

Het beter gebruiken van data in verzekeringsland is een belangrijke trend. Hoe zorgt u ervoor dat deze trend ook uw 'friend' wordt? Daarom brengt VVP de komende edities een Data Drieluik. Deel 1: Waarom nu met data aan de slag gaan?, deel 2: Wat kan data voor je betekenen? En deel 3: Hoe gebruik je data optimaal?

Deel 1 data drieluik: waarom nu met data aan de slag gaan?

Kansen met data in de adviesmarkt

TEKST JACK VOS EN SJOERD ARNTZEN

Elk advieskantoor maakt gebruik van diverse applicaties om zijn klanten te bedienen. Denk hierbij aan administratiepakketten, CRM-systemen, adviessoftware, klantportalen, social media of een eigen website. Het gebruik van deze systemen neemt toe, waardoor er een snelgroeiende 'gouden berg' aan data ontstaat. Naast eigen data maken kantoren ook steeds vaker gebruik van externe databronnen. Tenslotte zorgen nieuwe technieken ervoor dat de drempels enorm verlaagd zijn om data te gebruiken in de bedrijfsvoering. Daarmee ligt de weg open om door inzet van data ambities en doelen makkelijker te realiseren.

Voorbeeld van de gouden berg:



RESULTAAT VERBETEREN

Data wordt meestal als eerste ingezet met als doel klantbediening te verbeteren en commerciële kansen te vergroten. Best practices zijn inzet van slimme algoritmes die portefeuilles real time inzichtelijk maken. Welke klantsegmenten dragen echt het meeste bij aan mijn rendement, welke klanten hebben de meeste potentie, wat voor klanten komen erbij of zeggen juist op? Met dit inzicht kan bijvoorbeeld direct de inzet van accountmanagers en

de wijze van klantbediening worden geoptimaliseerd. Het voordeel is dat voor dit soort algoritmes helemaal niet zo veel data nodig is. Deze eerste stap kan dus bijna altijd gemaakt worden.

Een vervolgstap is de inzet van een algoritme dat voorspelt op wélk moment en met wélke producten of diensten je wélke klant het beste kunt helpen. Dus niet langer op aannames werken ('ze zullen dit of dat wel willen'), maar inzet van je kostbare mensen en middelen op basis van wiskundig onderbouwde datamodellen. Zo kun je effectief klantrelaties behouden en omzet verhogen door bijvoorbeeld systematisch te werken aan polisduurzaamheid.

VERHOGEN COMMERCIËLE KANSEN

Een praktische datatoepassing is een algoritme dat voor elke klant de Customer Life Value (CLV) voorspelt. Dit is een wiskundige formule die onder andere rekening houdt met hoe lang iemand klant zal blijven en hoeveel omzet er dan mee gemoeid is. Door een CLV-'stoplicht' in te bouwen in bestaande front-end systemen, kan de medewerker steeds bepalen óf en welke actie er nodig is. Stuur ik hier vandaag iemand langs of niet? Op groepsniveau geeft het de potentie van een segment aan en kan gericht marketingbudget en aandacht worden gealloceerd.



Jack Vos



Sjoerd Arntzen

KLANTVERWACHTING: HET NIEUWE NORMAAL

Echt iets doen met de data die je van klanten krijgt, is een vorm van luisteren naar je klant. Daarbij zijn klanten steeds meer gewend aan het feit dat hun data slim gebruikt worden. Bij retailers zoals Bol.com, Amazon en Coolblue krijg je op het juiste moment, de juiste aanbiedingen en adviezen. De lat ligt dus ook voor aanbieders van verzekeringsproducten steeds hoger. Klanten raken eerder geïrriteerd als ze niet op het juiste moment, via het juiste kanaal, op de juiste manier worden bediend. Oude manieren van klantbenadering (zoals iedereen dezelfde e-mail sturen) hebben daarom steeds vaker een averechts effect op de klanttevredenheid.

Drie redenen om met data aan de slag te gaan:

- Exponentiële groei van de beschikbare data in bestaande systemen, terwijl de technische oplossingen steeds laagdrempeliger worden
- Het 'nieuwe normaal' van de klantverwachting wordt bepaald door data gedreven bedrijven als CoolBlue of Bol.com.
- Een efficiëncyslag maken zodat je meer klanten kunt bedienen met minder mensen, beter kunt voldoen aan de zorgplicht en het hoofd kunt bieden aan margedruk.

EFFICIENCY VERHOGEN

Inzet van data biedt niet alleen commerciële kansen, maar is ook een goede basis voor het optimaliseren van de bedrijfsvoering. Met inzichten over en voorspellingen van de customer journey zet je medewerkers efficiënter en effectiever in. Datamodellen ondersteunen de medewerkers om op het juiste moment, met de juiste klant in contact te zijn en zo in plaats van reactief, proactief beheer te plegen en invulling te geven aan zorgplicht. Hierdoor worden veel tijd en kosten bespaard.

MORGEN OOGSTEN

Uit de praktijk blijkt dat investeren in datagedreven werken zéér rendabel is in termen van euro's en klanttevredenheid. De vraag is hoe je een eerste stap kunt zetten. Heel eenvoudig, bespreek dit onderwerp om te beginnen eens in het MT. Data moet onderdeel worden van de strategie. Bepaal samen op welke vlakken je data wil inzetten; commercie, efficiency, klantbediening? Welke

ZORGPLICHT MET C-PROFILE PLATFORM

Elk financieel advieskantoor dient op een adequate wijze tenminste de zorgplicht in te vervullen voor alle klanten in de portefeuille. In de waan van alle dag lukt dit niet altijd even goed. Door gebrek aan personele capaciteit en te weinig (tussentijds) klantcontact lopen kantoren echter significante risico's. C-Profile neemt deze zorgplichtrisico's weg door via een digitaal platform klanten op het juiste moment geautomatiseerd te voorzien van relevante en gepersonaliseerde (zorgplicht)content. Circa 65 procent van de klanten leest de verstuurd content. Circa 25 procent van de klanten logt maandelijks in om mutaties in te voeren. Hierdoor blijft klantdata up-to-date. Dit betekent voor een kantoor een significante besparing op arbeidskosten en een veel betere beheersing van zorgplichtrisico's.

doelen of KPI's zijn belangrijk? Haal er dan een expert bij en maak er samen een concrete business case van. Na een pilot weet je meer.

TIP:

Je hoeft niet zelf het wiel opnieuw uit te vinden. Je kunt direct aan de slag met bewezen technieken en modellen. Belangrijk: laat je daarin goed begeleiden voor snel succes. ■

Jack Vos is werkzaam bij Building-Blocks en Sjoerd Arntzen is oprichter van Betterin2Business. Beiden hebben ruime ervaring in de financiële dienstverlening.