

Portima Engagementen

Resultaten januari 2020

Onze engagements

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.



99,89%

beschikbaarheid
van ons netwerk



99,97%

beschikbaarheid
van BRIO4YOU



93%

van uw oproepen
werden opgenomen
binnen de 30 sec



95%

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

- Toegang zonder vpn-connectie (portigate)
- Mogelijkheid om de familiale relaties van een verzekeringsnemer en hun gegevens te zien
- Beveiliging van de app via pincode / touch ID / face ID

MyBroker:

- Mogelijkheid om eenvoudig toegang te vragen aan een bijkomende makelaar vanuit de app
- Verbeteringen van het beveiligingsproces van de app

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

- Einde van het gebruik van Windows7 PC's

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.



616 dagen zonder data breach sinds 25 mei 2018 (tot 01/02/2020)

Onze engagementen

4. U wint tijd met onze oplossingen

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

6.963.667

EDI-berichten verzonden
Stijging van 9 % (vs januari 2019)



29.100

MPB (*)



49.896

Voertuigen ingeschreven
Stijging van 8 % (vs januari 2019)



989.733

Contextuele uitwisseling via
BRIO4YOU (dubbele ingave)
Stijging van 4 % (vs januari 2019)



2.859.288

Documenten opgeladen in
BRIO4YOU
Daling van 2 % (vs januari 2019)



Europ Assistance

Nieuwe AS/Web
maatschappij in 2019



(*) MPB = Productie Bericht. Resultaten voor de periode van januari 2020

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

Daling van 2 % (vs januari 2019)

334.051



Documenten elektronisch
getekend in BRIO4YOU

203.144



Gebruikers van MyBroker

4.915

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:

- Klantenfiche op smartphone

MyBroker:

- Videoconferencing met klanten vanuit BRIO4YOU
- Redesign en herstructurering van MyBroker app en web
- Login via Itsme

II

BRIO4YOU (1ste semester 2020)

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

III

ASSURNET (1ste semester 2020)

- MyPortima (beheer van de gebruikers)
- Nieuwe versie van selfinstall AS/Web
- Modernisering van AS/Web

Onze engagements

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)

6.408

Tickets op Brokers
Contact Center

90%

Feedback Brokers Contact
Center surveys

- Aantal georganiseerde opleidingen (coaching inbegrepen):
105 halve dagen voor 363 gebruikers van 103 verschillende kantoren.
- 18 tutorials

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.



171 visites door onze accountmanagers



84 aanvragen van onze Users clubs