

portimagazine

maart
2008

A photograph showing a hand on the left holding a pencil, with the pencil tip pointing towards an open hand on the right. The background is a clear blue sky.

Themanummer:
de 10 engagementen



Question Time

Mail ons het juiste antwoord door op de onderstaande vraag en **win 2 bioscooptickets**. We hebben in totaal 25 x 2 tickets te verdelen, aarzel dan ook niet en waag uw kans.

Vraag:

In het kader van onze 10 engagements willen we er bij Portima voor zorgen dat onze producten en diensten afgestemd zijn op uw behoeften. Daarbij is er een belangrijke rol weggelegd voor de Users Clubs. Hoeveel Users Clubs telt Portima?

Mogelijke oplossingen:

- a) 2
- b) 3
- c) 4

Vul het antwoord online in op www.portima.com/nl/questiontime.aspx
Als u bij de winnaars bent, dan hoort u snel van ons.

In uw mailbox?

Als u PortiMagazine enkel in elektronische vorm in uw mailbox wenst te ontvangen, schrijf u dan in op onze mailinglist op de Portima-website. U kunt uw e-mailadres doorgeven op de homepage van onze website www.portima.com of op de BEN via <http://ben.portima.be>

Editoriaal

Beste lezer,

Een jaar geleden engageerde Portima zich naar de makelaars toe op 10 concrete punten. Dit werd gebundeld onder de vlag 'De 10 engagements' met betrekking tot AS/2 en AS/Web. Deze 10 engagements vormen hét commitment van alle Portima-medewerkers naar de makelaars. 10 doelstellingen die we willen bereiken om u als klant garanties te bieden op een kwalitatieve en warme dienstverlening. De beroepsverenigingen FVF en Feprabel steunen dit initiatief en waken elk kwartaal over de resultaten en de invulling.

Vandaag kunnen we stellen dat het Portima-team deze engagements waargemaakt heeft in 2007. Onze score op de 10 AS/2 en AS/Web-engagements vindt u verder in dit nummer van PortiMagazine. Maar natuurlijk houdt het hier niet op. De uitdaging bestaat erin om jaar na jaar dit hoge dienstenniveau te bereiken waar u recht op hebt. Portima wil het servicebedrijf zijn waarin de makelaar centraal staat, aan alle Portima-medewerkers om hiervoor hun beste beentje voor te zetten.

Bovendien lanceren we ook 10 gelijkaardige engagements rond ons beheerspakket BRIO. Ook daar krijgt u als klant van Portima duidelijkheid over de service die u van ons mag verwachten.

We gaan in dit nummer dan ook uitgebreid in op onze tien engagements AS/Web en BRIO.

Aan de hand van praktische voorbeelden van onze serviceverlening en concreet cijfermateriaal krijgt u een transparant beeld van ons engagement naar u toe. Want de uiteindelijke doelstelling bestaat erin om de positie van de verzekeringsmakelaar als distributiekanaal te versterken. Hoe efficiënter u als makelaar uw activiteiten en kantoor kunt beheren, des te sterker kunt u zich profileren in de concurrentiestrijd met de andere distributiekanaalen. Portima staat alvast klaar om u te ondersteunen als u ons nodig hebt.

Als extraatje bovenop uw PortiMagazine krijgt u van ons een unieke muismat cadeau. Het ontwerp hiervan kadert in de 10 engagements en in onze ambitie om u bij te staan op IT-vlak telkens u ons nodig heeft.

Samen staan we sterk!

Veel leesgenot,

Koen Depaemelaere
Afgewaardigd bestuurder

- 3 Voorwoord
- 4 Wat mag u van ons verwachten?
De 10 engagements AS/Web (en AS/2)
- 9 Wat mag u nóg van ons verwachten?
De 10 engagements BRIO

PortiMagazine is een magazine van Portima en verschijnt 4 x per jaar.

Verantwoordelijke uitgever:

Koen Depaemelaere

Coördinatie:

Sven Lens

Realisatie:

www.mindsetting.be

Heeft u vragen of opmerkingen over een artikel in verband met onze diensten? Bel dan onze klantendienst op het nummer 02/661.44.64.

U kunt dit magazine ook bekijken en downloaden via onze website: www.portima.com

Wat mag u van ons verwachten?

De 10 engagementen AS/Web (en AS/2)



Met onze 10 engagementen rond AS/Web (en AS/2) willen we onze klanten duidelijke, concrete servicegaranties geven. Het gaat daarbij om eenvoudig meetbare objectieven, geen wollige commerciële slogans. Hieronder gaan we dieper in op deze engagementen en tonen we u aan de hand van concrete cijfers en praktische voorbeelden wat u precies van ons mag verwachten.

Vandaag beschikken nog niet alle kantoren over AS/Web. Toch zijn de 10 engagementen opgemaakt voor alle gebruikers van zowel AS/2 als AS/Web. Indien u dus als AS/2-gebruiker AS/Web ziet staan, is dit eveneens voor u van toepassing.

U kunt ons eenvoudig en snel bereiken. Uw vragen worden snel beantwoord. U kunt vertrouwen op onze dienstverlening.

Portima wil aanspreekbaar zijn voor u, de makelaar. Daarom engageren we ons ertoe om 80% van de telefonische oproepen binnen 30 seconden op te nemen. Bovendien willen we snel en correct antwoorden op uw vragen. In dat kader streven we ernaar om 80% van de vragen te beantwoorden én op te lossen binnen 4 uur. Tevens engageren we ons tot een gemiddelde tevredenheidsscore van 80% op enquêtes. Dit blijft overigens gehandhaafd voor 2008.

In het verleden bestond de eerste- en tweedelijnsopvang binnen het Brokers Contact Center uit verschillende teams. Voortaan is dat niet meer het geval. De teams werden geïntegreerd en er werd fors geïnvesteerd in de opleiding van onze medewerkers. Dit alles met de bedoeling om u nog sneller en efficiënter te woord te kunnen staan. Bovendien hebben we ook de verwerking

van de inkomende oproepen enigszins gewijzigd. Zo wordt er steeds één medewerker beschikbaar gehouden om binnenkomende calls te beantwoorden. Zo vermijden we lange wachtrijen voor inkomende telefoontjes. In 2007 werd 86% van de telefonische oproepen opgenomen binnen 30 seconden.

U kunt ons overigens niet alleen telefonisch bereiken, maar ook via e-mail of fax. Intern bij Portima wordt er geen onderscheid gemaakt tussen de via e-mail, fax of telefonisch gemelde problemen. Alle inkomende vragen worden automatisch in het systeem geïntegreerd en door de computer verwerkt. In 2007 kreeg ons Brokers Contact Center gemiddeld 142 telefonische oproepen en 14 faxen of mails per dag omtrent AS/Web.

In 2007 werd 89% van de problemen die bij het Brokers Contact Center gemeld werden opgelost binnen 4 uur. Uiteraard is het onmogelijk om alle problemen onmiddellijk op te lossen. Als we u niet direct uit de nood kunnen helpen, dan zullen we ons nog dieper over uw probleem buigen en op zoek gaan naar een oplossing. Als dat nodig blijkt, komen we bij u op kantoor langs om daar het euvel weg te werken. In dat geval ijveren we ervoor om u binnen de 48 uur verder te helpen.

Wanneer een probleem door onze diensten opgelost is, krijgt u per e-mail een melding dat de interventie werd afgesloten met de vraag een evaluatieformulier in te vullen. Dit is een beknopte vragenlijst, waarmee wij graag uw beoordeling van onze dienstverlening krijgen.

In 2007 kregen we zo in totaal 1.585 evaluatieformulieren ingevuld terug. De algemene tevredenheid over het oplossen van vragen rond AS/Web bedroeg 83,65%. Ons objectief lag op 80%.

Maar het is uiteraard ook mogelijk dat uw probleem toch niet opgelost blijkt te zijn. In dat geval kunt u uiteraard op de e-mail reageren door opnieuw een interventie te vragen. Wij zullen dan opnieuw contact met u nemen om te bekijken welke acties er verder nodig zijn.

Onze producten en diensten zijn afgestemd op uw behoeften

Als makelaar heeft u nood aan producten op maat van uw behoeften. Om daarin te kunnen voorzien, pleegt Portima regelmatig overleg met de Users Clubs van de producten. Er zijn drie Users Clubs: één voor AS/Web, één voor BRIO en één voor BRIOplus.

Die Users Clubs verrichten belangrijk werk voor de gebruikers en voor Portima. Wanneer iemand een nieuw idee voor een product heeft, dan wordt hierover steeds overleg gepleegd met de Users Clubs. Zij doen immers dienst als klankbord en spreekbuis van de makelaarsklanten van Portima. Door het overleg met de Users Clubs kunnen we binnen Portima beter beoordelen of bepaalde ideeën of producten aansluiten bij de verwachtingen van onze makelaarsklanten en of er eventueel bijsturing vereist is.

De Users Club AS/Web bestaat uit een vertegenwoordiging van alle makelaarskantoren die met AS/Web verbonden zijn.

De Users Club AS/Web beoordeelt de voorstellen vanuit de invalshoek van de gebruiker. Daarbij wordt rekening gehouden met de verschillende profielen

Wat mag u van ons verwachten?

De 10 engagementen AS/Web (en AS/2)

van de makelaarskantoren die klant zijn van Portima: eenmanskantoren, makelaarskantoren met meerdere gebruikers en/of vestigingen ... Tevens verzamelt de Users Club alle vragen of opmerkingen van makelaars omtrent AS/Web. Bedoeling is vanzelfsprekend om samen met de vertegenwoordigers van Portima tot een oplossing te komen. De Users Club komt tussen in eerste lijn tijdens elk aanpassingsproces en ijvert ervoor dat de technologische evoluties van nabij gevolgd worden. Bovendien laat de Users Club toe om op technisch en pragmatisch vlak na te denken over oplossingen voor problemen van gebruikers, alsook over technologische evoluties die op ons afkomen.

Een voorbeeld kan verduidelijken wat het belang is van de input van de Users Club. Bij de lancering van AS/Web werd een werkgroep opgericht die zich over de ergonomie van AS/Web zou buigen. Het overleg binnen die werkgroep, die bestond uit vertegenwoordigers van de Users Club AS/Web en van Portima, heeft tot verscheidene aanpassingen geleid op vraag van de makelaarsvertegenwoordigers. Bijvoorbeeld de vereenvoudigde toegang (via twee tabbladen) tot alle belangrijke informatie over de te verzekeren voertuigen in AS/Web.

Portima luistert dus naar u, de klant. Maar er is meer. Zo peilen we via de jaarlijkse ICMA-enquête naar uw oordeel. Met die onafhankelijke enquête krijgen makelaars de kans om uitgebreid feedback te geven op de dienstverlening van Portima. We peilen niet alleen naar de algemene tevredenheid van onze klanten, maar gaan ook dieper in op zowat alle deelaspecten van onze service. De resultaten van die enquête worden telkens in actiepunten omgezet. Uit de laatste peiling bleek bijvoorbeeld dat de 10 engagementen onvoldoende gekend



In 2007 toonde de ICMA-enquête een producttevredenheid aan van 96%.

zijn door de makelaars. Welnu, Portima zal er in 2008 dan ook alles aan doen om u beter bekend te maken met deze service-engagementen. Daarnaast peilen we naar uw tevredenheid over onze producten. Hierbij streeft Portima naar een score van 90% producttevredenheid op deze ICMA-enquête. In 2007 bedroeg de score voor AS/Web 96%.

U wint tijd met onze oplossingen

Portima wil u als makelaar de kans geven om tijd te winnen in het beheer van uw portefeuille. Dat kan onder andere door het beschikbaar stellen van de zgn. antwoordrecords. De vrijgekomen tijd kunt u investeren in commerciële begeleiding en ondersteuning van uw

klanten. Alle AS/Web-berichten zijn genormaliseerd en worden in uw inbox afgeleverd zodat uw beheerspakket dit snel, eenvoudig en correct kan integreren. Voor 2007 verbond Portima zich tot een integreerbaarheid van 100% van de AS/Web-berichten. Dat objectief werd ook gehaald en blijft voor 2008 ongewijzigd.

Maar die antwoordrecords zijn lang niet de enige tool die Portima u aanbiedt om tijd te winnen. Ook het feit dat u via Portima's AS/Web-portaal kunt inloggen in verschillende maatschappijmodules, zonder dat u daarvoor telkens een andere login en paswoord moet invoeren, is een opvallende meerwaarde. Aangezien het om een web-based oplossing gaat, kunt u er zeker van zijn dat u steeds over de allerlaatste versie van een maatschappijmodule beschikt. Onze single sign on-tool maakt u op dat vlak het leven een stuk gemakkelijker.

Steeds een bewijs dat uw AS/Web-berichten verstuurd zijn

Alle door u verzonden en ontvangen AS/Web-berichten worden gedurende drie jaar bewaard en kunnen steeds opgevraagd worden. Portima bewaart alle AS/Web-berichten voor een termijn van minstens drie jaar. Dit objectief werd in 2007 bereikt. Ook in 2008 engageren we ons ertoe om alle AS/Web-berichten voor minstens drie jaar te bewaren.

Stel, u vult in een bepaalde maatschappijmodule een online-formulier in. Portima zorgt ervoor dat u een samenvattend scherm krijgt met alle info. Als u dit scherm bevestigt, dan komt daarop zowel uw elektronische handtekening als die van de maatschappij. Daardoor krijgen die berichten dezelfde rechtsgeldigheid als een aangetekende zending. Omdat u deze berichten steeds bij Portima

kunt opvragen, bestaat er nooit twijfel over de vraag of een bericht al dan niet verstuurd is.

Uw IT-omgeving is optimaal beveiligd

Portima wil uw IT-infrastructuur maximaal beschermen tegen cyberrisico's. Virussen behoren intussen tot dagelijkse bedreigingen van uw IT-systeem.

E-mails sturen of ontvangen, surfen op het world wide web ... het is niet zonder risico's. Om uw IT optimaal te kunnen beschermen, doen we een beroep op een fire-, virus- en spamwall. Zo worden bv. alle inkomende en uitgaande mails van makelaars door een centrale virusscanner van Portima doorgelicht. Tevens kunt u uw IT-infrastructuur nog eens extra beschermen via het antiviruspakket F-Secure.

Dat dit alles geen overbodige luxe is, wordt bijvoorbeeld aangetoond door

het feit dat Portima dagelijks tientallen virussen detecteert. Portima stelt zich tot doel om 100% van de virussen tegen te houden. In 2007 is dat alvast gelukt.

Beschikbaarheid aangepast aan uw gebruik

Makelaars moeten ook buiten de kantooruren kunnen rekenen op het Portima-netwerk. Portima engageert zich dan ook tot een beschikbaarheid van 99,80% van het Portima-netwerk. Concreet betekent dit dat het netwerk per maand minder dan anderhalf uur onbeschikbaar mag zijn. Alle gegevens zijn op twee fysieke plaatsen beschikbaar, zodat een probleem of storing op de ene locatie geen problemen oplevert inzake continuïteit.



Wat mag u van ons verwachten?

De 10 engagementen AS/Web (en AS/2)

Onze systeemploeg verzamelt alle gegevens over de beschikbaarheid van het netwerk via monitoring. Dat laat ons toe om, in geval van fouten of storingen, onmiddellijk de technische mensen op de hoogte te brengen, zodat zij onmiddellijk in actie schieten en geen kostbare tijd verloren laten gaan. In bepaalde gevallen is het ook mogelijk om problemen te voorzien en te vermijden, zoals een potentieel gebrek aan schijfruimte. In dat geval worden door onze medewerkers maatregelen genomen nog voor u als klant enige vorm van problemen ondervindt.

In 2007 was ons netwerk voor 99,91% beschikbaar.

Uw klacht wordt efficiënt behandeld

Wanneer u een (schriftelijke) klacht indient bij Portima, dan verstuurt Portima u dezelfde dag nog een ontvangstbevestiging per brief. Binnen 24 uur neemt Portima telefonisch contact met u op om een en ander te bespreken. Uiterlijk twee weken na de klacht ontvangt u een schriftelijke bevestiging van de gemaakte afspraken. Ter informatie: in 2007 kreeg Portima in totaal 6 klachten binnen van makelaars over AS/2. Onze ambitie bestond erin om al deze klachten binnen twee weken te behandelen en de afspraken schriftelijk te bevestigen. Dat is gelukt. Ook in 2008 streven we hetzelfde objectief na.

Persoonlijk engagement van onze Afgevaardigd Bestuurder

Koen Depaemelaere, CEO van Portima, engageert zich persoonlijk op al deze punten. Als u tekortkomingen vaststelt op het vlak van deze engagementen, dan kunt u hem daar persoonlijk over aanspreken via het e-mailadres CEO.engagement@portima.com

Onze score voor 2007

1. U kunt ons eenvoudig en snel bereiken	80% van de telefonische oproepen binnen 30 seconden opnemen	80 %	6 %
2. Uw vragen worden snel beantwoord	80% van uw vragen beantwoorden en oplossen binnen 4u	80 %	9 %
3. U kunt vertrouwen op onze dienstverlening	80% als gemiddelde tevredenheidsscore op onze enquêtes	80 %	4 %
4. Onze producten en diensten zijn afgestemd op uw behoeften	90% producttevredenheid op onze jaarlijkse ICMA-enquête	90 %	6 %
5. U wint tijd met onze oplossingen	100% van de AS/webberichten worden geïntegreerd		100 %
6. Steeds een bewijs dat uw AS/webberichten verstuurd zijn	100% van de berichten blijft minstens 3 jaar bewaard		100 %
7. Uw IT-omgeving is optimaal beveiligd	Portima zal alle maatregelen nemen om 100% van de virussen tegen te houden		100 %
8. Beschikbaarheid aangepast aan uw gebruik	99,80% beschikbaarheid van het Portima-netwerk	99,80	+ 0,11
9. Uw klacht wordt efficiënt behandeld	100% van de klachten behandeld met schriftelijke bevestiging binnen 2 weken		100 %
10. Persoonlijk engagement van onze Afgevaardigd Bestuurder			100 %

Objectief
 Objectief niet behaald
 Objectief overschreden

Wat mag u nóg van ons verwachten?

De 10 engagementen BRIO

Naast de 10 engagementen AS/Web stellen we u, vers van de pers, ook de 10 engagementen BRIO voor. Deze geven u een concreet beeld van de service inzake BRIO waarop u bij Portima mag rekenen. De 10 engagementen BRIO lopen voor een stuk uiteraard gelijk met de engagementen AS/Web, niettemin met enkele specifieke accenten. Kris De Becker, Financieel & Business Directeur bij Portima, geeft tekst en uitleg.

“Uit de ICMA-enquête blijkt dat heel wat van onze klanten de 10 engagementen onvoldoende of niet kennen. Nochtans leert diezelfde studie ons dat klanten die de engagementen wel kennen, deze erg belangrijk vinden”, stelt Kris De Becker. “We hebben ook gemerkt dat het al dan niet realiseren van deze engagementen een enorme impact heeft op de klantentevredenheid over Portima. Onze klanten gaven bovendien aan dat ze, naast de reeds bestaande engagementen op het vlak van AS/Web, een gelijkaardig initiatief verwachten van Portima inzake BRIO. Ook op het vlak van hun beheerspakket hechten onze klanten dus veel belang aan transparantie, geheel terecht overigens.”

Waarom worden de 10 engagementen BRIO precies nú gelanceerd?

Kris De Becker: “Het spreekt voor zich dat we op de vraag van onze klanten om ook rond BRIO engagementen te nemen wilden inspelen. Niettemin vonden we het belangrijk dat we eerst volledig klaar waren vooraleer deze engagementen ook in het kader van BRIO te lanceren. Vandaag durf ik stellen dat we er echt klaar voor zijn. Vergeet niet dat al onze medewerkers met deze engagementen duidelijke, externe objectieven voor de voeten geschoven



Kris De Becker, Financieel & Business Directeur Portima

krijgen. Onze interne organisatie moet dan ook perfect afgestemd zijn om deze objectieven te kunnen realiseren. Ook al stellen we vast dat deze externe doelstellingen motiverend werken op onze medewerkers, toch is het geen evidentie om deze zomaar te halen.”

U kunt ons eenvoudig en snel bereiken
Uw vragen worden snel beantwoord
U kunt vertrouwen op onze dienstverlening

Portima engageert zich er voor 2008 toe om 80% van de telefonische

oproepen binnen 30 seconden op te nemen. Bovendien streven we ernaar om 80% van de vragen van klanten te beantwoorden én op te lossen binnen 4 uur. Tevens engageren we ons tot een gemiddelde tevredenheidsscore van 80% op enquêtes.

De teams van het Brokers Contact Center werden geïntegreerd. Voorts investeerden we in opleiding en zorgden we ervoor dat er steeds een medewerker beschikbaar is om inkomende telefoons te verwerken. Zo kunt u er vanop aan dat uw oproep snel beantwoord wordt.

Wat mag u nóg van ons verwachten?

De 10 engagementen BRIO

Net zoals in het kader van AS/Web kunt u het Brokers Contact Center van Portima op verschillende manieren contacteren als u vragen hebt over of problemen ondervindt met BRIO. Of u de Brokers Contact Center nu aanspreekt via telefoon, e-mail of fax, maakt niks uit. Alle oproepen worden elektronisch verwerkt en de tickets worden op gelijke basis verdeeld.

Steeds proberen we om het door u aangekaarte probleem onmiddellijk op te lossen. Lukt dat niet, dan zoeken we verder naar een oplossing en komen we eventueel bij u langs op kantoor. Eenmaal het probleem weggerukt, krijgt u van ons per e-mail een melding dat de interventie werd afgesloten, alsook de vraag om een kort een evaluatieformulier in te vullen. Het gaat hier om een vragenlijstje dat ons een beeld moet geven van uw beoordeling van onze dienstverlening. Vindt u dat uw probleem onvoldoende opgelost is, dan kunt u op de e-mail antwoorden en opnieuw een



interventie vragen. Wij zullen dan zo snel mogelijk opnieuw met u contact nemen om te bekijken welke acties er verder nodig zijn.

Onze producten en diensten zijn afgestemd op uw behoeften

Onze klanten hebben een belangrijke stem in het bepalen van onze strategie. Die stem weerklinkt in de Users Clubs. De Users Club BRIO bundelt alle voorstellen van BRIO-gebruikers om problemen of tekortkomingen in het pakket op te lossen of om nieuwe toepassingen mogelijk te maken. Daartoe kunnen alle gebruikers van BRIO hun opmerkingen of voorstellen naar de mailbox van de Users Club (uc.brio@portima.com) sturen. Om de voorstellen die weerhouden worden ook daadwerkelijk te kunnen realiseren, krijgt de Users Club een aantal mandagen voor ontwikkeling toegewezen. Dat aantal komt neer op een tiende van de totale ontwikkelingstijd die nodig is voor een bepaalde release. Daarnaast houdt de Users Club zich ook bezig met het testen van nieuwe releases en het formuleren van opmerkingen daaromtrent.

Daarnaast werden er werkgroepen opgericht om zich een oordeel te vormen over diverse thema's en eventueel bijsturingen voor BRIO voor te stellen. Zo buigen werkgroepen zich over de integratie met Outlook en over een reeks verbeteringen in de agendafunctie. U ziet het, we zitten niet stil.

Een ander voorbeeld van onze inspanningen om u als gebruiker een zo actueel mogelijk beheerspakket te bezorgen, betreft de informatieplicht en SEPA. Wat de informatieplicht aangaat, hebben we immers de standaarddocumenten die de beroepsverenigingen van makelaars opgesteld hadden in overleg met

Assuralia en de CBFA onmiddellijk geïntegreerd in BRIO. Tevens worden deze documenten automatisch opgeroepen bij nieuwe zaken en/of bijvoegsels. Ook wat SEPA aangaat, spelen we direct in op de wijzigingen, bijvoorbeeld inzake het formaat van rekeningnummers. Op vraag van de Users Club hebben we tenslotte ook de SMS-functie geïntegreerd in BRIO, zodat u vanuit uw beheerspakket ook SMS berichten kunt sturen naar uw klanten. Voor 2008 ambiëren we een producttevredenheid van 90% op de jaarlijkse ICMA-enquête.

U wint tijd met onze oplossingen

Het spreekt voor zich dat uw beheerspakket u in staat moet stellen om uw kantoor op administratief vlak goed te kunnen runnen. Met BRIO proberen we hier dan ook alles aan te doen. Een goed voorbeeld is de volledige integratie van AS/Web en BRIO. Zo kunt u in één bewerking een nieuwe zaak of een bijvoegsel aanmaken en dit integreren in BRIO. Dit kan rechtstreeks in de module van de maatschappij gebeuren. Zodra uw aanvraag geaccepteerd is, volgt er een antwoordrecord. Die kunt u dan opnieuw integreren en eventueel verwerken in uw boekhouding.

Bovendien engageert Portima zich om de normalisatieafspraken voor 100% te volgen en streeft daarbij naar een integratie door de makelaar van 100% van de antwoordrecords. Als er binnen de commissie die zich over de normalisatie buigt voorstellen weerhouden worden, dan sluit Portima zich hier automatisch bij aan. Aangezien ook de makelaar in die commissie vertegenwoordigd is, beschikt u over sluitende garanties dat we voor u in de best mogelijke oplossing voorzien.

Maar het gaat nog veel verder dan dit. Stel, u hebt een aantal afspraken met klanten op de agenda staan en bij één van die afspraken sluit u een nieuwe zaak af of komt u waardevolle info te weten over die klant. Welnu, via een mobiele verbinding kunt u rechtstreeks in de BRIO-database werken. U hoeft dus niet alles te noteren, om dit nadien te integreren in uw klantenbestand.

Steeds zonder zorgen in de meest recente versie werken

Ons ASP-systeem (Application Service Provider) garandeert u dat u steeds over de meest recente versie van BRIO beschikt. U hoeft dus zelf niet in te staan voor updates of upgrades. Bovendien wordt alles gecentraliseerd bij Portima.

Uw IT-omgeving is optimaal beveiligd

Werken met IT betekent onherroepelijk ook het risico lopen op aanvallen via het internet, op virussen of het ontvangen van ongevraagde e-mail. Portima beschermt u hier tegen met een fire-, virus- en spamwall. Voor virussen doet een viruswall al het mogelijke om u te vrijwaren van onnodig tijdverlies of verlies van data. Als u dat wenst, kunt u uw IT ook nog extra beschermen via het pakket F-Secure.

Maar we zorgen er natuurlijk ook op andere manieren voor dat u vertrouwen kunt hebben in onze oplossingen. Zo hoeft u zich helemaal geen zorgen te maken over een eventueel verlies van uw klantgegevens. Portima bewaart immers alle back-ups op een veilige locatie. Voor 2008 engageren we ons om alle middelen in te zetten om 100% van de virussen tegen te houden.

Beschikbaarheid van BRIO 7/7 – 24/24

Voor u is het cruciaal dat u de klok rond een beroep kunt doen op uw beheerssoftware. Portima heeft in dat kader een partnership gesloten

met Siemens voor de hosting van BRIO en van de gegevens die worden gegenereerd bij het gebruik van het beheerspakket. Daarbij wordt er een onderscheid gemaakt tussen uren van hoge beschikbaarheid (op werkdagen van 7u tot 22u, op zaterdag van 8u tot 16u) enerzijds en daluren (alle overige uren) anderzijds. Portima en Siemens streven naar een maximale beschikbaarheid van BRIO voor de makelaar. Eventuele onderhoudswerkzaamheden gebeuren dan ook steeds tijdens de daluren. Garanties hieromtrent worden overigens steeds contractueel vastgelegd met onze klanten-makelaars. Voor 2008 ligt onze ambitie op een beschikbaarheid van 99,80%.

Uw klacht wordt efficiënt behandeld

Als klant hebt u te allen tijde de mogelijkheid om schriftelijk een klacht te melden aan Portima. Wanneer die klacht bij Portima binnenkomt, wordt deze dadelijk toegewezen aan een beheerder. U krijgt vervolgens een bevestiging dat de klacht binnengekomen is en dat deze behandeld zal worden. De beheerder van de klacht zal u vervolgens binnen 24 uur bellen om uit te leggen wat de volgende stappen zullen zijn die genomen zullen worden. Bedoeling is om de klacht zo snel mogelijk te verwerken en het probleem op te lossen. Als dit niet onmiddellijk lukt, dan neemt de beheerder van de klacht opnieuw contact met u op om het waarom van het uitstel te verklaren. Wordt de klacht afgesloten, dan krijgt u hiervan een schriftelijke bevestiging. Portima engageert zich er in 2008 toe om alle BRIO-klachten binnen twee weken te behandelen en de afspraken schriftelijk te bevestigen.

Kris De Becker: "Onze procedure om klachten te behandelen is erop gericht om de klachten zeer ernstig te nemen. Bovendien wijzen we steeds één contactpersoon aan de klant toe, zodat



die duidelijk weet wie zich om zijn klacht bekommert. Ten slotte maken we er een punt van om onze klanten die een klacht ingediend hebben, zo goed mogelijk op de hoogte te houden van het gevolg van hun klacht."

Persoonlijk engagement van onze afgevaardigd bestuurder

Koen Depaemelaere, afgevaardigd bestuurder van Portima, vormt persoonlijk het sluitstuk van de 10 engagementen. Hij waakt erover dat zijn medewerkers er alles aan doen om de gestelde objectieven te bereiken. Hebt u niettemin een probleem met de concrete invulling van een engagement, dan kunt u hem daarover steeds persoonlijk aanspreken.

U hoeft enkel een mailtje te sturen naar CEO.engagement@portima.com.

Werk flexibeler. Ga het zelf na met



Gaat uw verbeelding over de kop?

Nee, u hebt BRIO ontdekt, het softwarepakket van Portima ontwikkeld voor en door verzekeringsmakelaars. Overtref uzelf. Maak ter plaatse de simulatie die uw klant over de streep trekt.

Werk dossiers af terwijl u op uw volgende afspraak wacht...

BRIO laat u toe om flexibeler te werken dankzij volgende unieke troeven:

— Optimale AS/2- en AS/Web-integratie: BRIO sluit naadloos aan bij de maatschappijmodules. Zo hoeft u gegevens voortaan slechts één keer in te voeren. Tel uw winst uit in termen van minder tijdverlies en minder fouten.

— ASP (Application Service Provider): BRIO draait niet op uw computer maar op een externe server. Zo hoeft u zelf geen server te kopen en te onderhouden. Bovendien hebt u zo vanop eender welke locatie toegang tot BRIO. Uw winst: lagere kosten en meer flexibiliteit.

Te mooi om waar te zijn?

Surf naar www.portima.be en ontdek zelf wat BRIO voor u kan betekenen.

