

## Verlag

# 20 jaar BRIO: “De toekomst vraagt een open ecosysteem”

**B**rio vierde 20 jaar innovatie op de terrassen van de Docks Dome aan het kanaal in Brussel, met 360 graden uitzicht, van de paleistuinen in Laken tot de Noordwijk. Die avond was er tijd voor een feestelijke goednieuws show en een debat over het gebruik van beheertools bij de makelaars.

Ongeveer 800 makelaars, verzekeraars en natuurlijk ook medewerkers van Portima kwamen naar Brussel ter ere van het jubileum. Uit een enquête onder het publiek bleek dat een derde van de feestvierende makelaars al meer dan 15 jaar met de beheerssoftware werkt. Vijfentwintig procent van de aanwezigen is de afgelopen vijf jaar klant geworden.



Twintig jaar is een eeuwigheid in de wereld van de software. In 2003 werden updates nog verspreid via cd-roms. Voor degenen die ‘cloud- en responsive AI’-gewijs mee zijn, is dat prehistorisch. Maar tijdens het feest werd niet alleen stilgestaan bij twintig jaar innovatie. Er werd ook gepraat over de vernieuwingen en verbeteringen waaraan momenteel wordt gewerkt.

“Het partnerschap dat we in België kennen tussen makelaars en maatschappijen is uniek”, zei Heidi Delobelle, CEO van AG Insurance en voorzitter van de raad van bestuur bij Portima. Maar het feit dat makelaars met verschillende maatschappijen werken, maakt het er niet makkelijker op. Daarom is het van groot belang dat makelaars toegang hebben tot efficiënte tools. Brio speelt daarin een essentiële rol.”

Om de innovatie te voeden, vraagt Portima regelmatig aan de sector welke ontwikkelingen gewenst zijn. De innovatieplannen worden ingevuld vanuit strategische werkgroepen met makelaars.

“Zonder makelaars zou er geen Brio kunnen bestaan”, zei Jan Peeters, CEO van Portima. “We moeten samenwerken om vooruit te komen”, vatte moderator Ilse De Vis samen. Alle werkgroepen over antwoordrecords, ergonomie, e-payments, Brio Mobile, MyPortima ... focussen op verwachtingen en pijnpunten. Elke twee à drie maanden evalueert een overkoepelende stuurgroep, met makelaars en Portima-medewerkers, de projecten en wordt beslist wat verder in ontwikkeling gaat.

Tine Slegers, Product Owner Digital Customer Experience, gaf de status van drie projecten die voor de komende maanden in de pijplijn zitten. “Het gaat over de update van Brio Mobile, waar inmiddels de meerderheid van onze makelaars actief gebruik van maken. De verbeteringen gaan vooral over klanten eenvoudiger te kunnen bezoeken, schadeafhandeling vlotter te laten verlopen en het makkelijker met de tool kunnen werken buiten de kantooruren. Allereerst komt er een nieuwe iPad-versie. Bovendien wordt het binnenkort mogelijk om een

dossier voor een schadegeval aan te maken en een aantal overzichtsschermen worden verbeterd. Daarnaast zorgen we ervoor dat foto’s en documenten rechtstreeks via Brio Mobile in Brio geüpload kunnen worden.”

Een tweede projectlijn betreft de integratie van telefonie. “We zorgen ervoor dat wanneer een klant belt, het dossier van die klant direct op het scherm verschijnt”, zei Tine Slegers. “De oplossingen van Telsmart, CloudCTI (Proximus Orange) en CE+T zijn al geïntegreerd. Binnenkort lanceren we de integratie met Telavox (de vernieuwde versie van ALLOCloud) en van Fonzer. En er lopen nog gesprekken met andere leveranciers.”

Een derde vernieuwing heeft betrekking op MyBroker. Tine Slegers: “We hebben hard gewerkt om ervoor te zorgen dat (eind)klanten een aantal specifieke flows kunnen doorlopen zonder dat ze zich moeten aanmelden en zelfs zonder dat ze een account nodig hebben.” Klanten kunnen zo documenten ondertekenen vanuit hun eigen vertrouwde klantenzo-

ne en kunnen bijvoorbeeld een tarief-aanvraag doen voor een nieuwe wagen. De makelaar kan nu ook professionele klanten verzoeken om hun gegevens aan te vullen.

Uit de publieksrondvraag in de zaal bleek dat de werkzaamheden rond het integreren van antwoordrecords of 'bloc retours' en de nieuwigheden binnen Brio Mobile als het meest dringend worden beschouwd. Beide staan hoog op de verwachtingenlijst. 59 procent van de makelaars gaf aan het meest uit te kijken naar verdere ontwikkelingen van Brio Mobile. 31 procent gaf prioriteit aan antwoordrecords. 14 procent kijkt vooral uit naar de verdere integratie van telefonietoepassingen in het beheerpakket.

#### CO-CREATIE

"We zijn afgestapt van het idee dat elke oplossing door Portima moet ontwikkeld worden", benadrukte Jan Peeters nog. In de komende jaren wil Portima steeds meer inzetten op co-creatie met insurtechs, om zo de wendbaarheid te vergroten en meer toegevoegde waarde te brengen. Daarvoor wordt het bestaande ecosysteem met partners zoals de Kruispuntbank Van Ondernemingen (KBO) en insurtechs als Connective verder uitgebouwd.

Brio kiest dus volop voor een open samenwerking, maar plaatst zichzelf daarbij wel in de cockpit. Het tempo waar-

mee het partijen aan boord neemt, is de laatste twee jaren versneld. Open API-technologie speelt een centrale rol in deze uitbreiding. API-programma's vereenvoudigen het uitwisselen van gegevens tussen verschillende softwarepakketten, zoals Brio en oplossingen van derden. Penbox was de eerste partner waarvoor de API-technologie werd ingezet. Portima heeft ondertussen een eigen API ontwikkeld voor telefoonintegratie.

"We willen de makelaars zelf laten bepalen welke interfaces tussen Brio en andere pakketten ze willen gebruiken", zei Peter Poelmans, Broker Experience Owner. De API's, waar ook derde partijen volop gebruik van kunnen maken om hun oplossingen te integreren, zijn beschikbaar via een soort van app-winkel. Peter Poelmans ziet de belangstelling bij derde partijen toenemen: "Ik werd al benaderd door meer dan dertig partijen die maar al te graag hun tools willen voorstellen om een samenwerking te bespreken. Hiermee zijn we momenteel bezig."

In oktober 2022 nam Portima insurtech Harukey over, het bedrijf achter e-GOR, de distributie- en beheerssoftware voor levensverzekeringen. Sindsdien wordt de naam e-GOR aangevuld met powered by Brio. Begin dit jaar is de beleggingsmodule uitgebreid. "Als eindklant kun je nu in e-GOR zelf spaar- en beleggingsdoelen bepalen, een beleggerspro-

fiel aanmaken en digitaal ondertekenen", zei Joeri De Greef, Managing Director van e-GOR. "De tool volgt automatisch op of de risicoprofielen worden gerespecteerd. De volgende mijlpaal is dat we de twee systemen van Brio en e-GOR in real-time met elkaar laten spreken." De nieuwe softwareversie komt er binnen enkele weken aan.

De technische omgeving waarin Brio draait, evolueert parallel met het productaanbod. Met het onmisbaar worden van een beheerpakket als Brio, is de vlotte werking en continue beschikbaarheid van kritisch belang geworden. Elke operationele downtime heeft meteen ernstige gevolgen. "Portima engageert zich voor de veiligheid, toegankelijkheid en beschikbaarheid van de verzekeringsgegevens", zei Christophe Cloesen, CIO bij Portima. "De afgelopen twintig jaar is dat een constante uitdaging geweest. Toen we met Brio begonnen, is gekozen voor een gecentraliseerd model. Dat was toen vernieuwend. In 2019 beseften we dat dit niet langer voldeed. Om het ecosysteem te kunnen bouwen, moesten we naar de cloud migreren. We hebben dan gekozen voor een cloud-omgeving van Microsoft. Brio draait echter al 20 jaar bij Atos. Om onze omgeving tijdens de migratie operationeel te houden, migreren we geleidelijk aan. Dat is niet altijd gemakkelijk geweest. De afgelopen maanden zijn er stabiliteitsproblemen geweest. We zijn ons ervan bewust dat dit een impact heeft gehad op de werking bij de makelaarskantoren, maar we zijn er bijna uit. We hebben alle Brio Startup- en Brio-makelaars gemigreerd, en de migratie van de Brio Plus-makelaars zou tegen eind dit jaar moeten voltooid zijn."

Portima bergt de 'oude' productnamen trouwens op. Omdat de toekomst met een open omgeving en ecosysteem en nieuwe behoeften allerlei perspectieven opent, krijgt het productgamma een nieuwe identiteit mee met labels als Brio First, Brio Comfort en Brio Premium. Ook het logo van e-GOR heeft intussen de Brio-huisstijlkleuren gekregen.

**Hans Housen**



# Debat 20 jaar Brio

Tijdens de interviewsessie stelde journalist Pieter Suy (DeTijd) vragen aan Erik Weekers, CEO van FVF; Patrick Cauwert, CEO van Feprabel, Steve Sartor, voorzitter van BVVM-UPCA en Mark De Proost, Head of Tools Strategy & Support bij AXA Belgium.

**De eerste vraag ging over digitaler werken. “Zit iedereen op de digitale trein?”, vroeg Pieter Suy.**

“Dat gaat zeker op voor de aanwezigen hier”, antwoordde Erik Weekers (FVF). “Maar natuurlijk is de ene makelaar eerder op de digitale trein gestapt dan de andere. En in een station zie je zowel sneltreinen als stoptreinen voorbij komen. Iedere makelaar organiseert zichzelf zoals die dat wil, op basis van de klanten. Het (digitaal) exploreren, uitzoeken en onderweg even van de stoptrein stappen, kan geen kwaad. Ben je eens een station te ver gereden, dan keer je terug. Maar we moeten wel allemaal op de trein zitten. Want we moe-



*Steve Sartor, voorzitter van BVVM-UPCA en Erik Weekers, CEO van FVF*

zoals MyBroker. Deze tools moeten aanvullend en geïntegreerd werken om te vermijden dat we dubbel werk met andere systemen creëren. Als we de beste tool willen, dan moeten we samenwerken, en als makelaars en verzekeraars onze krachten bundelen. Dat is geen

zijn. Maar BRIO+ is vandaag vooral gericht naar de doelgroep particulieren en kmo's. Hiervoor doen de meeste makelaars een beroep op de traditionele spelers op de Belgische markt. De grotere makelaars werken echter ook met verzekeraars die vandaag geen toegang hebben tot deze tool. We hopen dat hiervoor ook stappen zullen gezet worden door Portima. We zijn dus erg blij met de discussies die we al enkele maanden voeren en de openheid die nu is aangekondigd. De opendeurpolitiek zal ons in staat stellen om efficiënter te werken én om veel effectiever en pro-actiever te zijn naar onze klanten toe. Digitaliseren is noodzakelijk. We hebben geen andere keuze. Maar efficiëntie gaat verder dan digitalisering. We hebben het ook over robotiseren, reorganiseren en keuzes maken. Als we niet allemaal op dezelfde manier met Brio werken, maakt dat het leven van veel mensen gecompliceerder. En we moeten Brio optimaal gebruiken. Zelfs in mijn kantoor worden nog niet alle opties gebruikt en dat is jammer.”

De digitale samenwerking is ook essentieel voor de partnermaatschappijen van de makelaars, zei Mark De Proost (AXA).

**Erik Weekers:**

**“We voelen de versnelling, alle tools worden meer gebruikt”**

ten blijven. We voelen allemaal aan dat er nu een versnelling plaatsvindt, en dat de tools die er al zijn, enorm beginnen te leven. Het uiteindelijke doel is wel om de klant empathisch te blijven benaderen. En daarvoor moet de operationeleiteit van de tools nog veel meer omhoog, zodat er tijd vrijkomt.”

Patrick Cauwert (Feprabel) bevestigde dat Brio de digitale positie van de makelaar versterkt: “Het oorspronkelijke doel van Brio was om dubbel werk tussen maatschappijen en makelaars te voorkomen. Nu draait het om het bereiken van de klant, en gaat het over extra tools,

monopolistisch gedrag, maar gewoon een strategie op basis van gezond verstand. De federaties zijn er om ervoor te zorgen dat alles soepel verloopt, dat er nieuwe functies worden toegevoegd en dat Brio optimaal presteert. Als we soms een beetje ruzie maken, is dat in het belang van de makelaardij, omdat we willen dat Portima sterker vooruitgaat ...”

“Patrick heeft, zoals altijd, gelijk”, vervolgde Steve Sartor (BVVM-UPCA) die opmerkte dat niet alle grote, middelgrote en nichespelers, even enthousiast zijn over Brio. “Maar ik denk ook niet dat er BVVM-UPCA-makelaars zijn die er tegen





Mark De Proost, Head of Tools Strategy & Support bij AXA Belgium, en Patrick Cauwert, CEO van Fepabel

Als we de klant goed willen bedienen, snel en foutloos willen werken, en onze kosten onder controle willen houden, dan moeten wij ook digitaal werken. We kunnen allerlei tools ontwikkelen, maar als de makelaars het niet gebruiken, dan komen we daar niet veel verder mee. In april heeft Portima een nieuwe module gelanceerd om betalingen te controleren. Alleen al bij onze maatschappij krijgen we maandelijks 20.000 telefoontjes met de vraag 'Is die of die rekening betaald?' De makelaars die de module gebruiken, zijn er zeer tevreden over. Makelaars die digitaal willen werken, zijn interessante partners. Maar het is ook aan ons om ervoor te zorgen dat de makelaars het voordeel van die digitalisering inzien."

Mark De Proost sprak ook over de klant. "De klant wil alles. Klanten willen persoonlijk bediend worden na een schadegeval, maar tegelijkertijd vinden klanten het digitaal regelen van zaken steeds normaler. Bijvoorbeeld om een kwitantie te betalen. Ze willen een eenvoudig schadegeval digitaal kunnen aangeven en al hun documenten online kunnen beheren. Studies tonen dat 75 procent van de klanten in België openstaat voor digitale oplossingen voor de eenvoudige zaken. Als wij vandaag een digitale betalingsuitnodiging naar klanten sturen, zien we dat 70 procent van die klanten er daarna mee instemt om de rest ook digitaal te doen."

**Als de ene maatschappij vraagt om op de ene manier gegevens uit te wisselen en de andere op een andere, maakt dat de samenwerking er niet makkelijker op, wierp moderator Pieter Suy het panel voor de voeten.**

"Dat klopt", reageerde Mark De Proost. "Wie cavalier seul wil spelen, komt niet ver. Vandaar het belang van de normalisatie, van de platformen en van de uitwisselingen. Er zijn drie regels die we

dienen, alles sneller verloopt. Anders zeggen ze: 'Ik kan evengoed een e-mail sturen'. Wij geven onze operationele diensten de instructie om, als er teveel werk is, prioriteit te geven aan de zaken die op een gestructureerde manier binnenkomen."

Erik Weekers zei dat er "ooit een helder moment was waarop iedereen zei: 'Wij gaan iets unieks creëren, we gaan ervoor zorgen dat makelaars kunnen communiceren met alle maatschappijen en dat alle maatschappijen informatie kunnen doorsturen naar alle makelaars'. Dat was een visionair moment. Maar er is troebelheid gekomen in deze ambitie. We zouden de aspiraties van dat moment opnieuw moeten vastpakken. Laten we ervoor zorgen dat alles wat we voor de makelaars uitrollen, genormeerd is en de regels volgt. Laten we samenwerken aan uniforme werkprocessen. We hebben nu allemaal geëxperimenteerd, maatschappijen en makelaars. Laten we proberen om alles weer op één lijn te krijgen, of in ieder geval zo veel mogelijk. Dan zijn we weer winnaar... En dan zullen ze in Europa terug allemaal jaloers zijn en nog beter begrijpen waarom we in België nog een sterk makelaarsnetwerk hebben."

**Steve Sartor:**

**“Als we niet allemaal op dezelfde manier met Brio werken, maakt dat het leven van velen ingewikkelder”**

**Mark De Proost:**

**“De makelaar die digitaal werkt, is een zeer belangrijke partner”**

moeten respecteren als we gezamenlijk vooruit willen gaan. Ten eerste: als maatschappijen gegevens nodig hebben, moeten we die maximaal uit beheerpakketten halen. Dat noemen we de contextuele uitwisseling. Ten tweede: na de verwerking moeten we die gegevens ook teruggeven aan Brio. Dat noemen we de bloc retours. Ten derde moeten we ervoor zorgen dat makelaars ervaren dat als ze hun zaken op deze manier in-

Mark De Proost pikte daarop in: "We zijn recent bij onze collega's in Duitsland geweest om een presentatie te geven over Portima en Brio. Zij waren stikjaloers, want in Duitsland hebben ze acht Portima's, acht platformen. Dat maakt het voor de makelaars veel complexer. Ons unieke platform is een enorm voordeel én het werkt kostenbesparend."

**Hans Housen**