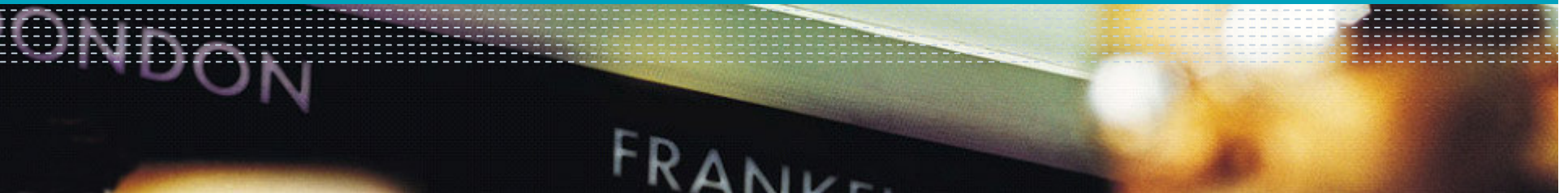


**“Wat goed is voor de klant is nog steeds goed voor het bedrijf”**



Robert Flierman  
Manager Direct Marketing Activation  
CRM Associatie  
8 oktober 2008

## Introductie: Robeco Direct

1. Business unit van Robeco
2. Verantwoordelijk voor particuliere klanten/klein zakelijk in Nederland en “kleine” pensioenfondsen (PP)
3. Assets under Management ongeveer 10 miljard
4. 400.000 klanten
5. Producten op het gebied van vermogensvorming (beleggen, sparen, hypotheken, pensioenverzekeringen)
6. Diensten m.b.t. adviesering en monitoring

## Waarom heeft Robeco de CRM-award in 2006 gewonnen

- Klantsegmentatie
- Customer Advocacy
- Maatwerk

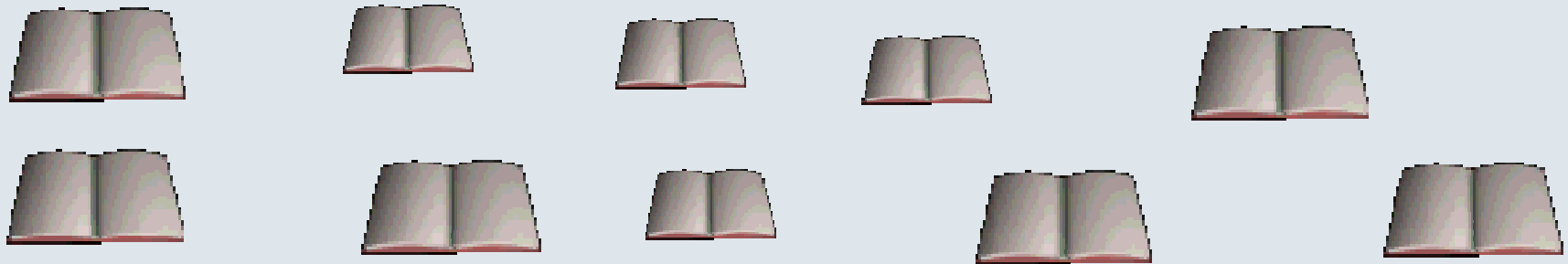
## Klantsegmenatie

**Van: 400.000 klanten**

**Naar 10 Verhalen**

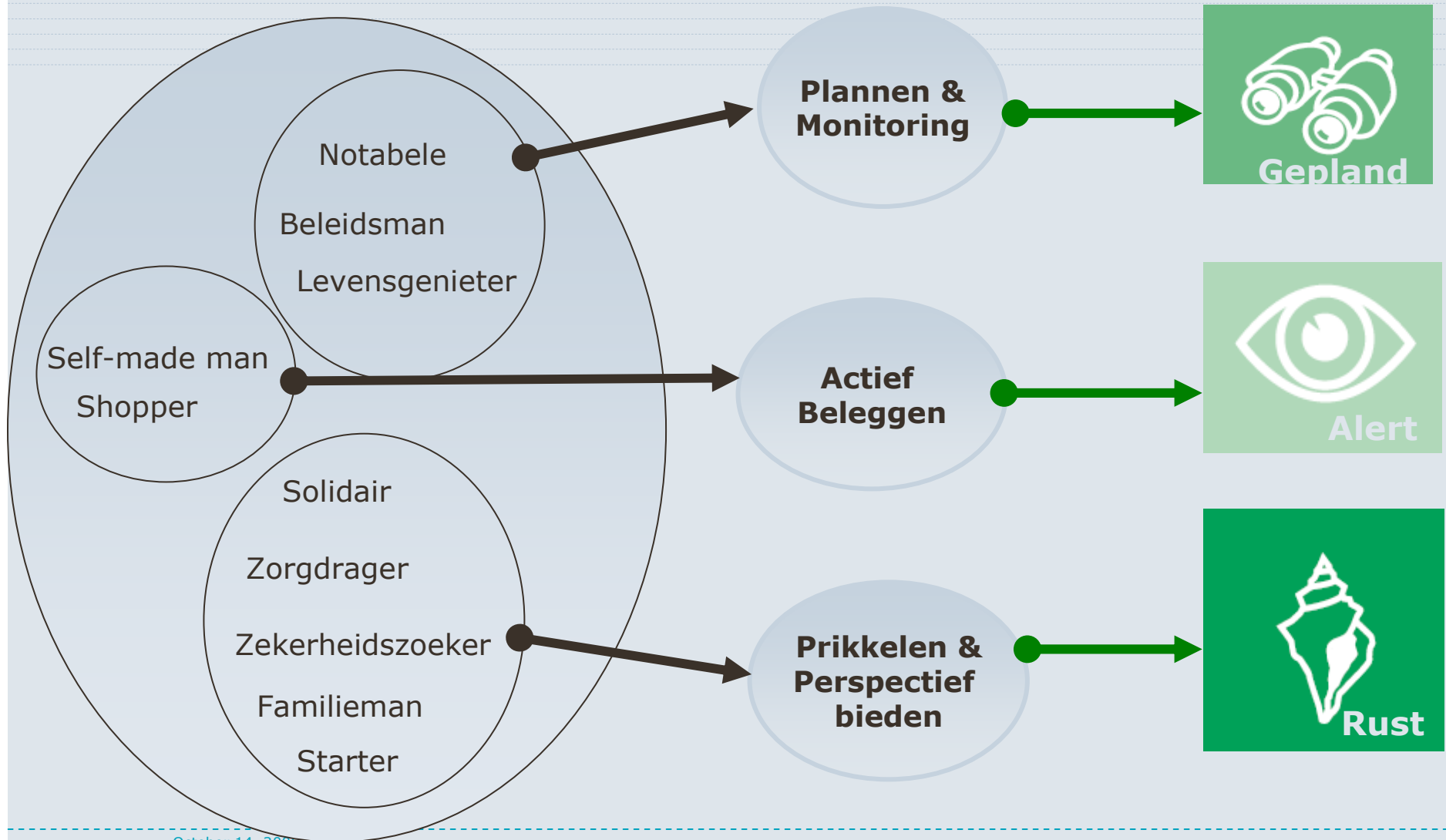
**Naar 3 Clientteams**

**Naar Pakketten**



## Van 10 Verhalen

## 3 typeringingen 3 Bedieningsconcepten



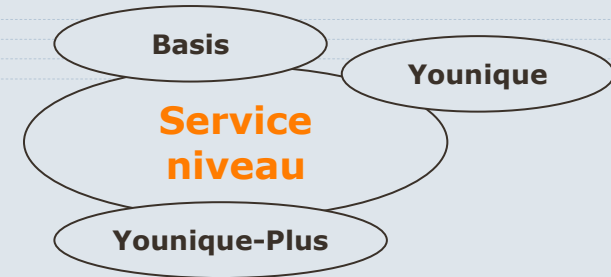
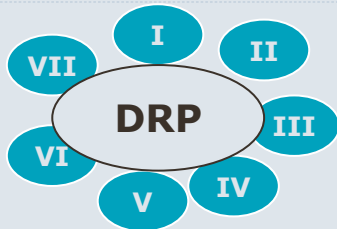
## Customer Advocacy



## Customer Advocacy normen

	Loyaliteitsmeter mei 2006 <b>Younique</b>	Loyaliteitsmeter mei 2006 <b>alle klanten</b>	Forrester Nederland gemiddelde <b>alle banken</b>	Forrester Nederland <b>Best of class</b>
Doet wat goed is voor mij (en niet wat goed is voor hun eigen winst, ten koste van mij)	31%	<b>26%</b>	<b>32%</b>	33%
Zal mij doorverwijzen naar een ander bedrijf als het zelf voor mij niet het juiste product in huis heeft	20%	<b>17%</b>	<b>22%</b>	27%
Is helder over zijn tarieven, prijzen en toeslagen	79%	<b>68%</b>	<b>61%</b>	65%
Rekent redelijke tarieven en resultaatvergelijkingen	73%	<b>62%</b>	<b>20%</b>	23%
Staat aan mijn kant als er iets mis gaat	39%	<b>33%</b>	<b>33%</b>	41%
Doet wat juist is, of het nu wettelijk vereist is of niet	62%	<b>53%</b>	<b>33%</b>	38%
Maakt de dingen eenvoudig/maakt mijn financiën eenvoudig	68%	<b>58%</b>	<b>60%</b>	63%
Komt zijn beloften en afspraken na	84%	<b>72%</b>	<b>63%</b>	68%

## Maatwerk



**..maakt een kleine 1.000 verschillende profielen.  
Ieder individueel profiel is de basis voor individuele dienstverlening**





## Onze unique service: "Younique van Robeco"

1. Maatwerk: bewaken van de persoonlijke portefeuille
2. Direct toegang tot specialisten
3. Geen transactiekosten
4. Laagdrempelig
5. Betrouwbare partner

## En Robeco kreeg "huiswerk"

- Betrek klant nog interactiever bij dienstverlening
- Vergroot customer experience bij dienstverlening
- Ontwikkel beperkt aantal gedragsprofielen voor informatieverwerking op het internet
- Vergroot kennis over outflow en acteer actief op dit gedrag
- Implementeer een standaard medewerkerstevredenheidsonderzoek

### Advies

**Betrek bij CRM-implementatie ook de klantbeleving**

## Wet van de remmende voorsprong?



## **Betrek klant nog interactiever bij dienstverlening**

- Robeco Connect
- ROSA op de website
- Klantenraad
- Programma Filmfestival
- Evaluaties met onderwerpsuggesties

**Interactiviteit**  
*Robeco Connect*



# KlantenForum

- Online voor iedere klant
- Starten en deelnemen aan discussies
- Vragenstellen en suggesties plaatsen

**ONLINE DIALOOG**

## Interactiviteit Rosa

# ROBECO

[Servicedesk](#) | [Sitemap](#) | [Contact](#) | [Inloggen](#)

**DIRECT NAAR MENU:** ▾

### Servicedesk

Welkom, ik ben **Rosa**, de virtuele service medewerker. U kunt mij door de gehele site raadplegen door een vraag in te voeren in het invoerveld rechtsboven. Op deze pagina beantwoord ik al uw vragen.

 → 

**Wilt u uw gegevens wijzigen of contact met Robeco Direct? U vindt het hier.**

**Zoeken op de website**  
Staat de informatie die u zoekt hier niet bij? Stel dan uw vraag in de zoekbox rechts boven in het scherm om snel de juiste informatie te vinden.

- Aanvraagformulieren Robeco-rekening +
- Gegevens wijzigen of aanvragen +
- Aanvraagformulieren Rekening voor Online Beleggen +
- Contact +

**BEREKENEN** ▾

**DIRECT DOEN** ▹

**Klant worden** →

**Vermogensplan** →

**Servicedesk** →

**MEER INFORMATIE** ▾

► Online bellen via **Skype**: gemakkelijk en snel  
[Meer weten >>](#) 

► Snel antwoord via **Chat**, vraag het onze medewerker  
[Klik hier om te chatten >>](#) 

## Interactiviteit *Klantenraad*



### KlankBoard

- Afspiegeling klantenkring
- Thema- en co-creation bijeenkomsten
- Communicatie intern en extern

**IN DIALOOG • SAMEN CREËREN**



### Events

- Voor iedere klant
- in combinatie met relatie-event
- Meedenken en vragenstellen

**ELKAAR ONTMOETEN**



### InnovatiePrijs

- Online voor iedere klant
- Verbetering van dienstverlening
- Communicatie intern en extern

**BESTE IDEEËN VAN KLANTEN**

## Innovatieprijs

uit weblog [www.gekopklanten.nl](http://www.gekopklanten.nl)

### **Robeco verdient innovatieprijs 2007**

Veel bedrijven en organisatie proberen hun dienstverlening naar de klant te verbeteren. Een algemeen middel tot verbetering van de dienstverlening is een klantenenquête. Minder vaak stellen organisaties een open vraag aan hun cliëntèle. Naar mijn idee is het een sterktebod om de vraag: ... "Wat kan beter"... voor te leggen. Onlangs stelde Robeco deze vraag aan haar eigen klantenkring





## Interactiviteit *Rotterdams Film Festival*



## Interactiviteit *Vermogensoverdracht-sessie*



## Vergroot customer experience bij dienstverlening

- **Creating the you**
- **1ste huwelijksjaar**
- **Internetplatformen**
  - Rentenavigators
  - Rendementstest
  - Periodiek beleggen
  - Mozaiek
- **Attentie SMSjes bij deposito-doorrol**

## Alert

The screenshot shows the Robeco Direct OnLine Beleggen TSBL website interface. The browser title is "Robeco Direct OnLine Beleggen TSBL - Microsoft Internet Explorer". The address bar shows "https://rdinternet-test/finsbroker...". The website header includes navigation links: "Informatie over", "Beurs vandaag", "Mijn Robeco", "Plaats order", "Wijzig gegevens", and "Uw services". The main content area is titled "Welkom F.J.J. Rel.0001412682 op uw persoonlijke startpagina" and "Laatste bezoek: 05-06-2007 10:06:54".

Key features highlighted by callout boxes:

- Overzicht alle accounts:** A callout box points to the "Rekeningen" table.
- Vergelijking met andere klanten:** A callout box points to the "Uw rendement" section, which includes a bar chart showing performance relative to other Alert clients.
- Prestaties grootste investeringen:** A callout box points to the "Uw portefeuille op 05-06-2007" section, which displays a line chart for "Het rendement van uw grootste fondsen" with a 75% return.
- Contactmogelijkheid:** A callout box points to the "Contact" section, which provides contact information for advisors, including a phone number (0800 - 8010) and options for Skype and Bel mij.

The bottom of the screenshot shows the Windows taskbar with the date "October 14, 2008" and the system tray showing "Local intranet" and the time "11:42".

**Prestaties grootste investeringen**

**Overzicht alle accounts**

**Vergelijking met andere klanten**

**Contactmogelijkheid**

### Gepland

The screenshot shows a web browser window displaying the Robeco Direct OnLine Beleggen TSBL interface. The page is personalized for user G.S. Bel.0000172414. Key features highlighted by annotations include:

- Stoplicht voor portfolio:** A section titled 'Uw portefeuille' (Your portfolio) for the period 04-07-2007, showing a total value of 5.092.190,46. It compares the current portfolio distribution (41% obligaties, 22% aandelen, 35% liquiditeiten) against an optimal distribution (74% aandelen, 2% liqui, 24% obligi). A 'Stoplicht' (traffic light) icon indicates the current portfolio is not optimal.
- Persoonlijke instellingen:** A sidebar section titled 'Uw instellingen' (Your settings) with checkboxes for 'Persoonlijke gegevens', 'E-mail services', 'IRIS actueel', 'Voorkeurslijst', 'Nieuwsberichten', and 'AEX-informatie'.
- Advie:** A section titled 'Ons advies' (Our advice) with a 'Bekijk advies' (View advice) button.
- Persoonlijke berichten:** A section titled 'Uw berichten' (Your messages) showing a total of 2 messages.

The browser window title is 'Robeco Direct OnLine Beleggen TSBL - Microsoft Internet Explorer'. The address bar shows a URL starting with 'https://dinternet-test/finebrokerage/start...'. The page includes navigation tabs like 'Informatie over', 'Beurs vandaag', 'Mijn Robeco', 'Plaats order', 'Wijzig gegevens', and 'Uw services'.

**Voorgestelde transacties voor verbetering portefeuille**

Uw beleggingsprofiel is: Defensief

Rendement 4 - 5,5%

**1 Advies-assetmix en portefeuille**

**2 Transactievoorstel**

Uw aankopen

Fonds/Aandeel	EUR
Rob MM Asia-Pac.Eq.	2.400,00
Rob N. American Eq.	10.300,00
Robeco European Eq.	8.450,00
Rob Em.Markets Eq.	3.000,00

Uw verkopen

Fonds/Aandeel	EUR
Robeco Solid Mix	74.995,00

Advies tonen

Toelichting bij het advies

Nicolien: Het geld dat ik opzij zet, heb ik echt over een tijdje nodig. Ik wil niet het risico lopen dat het minder waard wordt en ik kies dus altijd voor sparen. Ik weet dat beleggen gemiddeld meer rendement oplevert, maar het risico dat daaraan verbonden is, wil ik absoluut niet lopen. Ik wil dus alleen sparen.

Advies printen Bel Mij

Disclaimer

ROBECO © ROBECO DIRECT 2007 PRIVACY JURIDISCHE INFORMATIE VEILIGHEID

## Customer Experience *1ste huwelijksjaar*



Ik heb een  
vraag!



Ik heb een  
suggestie!



Ik ben niet  
tevreden  
over...

**YOUUNIQUE** Financieel maatwerk volgens Robeco YOU 7065-08/07

Robeco  
Marketing Robeco Direct  
T.a.v. mevrouw S. van Wel  
Coolingsingel 120  
3011 AC Rotterdam  
Nederland

**ROBECO**

Ik ben niet tevreden over... 97123

.....  
.....  
.....  
.....

Bel mij voor een reactie op telefoonnummer  
Bij voorkeur op ..... dag  's ochtends  's middags  's avonds

Stuur deze antwoordkaart in bijgaande retourenvelop naar Robeco Direct, antwoordnummer 7445, 3000 VB Rotterdam. Een postzegel is niet nodig.

## Customer Experience *Rentenavigator*

Landing Campagne Robeco Rente Navigator - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites

Address <https://www.robecodirect.nl/rente/> Go Links

Favorit Ad

Links

Can...  
Cre...  
Goo...  
HOI...  
Inte...  
MS...  
Pla...  
Rad...  
Rec...  
Rob...  
Ste...  
Stic...  
Tra...  
Ann...  
Blac...  
BT ...  
Citr...  
Co...  
We...  
Pica...  
Rob...  
Twi...  
Ma...  
Me...

# ROBECO

- > Home
- > De renteproducten
- > Start de navigator
- > Contact

### Doe de Robeco RenteNavigator

#### Optimaal rentevoordeel binnen handbereik

Met de RenteNavigator komt u snel en eenvoudig te weten of ook uw rente kan oplopen tot 5%\*. Aan de hand van enkele vragen, ontdekt u de kortste weg naar het meest aantrekkelijke product.

Klik op de Navigator en profiteer van de beste rentes of bel gratis 0800-8010 voor advies.

\* 5% is de rente op jaarbasis voor een zesmaands en twaalfmaands deposito per 24 september 2008.

[Start de Robeco RenteNavigator](#)

ROBECO  
5% RENTE  
RENTENAVIGATOR

Ontdek uw beste rente

Financieel maatwerk volgens Robeco **YOUUNIQUE**

© ROBECO DIRECT 2008 | PRIVACY | JURIDISCHE INFORMATIE | VEILIGHEID

Done

Start Robert Fli... Landing ... Campagne... Microsoft ... Microsoft ... YOU 7065... Robeco\_M... 4:03 PM



## Customer Experience Rendementstest

Robeco Direct Rendementstest - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Address <http://www.robecodirect.nl/rendementstest/>

**ROBECO**

← VERLAAT DE RENDEMENTSTEST

### Younique Rendementstest

In 5 minuten een persoonlijke voorbeeldportefeuille

Na het beantwoorden van een aantal korte vragen ontvangt u een voorbeeldportefeuille met:

- Uw voorbeeldprofiel
- Het verwachte rendement bij uw voorbeeldprofiel
- Passende fondsen bij uw voorbeeldprofiel

Aan de Younique Rendementstest kunnen geen rechten worden ontleend.

**Ervaring**

Hebt u eerder belegd in financiële instrumenten als beleggingsfondsen en individuele aandelen?

Ja, actief  
 Ja, maar niet actief  
 Nee

Uw Persoonlijke Voorbeeldportefeuille  
al vanaf € 10.000,-


Financieel maatwerk volgens Robeco **YOUNIQUE**

[Over de Rendementstest](#)
[Disclaimer](#)
[Privacy statement](#)

Done

Start Robert ... Youniqu... Robeco... Campag... Microsof... Microsof... YOU 70... Robeco... 4:04 PM

## Rendementstest Resultaat



Geachte heer RF. Fierman,

**Uw profiel**  
 Naar aanleiding van de vragen die u hebt beantwoord in de Younique Rendementstest ([www.robeco.nl/rendementstest](http://www.robeco.nl/rendementstest)) is uw voorbeeldprofiel:

**Offensief**

**Ons advies**  
 U houdt vast aan een langetermijnstrategie. Hierdoor zullen eventuele koersdalingen een beperkte invloed hebben op uw uiteindelijke rendement. Bovendien staat tegenover koersschommelingen de kans op een hoger rendement. Kortom, bij deze uitgangspunten past een offensieve beleggingsportefeuille.

**Uw voorbeeldportefeuille**  
 In de tabel aan de rechterkant staan de fondsen die bij u passen.

**Aandelen, obligaties en liquiditeiten**  
 Bij uw voorbeeldprofiel past onderstaande verdeling over aandelen, obligaties en liquiditeiten:

Aandelen:	70%
Obligaties:	21%
Liquiditeiten:	7%

**Uw rendement**  
 Stel, u had in de afgelopen jaren belegd bij Robeco. Dan had u op basis van uw voorbeeldprofiel het volgende rendement behaald\*:


<b>5 jaar:</b>	4,80%
<b>3 jaar:</b>	0,60%
<b>1 jaar:</b>	-15,20

Op basis van uw voorbeeldprofiel is er een 95% waarschijnlijkheidskans dat over de lange termijn (minimaal 15 jaar) een verwacht gemiddeld rendement behaald kan worden van 7,0%.

\* De getoonde rendementen zijn bruto en gemiddeld per jaar, vanaf 7 augustus 2008. De waarde van uw beleggingen kan fluctueren. In het verleden behaalde resultaten bieden geen garantie voor de toekomst.

Uw voorbeeldportefeuille	
ROB. 130/130 N-AM EQ.	31,60%
ROB. EUROPEAN EQ.	8,60%
ROB. EURO.MIDCAP. EQ.	3,20%
ROB. EUR.OPPORT.EQ.	5,70%
ROB. ASIA PACIFIC EQ.	10,50%
ROB. EMERGING.M.EQ.	4,20%
ROB.EMERG.STARS.EQ.	3,10%
ROB.INDUSTRIALS.EQ.	5,00%
ROB MATERIALS. EQ.	5,00%
ROB.AFRIKA	3,10%
ROB. HIGH YIELD OBL.	1,50%
ROBECO LUX-O-RENTE	1,50%
RORENTO	4,50%
LIQUIDITEITEN	12,50%

**Vrijblijvend advies?**  
 Bel gratis:  
 0800-8010


Financieel maatwerk volgens Robeco

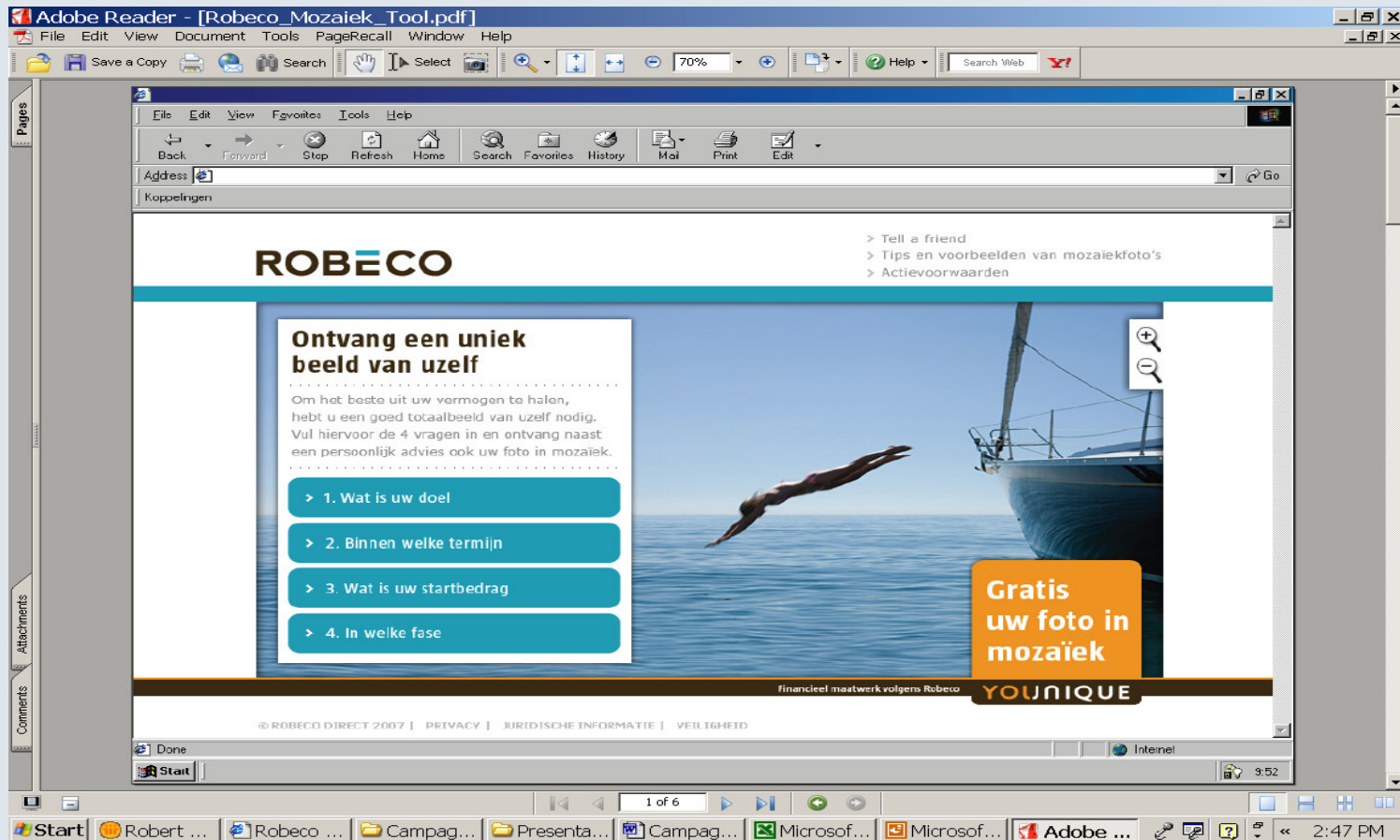
## Customer Experience *Periodiek Beleggen*

The image displays two overlapping screenshots of the Robeco website in Microsoft Internet Explorer. The top screenshot shows a detailed view of the 'Periodiek Beleggen' page. The page features the Robeco logo and the headline 'Periodiek Beleggen vermogen opbouwen zonder omkijken.' Below this, there is a large background image of a tent in a field. The text 'Knipper met je ogen...' is overlaid on the image. To the right, there is a calculator and a list of benefits:

- **Wat is Periodiek Beleggen?**  
Laat uw vermogen ongemerkt groeien. Voor u het weet worden dromen werkelijkheid.  
**Alles op een rij**
- **Een rekenvoorbeeld**  
Stel, u legt vandaag een bedrag in van  
€ 10000 en € 500 p/m  
**Resultaat over 20 jaar**
- **Start vandaag nog**  
Maak vandaag nog gebruik van de voordelen van Periodiek Beleggen.  
**Begin vandaag**

The bottom screenshot shows a wider view of the same page. The background image is a large field with a tent. The text 'Knipper met je ogen...' is overlaid on the image. The Robeco logo and headline are visible at the top. The text 'Financieel maatwerk volgens Robeco' and 'YOUNIQUE' are visible at the bottom. The browser's address bar shows 'http://www.robecodirect.nl/vermogensopbouw-2/'.

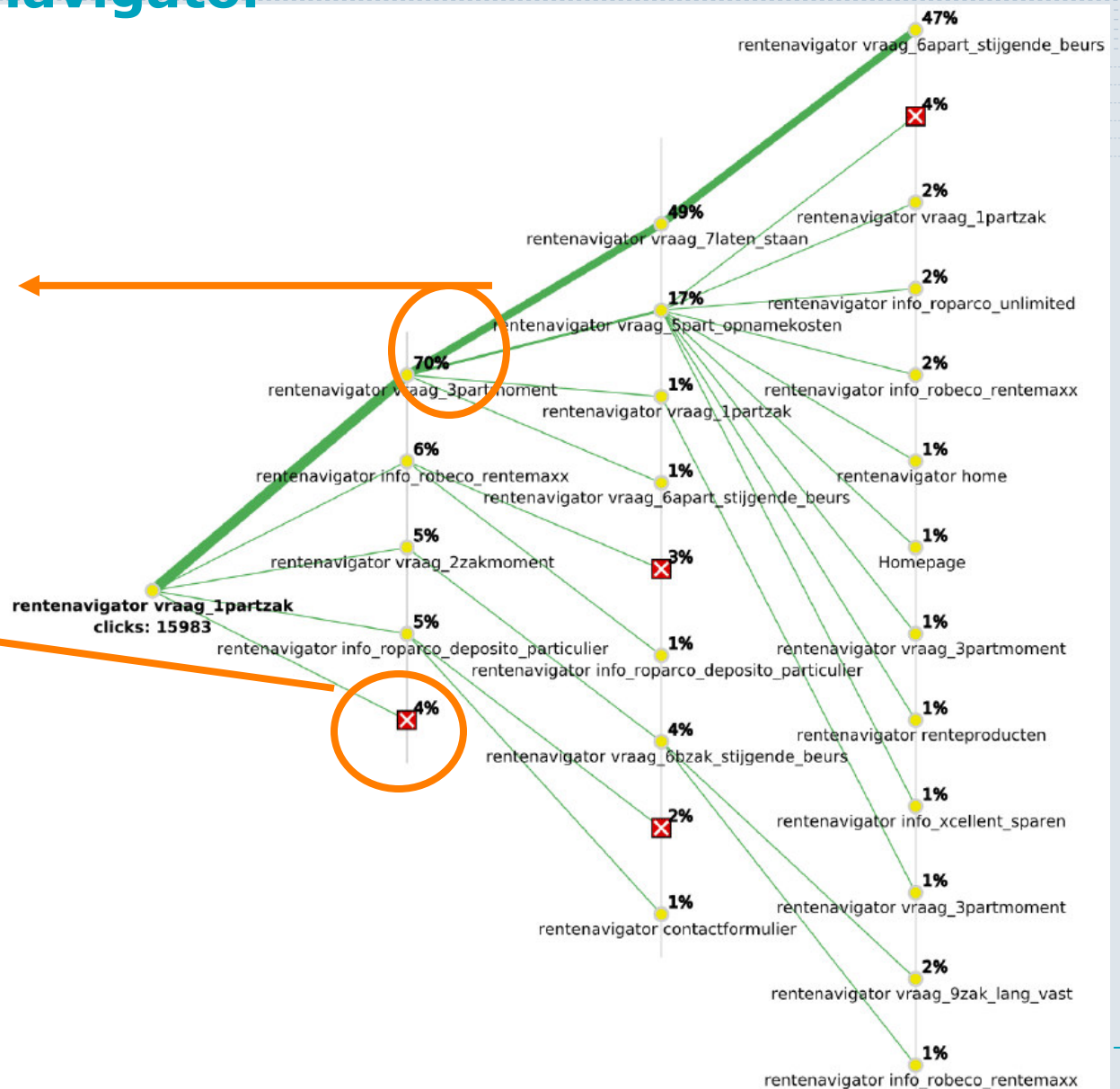
## Customer Experience *Mozaiek-campagne*



## **Ontwikkel beperkt aantal gedragsprofielen voor informatieverwerking op het internet**

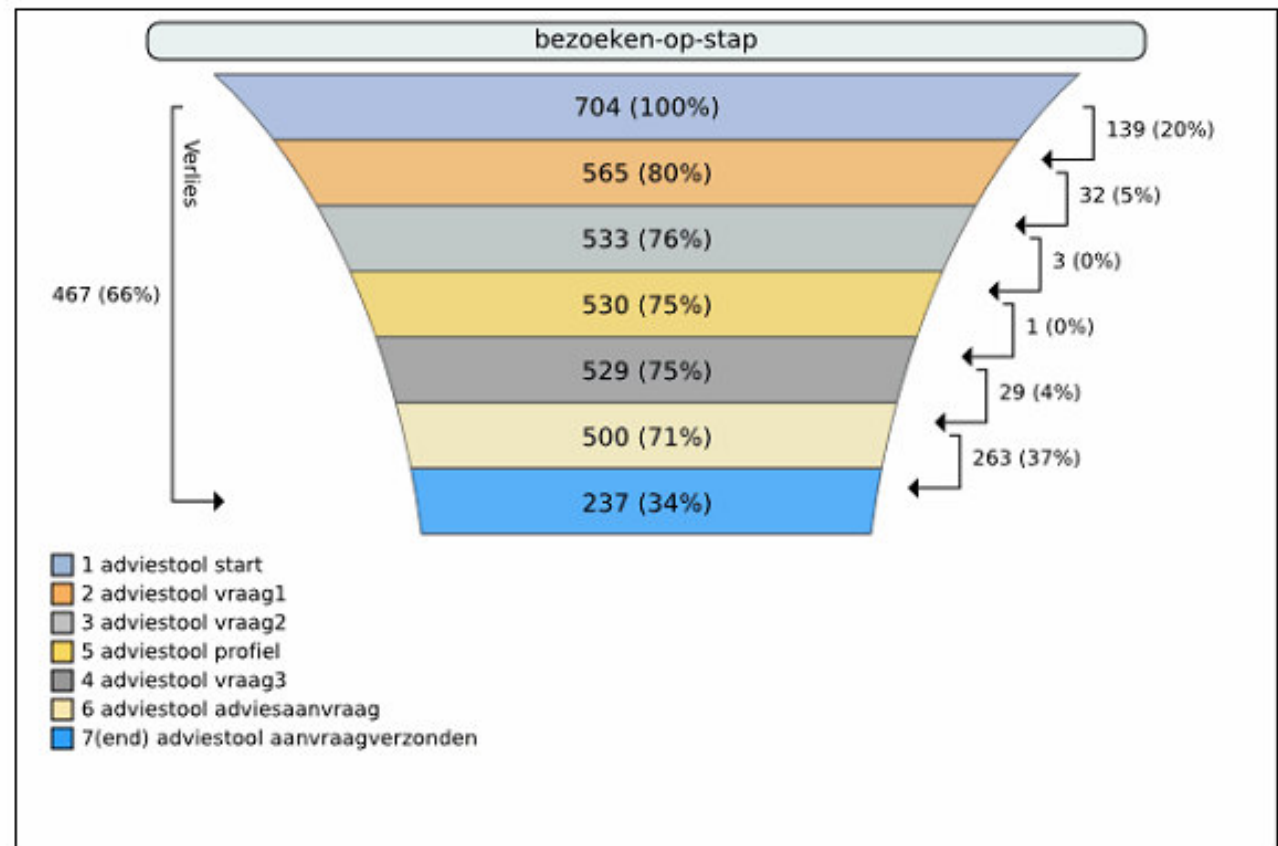
## Clickpaden Rentenavigators

- 70% van de mensen die de eerste vraag beantwoorden zijn particulier
- 4% stopt na de eerste vraag
- Dergelijke overzichten helpen ons te sturen op "lekken".



## Tunnels en hun graadmeters

- 34% van de invullers vraagt om een advies
- Bij de eerste vraag verliezen wij 20%, bij de laatste vraag, met verzoek om email-adres, verliezen we 37%
- Verbetering per vraag
- Aanpassingen in teksten



## Vergroot kennis over outflow en acteer actief op dit gedrag

### Instellen van Red Carpet

- Ontwikkeling van een behoudsindex
- Standaard doorverbindingen bij grotere opnames met coaching
- Actiever contact met kritische klantengroepen
- Actief acteren op nalatenschappen
- Actief acteren op uitleveringen
- First line ingetraind op outflow-signalen
- Registratie van klachten en veroorzaker



## Implementeer een standaard medewerkers- tevredenheids-onderzoek



## Onderzoeksresultaat



## In het vat

- Coachen van afhakers in processen
- Vertaling van klachten naar proactieve communicatie
- Uitbreiding stoplichtmailing naar bestaande klanten
- Verkenning voor een nieuwe klantengroep-indeling

**CRM**  
**Het streven naar perfectie**



**“Het valt niet mee te worden wie je bent”**