- 3 webinars

# Onze engagements

## 7. Onze open dialoog

Door te luisteren naar alle stakeholders in de verzekeringssector, open te zijn en transparant te communiceren, zet Portima in op sterke en lange termijn samenwerkingen.



**1.991** visites door onze accountmanagers



**552** aanvragen van onze Users clubs

Wij waren aanwezig met jullie op de volgende evenementen:

- Roadshow Athora
- Roadshow NN Connect
- Ontmoetingen met Feprabel-kamers: Luik, Luxemburg, Waals-Brabant
- Jaarlijks congres Feprabel
- Algemene vergadering BVVM
- Journée Wallonne de l'Assurance
- Congres FVF
- Limburgse Verzekeringkring
  
- Discover BRIO4YOU
- MOVIE4YOU