

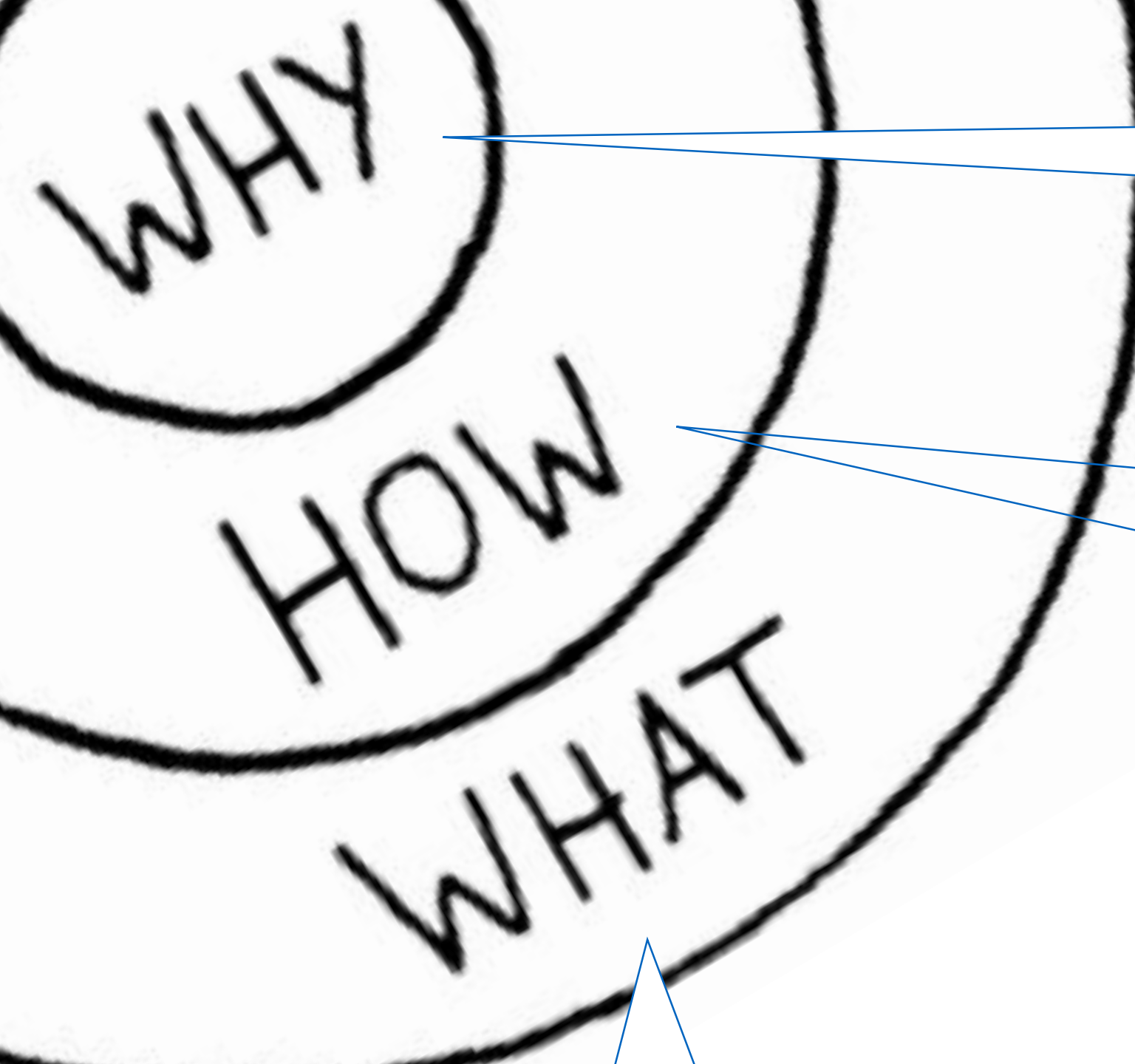


Coöperatie VGZ

Sturen op NPS in Klantmissieteams

*Vallen en opstaan in datagedreven
customer excellence*

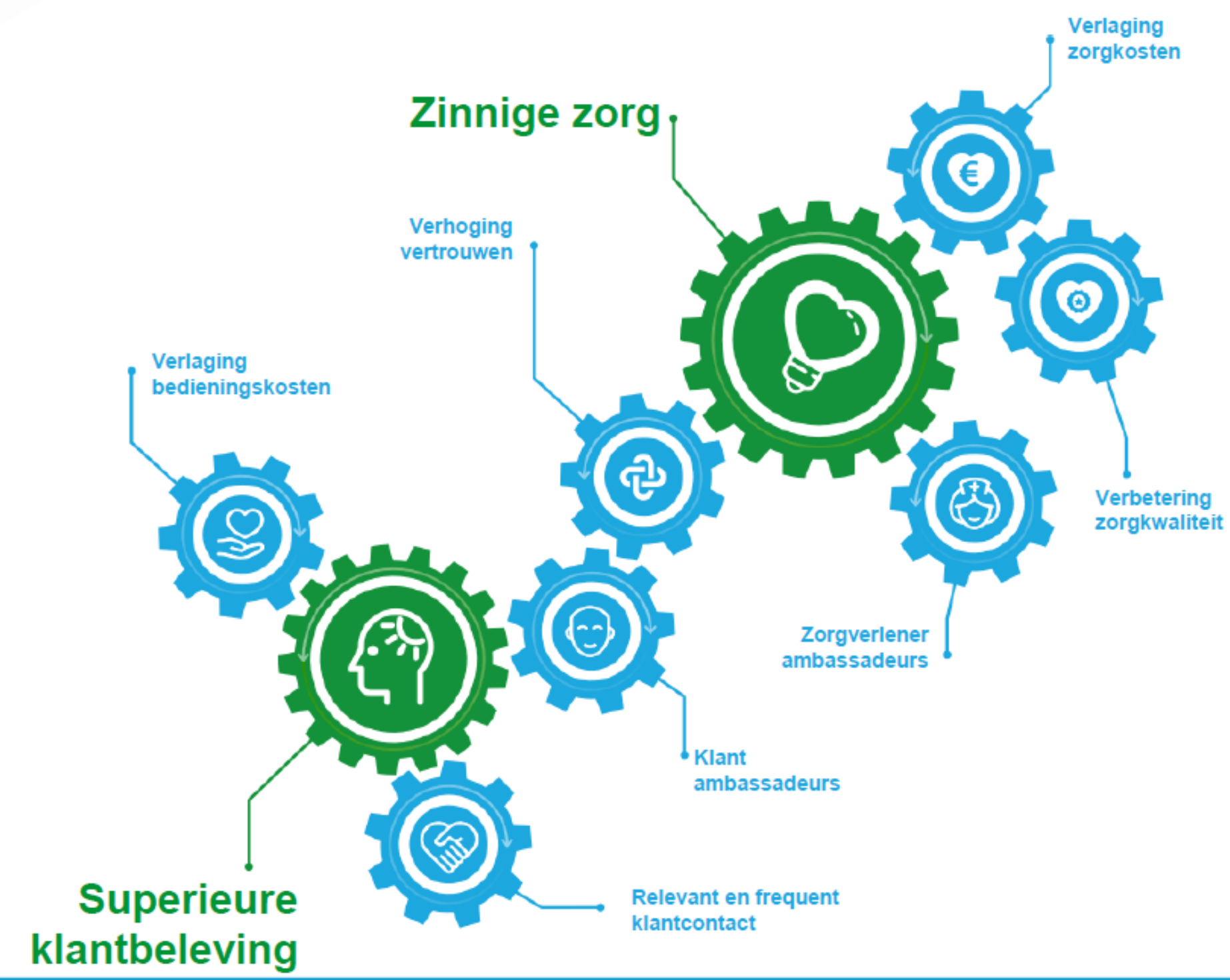




Werken aan gezonder NL, elke dag weer

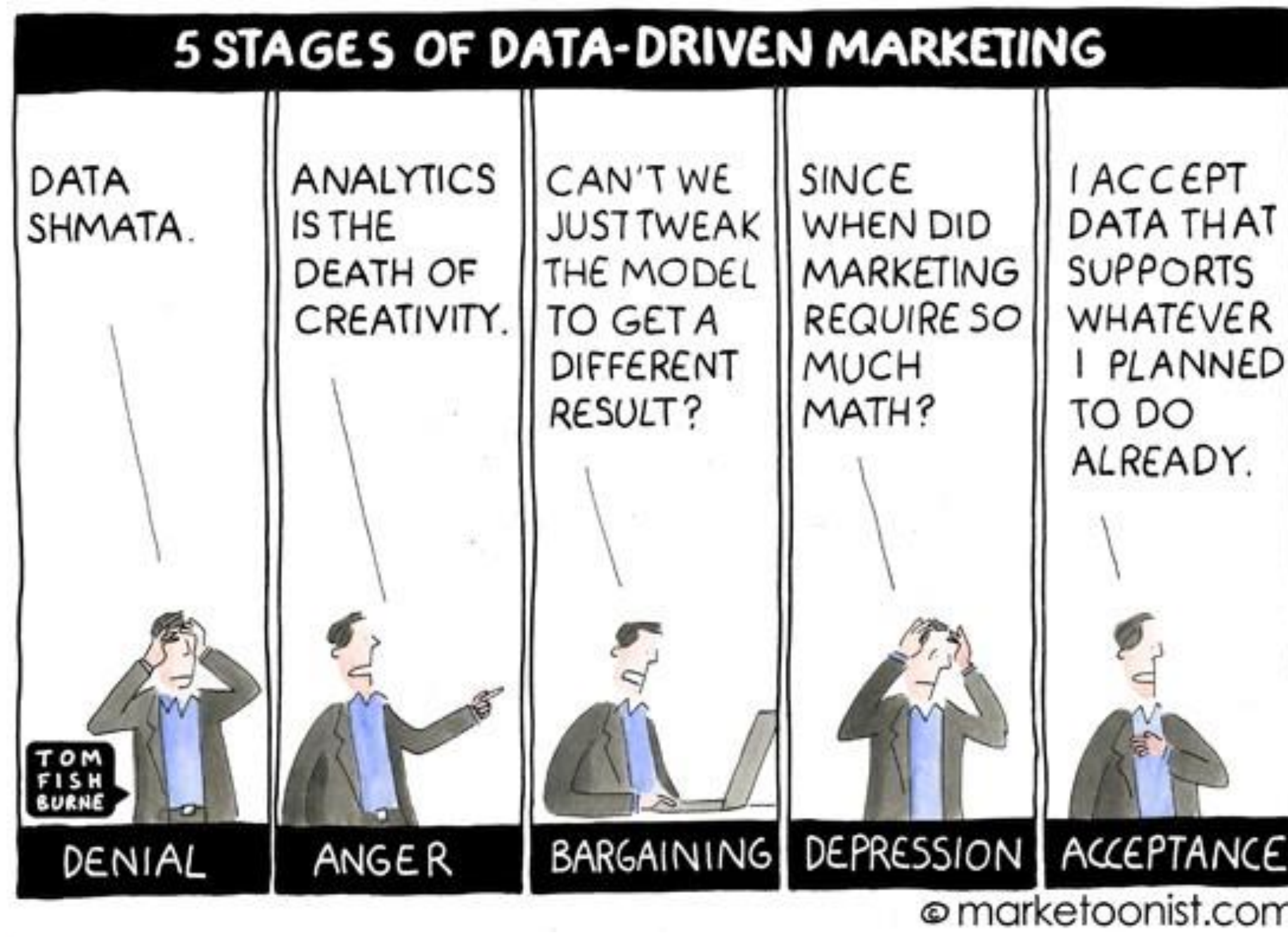
Klantmissieteams werken datagedreven aan superieure klantbeleving

Monitoren, sturen én beslissen op basis van NPS



Van onderbuik naar BMI

Data-driven ambitie ≠ data-driven competentie



Data.....

Vul maar in en we hebben het

- 20 **Data** Scientists
- 6 **Data** Stewards & Corporate **Data** Steward
- **Data** Management Board
- Simple **Data** Architectuur
- Master **Data** Management
- **Datalab**
- Big **Data** Architect
- ...



En nu?



Sleutelen aan DataNA

Van hygiënefactor naar willen weten

Story before

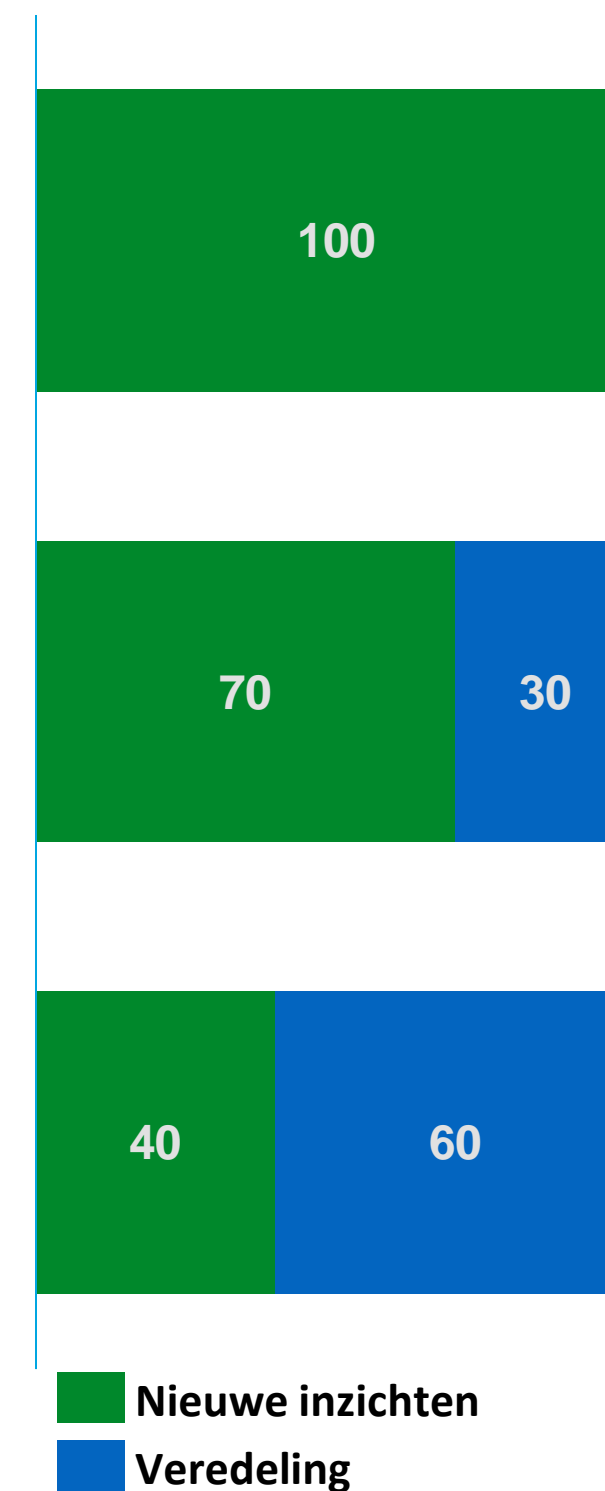
“De data klopt niet”

Status Quo

Targets onderbouwd met data & discussie over de haalbaarheid van targets ahv data

Stippen op de horizon:

- *Targets worden bepaald door data;*
- *Marketeer = MarkeTech*
- *Data Driven Innovation*



Data Driven Innovation?

Rapid prototyping with data capital

We zetten de eerste schreden:

➤ **Machine Learning op handmatige beoordeling**

verkleint foutkans afwijzingen declaraties
minder correcties; hogere FTR
expected: minder (negatieve) calls, NPS +

Prototype: 3 days

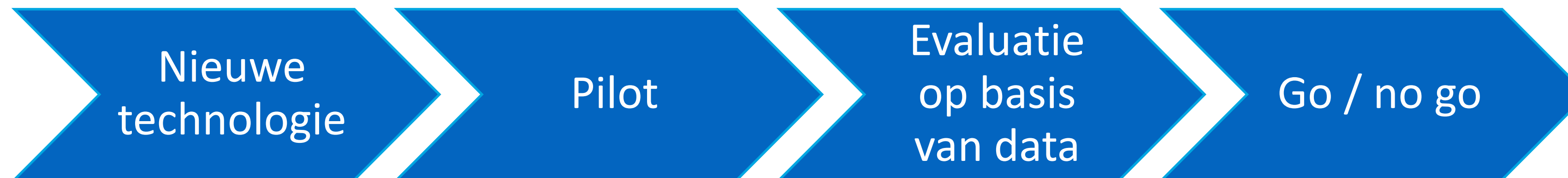
➤ **Chatbot**

Prototype: 35%/1000 questions FTR (no call required)



Technology driven innovation

- Innovatie in kraamzorg d.m.v. **co-creatie**.
- Ontwikkeling **app** op basis van input zorginstellingen en klanten.
- Potentiële besparing administratieve last: **verhogen efficiency**.
- Verhogen **gebruiksgemak**.
- **Evaluatie** pilot.





Hoe zit het met die NPS?



De context van VGZ is uitdagend



Wet en regelgeving



Samenwerking in zorgveld



Concurrenten



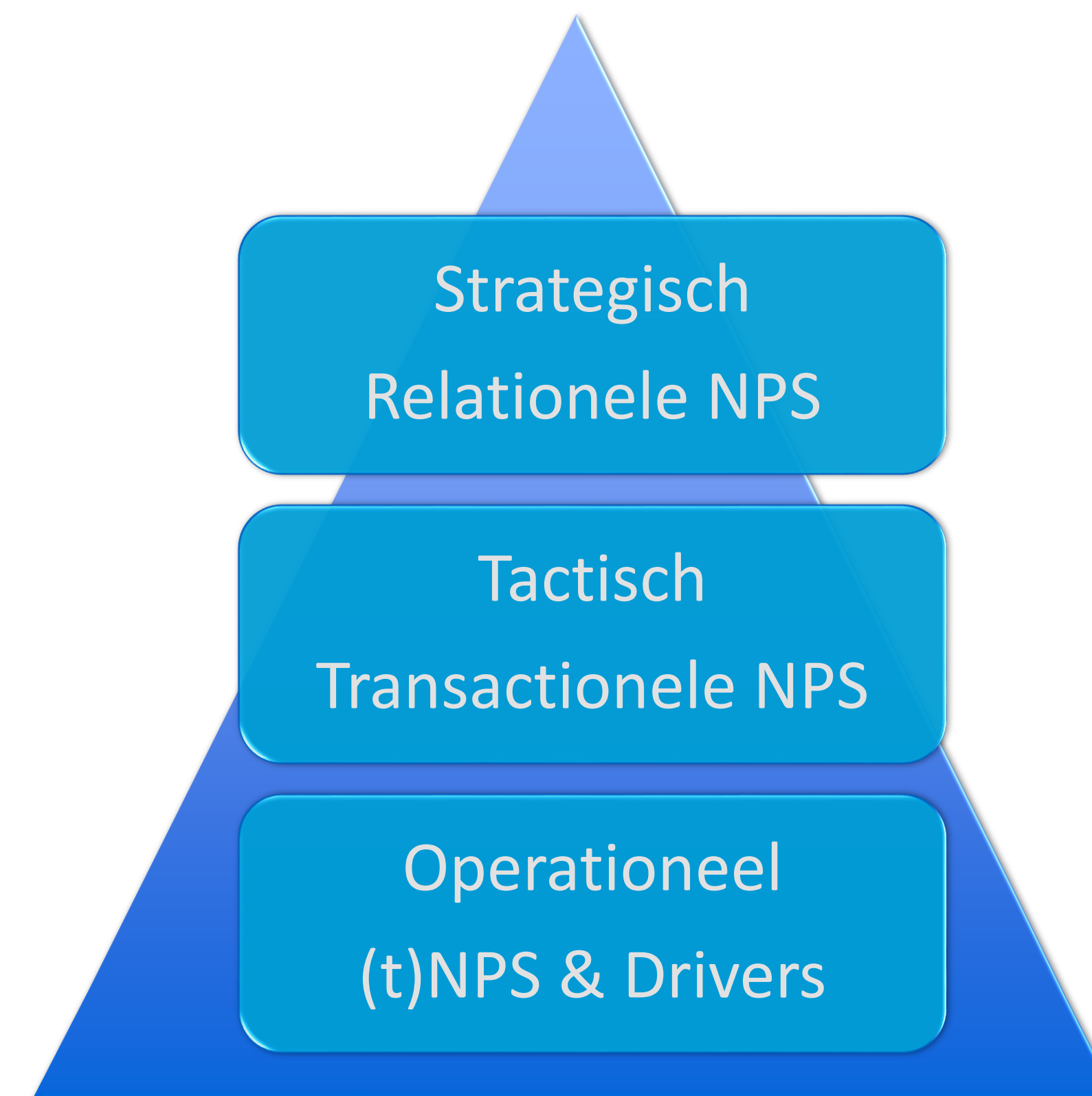
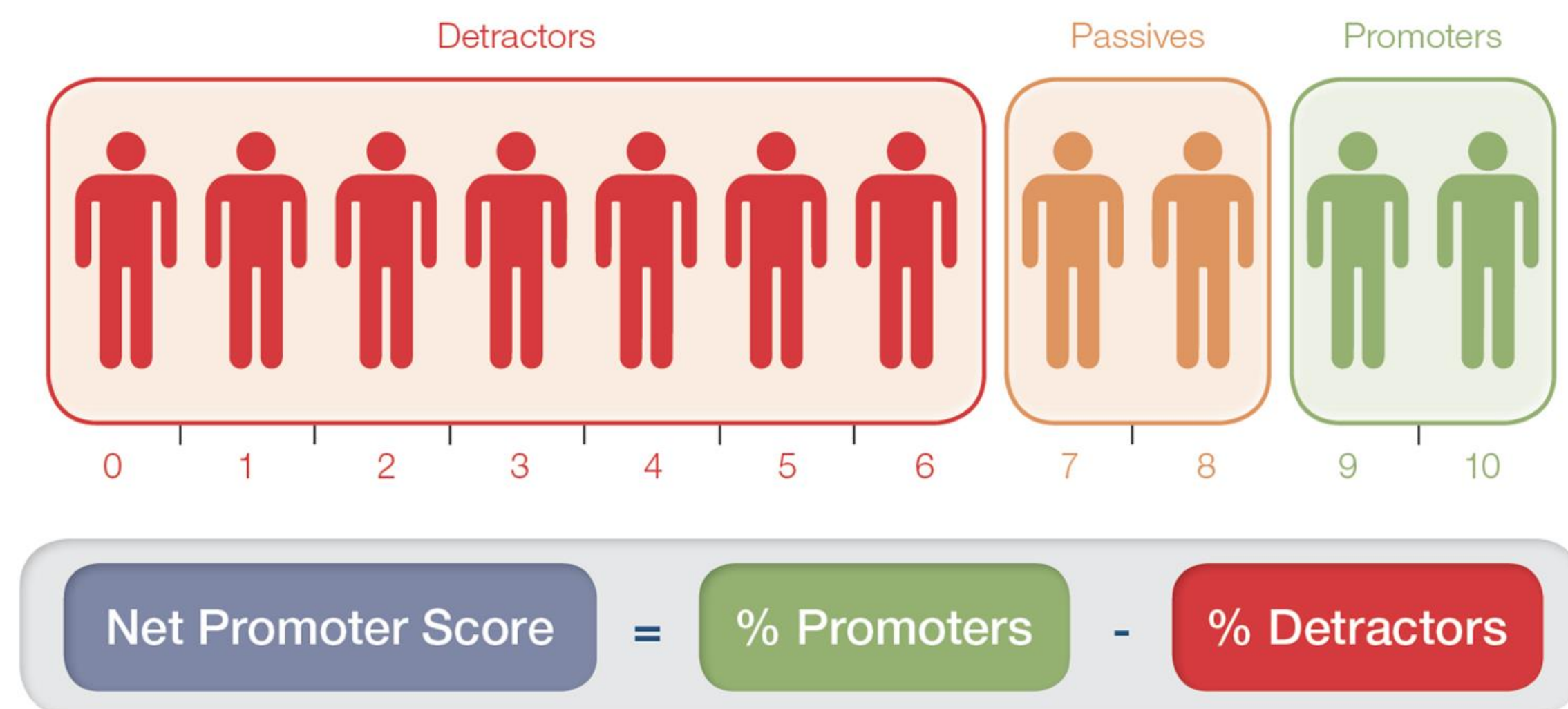
Referentiekader



Disruptors?

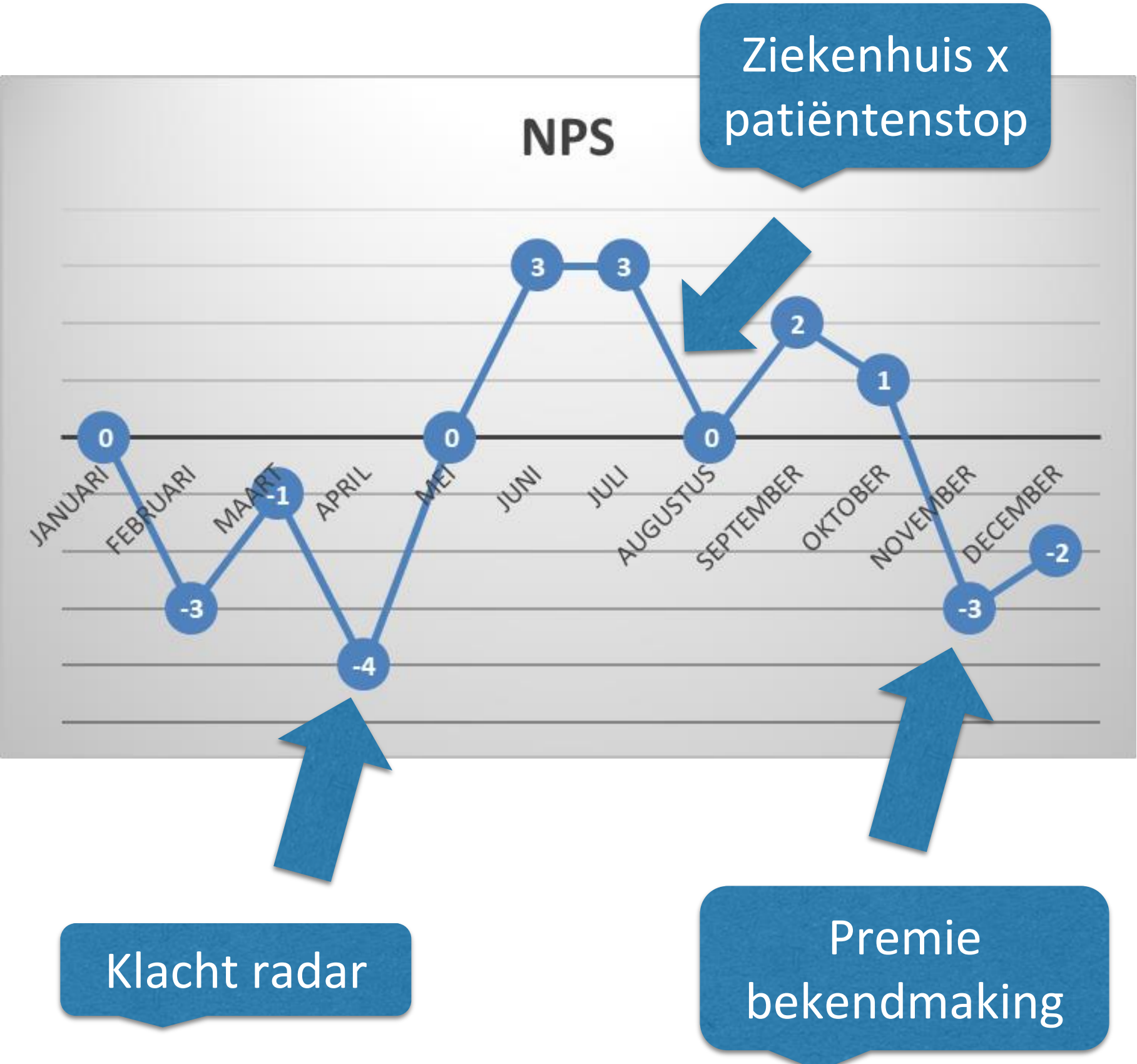
Zou u VGZ aanbevelen aan familie, vrienden of kennissen?

- Aanbeveelintentie belangrijkste metric om ambassadeurschap mee te meten



Wat mogen klanten van ons verwachten? Waarden gekwantificeerd.

- Begrijpelijk
- Gemakkelijk
- Voorspelbaar
- Inlevend
- Persoonlijk
- Zinnig
- Toonaangevend



Fictieve data



Klantmissie teams werken vanuit customer journey denken agile aan hun eigen missie

CUSTOMER LIFECYCLE

ORIËNTEREN NIEUWE KLANTEN

KLANT ZIJN

HERORIËNTEREN / OPZEGGEN

Consumenten



Data driven als randvoorwaarde...

Eigen databronnen

Contact:
calls, mails, post

Klantkenmerken:
geslacht, collectiviteit, aantal jaren klant, pakket, e.d.

Web en mijn omgeving

Klantfeedback (onderzoek)

Telefonie

Klachten

Post

E-mail

Interne processen (bv. PGB)

Web

Gedrag



Feedback

tNPS
dashboard

Measures

tNPS

Customer Effort Score

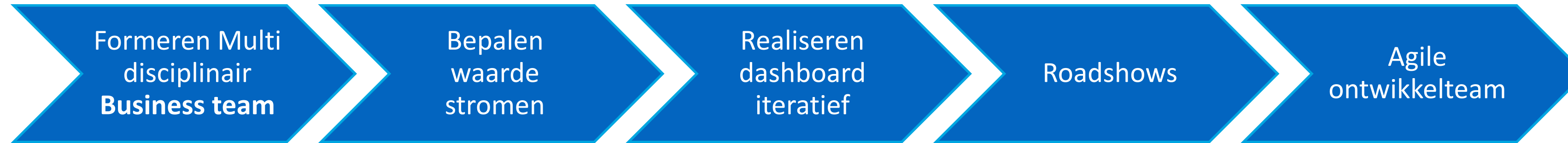
Self Service ratio

First call resolution

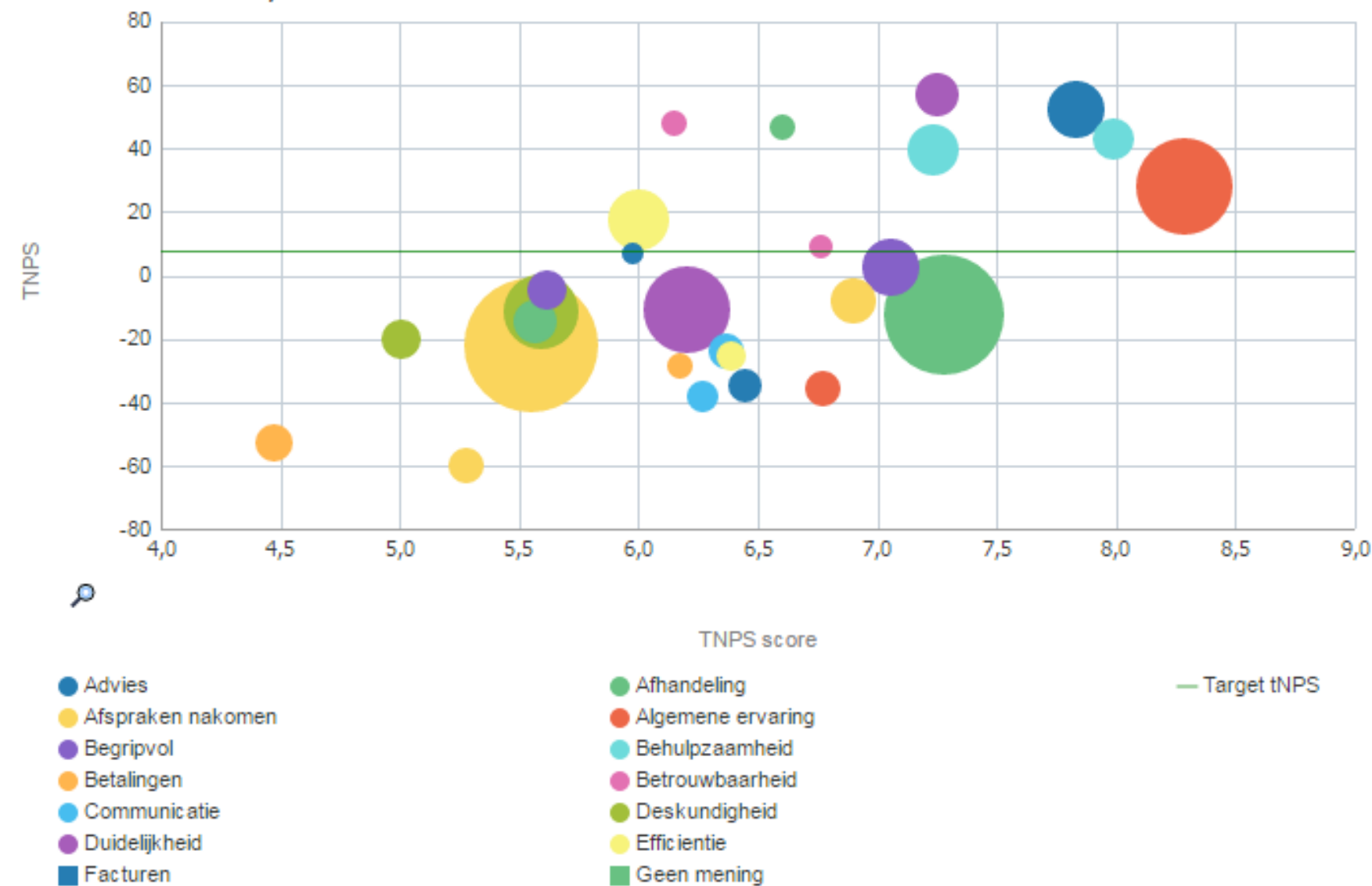
Impactmodel

Customer Journey

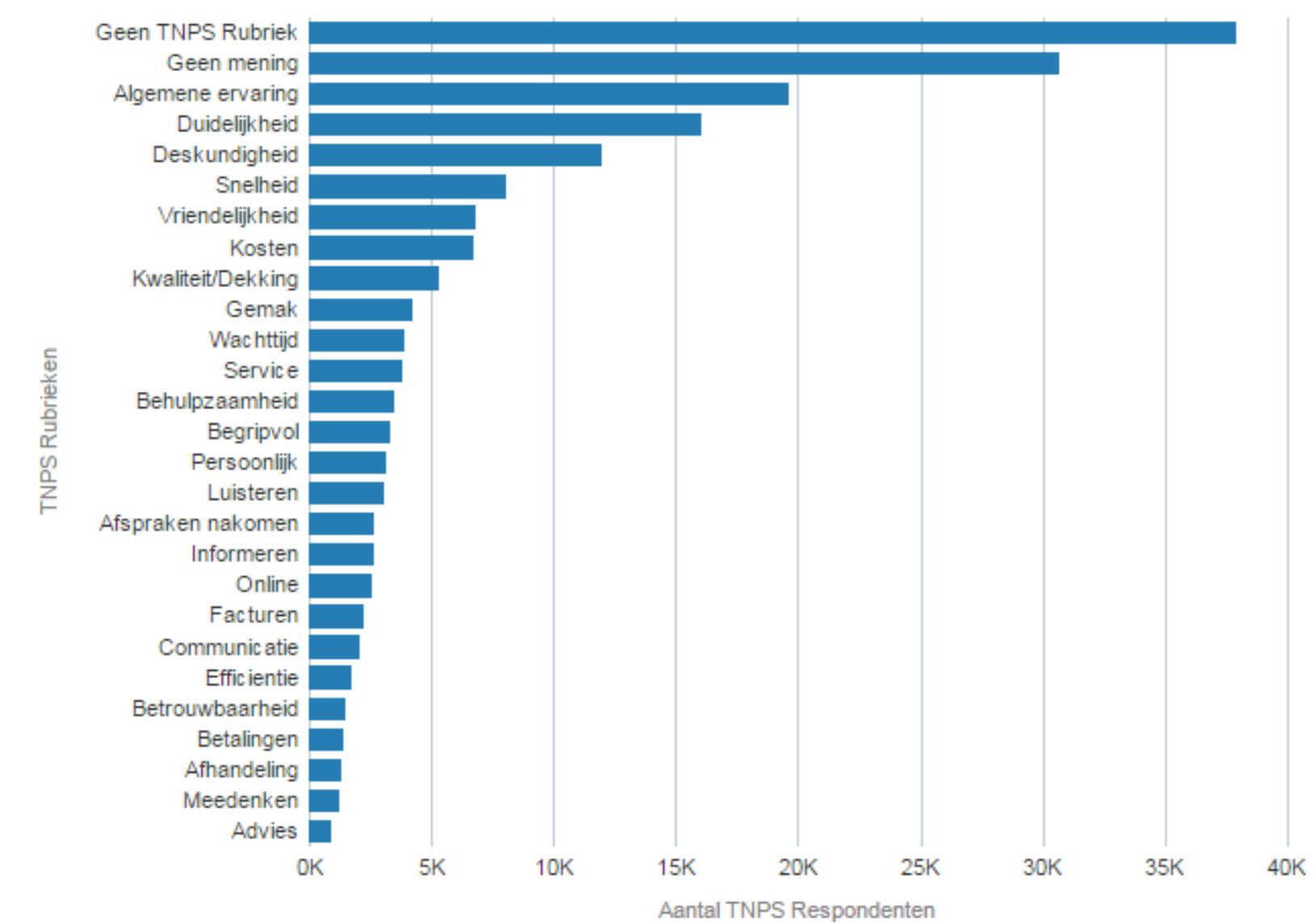
Met stuurdashboard als enabler...



TNPS Gerubriceerd, Geen Rubriek



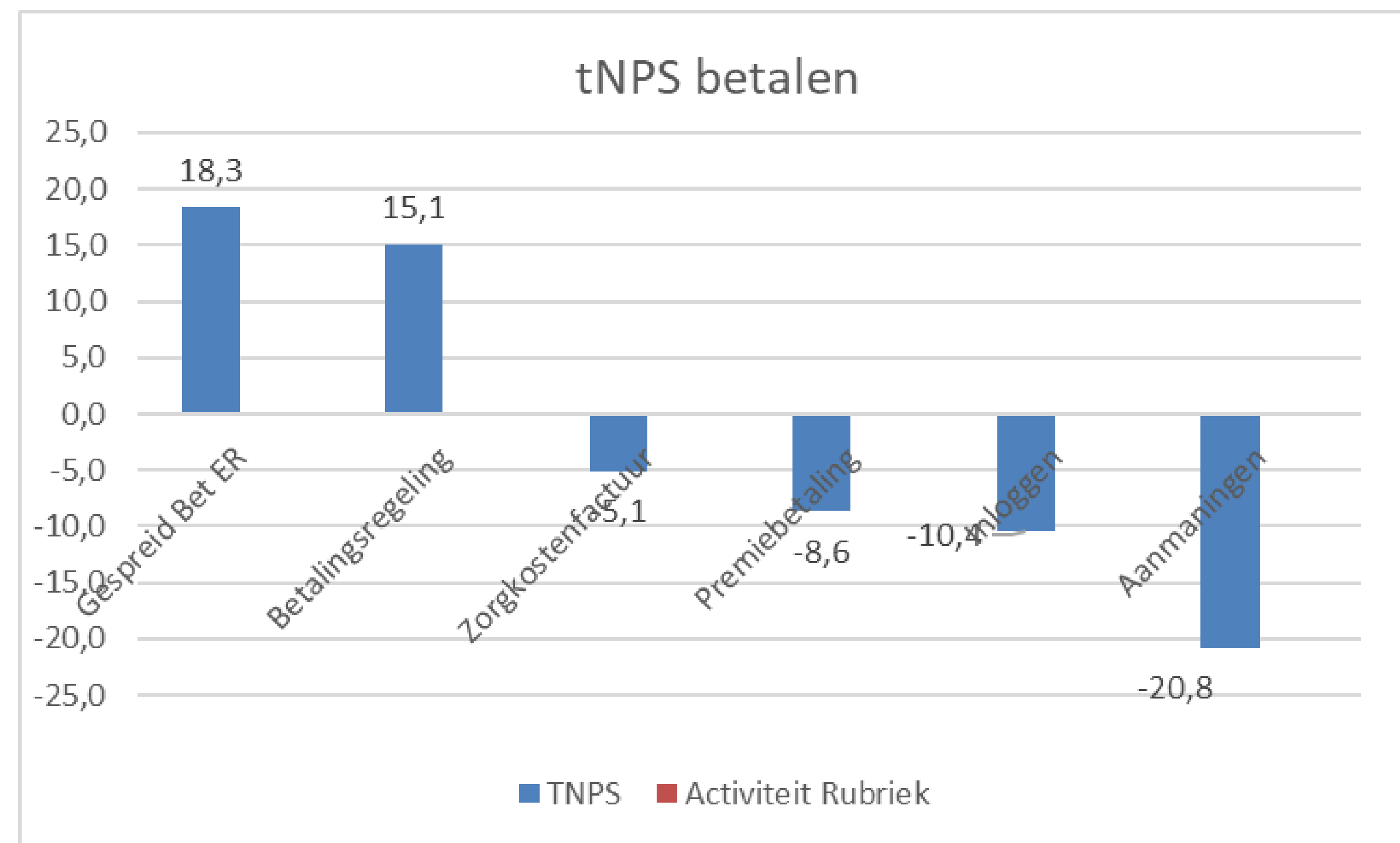
TNPS Top 99 rubrieken , Activiteit Rubriek: (Alle kolomwaarden)



Casus betalen: er staat een factuur voor u klaar in de mijn omgeving

U hebt zorg gehad en daarvoor in Mijn VGZ een zorgkostenfactuur ontvangen van ons. Op de zorgkostenfactuur ziet u wat u moet betalen.

Betaal de zorgkostenfactuur

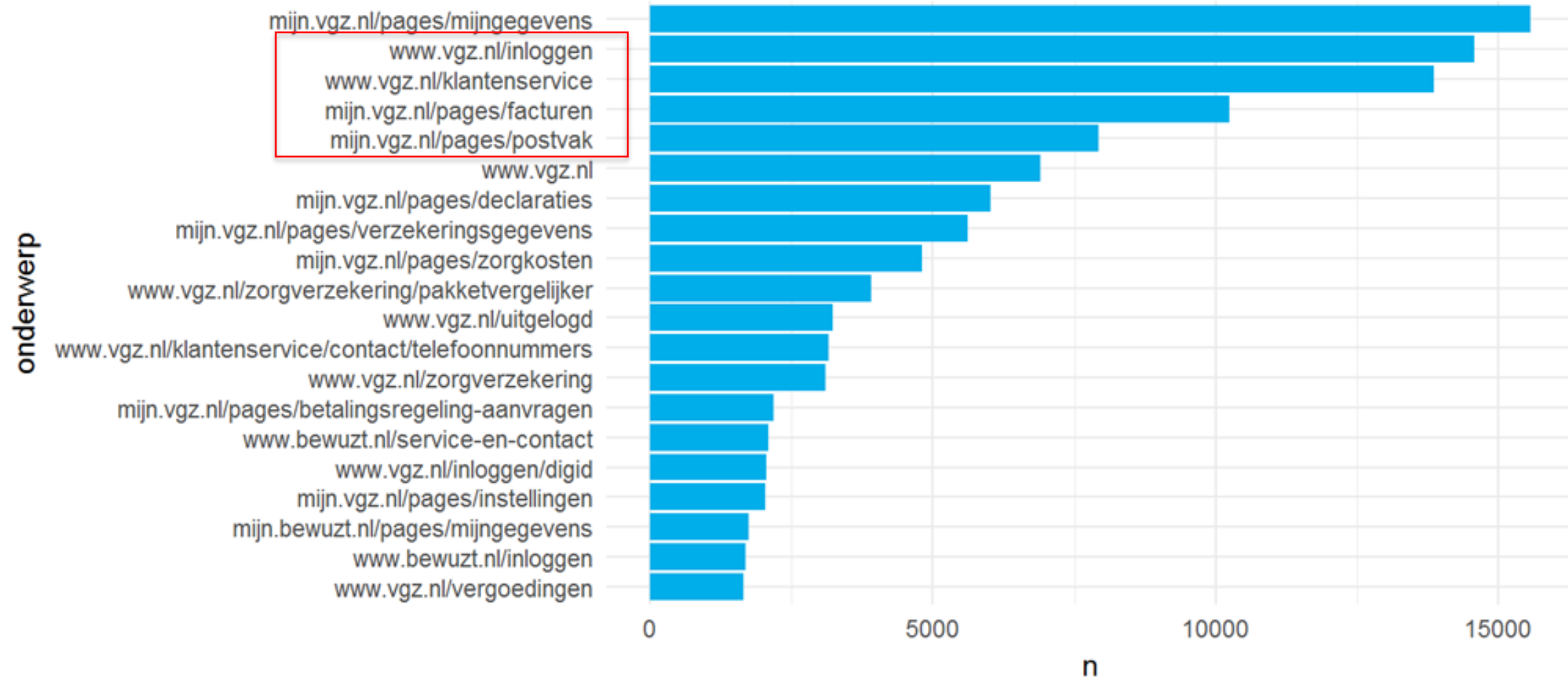


Fictieve data



Casus betalen: deepdive geeft meer inzicht

Top 20 bezochte URL's voor telefonisch contact
Voor verzekerden die inlogden op de mijn-omgeving



Ontwikkelen
nieuwe
customer
journey en
diensten

“er gaat iets mis met de facturatie. u gebruikt niet-gepersonaliseerde e-mails met een link om deze te voldoen.

“alle wachtwoorden en digid afschaffen want bij mij werkt niets alles ingevuld maar elke keer wachtwoord verkeerd”

Item	Date	Amount	Status
Zorgkostenfactuur	13-07-2017	€ 26,55	
Zorgkostenfactuur	01-06-2017	€ 85,29	Betaald
Factuurspecificatie	15-04-2017	€ 52,06	Betaald



Hoeveel stijgt de NPS als ik de tekst van een brief aanpas?

- Agile werkend business intelligence team: **Reporting & deepdives**
- Ontwikkel team t.b.v. **data preparatie & self service**
- **Marketing intelligence én data science**
- Train de **trainer**
- **UX lab** in huis
- **Hackathons**
- **Data coaching** op drivers & KPI's
- **Digital catalysts** en **proof of concepts**

I AM DATA COACH





[/ZorgverzekeraarVGZ](#)



[/VGZ](#)



[/company/co-peratie-vgz](#)

THANK
You!

