



# Suncorp

## Output platform als service voor alle stakeholders

## Outputservice voor interne en externe stakeholders

### Suncorp?

Suncorp is één van de grootste financiële dienstverleners in Australië en Nieuw-Zeeland. Met een portefeuille van verschillende financiële merken is de groep de grootste regionale bank en de grootste algemene verzekeraar van Australië. Suncorp is een Top 25

ASX-beursgenoteerde onderneming met meer dan \$95 miljard activa. Het bedrijf heeft meer dan 16.000 medewerkers en meer dan negen miljoen klanten.

### Veel acquisities

Door een reeks strategische

acquisities bestaat de portefeuille van Suncorp uit enkele tientallen financiële merken. Elk van die merken had zijn eigen applicaties om output te produceren. Elk van die systemen had zijn eigen mogelijkheden en beperkingen waardoor er geen uniforme output strategie was.

### Veel brands en output-toepassingen door acquisities in verleden

Het onderhouden van de meer dan 40 verschillende applicaties (sommige zelf ontwikkeld, andere aangekocht) was duur en zeer tijdrovend. De visie van Suncorp was om 1 centraal output platform te implementeren dat output services zou leveren aan alle interne en externe Suncorp klanten (lees: aan alle verschillende brands en mail houses). Dit zou enorme tijd- en kostenbesparingen met zich mee brengen.

### Scriptura Engage: 1 centraal platform voor alle divisies

Suncorp implementeerde een eigen shared service center, waarbij Scriptura Engage gebruikt wordt als centrale applicatie voor het genereren van alle output voor verschillende kanalen. Daarnaast gebruikt Suncorp ook Scriptura Engage om elektronische formulieren te ontwerpen en te genereren. Wanneer niet alle klantgegevens voorhanden zijn, wordt hier gebruik van gemaakt om de ontbrekende gegevens op te vragen. Belangrijk hierbij is dat de online formulieren zich volledig dynamisch gedragen: inhoud en lay-out wordt automatisch aangepast afhankelijk van de ingevulde gegevens.

### Sterke regelgeving

De interne klanten van Suncorp bewegen zich in een markt die sterk onderhevig is aan veranderende regelgeving. Hierdoor moeten templates vaak aangepast worden. Voordien moest het IT departement steeds ingeschakeld worden, zelfs voor de kleinste aanpassing aan een tekst.

Door de eenvoudige en intuïtieve gebruikers-interface van Scriptura Engage kunnen gebruikers zelf bepaalde aanpassingen eenvoudig doorvoeren. Bovendien dienen de output processen volgens bepaalde wettelijke regels te verlopen. Scriptura Engage zorgt ervoor dat de output processen op eenvoudige manier geconfigureerd en aangepast kunnen worden door gebruik te maken van de visuele Document Flow Designer.

### Verhoogde efficiëntie en kostenbesparing

Door gebruik van Scriptura Engage kon Suncorp tot 50% efficiëntie winnen bij het aanmaken en onderhouden van templates. Bovendien werd de output vanuit de back office met 50% verhoogd en de doorlooptijd per transactie met 77% verlaagd. Er wordt ook sterk op kosten bespaard doordat output nu vaak langs elektronische weg bezorgd kan worden in plaats van op papier.

#### Uitdaging

- 40 output systemen
- Multibranding
- Strenge wetgeving
- Multichannel



#### Probleem

- Integratie mail house
- Change management
- Veel stakeholders



#### Oplossing

- 1 centraal platform
- 360°-zicht communicatie
- Open standaarden
- Multi-tenant



#### Meer info?

Bel +32 3 425 40 00

Email [info@inventivedesigners.com](mailto:info@inventivedesigners.com) of surf naar [www.inventivedesigners.com/references](http://www.inventivedesigners.com/references)