

# Portima Engagementer

Resultaten juli 2019

# 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.



**99,90%**

beschikbaarheid  
van ons netwerk



**99,95%**

beschikbaarheid  
van BRIO4YOU



**88%**

van uw oproepen  
werden opgenomen  
binnen de 30 sec



**93%**

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

**Mybroker:**

- Een duplicaat van de groene kaart aanvragen via MyBroker
- 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

II

### BRIO4YOU V16

- Antiwitwaswetgeving
- Nieuwe berichten MPB (oorsprong maatschappij)
- Verbeteringen contracten Leven
- Opzoeking KBO nummer
- Verbetering van de factuurverzending
- Verbeteringen gevraagd door de User Club BRIO en BRIOplus
- BRIO Analytics V4

III

### ASSURNET

- Evolutie PortiGate
- AS/Web : technische verbeteringen
- DIV : aangepast voor ingevoerde tweedehandsvoertuigen
- Nieuwe server voor certificaten PKI (AS/Web certificaat)

# 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.



432 dagen zonder data breach sinds 25 mei 2018 (tot 01/08/2019)

# Onze engagements

## 4. U wint tijd met onze oplossingen

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

6.543.483

EDI-berichten verzonden  
Stijging van 12 % (vs juli 2018)



131.618

MPB (\*)



45.384

Voertuigen ingeschreven  
Stijging van 6 % (vs juli 2018)



899.462

Contextuele uitwisseling via  
BRIO4YOU (dubbele ingave)  
Stijging van 6 % (vs juli 2018)



2.943.390

Documenten opgeladen in  
BRIO4YOU  
Stijging van 10 % (vs juli 2018)



NN

Nieuwe AS/Web  
maatschappij in 2018



(\*) MPB = Productie Bericht. Resultaten voor de periode van januari tot en met juli 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 juli 2018)

289.000



Documenten elektronisch  
getekend in BRIO4YOU

178.849



Gebruikers van MyBroker

3.330

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

**App4Broker:** verbeteringen (2de semester)

**Mybroker:**

- Ongelimiteerde berichten (zomer 2019)
- Nieuwe onboarding-flow (zomer 2019)
- Videoconferencing met klanten vanuit BRIO4YOU (zomer 2019)
- Opfrissen van de user interface app & web (november 2019)

II

### BRIO4YOU V16.5 (december 2019)

- Contextuele hulp
- Automatische integratie van bepaalde antwoordrecords
- Verbeteringen op vraag van de User Club BRIO en BRIOplus
- Google Chrome ter vervanging van IE
- Toegangsmachtigingen voor dossiers (contracten, schadegevallen)
- Evolutie van de uitwisselingen met de maatschappijen (normalisatie)

III

### ASSURNET (2de semester 2019)

- MyPortima (beheer van de gebruikers)
- F-Secure V14
- Elektronische facturen van Portima via BrokerSign
- Nieuwe versie Portigate

# Onze engagements

## 6. U staat centraal bij Portima

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

36

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

41.389

Tickets op Brokers  
Contact Center

92%

Feedback Brokers Contact  
Center surveys

- Aantal georganiseerde opleidingen (coaching inbegrepen):
  - 755 halve dagen voor 2.335 gebruikers van 532 verschillende kantoren.
- 11 tutorials
- 1 webinar



# 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.



**1.128** visites door  
onze accountmanagers



**316** aanvragen van  
onze Users clubs

Wij waren aanwezig met jullie op de volgende evenementen:

- Roadshow Athora
- Roadshow NN Connect
- Ontmoetingen met Feprabel-kamers: Luik, Waals-Brabant, Luxemburg
- Jaarlijks congres Feprabel
- Algemene vergadering BVVM
  
- Discover BRIO4YOU
- MOVIE4YOU