

Portima Engagementer

Resultaten september 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.



99,92%

beschikbaarheid
van ons netwerk



99,94%

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
- Registeren voor MyBroker vanaf 16 jaar (ipv 18)
- Toevoegen van een familielid
- Nieuwe onboarding-flow
- 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

- 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.



493 dagen zonder data breach sinds 25 mei 2018 (tot 01/10/2019)

Onze engagements

4. U wint tijd met onze oplossingen

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

6.774.813



EDI-berichten verzonden

Stijging van 11 % (vs september 2018)

172.748



MPB (*)

39.095



Voertuigen ingeschreven

Stijging van 6 % (vs september 2018)

791.098



Contextuele uitwisseling via
BRIO4YOU (dubbele ingave)

Stijging van 8 % (vs september 2018)

2.839.193



Documenten opgeladen in
BRIO4YOU

Stijging van 16 % (vs september 2018)

NN



Nieuwe AS/Web
maatschappij in 2018

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

283.806



Documenten elektronisch
getekend in BRIO4YOU

186.243



Gebruikers van MyBroker

3.381

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 (2^{de} semester)
- Zetes bluetooth reader voor IOS en Android (identiteitskaartlezer)
 - Identificatie door verplichte pincode en/of touch/faceId (december 2019)
 - UX verbeteringen in de navigatie en in het zoekresultaten-overzicht

Mybroker:

- Ongelimiteerde berichten (2^{de} semester)
- Videoconferencing met klanten vanuit BRIO4YOU (december 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 (2^{de} semester 2019)

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

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)

52.710

Tickets op Brokers
Contact Center

93%

Feedback Brokers Contact
Center surveys

- Aantal georganiseerde opleidingen (coaching inbegrepen):
920 halve dagen voor 3.138 gebruikers van 820 verschillende kantoren.
- 16 tutorials
- 2 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.



1.404 visites door
onze accountmanagers



397 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

- Discover BRIO4YOU
- MOVIE4YOU