

ArboNed



Marktbewerking met predictive modelling



ArboNed voorkomt,
verlaagt en begeleidt
verzuim

ArboNed

1.000 medewerkers
[para]medisch corps van 700 professionals



ArboNed

- online vragenlijsten
- Telefonische vragenlijsten
- Spreekuur
- Bedrijfsbezoeken



70 vestigingen door heel NL



ArboNed

- Top-3 speler
- 80.000 klanten
- MKB, multinationals, instellingen en overheden
- 1,2 miljoen werknemers
- Omzet 100 mln
- Evidenced based werkmethoden

Markt

- Kostenbewustzijn
- Duurzame inzetbaarheid [opbrengst]
- Meer doen met minder mensen
- Open-markt [hoog competitief, relatief veel nieuwe toetreders]
- Weinig overstappers [aanname]

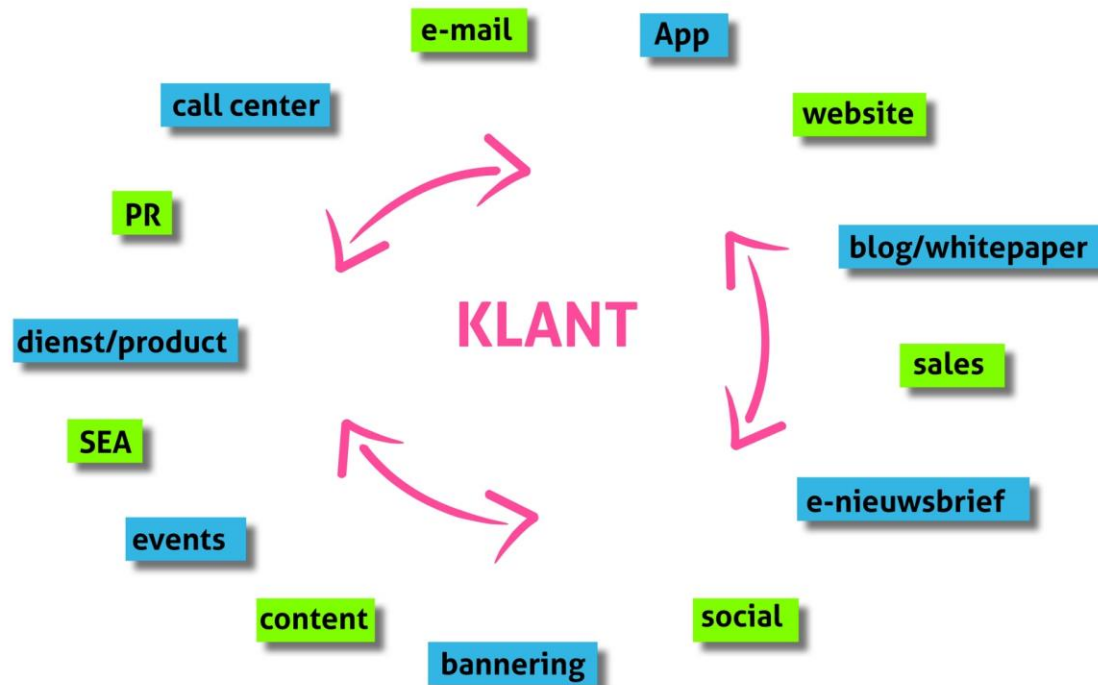
Product

- Arbo = niet sexy
- Wettelijke verplichting [moetje]
- Weinig onderscheid
- Basis = verzuim, aanvullende thema's steeds belangrijker: stress, burn-out, vitaliteit, verslaving, schuldhulp

Behoeftte aan marktwerking

TOUCH POINT STRATEGIE 1

A. CUSTOMER JOURNEY

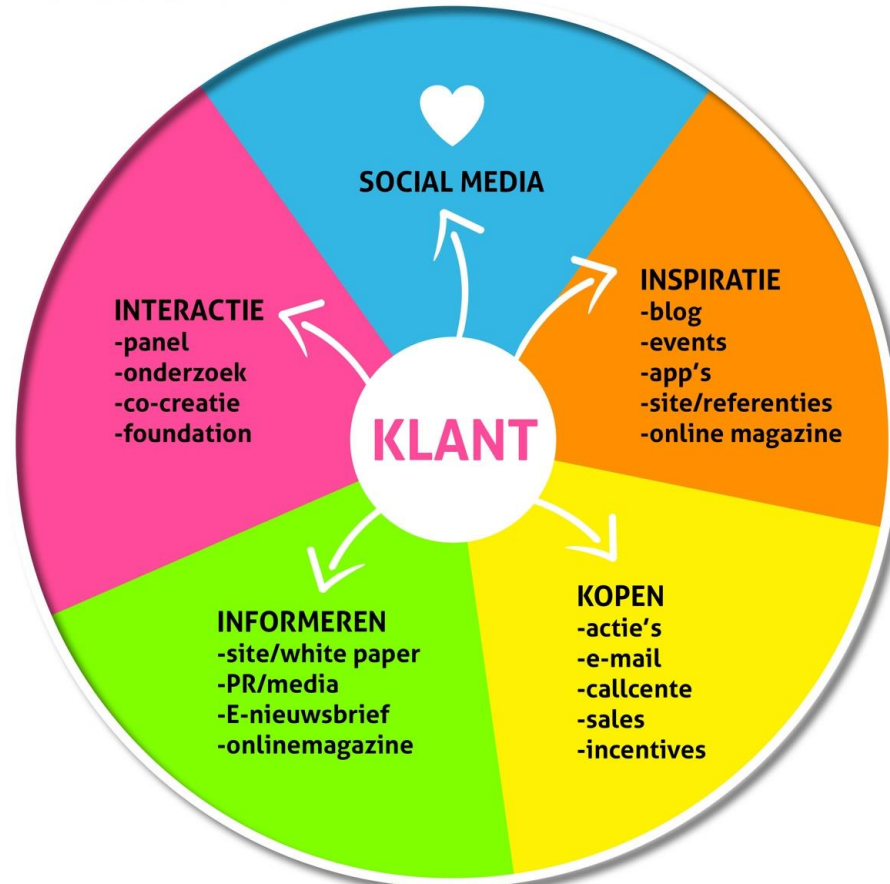


ArboNed

Behoeftte aan marktwerking

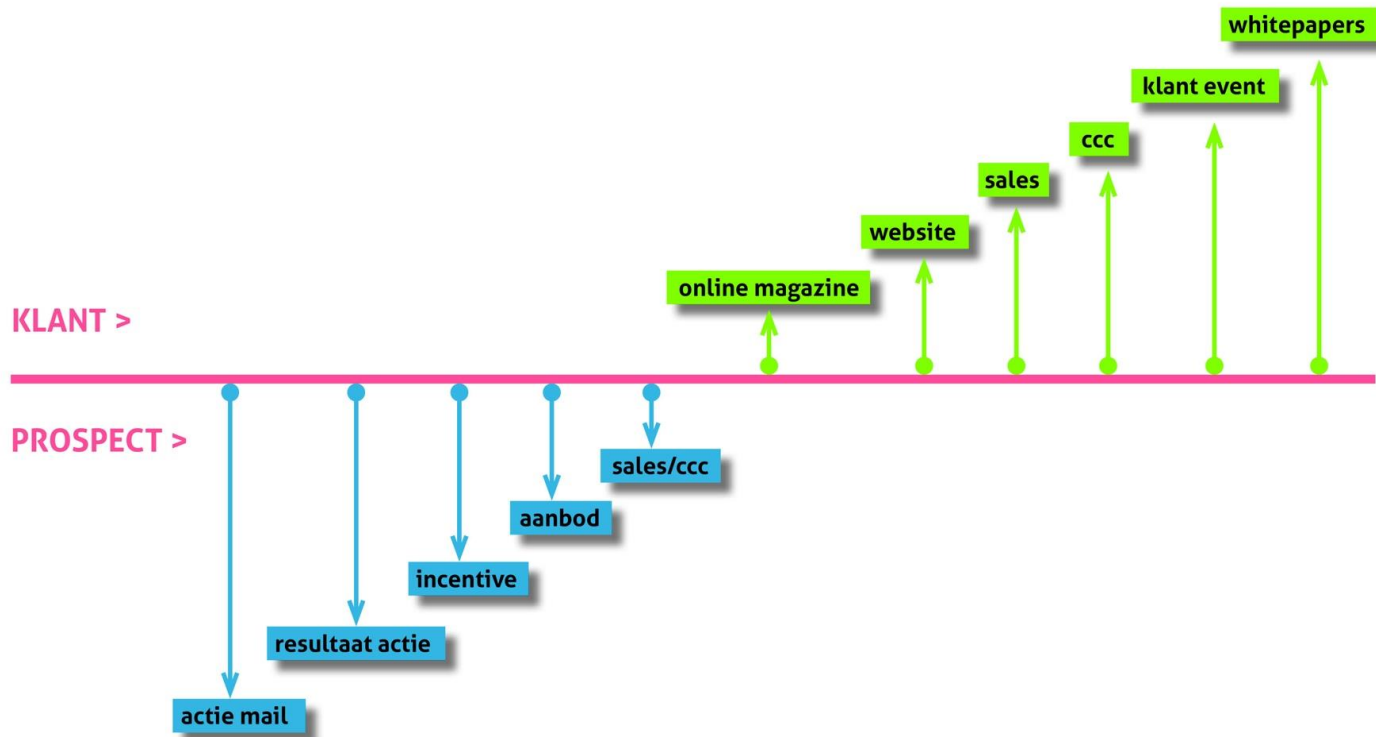
TOUCH POINT STRATEGIE 2

B. CHANNELS



Behoeftte aan marktwerking

TOUCH POINT STRATEGIE 3



Touch point strategie

Stap 1

Wat willen onze klanten [kwalitatief en kwantitatief behoefteonderzoek]

Stap 2

Dienstverlening, marketing en sales inzet onder de loep

Stap 3

Waar, bij wie en waarmee maken we de grootste kans op new business en klantbehoud [predictive modelling]

Wat willen onze klanten [klantbehoefte onderzoek]

- Klanten willen contact en dialoog
- Klanten willen flexibiliteit in dienstverlening
- Klanten gebruiken online als oriëntatiekanaal

Flexibiliteit in dienstverlening

- Zelf aangegeven contactmoment, contactvorm en contact persoon
- Dienstverlening verpakt in 3 heldere abonnementen
vormen: Basis, Plus, Extra en natuurlijk dienstverlening op maat
- Online leadgeneratie
- Online kunnen afsluiten van contracten
- Opzet sales funnel gericht op afspraken voor sales force

Wie zijn onze klanten?

- Branche, omvang, omzet, diensten
- Kans op churn?
- Waar zit de marktkans?

Look a like van huidig klantprofiel zoeken in de BV
Nederland



Over-all conclusie:

ArboNed moet heel hard werken om klanten te behouden in de sectoren waar het traditioneel sterk is vertegenwoordigd zoals bouw en handel.

Hier aparte klantbehoud acties voor ontwikkelen. Relatief hoge churn.

ArboNed in klantwerving focussen op segmenten met een lagere churn en een lager marktaandeel. Klantwerving waarschijnlijk moeilijker en kostbaarder maar duur klantrelatie veel langer dus waardevoller.

Churn in bepaalde branches wel 30%

Op basis van huidig klantprofiel en churn 280.000 prospects gedetecteerd.

Verfijnd naar:

- 4 cijferige postcodes
- Branche
- Penetratiegraad ArboNed
- Bedrijfsomvang
- Churn

ArboNed

Advies over communicatiekanalen:

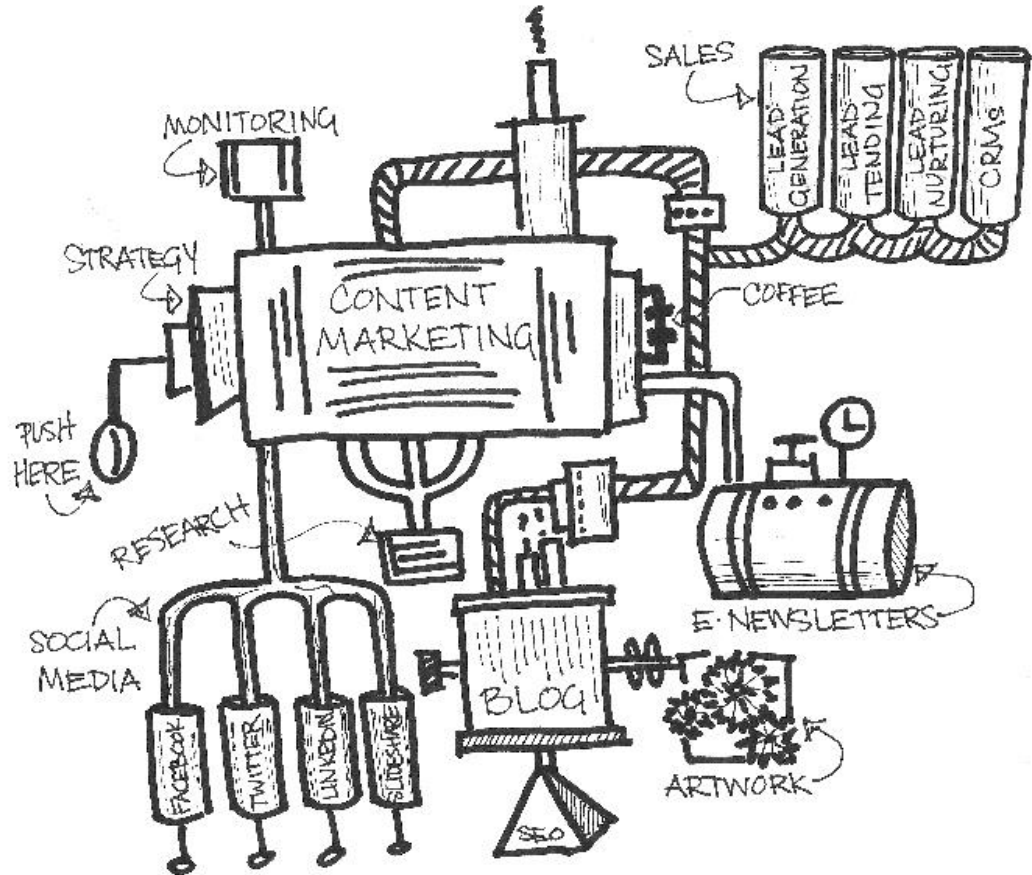
- E-mail marketing niet kansrijk vanwege bereik en kwaliteit van adressen
- Direct mail: gericht bereik
- Telemarketing: voldoende bereik, goede kwaliteit data

Campagne thematiek

90% van de ondernemers weet niet wat verzuim kost

Bespaar 1%:


- Online lead generatie
- E-mail marketing
- Telemarketing
- Google



**Bereken direct met onze besparingstool,
wat 1% voor u kan doen!**

**Direct
overstappen
zonder
kosten!**

Hoeveel kunt u
besparen op
verzuimkosten?

Huidig verzuimpercentage 

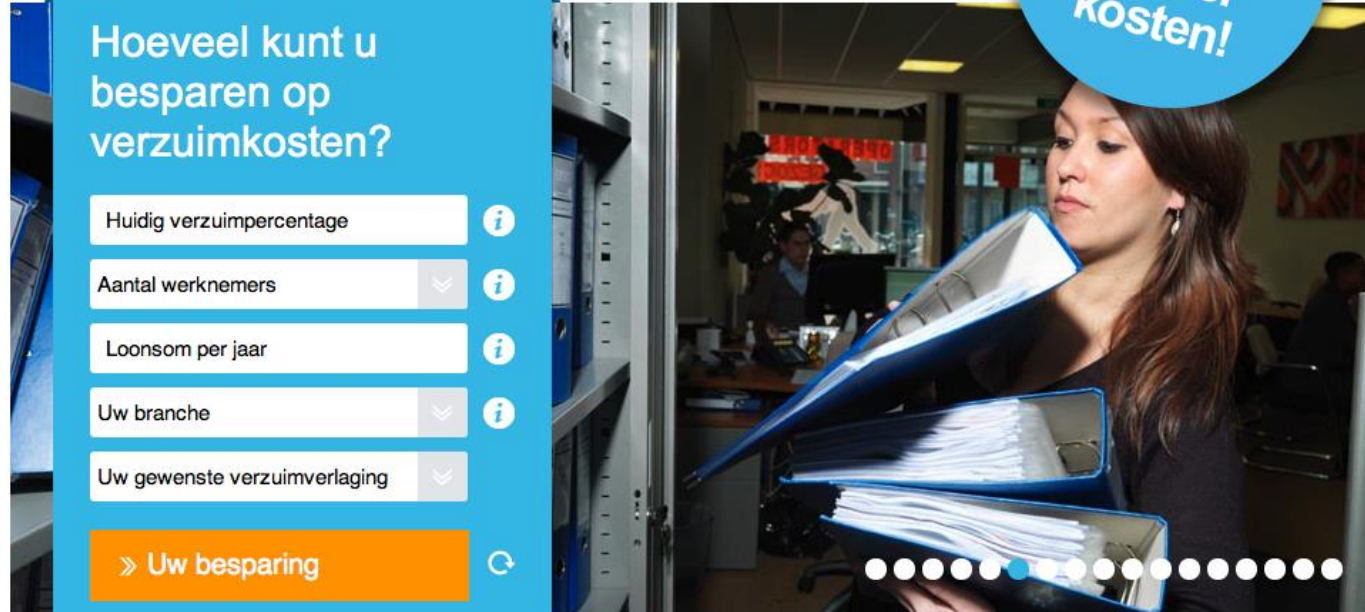
Aantal werknemers 

Loonsom per jaar 

Uw branche 

Uw gewenste verzuimverlaging 

» Uw besparing 





» [Home](#) » [Direct een aanbod](#) » [Direct overstappen](#) » [Over ArboNed](#) » [Contact](#)

U bent hier > [ArboNed](#) > [Home](#) > [Besparing](#)

U bespaart: 

€ 3.521,84

» [Direct een aanbod](#)

» [Delen](#)

» [Bel mij!](#) » [Bereken opnieuw](#)





Kies uw abonnement



Vragen of advies?
Bel 030 - 299 62 77

ArboNed
Basis

Vanaf
€ 27,⁵⁰

Per werknemer per jaar

ArboNed
Plus

Vanaf **€ 70,⁰⁰** ⓘ

Per werknemer per jaar

ArboNed
Extra

Vanaf **€ 112,⁰⁰** ⓘ

Per werknemer per jaar

**MEEST
GEKOZEN**

1. Abonnementskeuze >>

ArboNed Basis

Voor de belangrijkste zaken vertrouwt u op de deskundigheid van ArboNed.

Goed geregeld voor € 27,50 per werknemer per jaar

Stel zelf uw abonnement samen en bereken uw premie:

A. Contactpersoon

Met wie wilt u dat ArboNed als eerste contact op neemt bij een ziekmelding?

- Werkgever, en later werknemer
 Werknemer

B. Contactvorm

- Digitale vragenlijst
 Telefonisch contact door

2. Bedrijfsgegevens >>

Om u goed van dienst te kunnen zijn, hebben we enkele gegevens nodig. Deze kunt u in onderstaande velden invullen.

Uw bedrijfsgegevens:

Bent u al klant van ArboNed?

- Ja
 Nee

3. Bevestiging >>

Hieronder vindt u een samenvatting van de door u ingevulde gegevens. Controleer deze goed. Akkoord? Vink de algemene (en aanvullende) voorwaarden aan en verstuur de offerte. Per e-mail ontvangt u een overzicht van alle ingevulde informatie in een pdf.

Contactpersoon

ArboNed Basis

Premie: € 27,50 per medewerker, per jaar

Aantal medewerkers: Aantal medewerkers

Aangesloten bij branchorganisatie:

Aanvulling op abonnement:

Contactpersoon
- Werkgever, en later werknemer

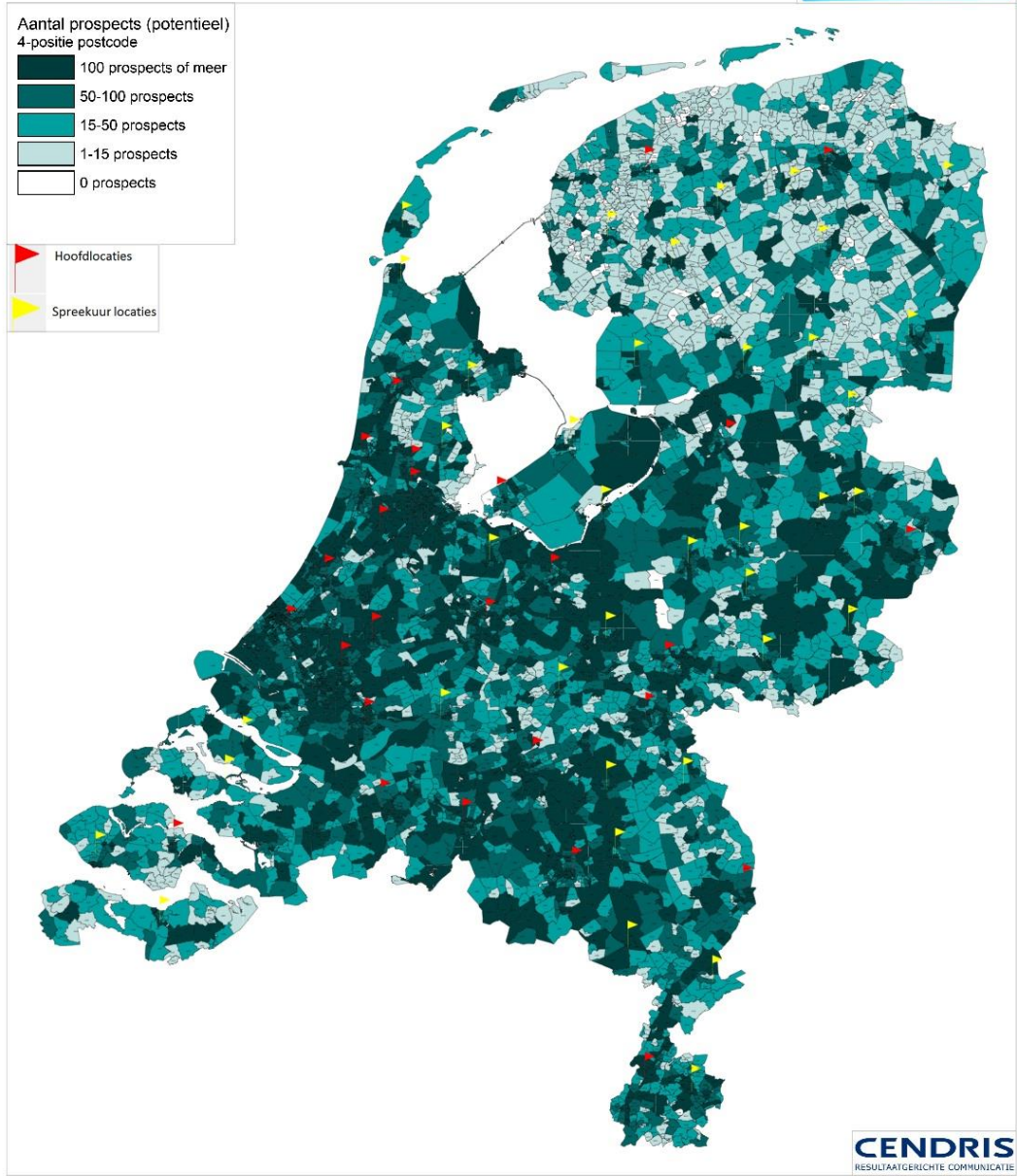
Contactvorm
- Digitale vragenlijst

Resultaten:

- Online conversie: 20% meer online afgesloten contracten
- 14% conversie in telemarketing aanpak: meer dan 1.800 afspraken voor sales force
- Stijging uitgebrachte offertes met 28%

Verdeling ArboNed prospects medio 2014

ArboNed

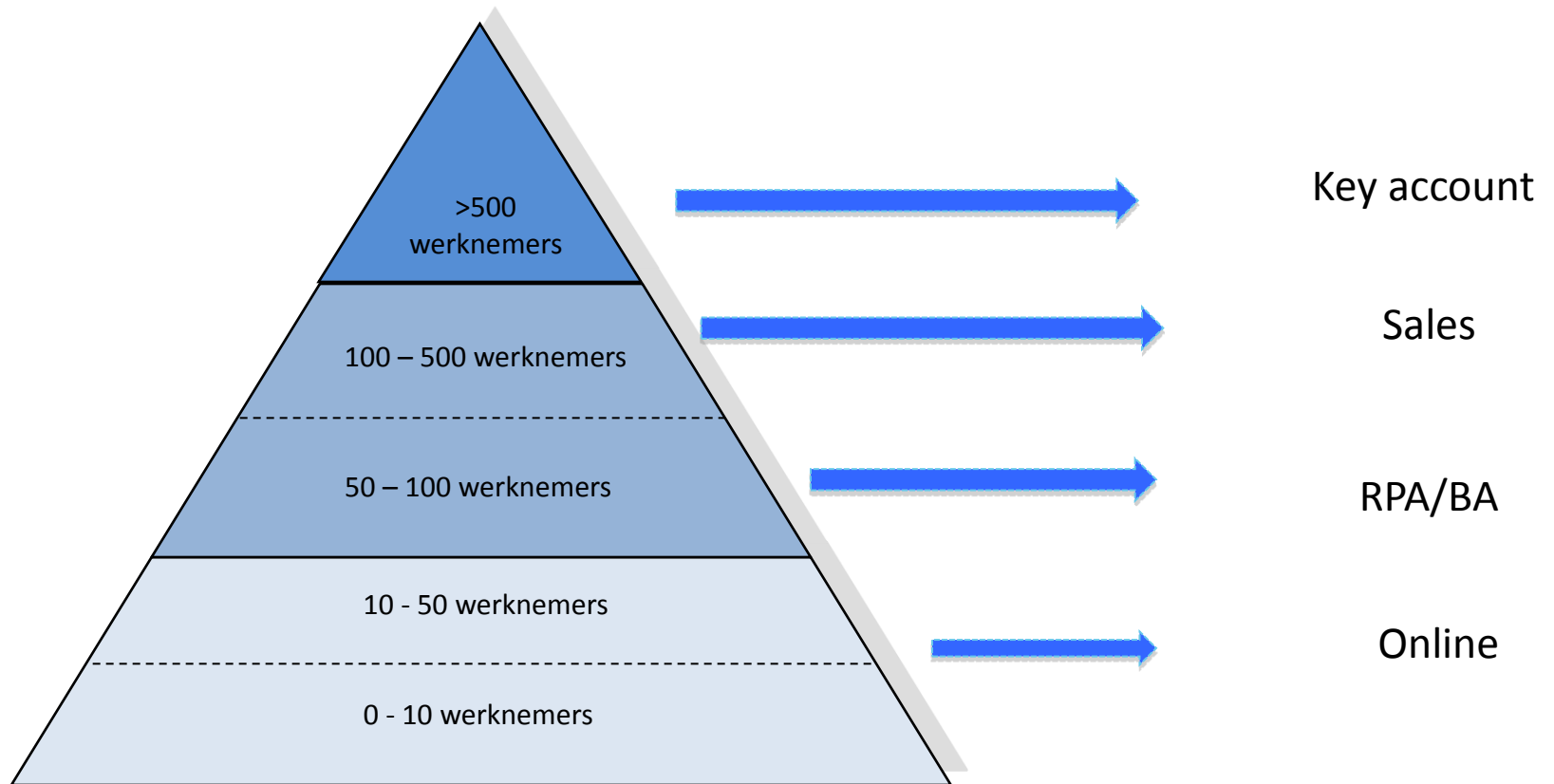


ArboNed heeft nu inzicht in klanten en prospects verdeeld naar 4 cijferige postcode, branches en omvang:

- basis voor marktwerking;
- speelt rol in heroverwegen vestigingsbeleid;
- speelt rol in organiseren van sales force;

Marketing, facilities en sales werken op dit moment met resultaten van predictive modelling.

Sales & relatiebeheer



Ingrediënten:

- Klant onderzoek
- Analyse interne data
- Predictive modelling

Dat zorgt voor inzicht.

Inzicht zorgt voor visie op aanpak en werkwijze

En dat zorgt voor resultaat

Misschien wel het beste effect.....

'De markt' krijgt een gezicht



Next step

CUSTOMER JOURNEY MAP

KLANTPROCESSEN



BUSINESS CASE

- + Wij geloven dat {een andere ervaring}
- + Beter antwoord geeft op {klantbehoefte & organisatie uitdaging}
- + Ondersteund door {aanbod, mensen, processen, systemen}
- + Met als uitkomst {ander gedrag / beter resultaat}

Moment of Truth

Klantrelatie is en blijft mensenwerk

Online en offline kanalen/middelen bouwen en onderhouden de relatie en bieden voordelen die mensen helpen relaties te onderhouden:

- aandacht
- afstand
- snelheid
- bereik
- inzicht