

1:1 personalisatie op schaal



Kracht van de combinatie



Rens Vonk
Consumer AI



Jack Vos
Verzekeringsmarkt



SURE BIRD

Sluit nu een
verzekeringspakket
af voor je hele gezin.

Meer informatie



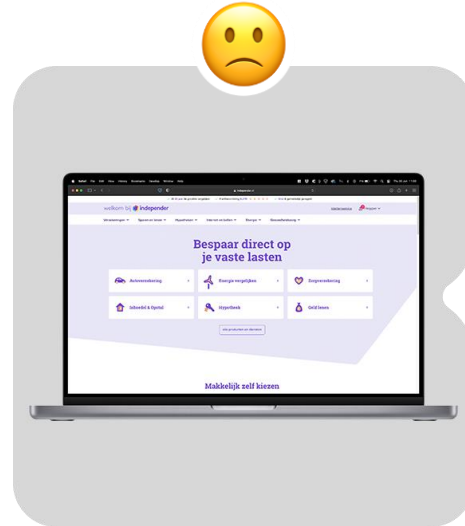
90% van de klanten verdwijnt al na 1 slechte ervaring, terwijl 86% van de klanten bereid zijn om meer te betalen voor een betere klantbeleving.

Laat jouw klant zich weer begrepen en gewaardeerd voelen



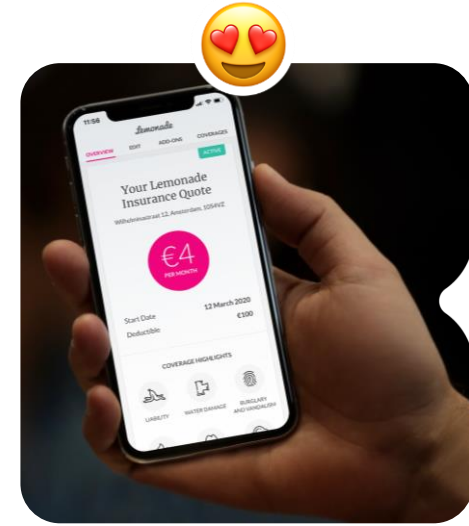
'Back in the day'

- ✓ Persoonlijke service
- ✓ Voelt gewaardeerd



Efficiënt & digitaal

- ✗ Persoonlijke service
- ✗ Voelt gewaardeerd
- ✓ Goedkoop & snel
- ✓ Altijd & overal



1:1 Personalisatie

- ✓ Persoonlijke service
- ✓ Voelt gewaardeerd
- ✓ Goedkoop & snel
- ✓ Altijd & overal

Personalisatie is de enige manier om je nog te onderscheiden in de markt

- ✗ Pricing
- ✗ Promotie
- ✗ Plaats
- ✗ Product
- ✓ Personalisatie



Personalisatie is de manier om je te onderscheiden in deze transparante markt

**Massa
communicatie**

Segmentatie

**1:1
personalisatie**

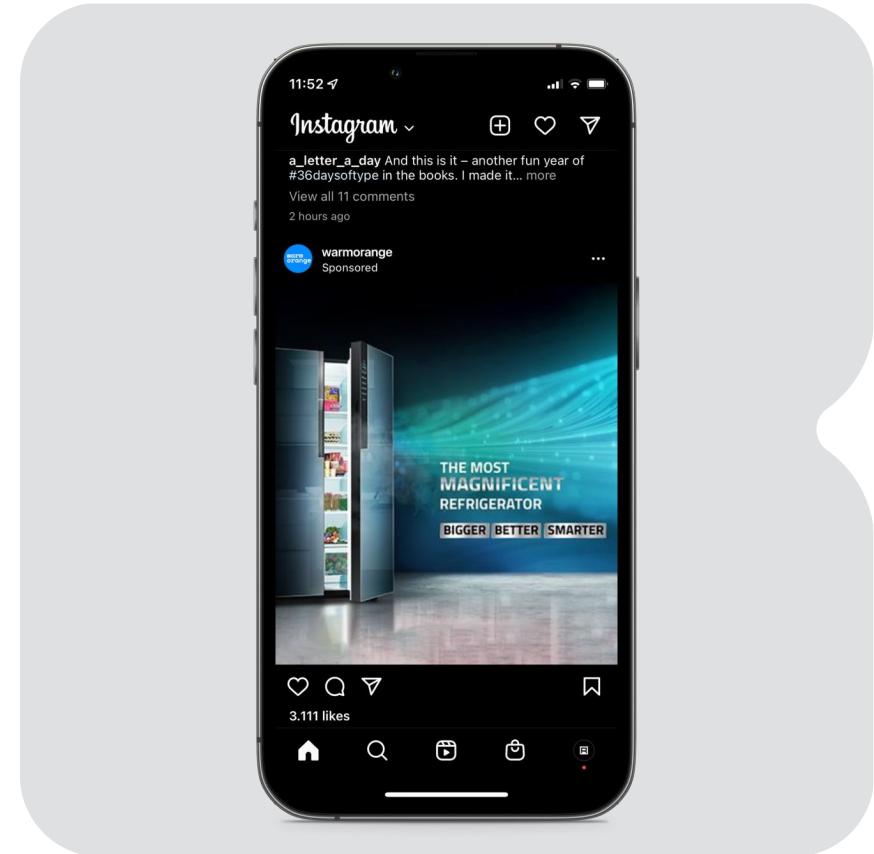
Time



Ken je relaties



Leer van nieuwe interacties





Is dit jouw droomhuis?

Wist je dat wij ook hypotheek
aanbieden voor jouw droomhuis?

Doe de hypotheek check



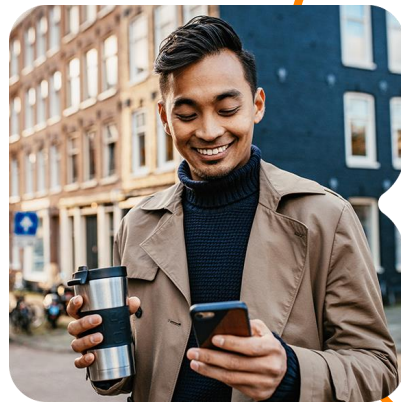
Is dit jouw droomhuis?

Wist je dat wij ook hypotheek
aanbieden avoor jouw droomhuis?

Doe de hypotheek check

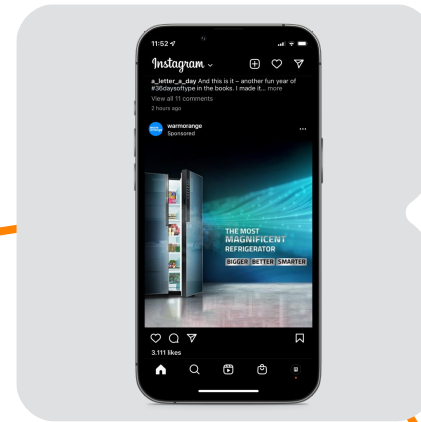
**Sorry, wij verstrekken geen
hypotheek aan startende
ZZP'ers**

Ken



1:1 personalisatie

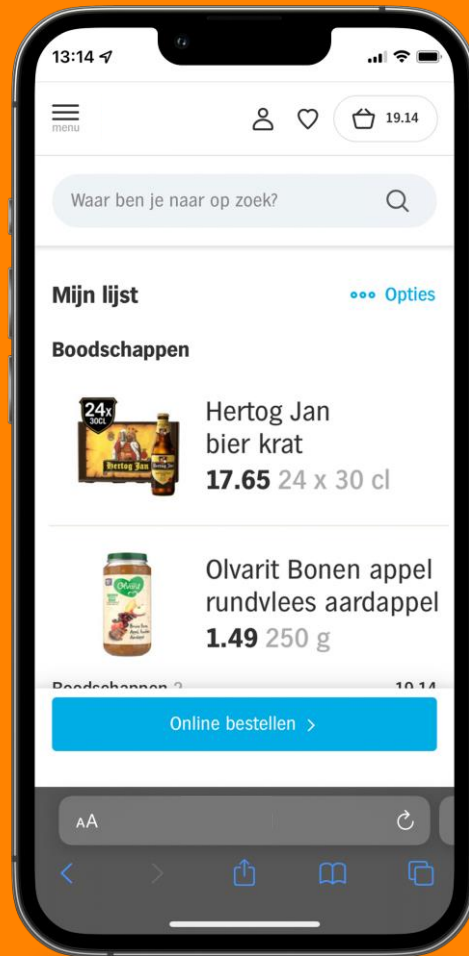
Leer



Verbind



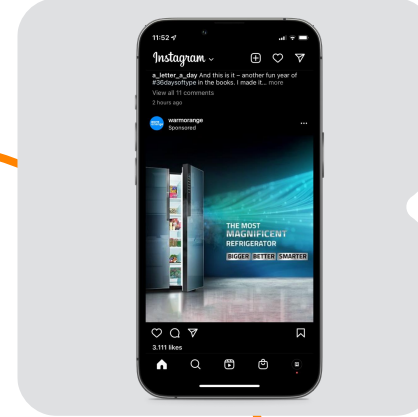
Begrip van de business



Ken



Leer



1:1 personalisatie

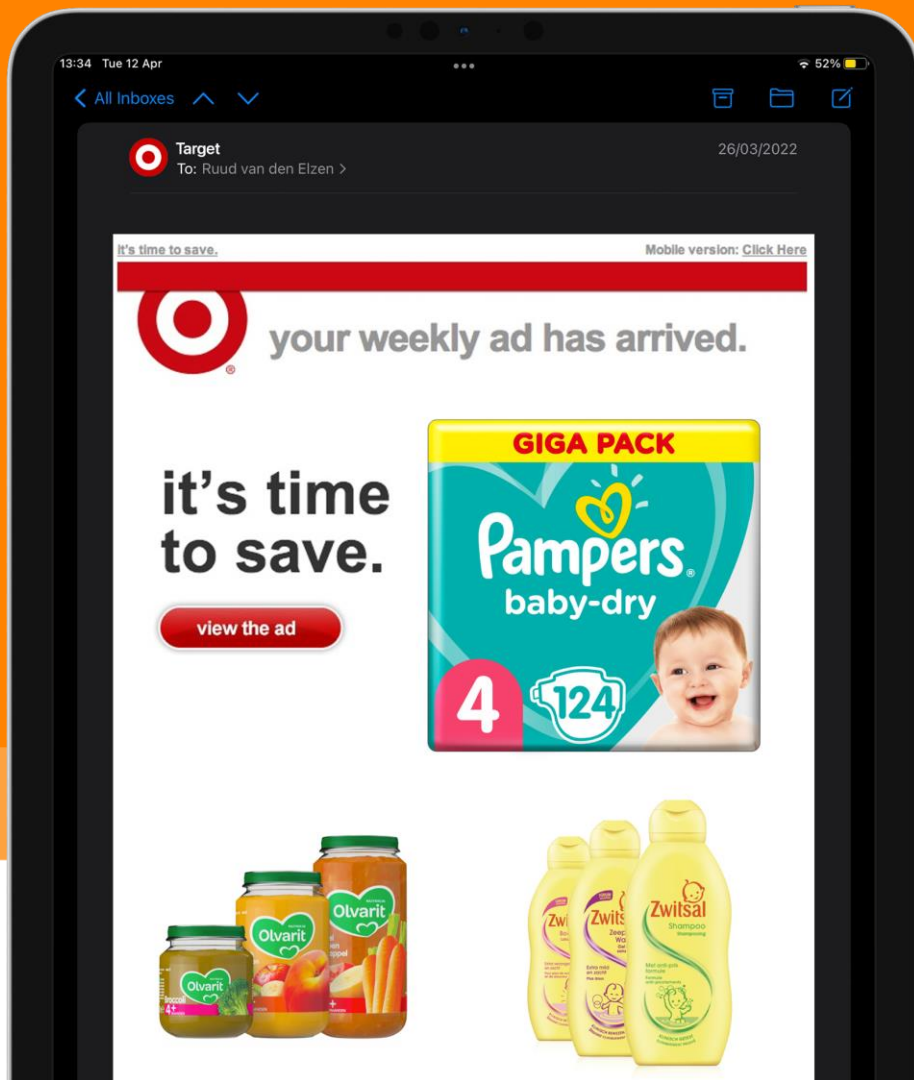
Verbind



Begrijp



Balanceer relevantie en privacy

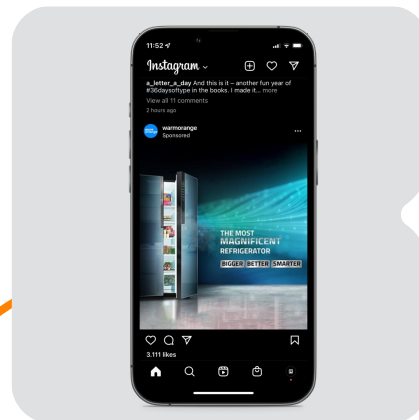


Ken



1:1 personalisatie

Leer



Begrijp



Verbind



Balanceer



We moeten de adviseurs gaan helpen met technologie.

Duizenden relaties...

...die 24/7 **verschillende kanalen** gebruiken

...en elk met **eigen voorkeuren**

...die **dagelijks** veranderen

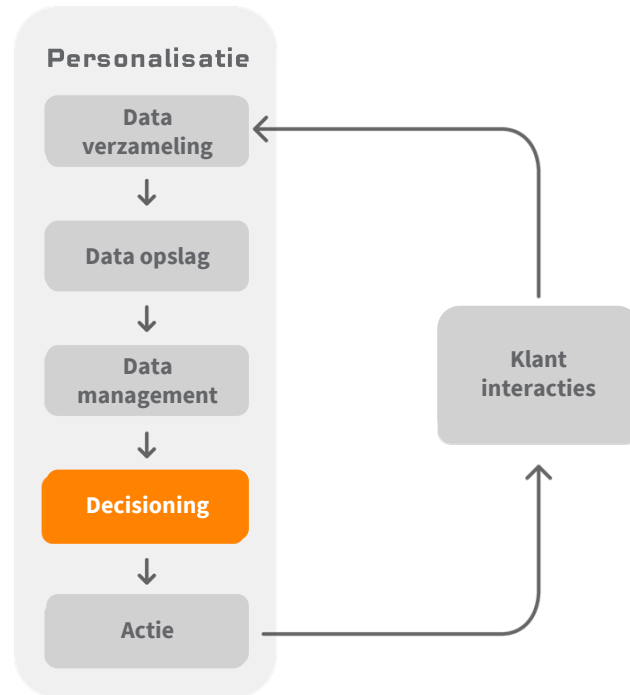
Hoe manage je
dit op schaal?



Buzzword bingo Personalisatie

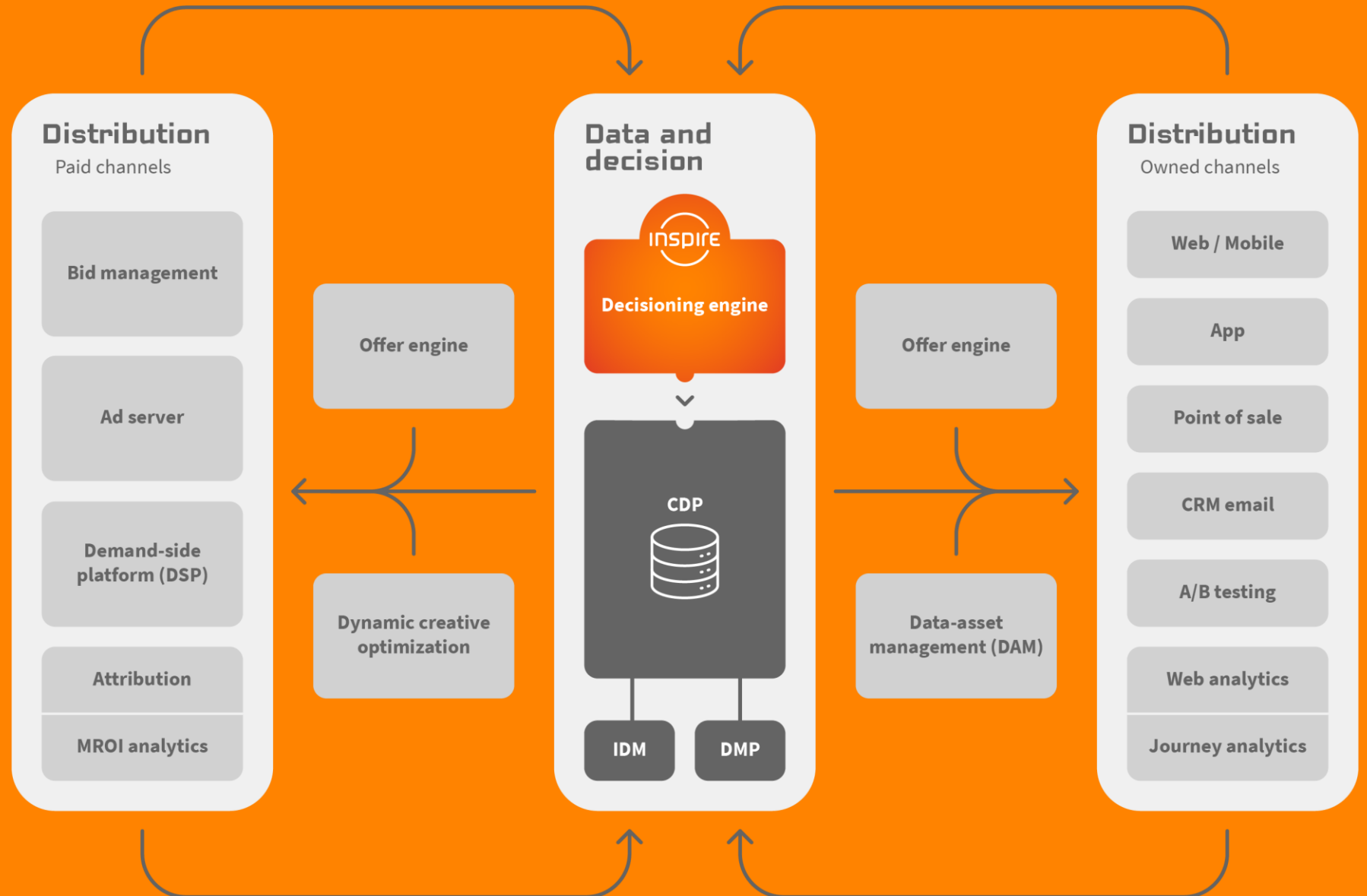
Klantrelatie **SEO** Marketing cloud
Social hub **SEA** E-commerce platform **CRO**
Click through rate Commerce cloud Cross-functional teams
CRM system **Content** **AI** **ROAS** Silo's doorbreken
Customer Journey Data collection tooling
Kanaal-eiland Third party cookies **Agile** A/B testing suite
Growth marketer **Data** Product mindset **CDP**
Customer data platform Marketing mix
Personalization engine **NPS** Marketing Automation

Voor schaalbaarheid heb je
een **AI decisioning engine**
nodig.



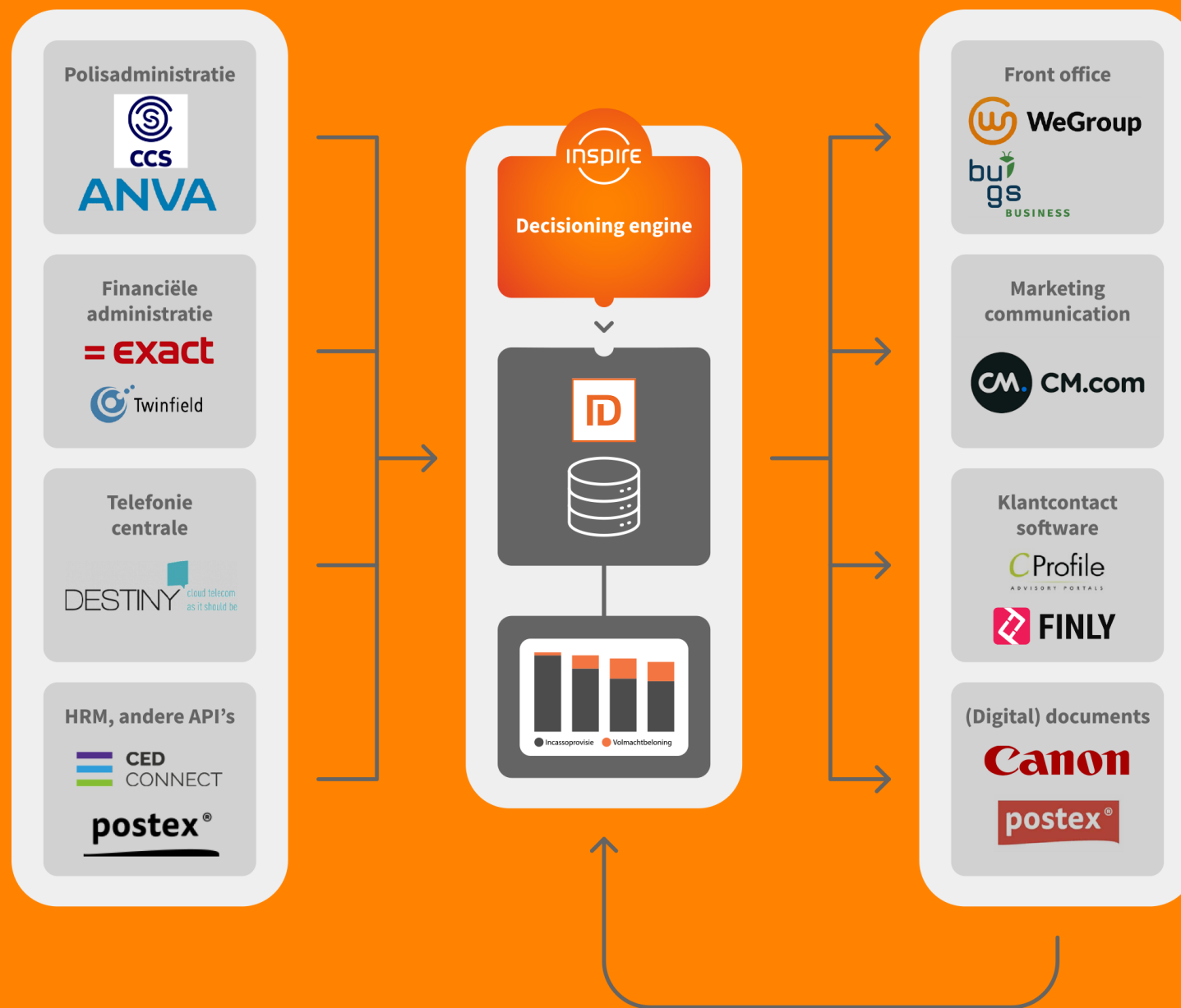


Consumer AI
empowers you
to build 1:1
personalized
experiences:
automated,
self-learning
and at scale



Source: McKinsey, A technology blueprint for personalization at scale

Hoe ziet dit er uit in de volmacht markt?



Wist je dat Inspire dagelijks al miljoenen consumenten helpt?

We build together with...

SAMSUNG

corendon.

BASIC-FIT



Recognitions



KPI verbeteringen in insurance

15%

Combined ratio verbetering

3x

Meer CTR

2,5x

Meer conversie

20%

Minder handling costs

Customer Interaction Data



Polis administratie

ANVA



Data / BI platform

INSURANCE
DATA ID



Customer Lifetime Value



● Incassoprovisie ● Volmachtbeloning



Customer Interaction Data

 Polis administratie **ANVA** ✓

 Data / BI platform **INSURANCE DATA**  ✓

 Marketing automation **CM** **CM.com** ✓

 Distributie platform **WeGroup** ✓



Peer to peer comparison



Mensen zoals jij veranderen vaak van woon en leef situatie. Hoe zonde zou het zijn als er morgen iets gebeurt, terwijl je nieuwe spullen niet verzekerd zijn!

Zullen we een afspraak inplannen met jouw adviseur om jouw persoonlijke situatie te bespreken?

Ja graag!

Customer Interaction Data

 Polis administratie **ANVA** ✓

 Data / BI platform **INSURANCE DATA**  ✓

 Marketing automation **CM** **CM.com** ✓

 Distributie platform **WeGroup** ✓

 Front office **bugs BUSINESS** ✓

Personal recommendations



 **SURE BIRD**

Sluit nu jouw
inboedelverzekering
af en ontvang 10%
welkomskorting

[Meer informatie](#)

Churn predictions

Signaleringen

Klant 1234 heeft hoge
kans op churn
Tweede herinnering

1

Klant 2345 heeft nu een
hoge kans op upsell
Eerste herinnering

1

Klant 3456 heeft een hoge
CLV en kans op churn
Tweede herinnering

1

Hoe nu verder?



Scan de QR code om
een afspraak te maken
of bel Insurance Data
op **033-303 4985**

Wij regelen de rest!

Rens Vonk

rens@building-blocks.com

Jack Vos

jack@building-blocks.com