



BUGS BUSINESS

a DeltaSure company

KLANTBELEVING ZOALS HET ZOU MOETEN

▷ DE ULTIEME DIGITALE KLANTREIS VAN NU!



PEPIJN BAKKER

Algemeen directeur

“Heeft ze **ja** gezegd?”





OPENING

Waar gaan we het over hebben vandaag:

- Hoe hebben de klanten gereageerd op onze omnichannel benadering?
- Hoe hebben wij gewerkt aan het verhogen van conversie?
- Welke beloftes zijn er waargemaakt sinds vorig jaar?

Maar natuurlijk gaan we ook dingen zien vandaag:

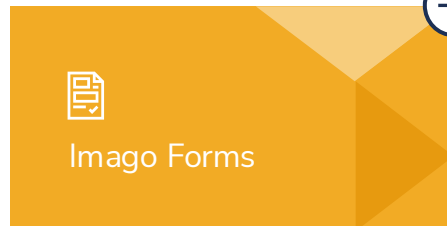
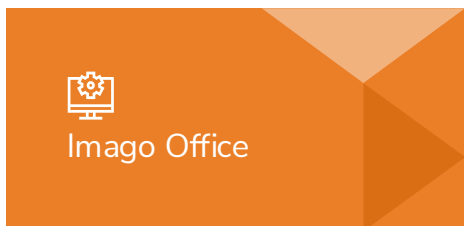
- In 3 maanden live in de praktijk gebracht
- Doelgroep proposities
- Slimme klantreizen
- Van email tot actie



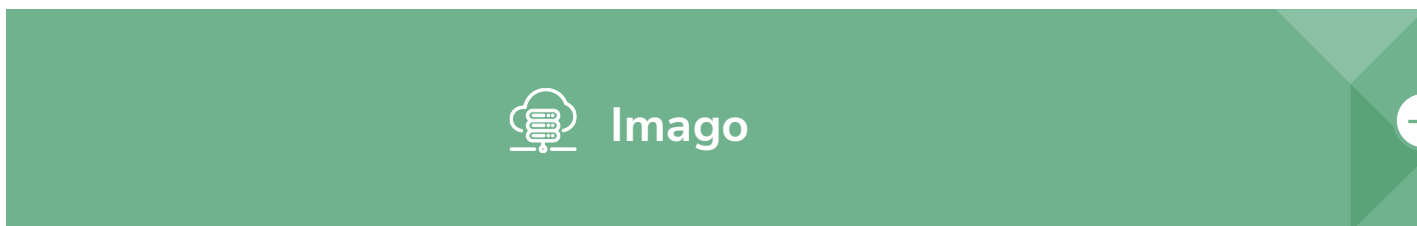
DOELSTELLING PLATFORM

Bugs Business is sure about software.

START JE DAG EN EINDIG JE DAG IN **IMAGO**.



Met het **Platform** ontwikkelen we oplossingen voor de verzekeringsindustrie.



Het **platform** als marktstandaard.



VOOR WIE:



Tussen persoon



Beurs



Volmacht



Service provider



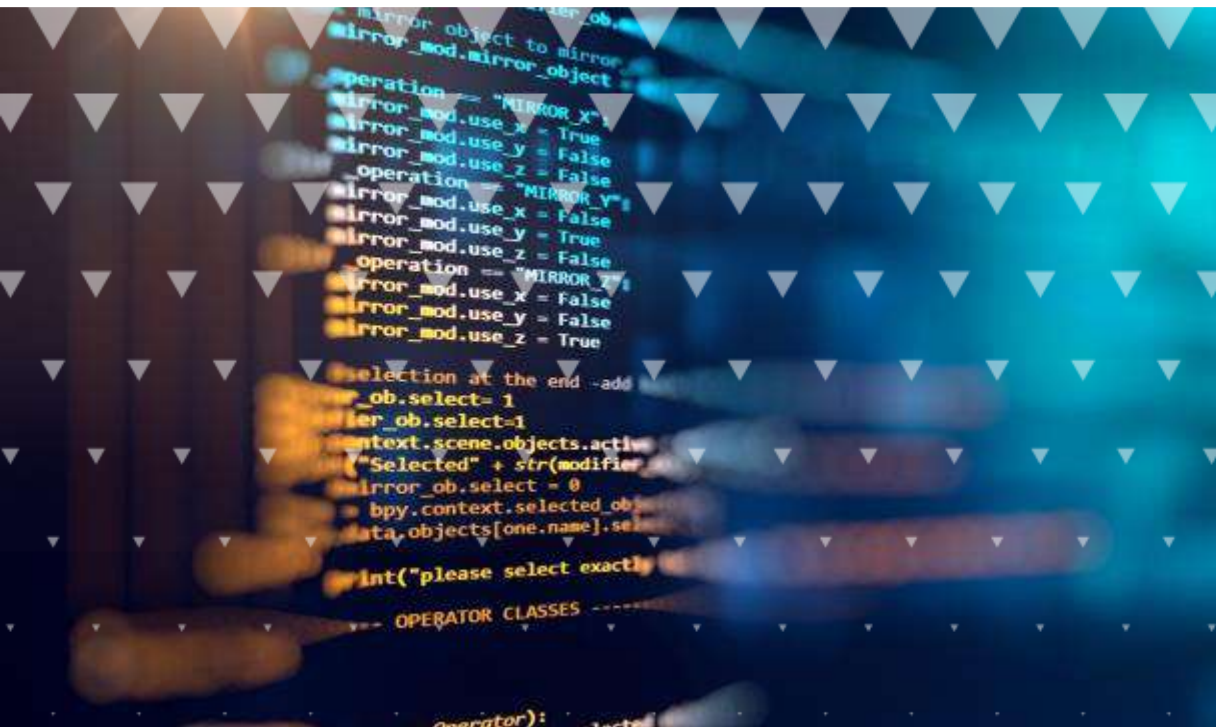
Verzekeraar



KLANTBEDIENING

Omnichannel

- Klant valt uit het STP proces, de adviseur stapt in en pakt het verder op.
- De adviseur stuurt een offerte en de klant ondertekend.



Platform

- De werelden horen in elkaar over te lopen.
- De processen van de adviseur en klant horen verbonden te zijn.
- De techniek moet het mogelijk maken om deze twee werelden te verbinden.
- De klant wil een 2026 gevoel hebben bij het gebruik van de oplossing, responsive, fijne UX/UI.

KLANTBEDIENING

Omnichannel

- Klant valt uit het STP proces, de adviseur stapt in en pakt het verder op.
- De adviseur stuurt een offerte en de klant ondertekent.

Wat hebben we hier geleerd?

- Het werken met fysieke aanvraagformulieren en offertes was een tijdrovende manier van werken.
- De klantbeleving is enorm verbeterd op basis van de verzamelde feedback, door het volledig digitaal te kunnen tekenen op elk apparaat door de consument.
- Dat dit pas het begin is.

Samengevat:

Compleet verrast met het aantal klanten die hier gebruik van wilde maken. Boven elke verwachting die we hadden.



CONVERSIEVERHOGING

Wat hebben we allemaal gedaan op dit vlak?

- Nieuwe vorm online klantreizen met een stap voor stap aanpak.
- Analyticsplatform met nieuw fundament ontwikkeld.
- Lessons learned toegepast, waarom haken klanten af?
- De klant continu het gevoel en vertrouwen geven dat deze weet wat die aan het doen is.



DOELGROEPEN

PROPOSITIES UITROLLEN BINNEN 3 MAANDEN

BRANDING
Volledig in de
huisstijl van de klant



SELFSERVICE
Aan en afmeldingen
van kentekens



DOELGROEPEN
Wagenparken,
VVE's, niche
proposities



VEILIG
Op basis van Azure
en Entra ID een
veilige omgeving

KLANTPORTAAL LIVE IN 3 MAANDEN HOE PAK JE DAT AAN?



DOEL
BEPALEN

Bepalen met elkaar
wat je wil bereiken
met het klant portaal



BEST
PRACTICE

De best practice
klaarzetten die
daarbij past



KLANT
BEDIENING

Ga met elkaar in
gesprek over de
klantbediening van
het portaal
(selfservice of geen)



LOOK EN
FEEL

Identiteit passend
maken doormiddel
van designs



OPTIMALISATIE
FASE

Feedback verwerken
en het portaal
optimaliseren

3 maanden

KLANT CASUS: HEINENOORD&FIDUS

Wat zouden we doen?

- Implementatie van het klantportaal (Imago Direct)
- In 3 maanden live
- Best practice neerzetten
- Implementatie van de ANVA backoffice



HEINENOORD - FIDUS

Dit is helaas niet gelukt 🙄



HEINENOORD - FIDUS

Het is in twee maanden gelukt!



HEINENOORD - FIDUS

Het is in twee maanden gelukt!

Fidus

Inloggen bij Mijn Fidus

E-mail *

Wachtwoord *

Inloggen

Wachtwoord vergeten?

Nog geen account? Vraag er één aan

Of bekijk ons overige aanbod

Hypotheken

Bereken u maximale hypotheek of maak geheel vrijblijvend een afspraak



Leningen

Geld wanneer u dat nodig hebt, dus.



Makelaardij

Of u uw huis nu wilt verkopen of dat u op zoek bent naar een fijn huis: bij de makelaars van Fidus zit u goed.





1

2

3

4

De woning



Naaldwijkseweg 77
2692TM 's-Gravenzande

- ✓ Woning is om te wonen, geen bedrijf (kantoor aan huis mag wel)
- ✓ Ik verhuur de woning niet (1 kamer verhuren mag wel)
- ✓ De woning is geen monument
- ✓ De woning wordt niet langer dan 2 maanden verhuurd
- ✓ Woning staat niet leeg

De woning voldoet aan
bovenstaande eigenschappen

☒ Ja

☐ Nee

VERENIGING EIGEN HUIS

De nieuwe standaard in online klantreizen

[Huseigenaar](#) | [VvE](#)

[Onze diensten](#)  [Situaties](#)  [Over ons](#)  [Service & contact](#)  [Inloggen](#) [Word lid](#)

[Home](#) > [Diensten](#) > [Eigen Huis Verzekeringen: Sam...](#) > [Woonverzekeringen](#)

Woonverzekeringen

Vereniging Eigen Huis onderhandelt met verzekeraars voor de beste voorwaarden vóór jou als (toekomstige) huseigenaar. Verzeker je huis en spullen met een eerlijke premie. Kies zelf: opstal, inboedel, aansprakelijkheid en/of rechtsbijstand.

[Bekijk je premie](#)

- ✓ Beste opstal- en inboedelverzekering 2024 t/m 2026
- ✓ Standaard 5% pakketkorting op elke verzekering
- ✓ 24/7 schade melden







Blijde klant!

Huidige records in nieuwe
aanvragen verbroken, hoogste
STP percentage tot nu toe

Nieuwe ontwikkelingen:
voortgang opslaan

Nieuwe manier van
presenteren met een scherm
voor scherm aanpak

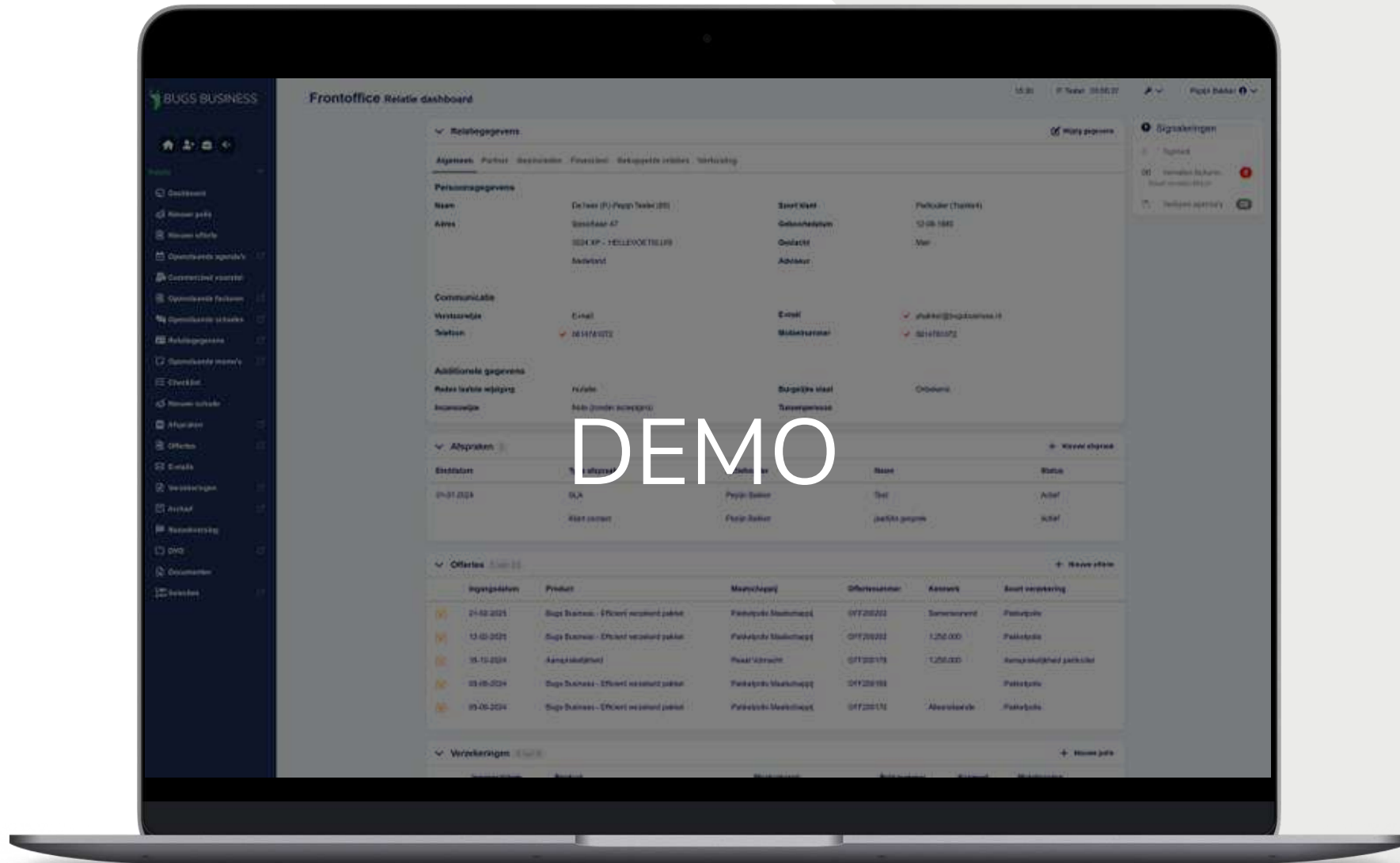


Bobby Groenen

**op
Groen**



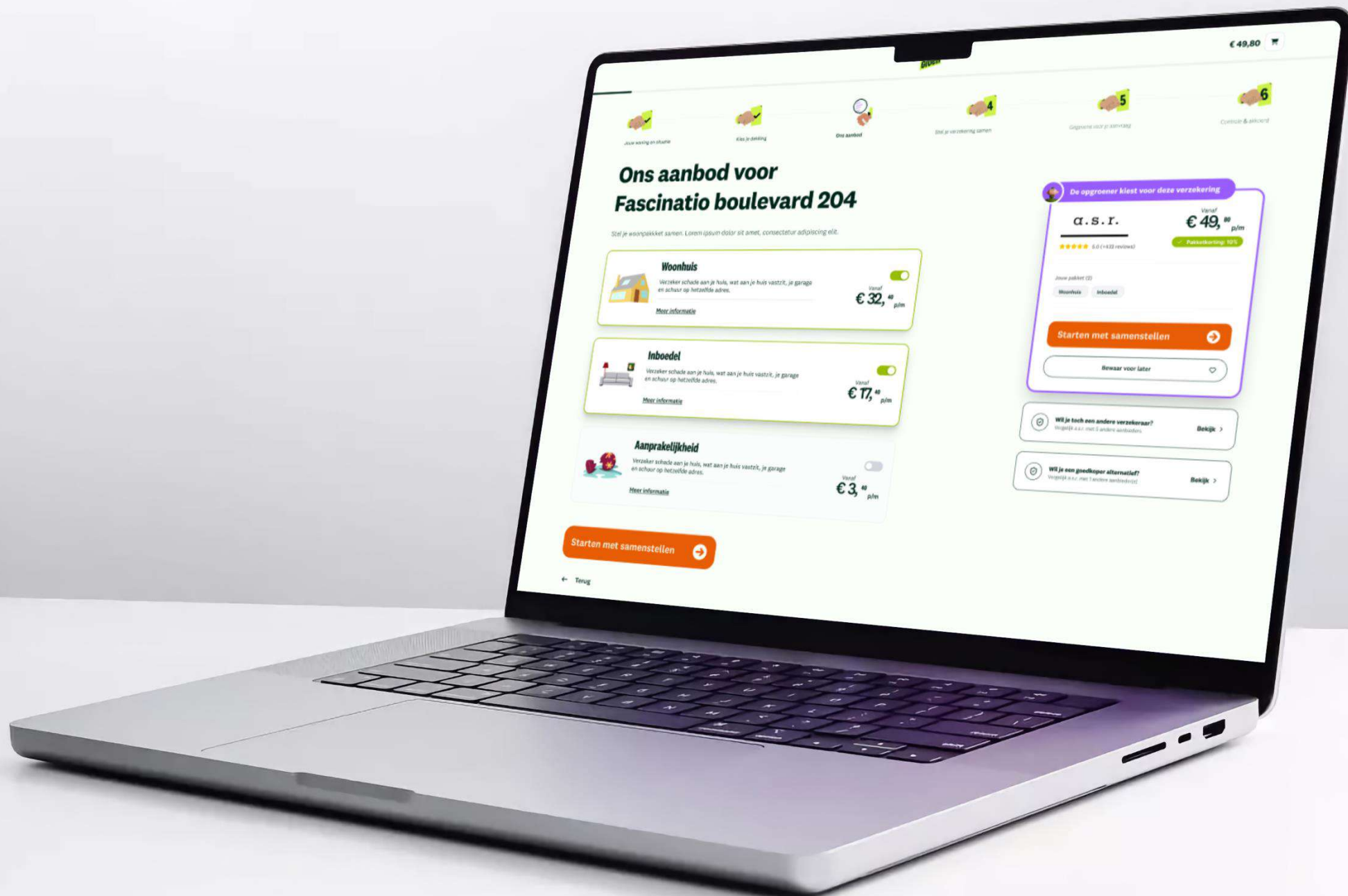
ZIEN IS GELOVEN



ZIEN IS GELOVEN



SNEAK PREVIEW



Ons aanbod voor Fascinatio boulevard 204

Stel je woonpakket samen. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.



Woonhuis

Verzeker schade aan je huis, wat aan je huis vastzit, je garage en schuur op hetzelfde adres.

[Meer informatie](#)

Vanaf

€ 32,40

p/m

☒



Inboedel

Verzeker schade aan je huis, wat aan je huis vastzit, je garage en schuur op hetzelfde adres.

[Meer informatie](#)

Vanaf

€ 17,40

p/m

☒



Aanprakelijkheid

Verzeker schade aan je huis, wat aan je huis vastzit, je garage en schuur op hetzelfde adres.

[Meer informatie](#)

Vanaf

€ 3,40

p/m

☐

De opgroener kiest voor deze verzekering

α . s . i .

5.0 (1433 reviews)

Vanaf **€ 49,80** p/m

10% korting

Jeze pakket (2)

[Woonhuis](#) [Inboedel](#)

Starten met samenstellen

[Bewaar voor later](#)

Wil je toch een andere verzekeraar?
Vergelijk nu al met 2 andere verzekeraars

[Bekijk >](#)

Wil je een goedkopere alternatief?
Vergelijk nu al met 3 andere verzekeraars

[Bekijk >](#)

[← Terug](#)

WAT HEBBEN WE GEZIEN

EMAIL
CLASSIFICATIE
MET AI ASSISTENT

PROPOSITIES ZOALS
WAGENPARKEN

CLAEREN.

✦ Onderdeel van Alpina Group

Fidus

HEINENOORD 
assuradeuren

**op
Groen**

**vereniging
eigen huis**



AANVRAAGSTRATEN
HOGERE CONVERSIE
VEH

PROPOSITIES IN 3
MAANDEN LIVE
MET HEINENOORD





MARNIX KLAPWIJK

Sales



Sure about software

▷ [Bugsbusiness.nl](https://bugsbusiness.nl)