

actief klantbeheer met ai

01

introdunctie

02

het probleem

03

de oplossing

04

hoe starten

dennie van den biggelaar

1984

Geboortjaar

14+

Jaar ervaring in
data science, ML en AI

50+

Bedrijven geholpen

1

Missie

onesurance

Een team van ervaren professionals uit insurance én data science met 100% focus op het bouwen van AI oplossingen voor verzekeraars, volmachten en intermediairs.

2022

Jaar van oprichting

15+

Klanten in NL & BE

+2.2M

Verzekerden geholpen

100+

Actieve gebruikers

onze visie.

Op-maat-gemaakte insurance AI is cruciaal voor toekomstige schaalbaarheid, maar ook voor de winstgevendheid op korte termijn.

onze missie.

Wij geloven dat verzekeren **mensenwerk** is én blijft. Het doel van AI is daarom de adviseur te ondersteunen met krachtige inzichten en niet om haar/hem te vervangen.

INSURANCE
DATA 

CRONOS
GROEP

 WeGroup

Oxygen

GROUP
DIALOG
DIGITAL INTERACTION MADE EASY

 CCS

 MARSHBERRY
LEARN. IMPROVE. REALIZE.

ITDS



*Responsible AI demo Acceptatie
Assistent met Dazure bij AFM*

Drie principes voor actief klantbeheer

De AFM ziet dat steeds meer financiële ondernemingen deze doorlopende ondersteuning een belangrijk onderdeel laten zijn van hun dienstverlening, omdat zij zien dat dit een voorwaarde is voor een duurzame relatie met klanten en een gezond verdienmodel. Tegelijkertijd ziet de AFM dat hier nog stappen gezet kunnen worden, met name bij financiële ondernemingen waar de aandacht nog vooral uitgaat naar het aantrekken van nieuwe klanten. Om alle partijen te helpen bij doorlopende klantondersteuning heeft de AFM drie principes geformuleerd:

1 Formuleer je ambitie over klantzorg in de beheerfase en bepaal een aanpak

De AFM vindt het belangrijk dat financiële ondernemingen nadenken over welke rol zij willen spelen voor hun bestaande klanten en hoe zij hen helpen om hun doel te blijven halen. Die ambitie bepaalt hoe zij hun dienstverlening in de beheerfase inrichten.

2 Maak duidelijk aan de klant wat hij mag verwachten en wat niet

De AFM vindt het belangrijk dat klanten tijdig duidelijk wordt gemaakt wat zij wel en niet kunnen verwachten en dat waar mogelijk hierover samen heldere afspraken worden gemaakt en deze zo nodig gedurende de beheerfase worden herhaald.

3 Breng dit in de praktijk en toets, evalueer en verbeter je dienstverlening doorlopend

De AFM vindt het belangrijk dat financiële ondernemingen toetsen of de dienstverlening in de praktijk klanten daadwerkelijk helpt en hun dienstverlening in de beheerfase blijven ontwikkelen en verbeteren.

actief klantbeheer feiten

overvloed.

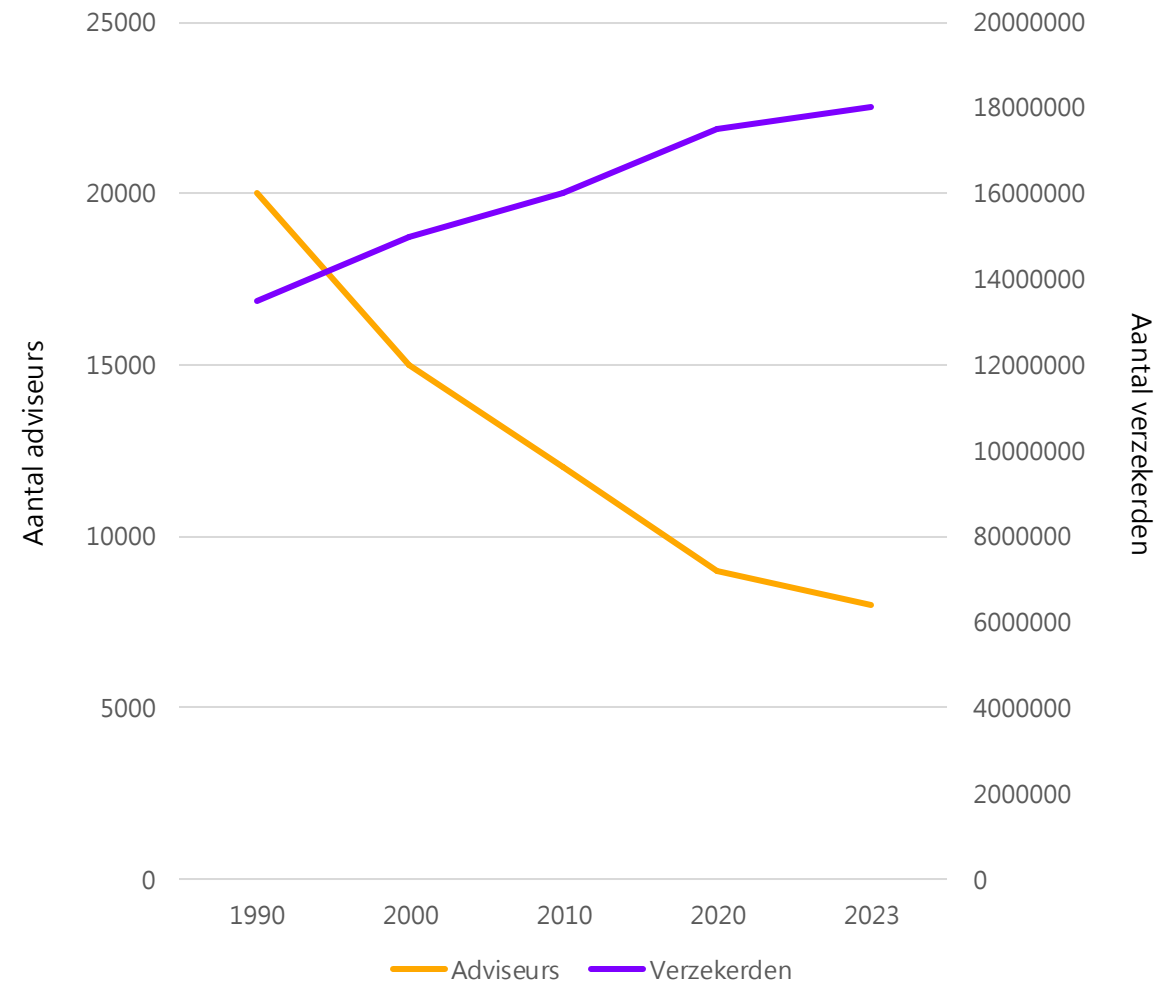
Steeds grotere portefeuilles met
(te) veel klanten

schaarste.

Te weinig mensen om ze
(pro)actief te beheren

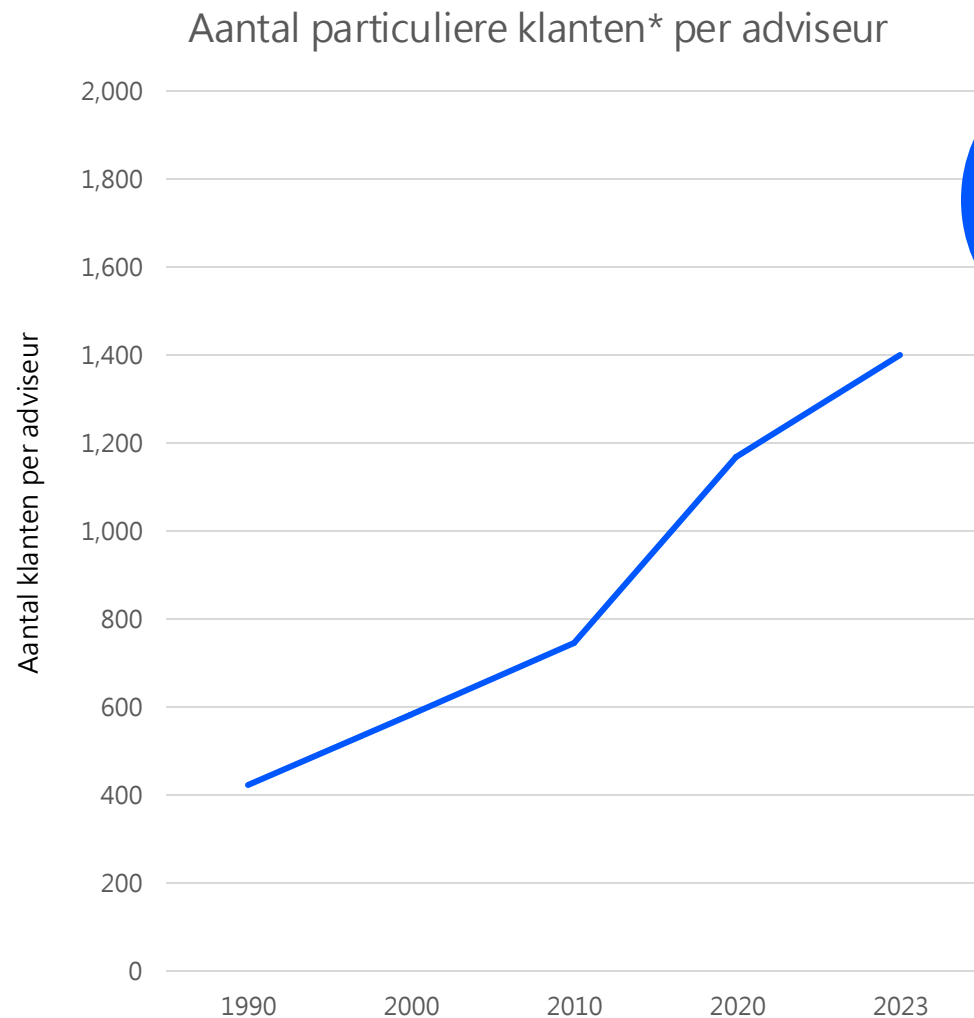
meer
verzekerden

minder
adviseurs



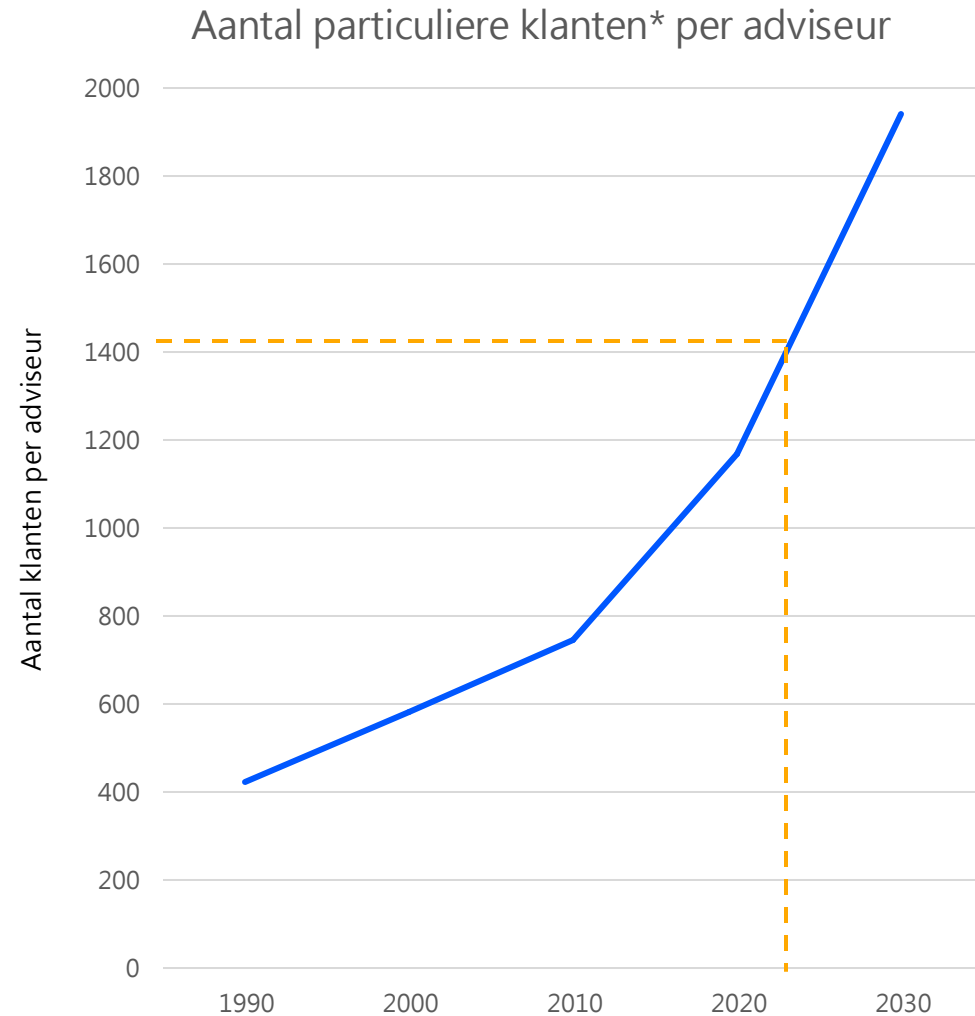
Bron: CBS, AFM

1.400+ klanten per adviseur



ratio
1.400 : 1

groeit naar
2.000 in 2030



01

introdunctie

02

het probleem

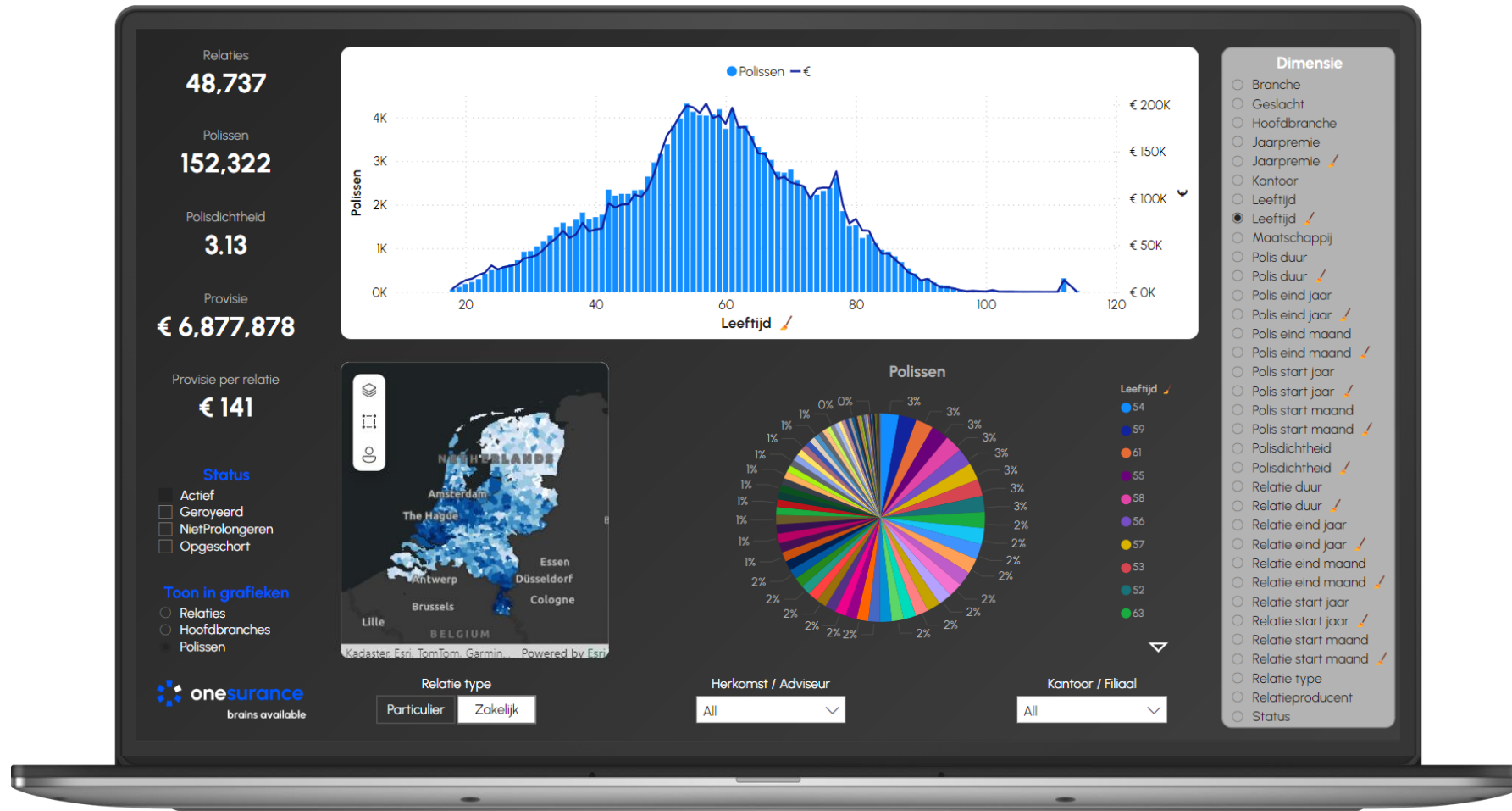
03

de oplossing

04

hoe starten

35 adviseurs* beheren portefeuille.



actief klantbeheer nu



Piet

Leeftijd: 70 jaar
Provisie: €575
Polissen: 6

Blij met service

Relatie: 127591

Segmentatie: A klant

Contactstrategie: Wordt elk jaar gebeld en bezocht door adviseur



Saskia

Leeftijd: 29 jaar
Provisie: €65
Polissen: 2

Geen service

Relatie: 457233

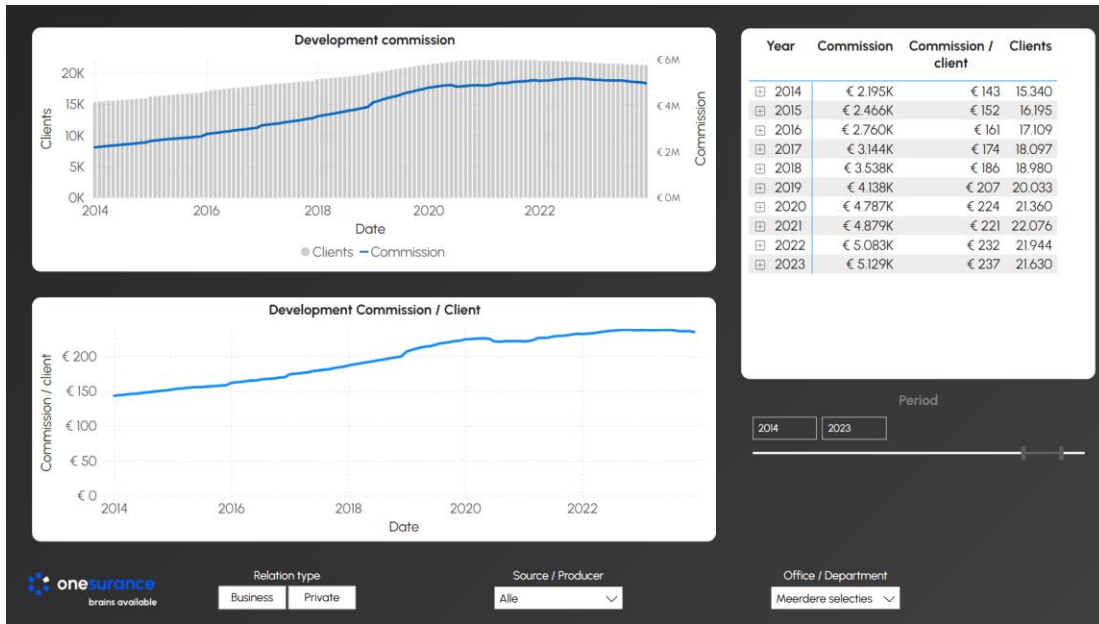
Segmentatie: D klant

Contactstrategie: Kan haar schades melden via de klantportaal



is er een probleem?

resultaat:
portefeuille krimpt



- Totale provisie stijgt licht of blijft gelijk
- Provisie per klant stijgt (premie indexering)

- Aanwas van nieuwe klanten daalt
- Aantal royerende klanten stijgt

**oplopende
royementen.**

**toenemend
zorgplichtrisico.**

**potentieel blijft
liggen.**



01

introdunctie

02

het probleem

03

de oplossing

04

hoe starten

actief klantbeheer met ai

Juiste
klant

Juiste
moment

Juiste
aandacht

Juiste
product

ai engine: 30+ voorspellingen.



Churn



Customer
lifetime value



Top Defend



Handling &
contact kosten



Bleeders



Feeders



Cross-sell
potentie



Next best
polis

actief klantbeheer met **ai**

Juiste
klant

Juiste
moment

Juiste
aandacht

Juiste
product

segmenteren op provisiebelang.



Piet

Leeftijd: 70 jaar
Provisie: €575
Polissen: 6

Blij met service



Saskia

Leeftijd: 29 jaar
Provisie: €65
Polissen: 2

Geen service

- ✓ Provisiebelang
- X Lifetime
- X Handlingkosten
- X Cross- & up-sell potentieel

Resultaat

- Geen rekening met toekomstig potentieel en kosten
- Te grote (niet-werkbare) segmenten
- Risico op 'shoppers'
- Versnelt vergrijzing van portefeuille

de oplossing: CLV bepaalt de **juiste** klant



Piet

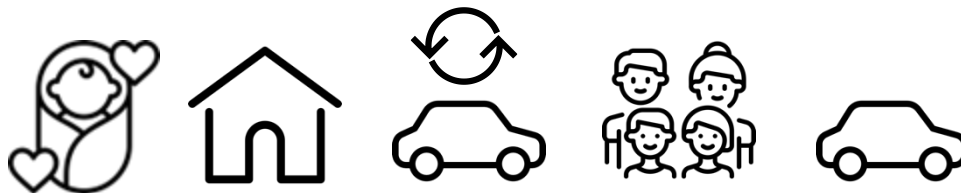


€750
CLV

- ✓ Provisiebelang
- ✓ Lifetime
- ✓ Handlingkosten
- ✓ Cross- & upsell potentieel



Saskia



€5,5K
CLV

actief klantbeheer met **ai**

Juiste
klant

Juiste
moment

Juiste
aandacht

Juiste
product

de oplossing: het juiste moment

Waarom gaan klanten weg?

- Klantsituatie verandert
- Slechte service na schade
- Beter aanbod bij concurrent
- Geen / te weinig aandacht

Business case

- 8-10% royeringen per jaar
 - 2-4% churn is natuurlijk verloop
 - aanname: 50% kan voorkomen worden
- *Voorkomen van churn levert dus 3% van je omzet op**

de oplossing: het juiste moment

Timing is cruciaal

- ⊗ Klant is al weg → te laat
- ⌚ Klant staat op punt om te royeren
- 👍 Klant is nog niet bewust bezig met royeren

Wat is je gewenste forecast horizon?

- Binnen 1 maand
- Binnen 3 maanden
- Binnen 6 maanden
- **Binnen 1 jaar**

accuracy
50-90%

actief klantbeheer met **ai**

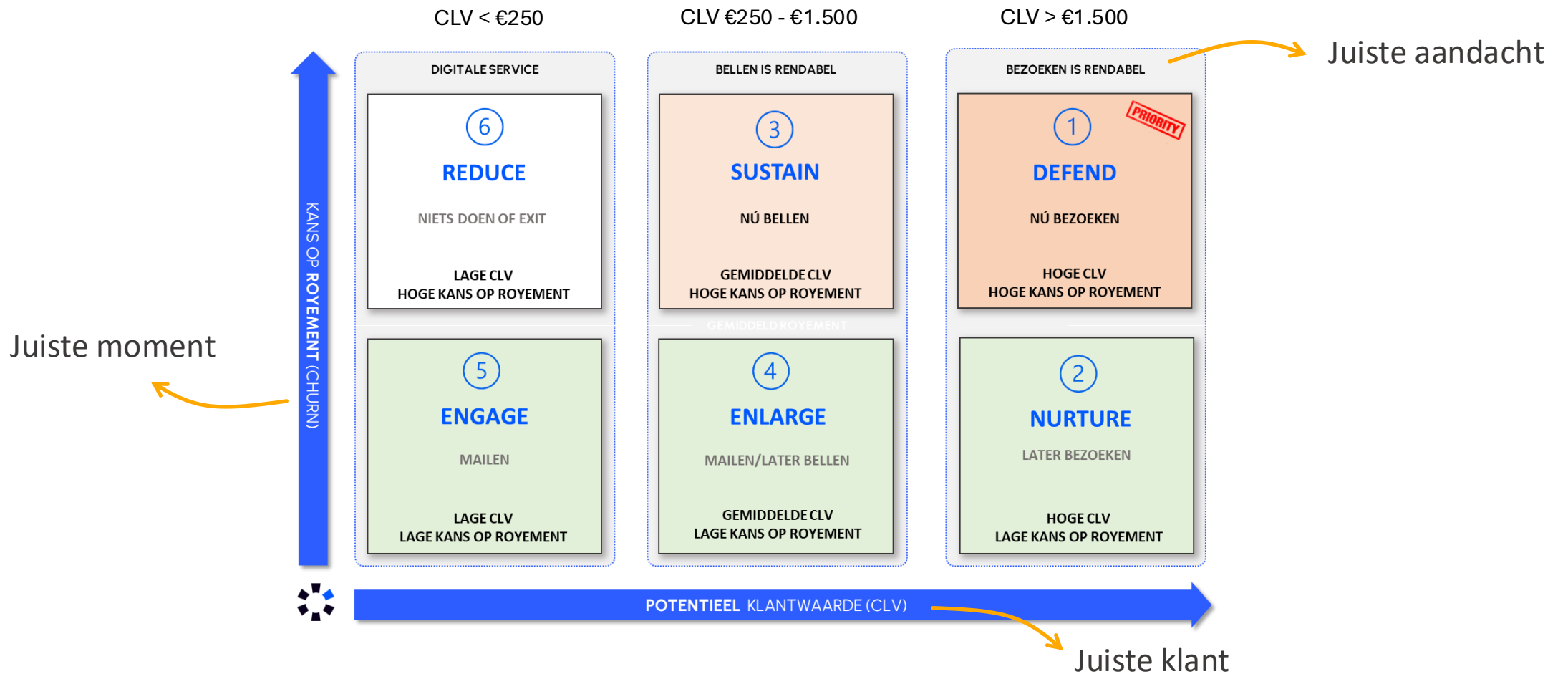
Juiste
klant

Juiste
moment

Juiste
aandacht

Juiste
product

de oplossing: de juiste aandacht



een toekomstbestendige klantbediening

Piet



Churnkans: 4%

CLV: €750

Actie:
1 x per jaar bellen door (junior) binnendienst



Filter op particulier/zakelijk, adviseur, kantoor, etc.

Saskia



Churnkans: 27%

CLV: €5.500

Actie:
Nu bellen door binnendienst en afspraak maken met je beste adviseur

actief klantbeheer met **ai**

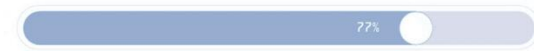
Juiste
klant

Juiste
moment

Juiste
aandacht

Juiste
product

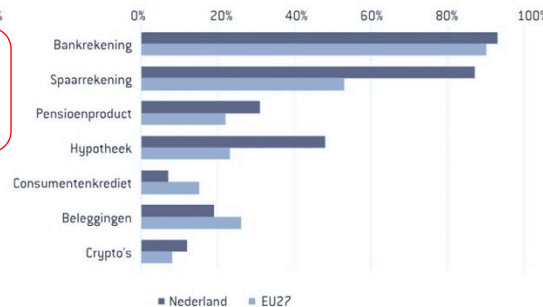
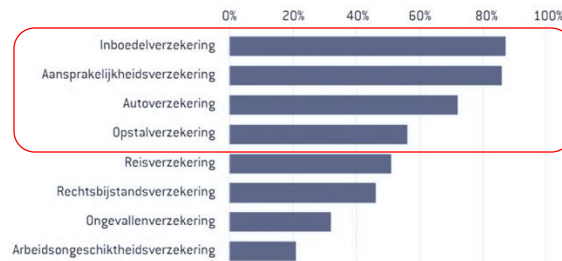
klanten zitten te wachten op extra polis.



77% ... van MKB geeft aan minimaal één belangrijke verzekering niet afgesloten te hebben



42% ... van de consumenten geeft aan minimaal één belangrijke verzekering niet afgesloten te hebben



Figuur 3.3: welke financiële producten hebben huishoudens

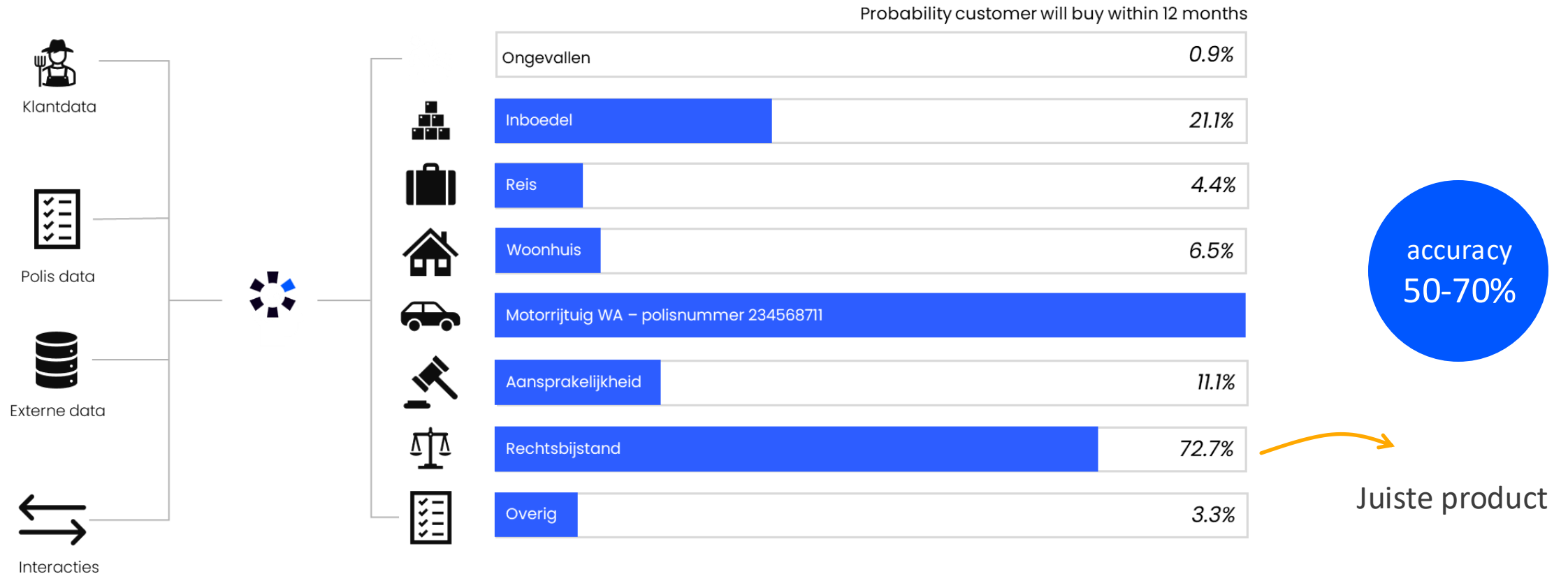
Bron: Adfiz

Business case

- 15-20% sluit elk jaar nieuwe polis af
- 80-85% is aanspr, brand of auto
- Gemiddeld ongeveer €50 provisie

→ Per 10.000 klanten levert dat €60.000* extra provisie per jaar

De oplossing: juiste product



Meer dan 300 datapunten

voordelen **next best polis**

- ✓ Groei provisie
- ✓ Hogere polisdichtheid betekent loyalere klanten
- ✓ Je werkt actief aan zorgplicht, want je brengt een hiaat in dekking naar voren

72%

van de klanten verwacht gepersonaliseerde aanbiedingen van zijn financieel dienstverlener

Tjip

Kans om bij bestaande klant een polis te verkopen:

60-70%

Bij een nieuwe klant:

5-20%

Bain & Company

Actief Klantbeheer Portaal

Klant actielijsten → Top Defend Hallo, Dennie

Top Defend actielijst.

Commerciële Manager (2) Locatie (1) Sublocatie (1) Verwerkingsstatus

Klant: Anita den Zuilhoven Locatie: Brabant Sublocatie: Eindhoven

Klant	Churnkans	Relatie type	Commerciële Manager	Locatie	Verwerkingsstatus	Details
09871	5-10%	Zakelijk	Dide Woerma	Noord-Holland	✓	Details
91740187	>20%	Zakelijk	Klaas Verhoef	Brabant		Details
19475859	C25k-C50k 10%-20%	Particulier	Semina Alrouddi	Zuid-Limburg		Details
19147410	€10k-€25k 7.5%-10%	Zakelijk	Dennis van Cranenbroek	Gelderland	✓	Details
09876715	>50k 5-10%	Zakelijk	Hamad Yousuff	Noord-Holland	✓	Details
91740187	€25k-C50k >20%	Zakelijk	Wil Stam	Brabant		Details
19475859	€25k-C50k 10%-20%	Particulier	Bella Tertajana	Zuid-Limburg		Details
19147410	€10k-€25k 7.5%-10%	Zakelijk	Alicia O'Halloran	Gelderland	✓	Details
09876715	>50k 5-10%	Zakelijk	Dirk Klaassen	Noord-Holland	✓	Details
91740187	€25k-C50k >20%	Zakelijk	Maria Vrieland	Brabant		Details
19475859	€25k-C50k 10%-20%	Particulier	Lieneke Velthoof	Zuid-Limburg		Details
19147410	€10k-€25k 7.5%-10%	Zakelijk	Karin Delaaissoint	Gelderland	✓	Details
09876715	>50k 5-10%	Zakelijk	Ivo Zandberk	Noord-Holland	✓	Details
91740187	€25k-C50k >20%	Zakelijk	Quincy Lavanne	Brabant		Details
19475859	€25k-C50k 10%-20%	Particulier	Selamat Kalloufi	Zuid-Limburg		Details
19147410	€10k-€25k 7.5%-10%	Zakelijk	Alicia O'Halloran	Gelderland	✓	Details

powered by About Support Contact Us

Actief Klantbeheer Portaal

- Weet voor welke klanten je de meeste waarde kunt toevoegen
- Altijd in contact met de juiste mensen, ondersteund door AI
- Koppel medewerkers aan de juiste segmenten

The screenshot shows a CRM interface for a customer named Saskia de Jong. A modal window titled "Geef feedback op de actie" is displayed over the main content. The modal contains the following text and form elements:

Geef feedback op de actie

Geef feedback om verbeteringen door te voeren. Hoe meer details je geeft, hoe beter wij de actie voorspellingen per klant kunnen verbeteren. Alvast bedankt!

Feedback

Selecteer één type terugkoppeling

CLV te hoog ingeschat

Toelichting

Schrijf hier je tekst, maximaal 225 karakters.

Feedback geven

The background interface shows a sidebar with navigation options like "Dashboard", "Klant actielijsten", and "Top Defend". The main content area displays customer details and a table of metrics.

Metric	Value	Change	
Rechtsbijstand	>50%	€80	<-5%
Opstal	25-50%	€250	5-10%
Inboedel	10-25%	€45	<-5%

Feedback loop

- Gebruikers kunnen feedback geven op de voorspellingen
- Op-maat-gemaakt algoritme wordt hierdoor steeds beter, voorspellingen steeds nauwkeuriger

resultaten

94%

effectiviteit

Goede voorspellingen (beoordeeld door gebruikers)

77%

efficiency

Tijdsbesparing adviseurs (voor verbeteren retentie)

36%

impact

Verlaging royement (binnen 6 maanden)

Heidy Bouwmans

Teamleider particulieren **RIVEZ** zuiderhuis

“De manier waarop data gebruikt kan worden om bijvoorbeeld te kunnen voorspellen wat de royeringskans is van een relatie vind ik erg fascinerend.

Het geeft ons een geweldige tool om onze klanten te bedienen.”



DAZURE



You Sure.



doel: volledig ontzorgen.



Data

- ✓ Data minimalisatie en anonimisering (niet herleidbaar)
- ✓ Heeft genoeg aan (ABC) operationele polisdata



Integratie

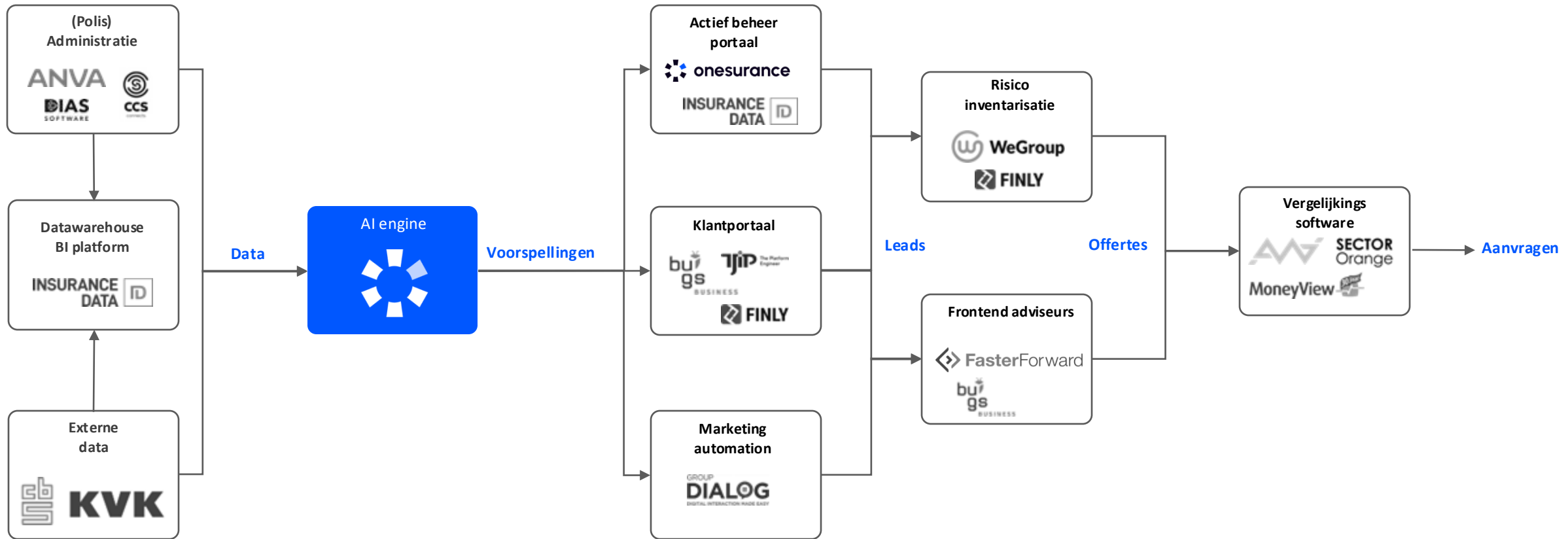
- ✓ Koppelt met alle backoffice systemen
- ✓ Eigen actief beheer portaal
- ✓ Integratie met frontend systemen mogelijk



Oplossing

- ✓ Op-maat-gemaakt voor AKB
- ✓ Wekelijkse hertraining op de nieuwste data
- ✓ Meetbaar resultaat
- ✓ Schaalbaar en betaalbaar

next: **persoonlijk** digitaal klantcontact.



01

korte intro

02

het probleem

03

de oplossing

04

hoe starten

een overzichtelijk proces.

exploratory data analysis

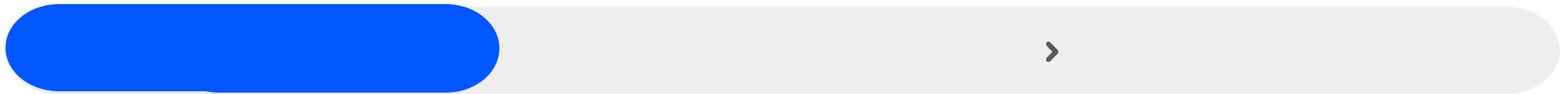
- data checks
- 30+ voorspellingen
- bepalen business case

implementatie

- technische integratie
- finetunen op jouw business
- gebruiken in de praktijk

live

- business case realiseren
- A/B testen en optimaliseren
- opschalen binnen organisatie

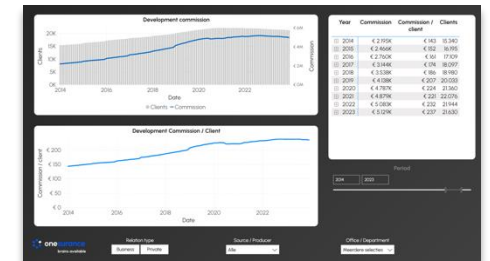
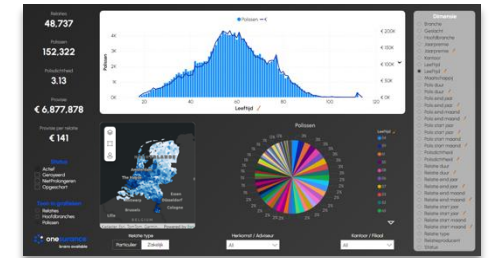


2 weken

2 maanden

10 maanden

output exploratory data analysis



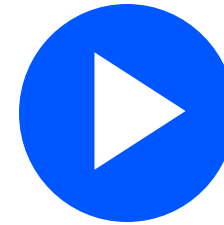
Wat kost het?



live.

Vast bedrag per maand alles inbegrepen
(predictions as a service).

€1 per klant per jaar

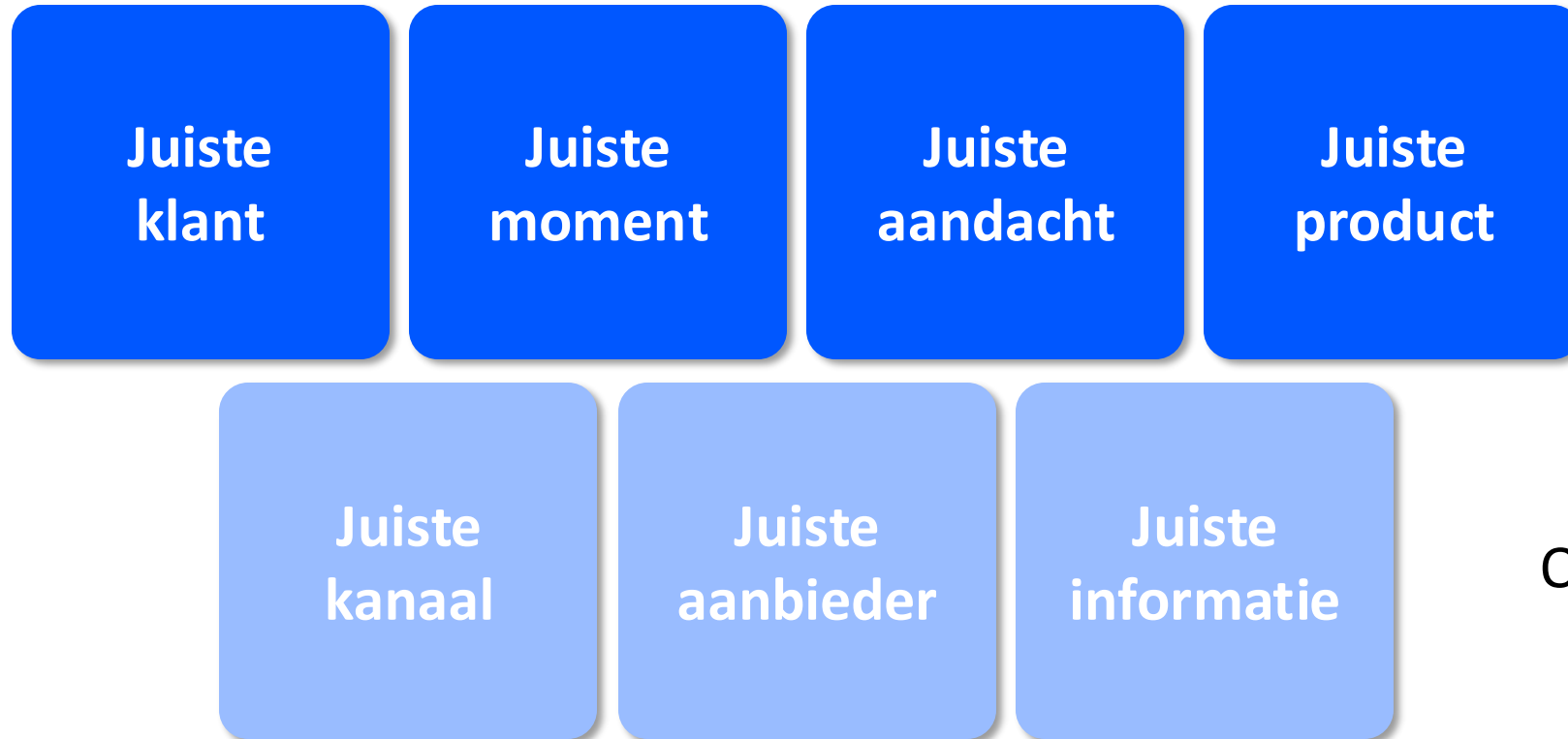


EDA.

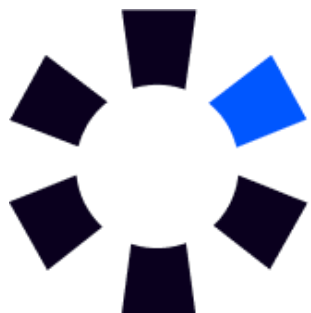
Exploratory data analysis, first predictions,
dashboard, business case.

vanaf €2.500

we zijn net begonnen.



Q1 2025



onesurance

brains available.

Bedankt voor uw aandacht!

Dennie van den Biggelaar

06 1223 6667

dennie@onesurance.nl

Jack Vos

06 5190 2062

jack@onesurance.nl

