



MOTORHISTORISKA
RIKSFÖRBUNDET

Förstudie 2020, MHRFs förändringsarbete

Delområde: Full digitalisering av MHRF-försäkringen

Ansvarig för förstudien: Francisco Vall

Övriga personer som bidragit: Kansliet, Lasse S, Karl och Per P samt synpunkter från medlemmar, besiktningsmän och försäkringsansvariga de senaste åren.

Nuläge

Hemsidan

Försäkringsregistret har idag en föråldrad utformning och utseende. Nuvarande register är en kopia av blanketter som funnits sedan flera decennier. Förvaltningen av registret har brister i kontinuitet och tillförlitlighet.

Klubbarna

Ett antal klubbar har felaktig/bristfällig information till medlemmarna och har behov av ökad kunskap om innehåll/krav i en försäkring.

Medlemmarna

Idag är ca 50% av de digitala ansökningarna ofullständiga. Återstående ansökningar är ofta en blandning av påbörjade digitala ansökningar blandade med pappersansökningar och diverse mejl med bilder.

Omvärlden

Övriga aktörer inom försäkringsbranschen erbjuder möjlighet att teckna en försäkring med ett samtal och komplettera vid behov med annan dokumentation i ett senare skede och därmed löst trygghetsfrågan med en gång.

Samarbetspartners

Folksam har tydligt sagt nej till en snabb tillväxt av försäkringsportföljen.

Problem och behov

Hemsidan

Nuvarande register är inte byggt för digital hantering utan är baserat på en kopia av blanketterna.

Vi kan idag inte utnyttja tekniken med identifiering via Bank-ID, koppling till Vägtrafikregistret (VTR) samt till Skatteverkets folkbokföringsregister.

Nuvarande handhavande med inkommande ansökningar via brev innebär att handläggaren på MHRF först måste registrera personuppgifter och därefter fordonsuppgifter trots att personuppgifter redan kan finnas i registret.

Om medlemmen ansöker om försäkring för ett flertal fordon samtidigt måste denna procedur upprepas för varje fordon. Risken för felaktig manuell registrering är stor och medför onödigt merarbete.

Nuvarande register är hierarkiskt uppbyggd och kan inte hanteras inom kansliet utan kräver hjälp utifrån (Imcode).

Nuvarande register är ihopbyggt med resten av hemsidan.

Nuvarande register saknar stödsystem för hantering av ursprungskontroller.

Idag saknas tydliga rutiner och arbetssätt för hur ärendehantering ska gå till i samband med en ansökan. Allt är tillåtet vilket skapar oreda i alla led.

Klubbarna

Idag saknas en tydlig kravbeskrivning med ansvars-, och rollfördelning för besiktningsmännen respektive försäkringsansvariga.

Idag står 20 % av besiktningsmännen för 80% av besiktningarna.

Det saknas en instruktion för back-up bland besiktningsmän/försäkringsansvariga.

Informationen kring försäkringen hos klubbarna är inte alltid aktuell.

Medlemmarna

Idag saknas en tydlig instruktion för både registrering av personuppgifter samt vid skapande av ett digitalt konto respektive ansökan om försäkring.

Alla kanaler in är tillåtna vilket skapar oreda och merarbete.

Nuvarande register tillåter att okompleta eller bristfälliga personuppgifter och eller ansökningar går vidare i ärendehantering med oreda och merarbete som följd.

Omvärlden

Idag saknas en övergripande och kontinuerlig konkurrensbevakning.

Samarbetspartners

En för snabb tillväxt skulle innebära att Folksam inte kan erbjuda dedikerade handläggare vilket kan skada varumärket och samarbetet med Folksam.

Önskad lösning/mål och nyttan med detta

Hemsidan

En åtskild responsiv och webbaserad relationsdatabas som hanteras av kanslipersonal avseende innehåll, underhåll och förvaltning.

Ett eget konto skapas genom bank-ID och Skatteverkets folkbokföringsregister.

Ett eget konto ska även kunna skapas med ett användarnamn och ett lösenord, utan Bank-ID.

Fordonsuppgifter hämtas in direkt genom bank-ID tillsammans med registreringsnummer i Vägtrafikregistret.

Utrymme för manuell inregistrering av fordon även utan registreringsnummer.

Hur ser ni på detta tekniska upplägg och nyttjande av externa system?

Koppling av klubbars medlemsregister med MHRFs eget register för kontroll av medlemskap i samband med att konto skapas. Ett antal klubbar använder redan MAWIK medlemsregister. För MHRF innebär ett MAWIK-register för oss på MHRFs kansli en återkommande årlig merkostnad. Men det finns ett mervärde och ett flertal synergieffekter genom att använda ett och samma register för alla klubbar. Den återkommande kontakten med vår samarbetspartner Folksam styrs av bara ett register istället för nuvarande flertal olika varianter beroende på vad klubbarna använder sig av. För MHRFs kansli innebär att vi har bara ett register för alla klubbar och dess



MOTORHISTORISKA
RIKSFÖRBUNDET

medlemmar att hålla reda på. Genom att styra registret mot en medlem som loggar in sig i syfte att starta en digital ansökan om MHRF-försäkring kontrolleras medlemskapet i klubben direkt, vilket sparar tid för alla involverade parter och ger ökad servicegrad gentemot den enskilda medlemmen och klubben som inte behöver göra denna kontroll får en avlastning. MHRFs kansli behöver inte ödsla tid med den årliga medlemskontrollen. Detta sköts löpande av registret. För mindre klubbar innebär ordning och reda och god hjälp och avlastning med ett professionellt medlemsregister. MAWIK-registret ger också möjlighet att skicka fakturor och påminnelser om medlemsavgifter, kallelser till olika event m. m. Det ger inte minst MHRFs kansli tillgång till ett professionellt verktyg som framgent kan ge oss än flera fördelar i vårt dagliga arbete. Det öppnar möjligheter för ett antal klubbar till ett effektivare arbetssätt i kontakt med sina medlemmar.

Alternativ till att alla klubbar ska in i samma registersystem, vilket jag tror är svårt, är att ha en funktion att läsa in medlemslistor årligen, till vårt system. Men oavsett vilken teknisk lösning vi väljer, kommer att det bli en kostnad. Besparingen sker dock i arbetstid vi lägger på detta.

Förutom försäkringen kan hemsidan ha ett stödsystem för hantering av ärendehanteringssystem (som t.ex. ursprungskontroll, intyg, FIVA pass m.m.)

Förändringsarbetet ska ske tillsammans med deltagare från klubbarna. Med den kunskap och erfarenhet vi har idag vet vi att klubbarna kan sorteras i tre olika nivåer (sköter sig själva, kan behöva hjälp, och är beroende av hjälp). Oftast går detta hand i hand med klubbstorleken.

Överföring av tidigare databas till en historisk databas.

Klubbarna

Besiktningsmännen och försäkringsansvariga bör ha en särskild mejladress som enbart är kopplad till klubben och försäkringen så att andra besiktningsmän och försäkringsansvariga utan dröjsmål kan ta hand om uppdragen vid eventuell frånvaro. På denna viss styrs sårbarheten bort då någon inte svarar på mejl av en eller annan orsak eller dröjer med ett svar. Gmail-adresser är gratis och klubben kan skapa och styra dessa på ett antal olika sätt som t. ex. ahk.besiktn1@gmail.com eller ahk.MHRFforsakring1@gmail.com. Mejladresserna kan skapas både för besiktningsmän och försäkringsansvariga och blir då inte riktade till en privatpersons egen mejladress utan till ett uppdrag för klubben och medlemmens räkning vilket är just vad som gäller i dessa fall. Alla leverantörer av webbplatser, domän m. m. erbjuder flertal mejladresser till en låg kostnad med i princip obegränsade mejl utrymmen. Försäkringsansvariges roll vid en ansökan bör ersättas av en digital kontroll genom databas med uppgift om klubb och medlemskap (se ovan punkt 5 om hemsidan, MAWIK-register).

Vilka krav kan vi ställa på klubbarna i frågor som denna?

Det ska finnas ett utbildningsprogram med möjlighet till fortbildning och eventuella korta e-kurser och eller videofilmer för besiktningsman och samordnare (tidigare försäkringsansvarig, samordnaren blir därmed en roll som i och med full digitalisering bör tas över av en besiktningsman inom respektive klubb. En roll som kan rotera bland besiktningsmännen inom den egna klubben i syfte att öka kunskap och kompetens samt få en djupare förståelse för det uppdraget man har valt att arbeta med).

Det ska tas fram en handledarhandbok, försäkringshandbok och en checklista på vad som ingår i respektive uppdrag med beskrivning av krav och förväntningar.

Medlemmarna

För den som vill registrera sig och eller ansöka om en försäkring ska det finnas en tydlig information om vad den aktuella medlemmen behöver lämna för olika uppgifter och varför. Det ska tas fram en checklista och/eller kort videofilm för att underlätta för medlemmen vid inregistreringen och vid ansökan.

Omvärlden

Skapa en rutin för en kontinuerlig konkurrensanalys vad gäller hantering av försäkringsansökningar m.m.

Samarbetspartners

Genom den digitala hanteringen av försäkringsärenden når vi Folksamns krav på korrekta riskbedömningar. Använda omvärldsanalysen för samtalen och förbättringsarbetet med Folksam.

Nytta och mervärde i alla moment ovan

Mycket begränsad manuell inmatning. Snabbare och mer korrekt hantering av alla uppgifter för den aktuella medlemmen. Sparar både tid och resurser för alla inblandade parter. Kanslipersonalens resurser tillvaratas och fördelas bättre. En av de stora vinsterna det är att missförstånd och irritation kan undvikas i relationen med klubbarna och deras medlemmar. På fem års sikt betydlig besparing i tid och pengar.

Projektets omfattning och tidsperiod alt. tidplan för genomförande i den löpande verksamheten

Ingår i den tidplan som redovisas i förstudien för hemsidans olika delar övergripande (ME).

Intressenter

Kansliet, klubbar och samarbetspartners.

Hur projektet/arbetet kommer att påverka övrig verksamhet medan det pågår

Medlemsservice och försäkringsadministration kommer att påverkas genom minskad telefontid och längre handläggningstid.

Hur projektet/arbetet bör kommuniceras internt och externt

Internt via kanslimöten respektive rapport till styrgrupp. Särskild info till klubbarna vid klubbkonferens och klubbinfo.

Projektledare/ansvarig

Francisco Vall för detta delprojekt (kanslichef samordnar helheten för alla delprojekt i förändringsarbetet)

Projektgrupp/arbetsgrupp

Försäkringshandläggarna, kundtjänst/administratör

Referensgrupper

Styrelsemedlemmar (max. två), representanter från klubbar, besiktningsman respektive försäkringsansvarig.