

# Presentatie Achmea Relatiegegevensbeheer

**tbv**

## Platform Klantgericht Ondernemen

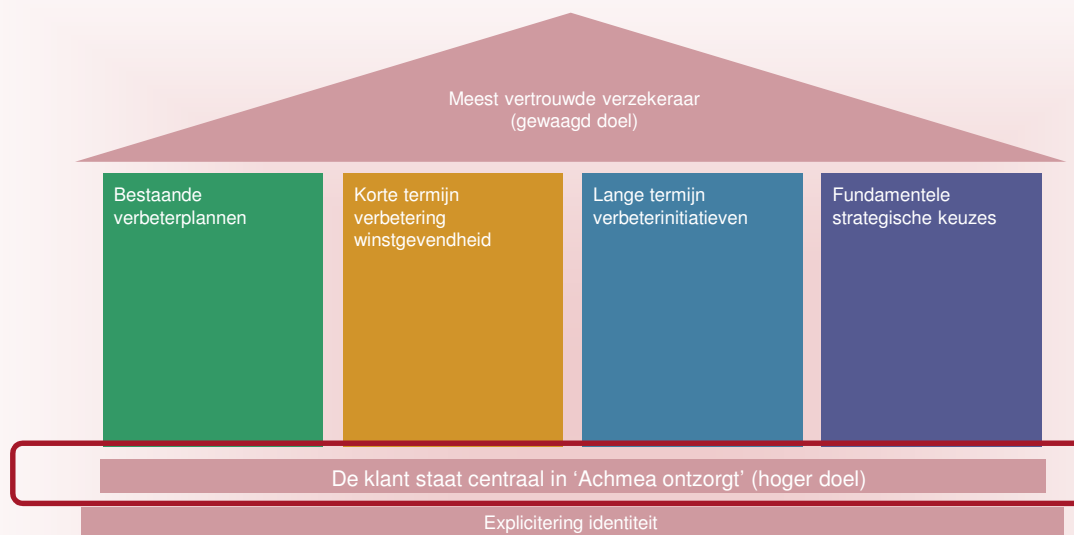
**21 september 2011**

**Alex Folkerts**

**Bas Kock**

**achmea** 

# Achmea doelstelling



- 1. Achmea Strategie – Meest Vertrouwde Verzekeraar**
- 2. Business Hypothese – Klant Centraal**
- 3. Fundamenten – Basis op Orde**

## **De inhoud van de presentatie:**

- 1. Situatie 2010-2011**
- 2. Project 1RGB**
- 3. Situatie na 2012**

# Achmea vanaf 2012



Europa divisie

Product divisies

Distributie divisies

Zorg en  
Gezondheid

Schade en  
Inkomen

Pensioen en  
Leven

Bancaire  
Distributie

Directe  
Distributie

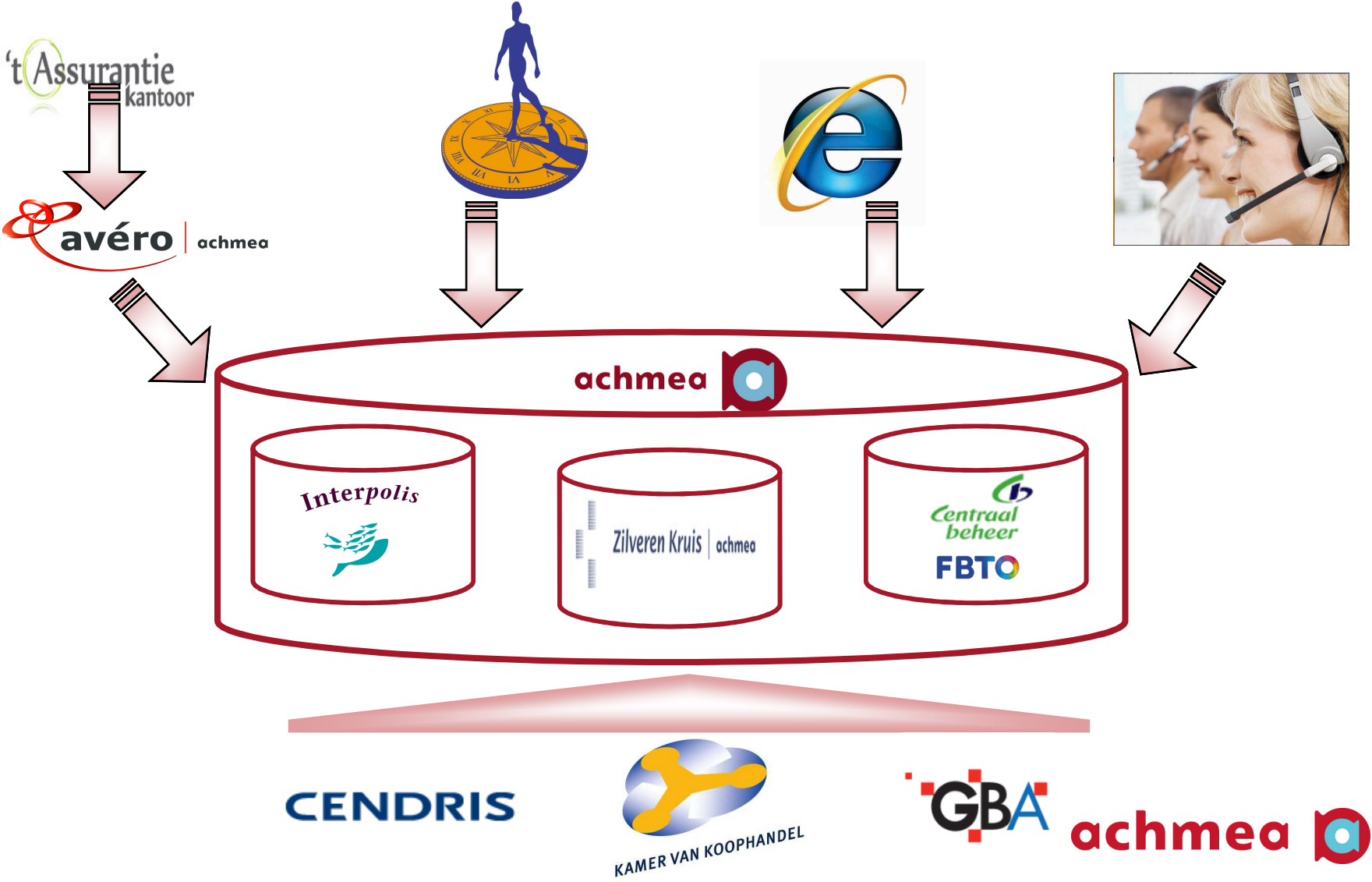
Intermediaire  
Distributie



Pensioen  
Services



# Hoe komen nu relatiegegevens bij Achmea?



# RGB 2010-2011

**Interpolis, RABO relaties, tussenpersonen**

**Centraal Beheer en FBTO,**

**direct contact met klanten, prospect, suspects**

**Zilveren Kruis, direct contact met Klanten, prospects, suspects**

**Avero, contact via tussenpersonen**

- **Procesondersteuning door:**



- **Quality/update NP:**



**NNP:**



## RGB 2010-2011 – RGB organisaties

- **Shared service centers met eigen producten en diensten**
  - **Centraal faciliteren klantbeeld/ unieke relatie voor beperkt aantal Labels**
  - **Datakwaliteit**
  - **Applicatieve diensten**
  - **Extra diensten, b.v. Postretouren**
- **Geen unieke “Achmea relatie”**

# 1RGB project

- **Vooronderzoek eind 2010 advies:**
  - inrichten 1 relatiegegevensbeheer organisatie**
  - 1 centraal Achmea relatiesysteem**
  - 1 unieke éénduidige registratie relatie**
- **Project opgestart Q1 2011**
- **Target Operating Model**
- **Basis Op Orde**
- **Roadmap – 2014**
- **Vooral GEEN CRM project**



# 1RGB uitdagingen project

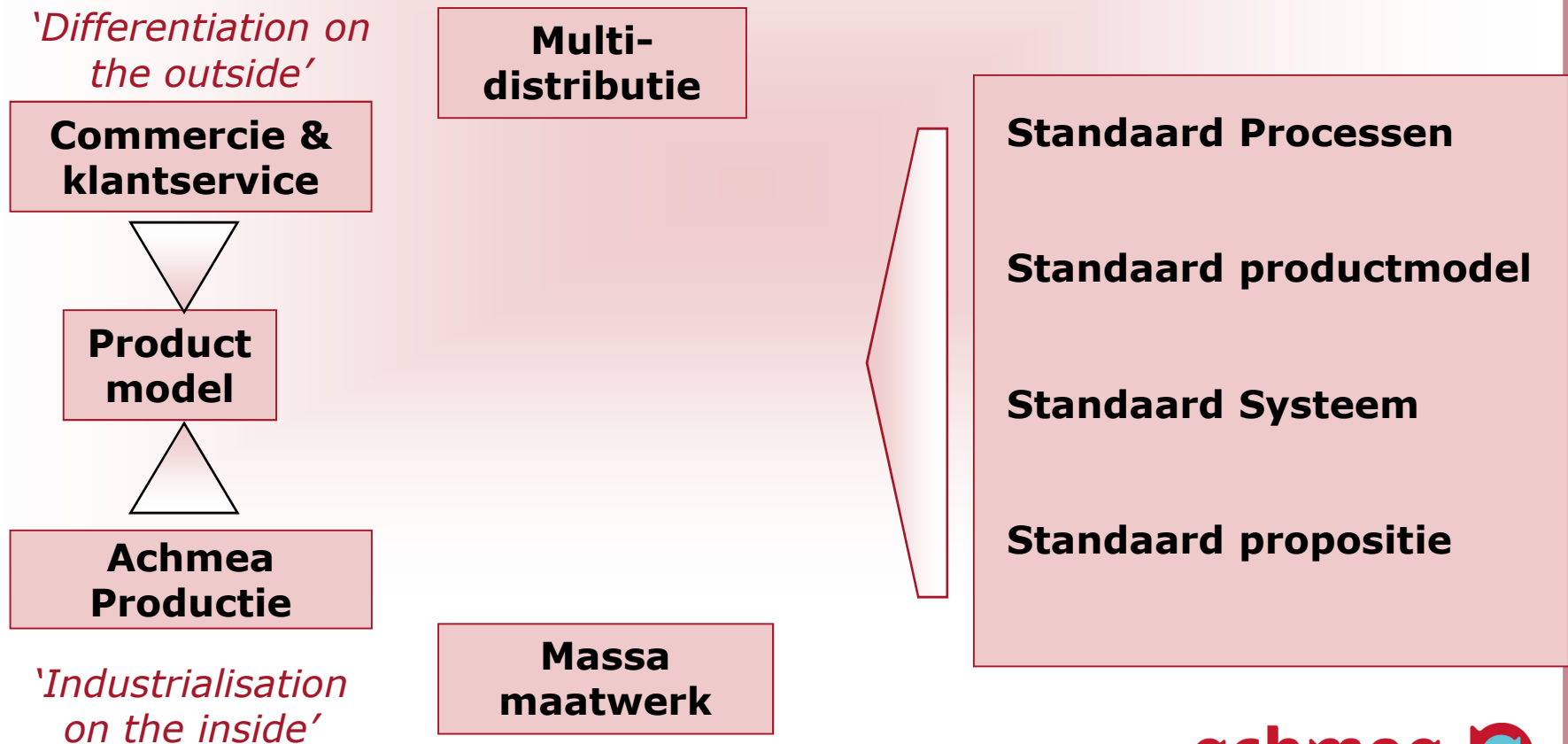
- **Niet in alle processen dezelfde klantgegevens**
- **Verschillende processen bij:**
  - Rabobanken, ATP's, directe klanten**
- **Vele systemen**
- **Vele koppelingen**
- **Vele belangen**
- **SAP implementatie**

# 1RGB Inrichtingsprincipe

**Multi – Label**

**Multi – Channel**

**Multi - propositie**



# 1RGB Data & processen

- Stamgegevens (NAW+) van Natuurlijke-, Niet Natuurlijke- en Contactpersonen
- Facilitaire gegevens (efficiency)
- > 12M relaties
- Centraal

**DQM (H.I./ SAP)**

**Massamutaties (GBA, KvK, BAG, Verhuisberichten, Werkgevers, Koepels....)**

en:



**Data Stewards**

- Update aan de bron (telefoon, internet)

# **1RGB Business Hypotheses**

## **De Klant Centraal**

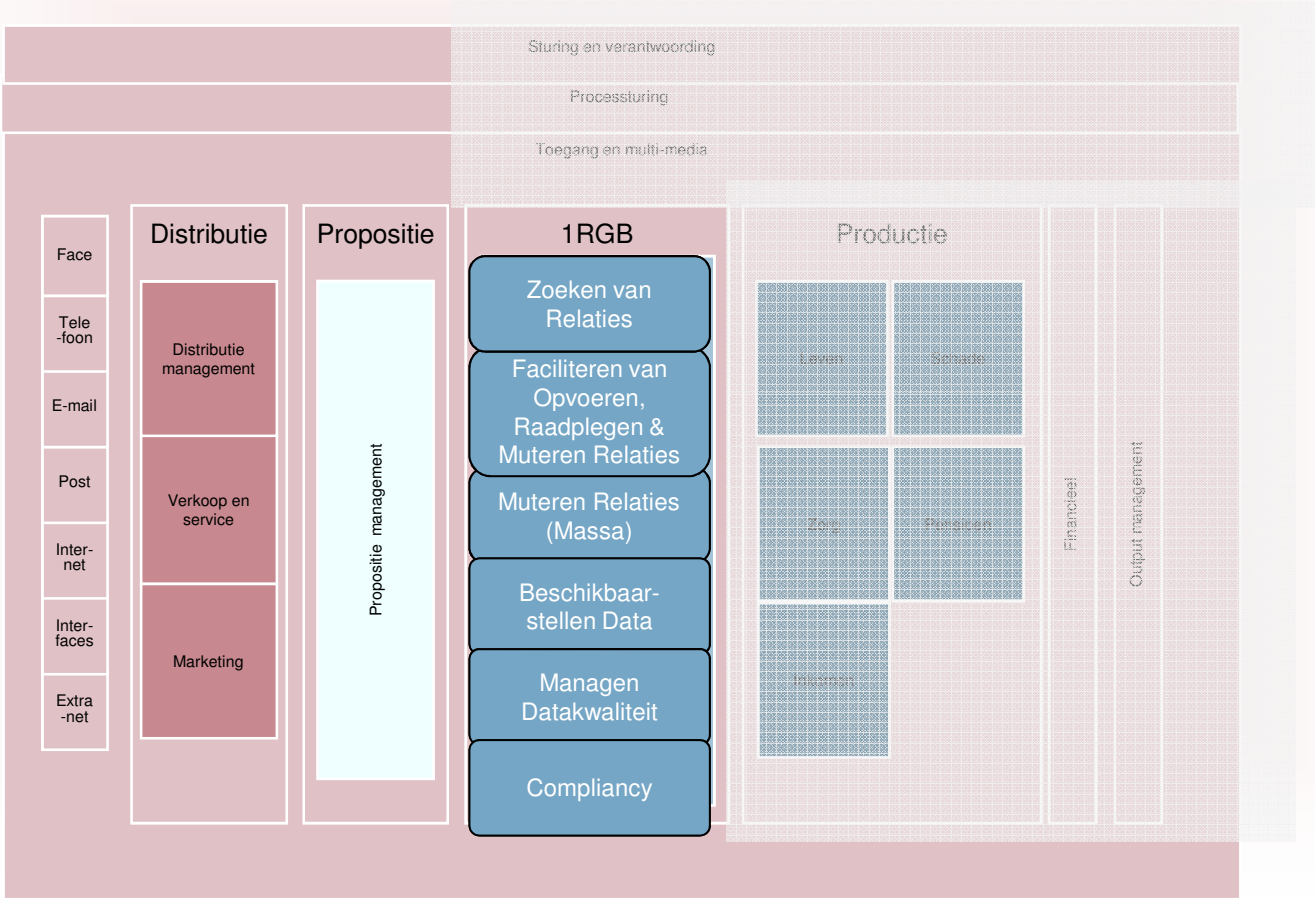
**Met de basis die 1RGB legt door het centraal opslaan en ontsluiten van relatiegegevens moeten voor Achmea meer mogelijkheden ontstaan om “De klant centraal” te stellen.**

- **Verbinding leggen tussen alle soorten relaties**
- **Basis om klantgegevens effectief te aggregeren naar ieder gewenst specifiek klantbeeld**

## Fundamenten – De Basis op Orde

- **Stamgegevens (NAW+) staan centraal opgeslagen en voor de gehele keten beschikbaar**
- **Achmea heeft de plicht de relatiegegevens zo correct en actueel mogelijk te houden vanuit (wettelijke) normkaders als de Zorgplicht en WBP.**
- **Zo hoog mogelijke datakwaliteit**
- **Centrale regie op het gebruik en beheer van de stamgegevens**
- **1RGB is de enabler van alle relatiebeheerprocessen**
- **1RGB ondersteunt bij nieuwe ontwikkelingen**

# 1RGB in de organisatie



# 1RGB Organisatie

- **Autonoom Domein**
- **Specifieke kennis en resource nodig**
- **RGB Governance model met andere Domeinen**
- **1RGB is de centrale leverancier voor alle relatiebeheer binnen Achmea**
- **Release- en incidenteel projectmatige IT-ontwikkeling**
- **Dienstverlening gestandaardiseerd, geautomatiseerd en geïntegreerd binnen de ketens**
- **Lean en Mean organisatie**
- **Costcenter met eigen project en innovatie budget**

# **1RGB in 2013 fundament voor:**

- **360° klantbeeld alle Achmea Relaties**
- **Risico-management**
- **Zorgplicht**
- **Compliance (WBP, Europese sanctielijst)**
- **Cross – Deep sell**



# 1RGB Kwalitatieve baten

**1RGB is voorwaarde voor het effectief benutten van de mogelijkheden van CRM en Business Intelligence, waardoor de dienstverlening beter op de klant kan worden afgestemd.**

Kwalitatieve  
baten  
1RGB

	Direct	Bancair	Intermediair	Productie
Minder postretouren door foute adressering (incl. facturen, goederen)	V	V	V	V
Minder verkeerde bezoeken door foute adressen of contactpersonen	V			V
Minder herstelkosten door verbeterde datakwaliteit	V	V	V	V
Kortere telefoongesprekken door snelle klantidentificatie (hitrate)	V	V	V	V
Geen dubbele mailings	V			
Betere doelgroepselectie voor acties	V	V	V	
Minder kannibalisme	V	V	V	
Beter inzicht in risicoprofiel (acceptatie, financieel, schade)				V
Effectieve callcenter acties (outbound)	V	V	V	V
Effectievere wettelijke controles en toetsing . Bijv. freezelist, WBP, etc	V	V	V	V
Betere CDD check mogelijk	V	V	V	V

Verbeterd  
imago van  
Achmea  
–  
Meest  
vertrouwde  
verzekeraar



## **Na invoering 1RGB voor de Klant:**

- **Meest Vertrouwde Verzekeraar**
- **Altijd herkenbaar met totale portefeuille**
- **Transparant**
- **Beter aanbod**
- **Kleinere foutenkans**
- **Effectieve uitvoering WBP**
- **Klant wordt uniform op éénduidige wijze aangeschreven**
- **Betere/efficiëntere totale dienstverlening**
- **Zorgplicht**
- **Kanaalvoorkeur**

# 1RGB Toekomstige ontwikkelingen

Onze visie op ontwikkelingen op middellange termijn worden nu vertaald naar inrichtingsprincipes voor 1RGB

## 1. Maatschappelijke ontwikkelingen die van invloed zijn op 1RGB

- **Ontgroening**
- **Vergrijzing**
- **Langer werken**
- **Alles online / mobiel**
- **Individualisering versus vereniging in communities**
- **Toenemende eigen verantwoordelijkheid**
- **Balans/Spanning tussen economisch belang en privacy belang**
- **Toenemende registratie verplichtingen door overheid**
- **Behoeftte aan transparantie**
- **Wankel vertrouwen in financiële dienstverlening**
- **Klanten stellen hogere eisen aan service**
- **Klanten zijn minder loyaal**
- **Rol tussenpersoon**

## 2. Ontwikkelingen Achmea

- **Volledige integratie**
- **Loslaten van organisaties per merk**
- **Maximale klantkennis 360° klantbeeld**
- **De meest vertrouwde verzekeraar**
- **De klant staat centraal**
- **Zorgplicht**
- **Het Keurmerk**



21 september 2011  
Alex Folkerts  
Bas Kock

