

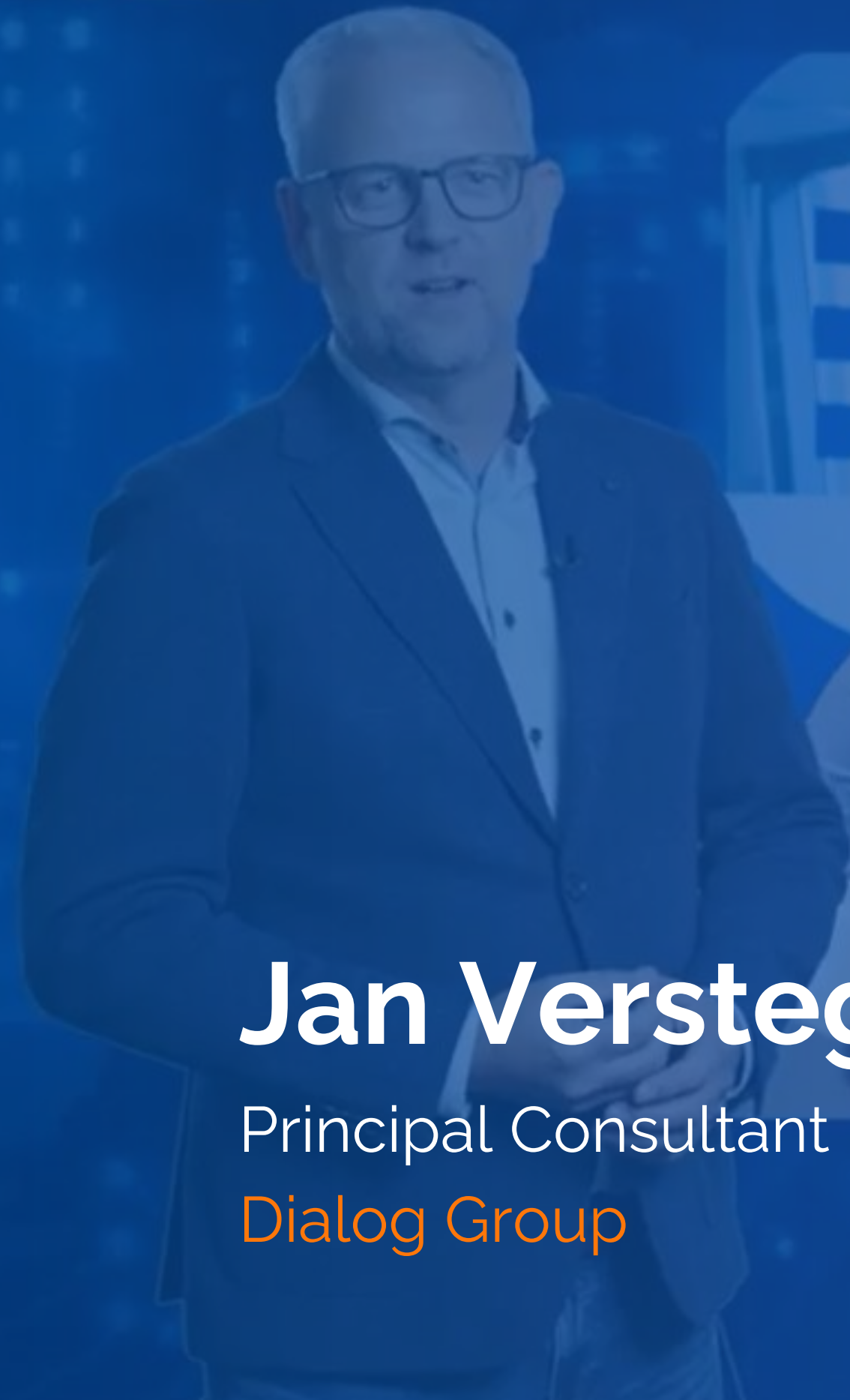


VIP Congres 2024

3 september

It's **all** connected!

Fase 1: naverrekenen gedigitaliseerd



Jan Versteegen

Principal Consultant

Dialog Group



Aad Meijburg

CIO

Hienfeld

> 30 jaar experts in
customer interaction

Data | Communicatie | Conversational AI | Interactive video

we  (y)our
customers

De beste klantinteracties
mogelijk maken door

Slimme digitalisering

3e jaar:

150 years

Klant vertelt

over onze samenwerking

Hienfeld

The Best in Niches



The best in niches

Kunst | Boten | Kostbaarheden | Cyber

Ons speelveld:

Verzekeraars | Adviseurs | Klanten | Partners | Medewerkers

It's **all** connected!

Vanuit behoefte digitaliseren

1e klantproces:

Naverrekenen

schade zakelijk

Kenmerken:

- Jaarlijks terugkerend
- Ophalen en verwerken informatie kost veel tijd
- Piekbelasting, inhuur extra krachten

Naverrekenen met Robin



Goedemorgen! Voor één of meerdere van uw verzekeringen kent Hienfeld een jaarlijkse naverrekening e/o premiebijstelling. U heeft hiervoor een informatieverzoek per post ontvangen.

Ik ben **Robin**, de digitale collega van Hienfeld, en ik ga u hierbij helpen.

Dit doen we in drie stappen.

Stap 1: Identificatie en persoonlijke gegevens

Stap 2: Gegevens verzamelen en versturen

Stap 3: Volgende naverrekening e/o premiebijstelling

Nu starten

Digitale Collega

Robin

Voert gesprek met de klant

Heeft u vragen of opmerkingen? Bel ons:

Naverrekenen met Robin

Goedemorgen! Voor één of meerdere van uw verzekeringen kent Hienfeld een jaarlijkse naverrekening e/o premiebijstelling. U heeft hiervoor een informatieverzoek per post ontvangen.

Ik ben **Robin**, de digitale collega van Hienfeld, en ik ga u hierbij helpen.

Dit doen we in drie stappen.

Stap 1: Identificatie en persoonlijke gegevens

Stap 2: Gegevens verzamelen en versturen

Stap 3: Volgende naverrekening e/o premiebijstelling

Nu starten

Doel:

24/7 service

75% tijdsbesparing

Mensen en middelen beter inzetbaar



Conversational AI



Gecombineerd met

Automatisch ophalen informatie

Interpreteren informatie klant

Koppeling met workflow en backoffice

Passend:

Flexibel t.o.v. ons landschap dat maatwerk eist

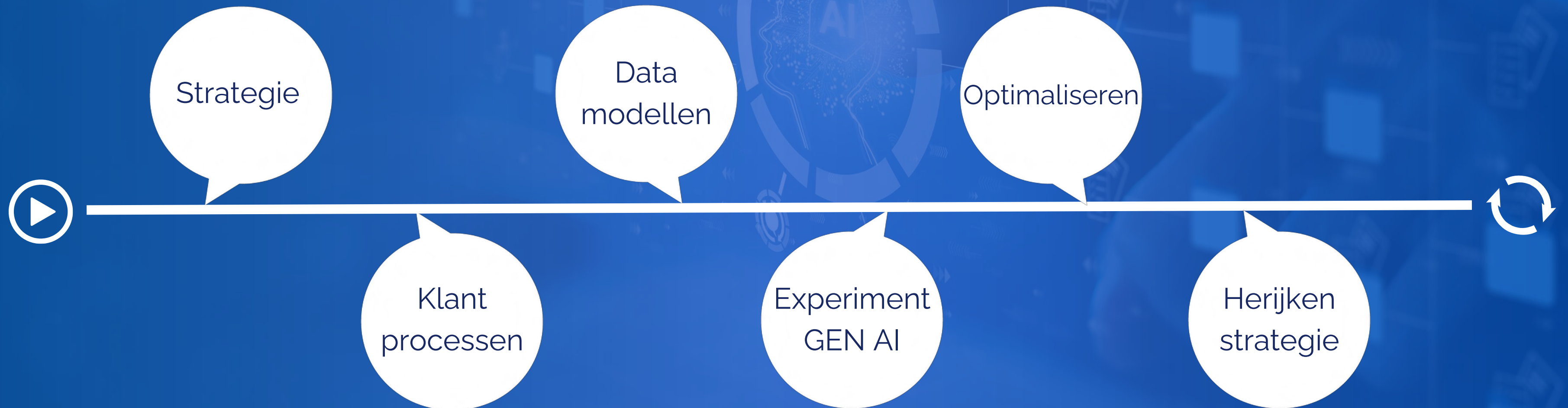
Alles draait om een dialoog (intern en extern)

Draagt bij aan overall tevredenheid

Resultaten

- 😊 Verbeterde data handling
- 😊 Klanten en adviseurs ervaren gemak
- 😊 Medewerkers merken verschil
 - 😊 Brede uitrol = GO
- 😊 Volgend proces in de maak

Roadmap 2027



Ontdekkken AI

Prompting is conversation

Experimenteren

Groots denken, kleine stappen



Take aways



AI en digitalisatie dwingen tot nadenken
Voorbeelden inspireren, maar wat helpt nu echt
Eerst het doel, dan de tool!



Wragen?

Nischenfeld

The Best in Niches

Win:

workshop

digitaal klantcontact

(ter waarde van € 3.000)



Meer weten?

jan.verstegen@dialoggroup.eu

06-21682527