

*Breng je commerciële
datastrategie tot leven met
je leden centraal!*



univé &  **DIGITAL
POWER**

Wilbert Beelen

Data strateeg
PO Digital
Data & Analytics

univé



Charlotte Vonkeman

Consultant
Datastrategie &
onderzoek


DIGITAL
POWER

Onze geschiedenis begint in 1794

- Geert Reinders
- Sociëteit van Onderlinge Bijstand in gevallen van Brand
- Twintig boeren verenigden zich
- Reservekas, jaarlijkse inspectie, taxatie herbouwwaarde
- Bewustzijn en controles zorgden voor minder branden



Univé en feiten

Meer dan alleen een verzekering



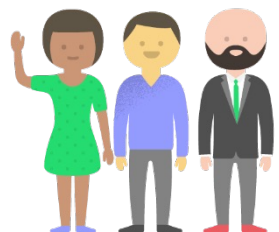
met ruim
4,7 miljoen
verzekeringen

1,7 miljoen
verzekerden



101

**Winkels in heel
Nederland**

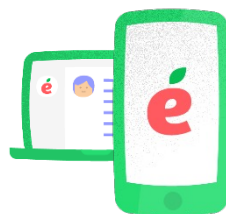


2.894
medewerkers

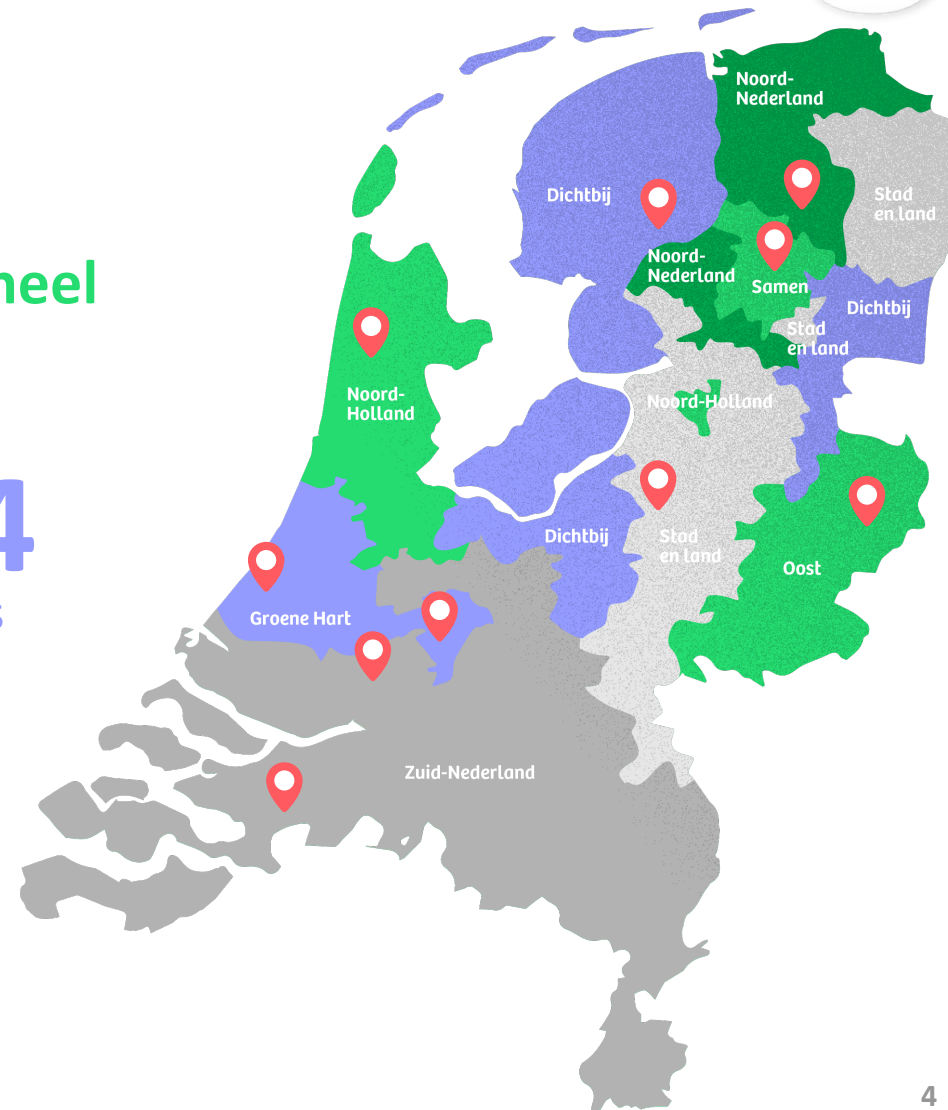


hoofdvestigingen in
Assen en Zwolle

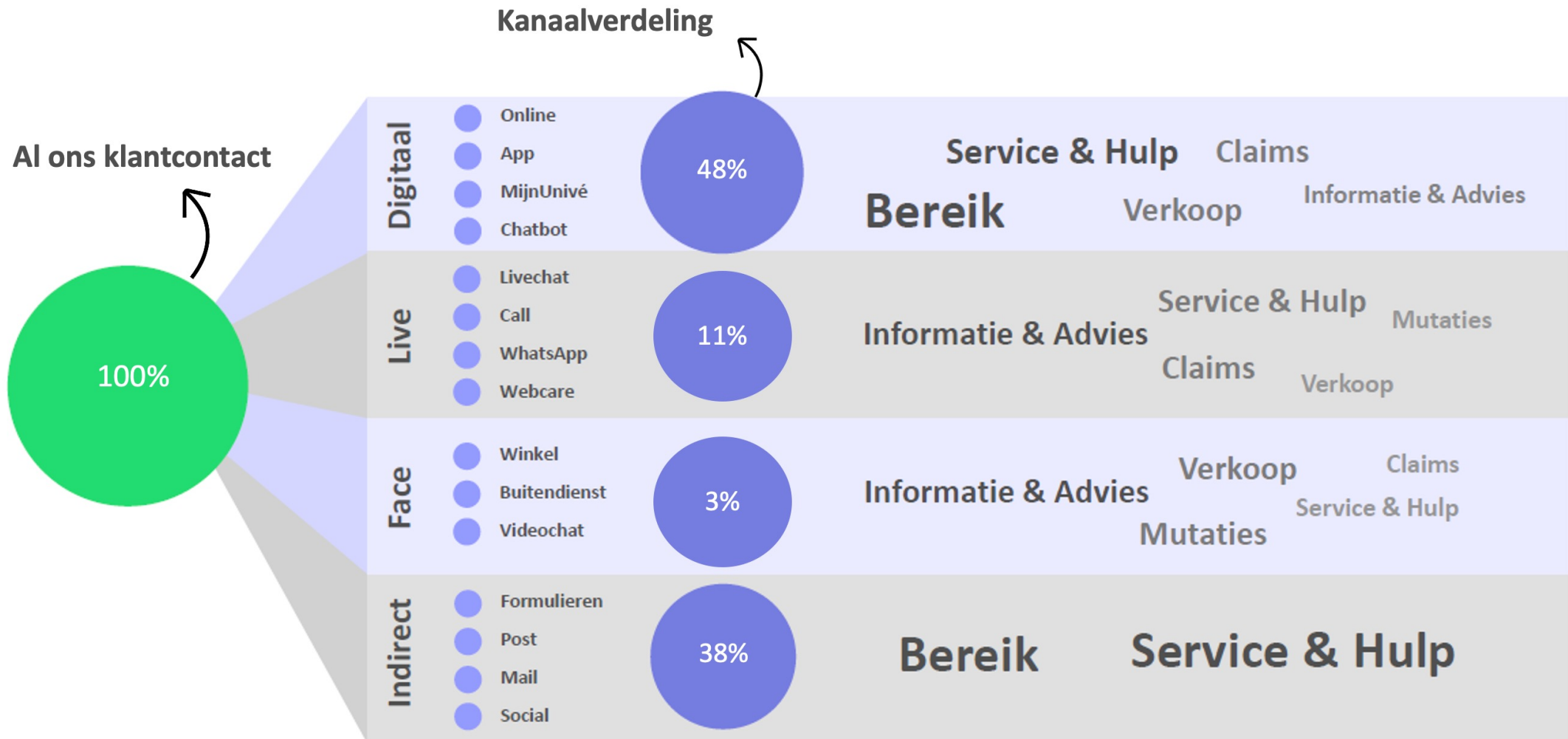
8 Regionale
Univé's



Website en App



Veel klantcontact, via veel kanalen



Klantcentraal = datacentraal

Realiseren onze omnichannel strategie met oog voor de verdergaande digitalisering.

Strategisch uitgangspunt is dat we altijd het beste willen voor de klant, via elk kanaal persoonlijk en dichtbij (merkbeloofte).



Voorbeeld-klantreis | Woonruitschade - Omnichannel ingericht

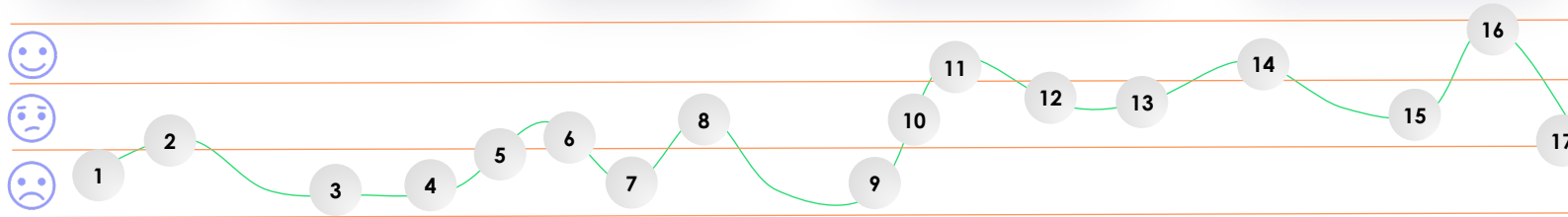
Klantreis woonruitschade



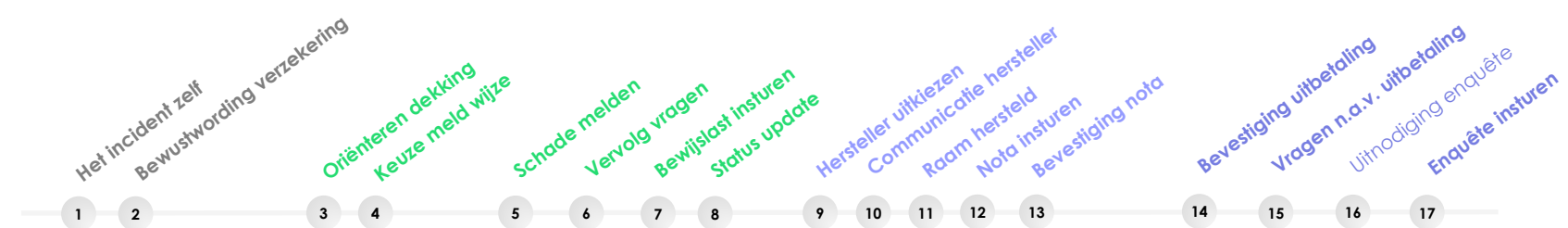
Boodschap

Oh nee! Het hele raam ligt eruit....	En nu? Hoe moet dit zo snel mogelijk opgelost worden?	Ik wil mijn raam z.s.m. hersteld hebben. Wat moet ik daarvoor doen?	Hersteller vervangt de ruit	Univé wikkelt de schade af
--------------------------------------	---	---	-----------------------------	----------------------------

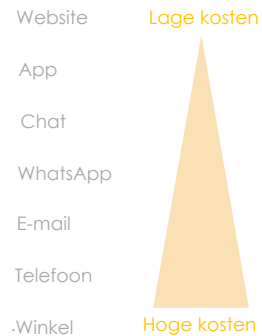
Sentiment



Klantreis stappen



Kanalen



Toelichting technische enablers in praktijk | Een selectie

Klantreis woonruitschade



Boodschap

Oh nee! Het hele raam ligt eruit....

En nu? Hoe moet dit zo snel mogelijk opgelost worden?

Ik wil mijn hersteld raam moet ik daarvoor betalen?

“Wat weten we van de klant?”
Centraal klantprofiel met alle kenmerken, transacties, gedrag en interacties m.b.v. ID stitching verschillende systemen

Univé wikkelt de schade af

“Wie is het?”
Herkenning van degene die interactie zoekt met Univé als lead, prospect, lid, etc. vanuit het kanaal

Sentiment



“Welke klantreis?”
Herkenning intentie van deze persoon

“Hoe verloopt de klantreis?”
Dashboards per RU, per klantreis, per kanaal, per klantgroep, om te kunnen analyseren en sturen op de performance van klantreizen

“Welke vervolgstap?”
O.b.v. vastgestelde kenmerken de klant/adviseur verleiden een specifiek kanaal te gebruiken

Klantreis stappen



Kanalen

- Website Lage kosten
- App
- Chat
- WhatsApp
- E-mail
- Telefoon
- .Winkel Hoge kosten

“Persoonlijke voorkeuren?”
Specifieke, relevante content aanbieden op basis van klantprofiel

“Welke kanalen?”
Kanalen die met elkaar ontsloten zijn en van waaruit de klantreis naadloos vervolgt kan worden

“Vastlegging?”
Registreren in welke klantreis iemand zich bevindt, welke contacten er zijn geweest, en deze data beschikbaar maken voor andere kanalen

Klantreis & interacties

Klantherkenning

Klantprofiel-laag

Monitoring/ analytics

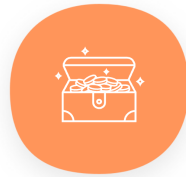
Kanaalverleiding

Personalisatie

Kanalen/ systeemontsluiting

Situatie 2022 bij Univé

- We hebben veel wensen en ambities
- We weten waar we naar toe willen:
“Realiseren omnichannel strategie en verdergaande digitalisering waarbij de klant centraal staat.”
- We hebben veel informatie over waar we nu staan:



Een schat aan data



Verspreid en versnipperd



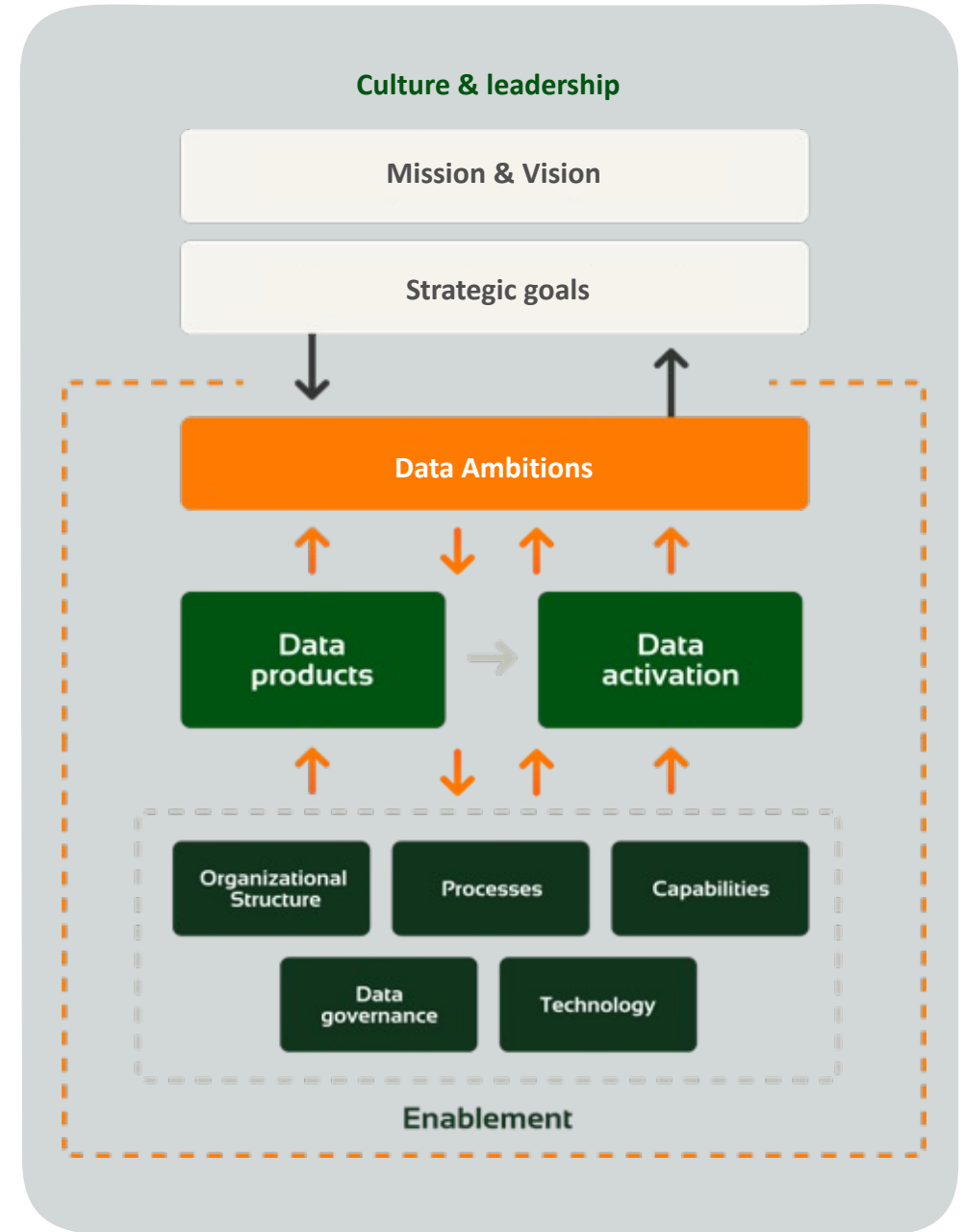
Intuïtie gebaseerde methodes

Kunnen jullie ons helpen deze informatie bij elkaar te brengen en te structureren, om zo de basis te leggen voor onze commerciële **datastrategie**?

Datastrategie

Een hoog over plan voor het inzetten van data om de organisatiedoelen te bereiken.

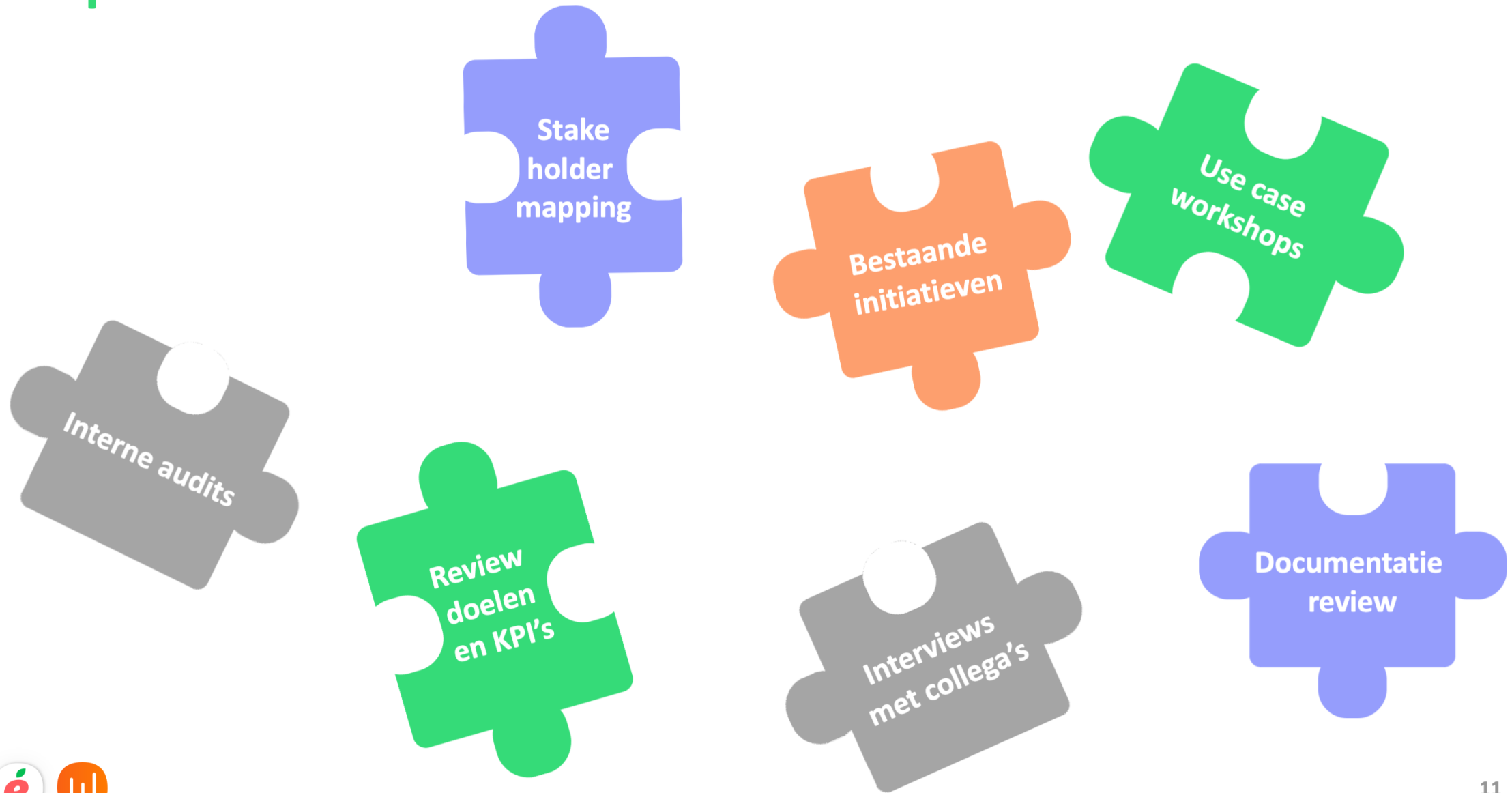
1. Wat is de huidige situatie?
2. En wat is de gewenste situatie?



Digital Power Data Strategy model



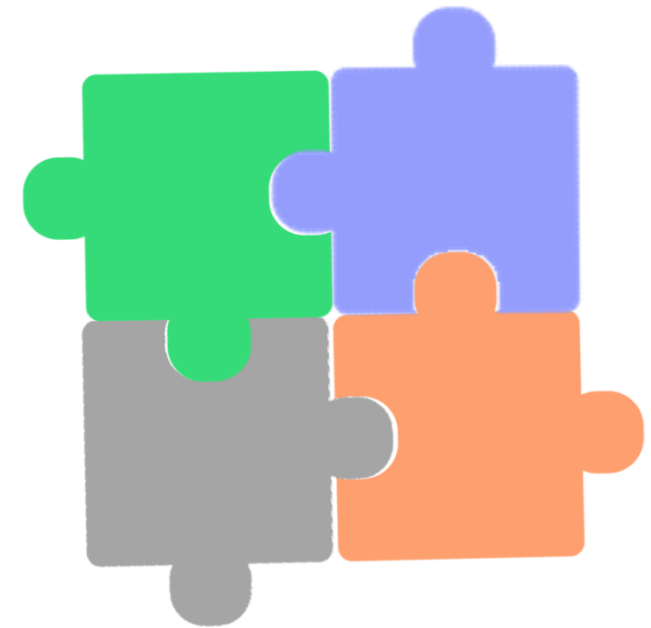
Aanpak



Bevindingen

Veel kansen in het verbeteren van **data activatie**

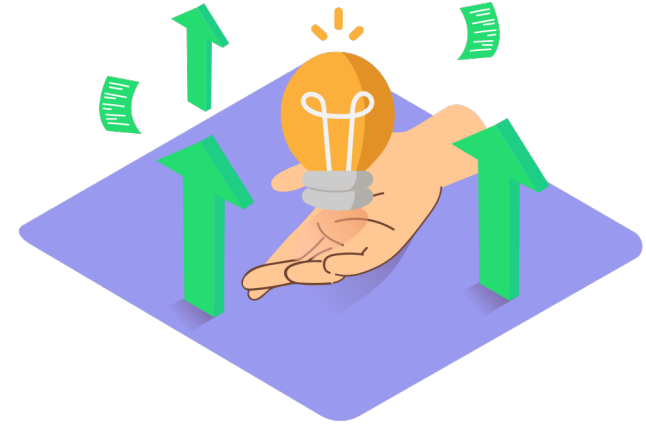
1. Lijn doelen en KPI's goed uit
2. Beleg eigenaarschap voor silo overstijgende data-onderwerpen
3. Bevorder en bundel datakennis en -expertise
4. Investeer in een datagedreven cultuur



7 tips en learnings

Voor het ontwikkelen van een datastrategie

1. Data strategie is geen doel op zich
2. Regel commitment om je strategie ook te kunnen activeren
3. Start bij de klant en je doelen, niet bij data of tools
4. Maak het concreet
5. Maak er tijd voor vrij
6. Betrek de organisatie zoveel mogelijk bij het proces
7. Beleg eigenaarschap in het hele proces



Bedankt, Hebben jullie nog vragen?



Charlotte Vonkeman, Ph.D.
Data strategy & research
consultant



Wilbert Beelen
Data Strategie | Product Owner Digital
Data/Analytics

