



BUGS BUSINESS



PEPIJN BAKKER

Algemeen directeur

KLANTBELEVING ZOALS HET ZOU MOETEN

▷ DE ULTIEME DIGITALE KLANTREIS VAN NU!

VANDAAG DE DAG

Alles is digitaal geworden

Wat wil de klant:

- De klant wil zelf regie over wat hij kan doen
- De klant wil een Coolblue ervaring zoals deze bij de huidige tijd past
- De klant wil hulp krijgen als het nodig is
- De klant wil als het eenvoudig is zelf aan de knoppen zitten
- De klant wil vertrouwen hebben in wat hij of zij aan het doen is

Wat wil de aanbieder:

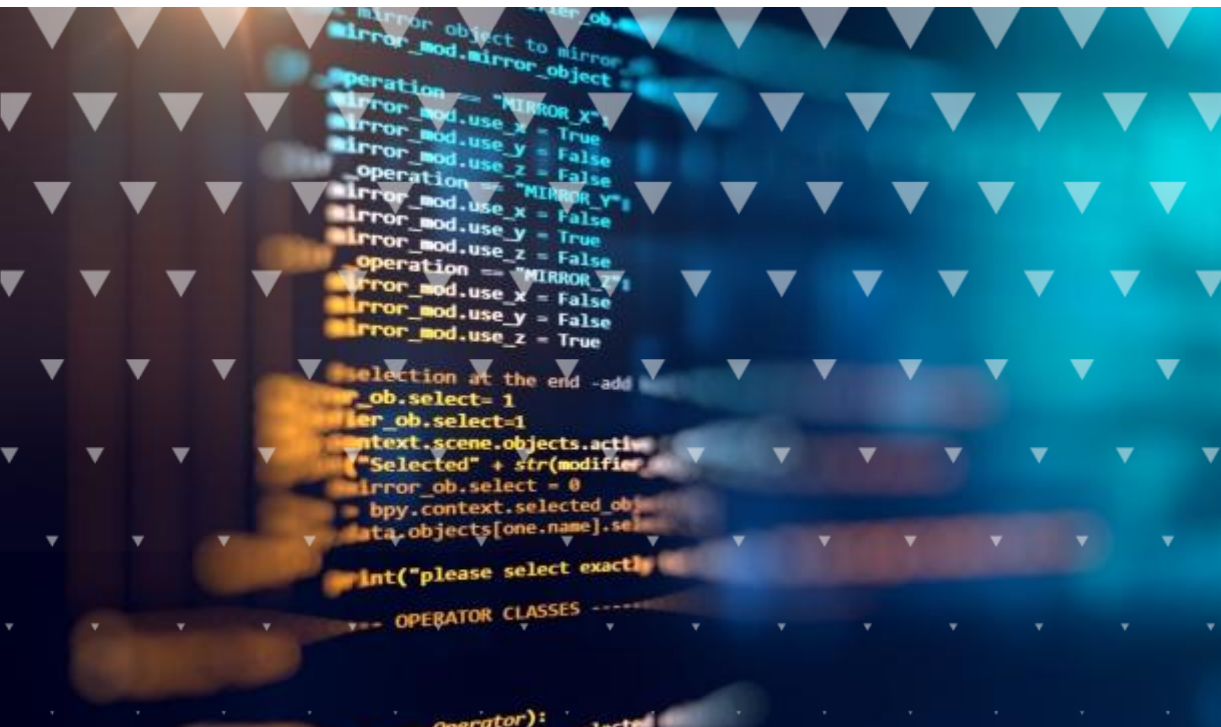
- Invloed op klantbediening
- Keuzevrijheid in bedieningsconcepten
- Per portfolio of propositie bepalen hoe de dienstverlening eruit ziet



KLANTBEDIENING

Omnichannel

- Klant valt uit het STP proces, de adviseur stapt in en pakt het verder op.
- De adviseur stuurt een offerte en de klant ondertekend



Platform

- De werelden horen in elkaar over te lopen.
- De processen van de adviseur en klant horen verbonden te zijn
- De techniek moet het mogelijk maken om deze twee werelden te verbinden
- De klant wil een 2025 gevoel hebben bij het gebruik van de oplossing, responsive, fijne UX/UI

WAT KRIJG JE MET EEN OMNICHANNEL ERVARING?

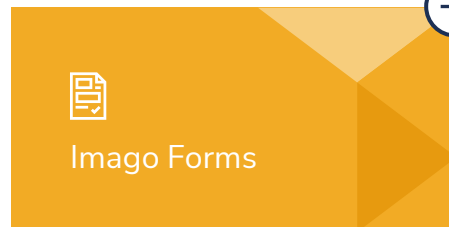
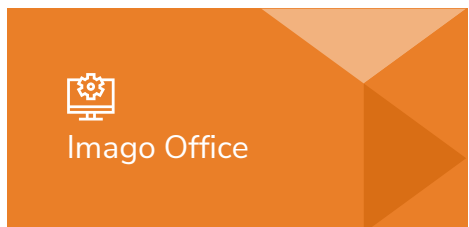
- Een hogere klanttevredenheid, omdat de ervaring aansluit op wat de consument verwacht
- Verhoging van conversie omdat de klantreis vloeiend blijft lopen, ook als de adviseur moet helpen.
- Verlaging van operationele kosten, door efficiëntere processen en alleen contact met de klant als het nodig is.



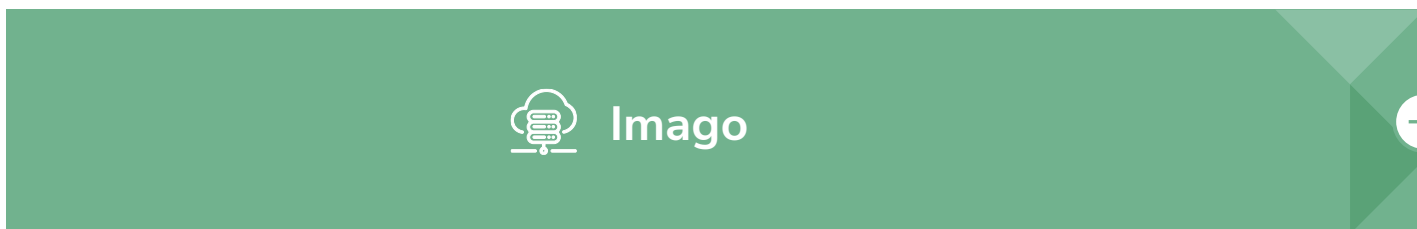
DOELSTELLING PLATFORM

Bugs Business is sure about software.

START JE DAG EN EINDIG JE DAG IN **IMAGO**.



Met het **Platform** ontwikkelen we oplossingen voor de verzekeringsindustrie.



Het **platform** als marktstandaard.



VOOR WIE:

 Tussen persoon

 Beurs

 Volmacht

 Service provider

 Verzekeraar



IMAGO OFFICE

De verzekeringssoftware die werkt voor jou.

Imago is de enig volledig geïntegreerde werkomgeving voor assurantiemedewerkers en –adviseurs. Eén oplossing voor al je dagelijkse werkzaamheden. Bespaar tijd, bewaar overzicht en geef je klanten altijd het beste advies.

Alles komt samen in Imago Office.

- Relatiebeheer (Particulier en zakelijk)
- Productvergelijkers (zakelijk en particulier)
- STP offerte en polis beheer
- Digitaal tekenen inclusief slotvragen door eindklant
- Taak gebaseerd werken en uitval STP behandeling
- Integraties (Company info, sanctieplatform, Risk Explorer, CED en meer)
- 360 graden klantbeeld
- Office 365 integratie voor mail
- Schademelden en overzicht
- Tijdschrijven (100%)
- Bezoekverslagen
- SLA afspraken beheer



IMAGO FORMS

Online verkopen

Het bieden van formulieren op de website waarmee producten online verkocht worden. De formulieren passen zich aan de website en zijn zo ingericht dat een klant zo snel als mogelijk een product kan afsluiten.

Slimme personalisatie

- Op basis van data en business rules geven we gerichte suggesties: extra dekking, aanvullende pakketten, of zelfs automatisch advies met: “let op, u kiest voor een minder goede dekking”. Niet op buikgevoel, maar gebaseerd op wat relevant is voor díe klant.

Conversie verhoging

Wat doen we om de conversie van aanvragen zo hoog mogelijk te krijgen?

- Analytics gebruiken om de klantreis te meten en te verbeteren
- AB testen om te kijken wat wel en niet werkt
- Welke boodschap overtuigd meer? Welke teksten slaan aan? Alles wordt getest.



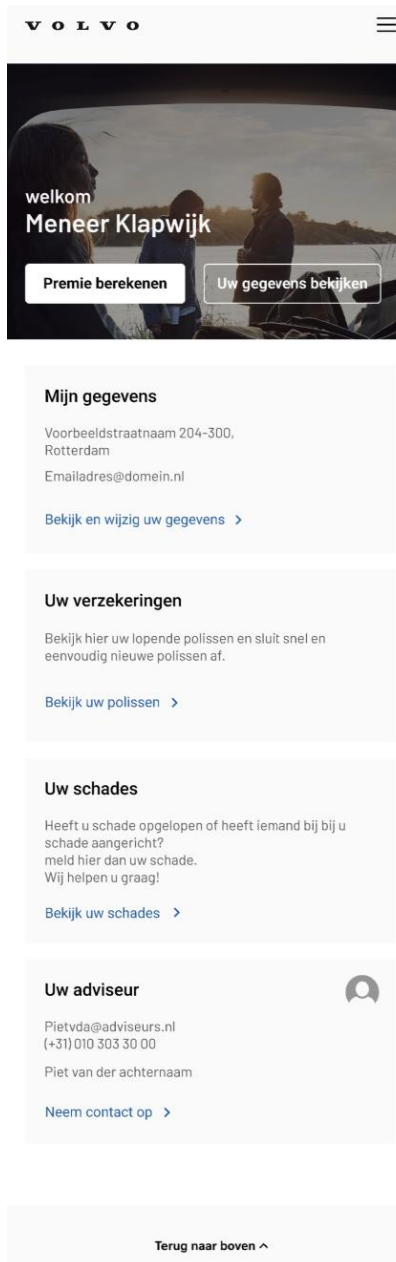
IMAGO DIRECT

Combineer de kracht van online service met persoonlijk advies.

Til je online dienstverlening naar een hoger niveau met Imago Direct. Daarmee geef je jouw klanten real-time inzicht in hun gegevens én volop mogelijkheden om zelf hun zaken te regelen. Zo kun jij je richten op persoonlijk advies en verhoog je de service beleving van je klanten. Je klanten hoeven niet meer te kiezen tussen online gemak en persoonlijke service. Met Imago Direct krijgen ze het beste van twee werelden.

Wat krijgt de klant.

- Selfservice (vergelijken, aanvragen en wijzigen)
- Op basis van klantdata en profielen een passend advies
- Online STP verwerking of eenvoudige overdracht naar een adviseur voor verdere afhandeling
- Moderne en veilige omgeving
- Responsive en een gebruikerservaring die aansluit bij wat de klant verwacht in deze tijd



WAARDE TOEVOEGEN AAN JE MIJN OMGEVING



BERICHTENBOX

Alle communicatie met de klant via Imago Direct. Berichtenbox zoals je gewend bent bij MijnOverheid.

[Zoeken](#) [Verzekeringen](#) [Gegevens](#) [Facturen](#) [Schades](#) [Berichtenbox](#) [FAQ](#) [Contact](#)

Documenten/ correspondentie

→ Heb je een vraag? Neem dan contact met ons op!

Overzicht van alle downloadbare documenten

Toon 10 resultaten per pagina

Filter

Polisnummer	Naam	Soort	Datum
OFF200178	Offerte		17-10-2024
OFF200178	Offerte		16-10-2024
BUGS76702	test		21-08-2024
BUGS76702	Offerte		21-08-2024
BUGS76701	test		08-08-2024
BUGS76701	Offerte		08-08-2024
BUGS76700	test		08-08-2024
BUGS76700	Offerte		08-08-2024

Resultaten (11 tot 18) van de 18 worden getoond

[Vorige](#) [1](#) [2](#) [Volgende](#)

- Hogere klantbinding (Customer engagement) en trek klanten naar je site!
- Geen documenten meer via de mail als bijlage versturen
- Notificatie's die vertellen dat er een document klaar staat
- Op een veilige manier je documenten delen (multi-factor authentication)

WELKE VOORDELEN HEEFT DIT PLATFORM?



MAATWERK VS STANDAARD

Standaard kan net zo flexibel zijn als maatwerk



LAGE TCO

De totale kosten gaan omlaag met standaard software (minder mensen nodig)



CO-CREATIE

Samen ontwikkelen met andere klanten om het platform uit te breiden



KORTE TIME TO VALUE

Snelle implementatie tijden, configuratie in plaats van coderen



MODERNE TECHNOLOGIE

In .Net ontwikkeld op Microsoft Azure



VEILIGHEID

Multifactor & SSO mogelijk gemaakt door Entra ID



RIJDENDE TREIN

Er wordt al 10 jaar ontwikkeld aan het platform en elke week komt er wat nieuws bij



BEST PRACTICE

Verschillende voorbeelden van omgevingen die direct ingezet kunnen worden

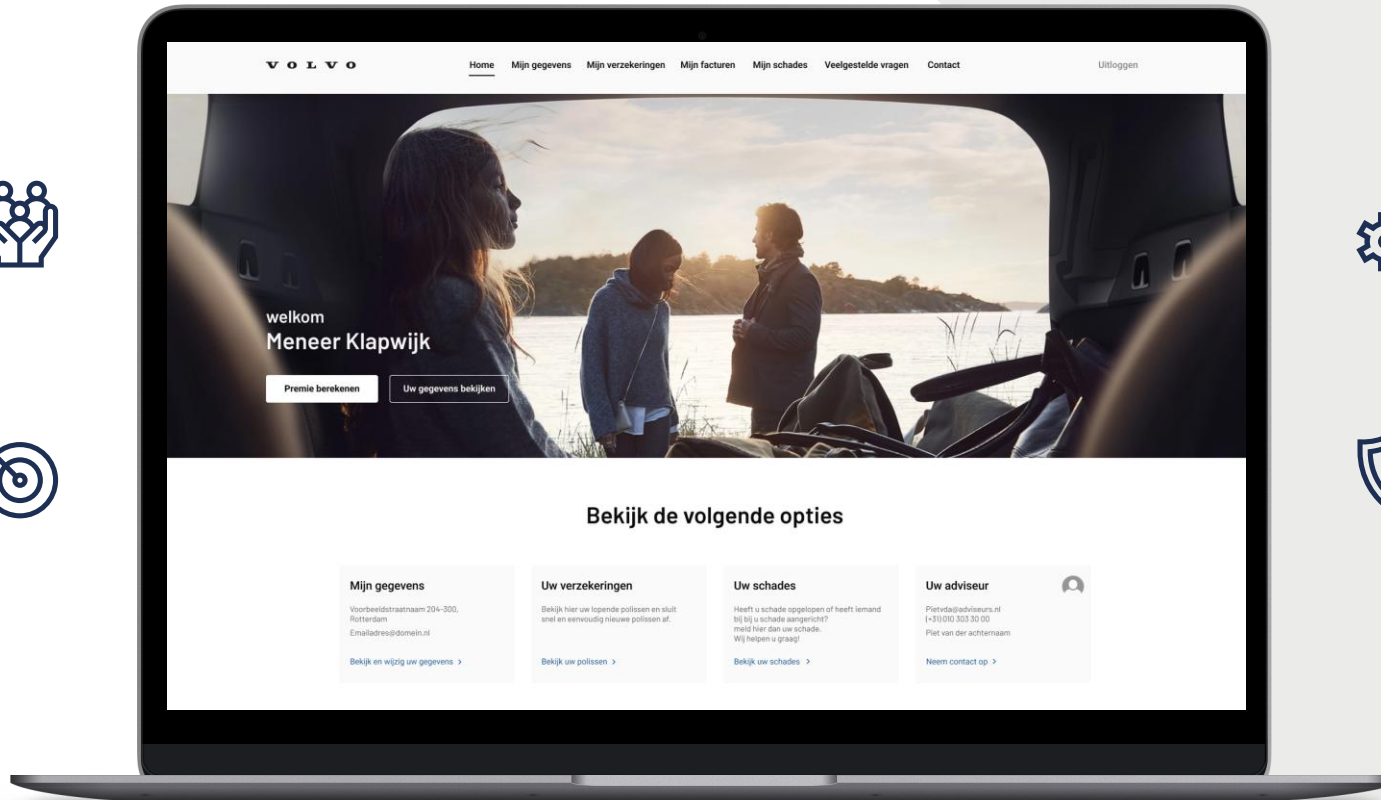
EMBEDDED INSURANCE

PROPOSITIES UITROLLEN BINNEN 3 MAANDEN

BRANDING
Volledig in de
huisstijl van de klant



SELFSERVICE
Klant zelf aan de
knoppen en
Aanvraagstraten
voor op de website



DESIGNER
korte time to market
voor implementaties
en wijzigingen



VEILIG
Op basis van Azure
en Entra ID een
veilige omgeving

KLANTPORTAAL LIVE IN 3 MAANDEN HOE PAK JE DAT AAN?



DOEL
BEPALEN

Bepalen met elkaar
wat je wil bereiken
met het klant portaal



BEST
PRACTICE

De best practice
klaarzetten die
daarbij past



KLANT
BEDIENING

Ga met elkaar in
gesprek over de
klantbediening van
het portaal
(selfservice of geen)



LOOK EN
FEEL

Identiteit passend
maken doormiddel
van designs



OPTIMALISATIE
FASE

Feedback verwerken
en het portaal
optimaliseren

3 maanden





Al snel constateerde ik dat dit binnen onze bestaande oplossingen niet haalbaar was.

We begonnen met het opstellen van een UX design.

Het team was flexibel, goed bereikbaar en altijd bereid om nét dat stapje extra te zetten.

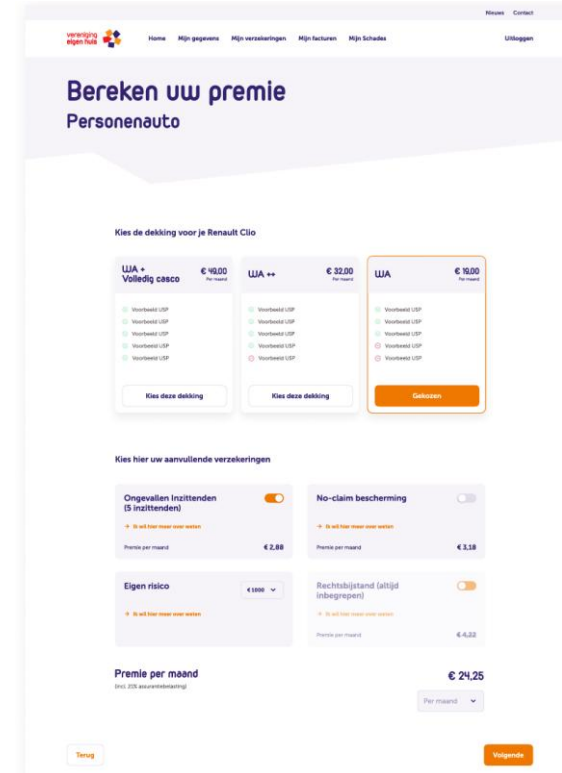
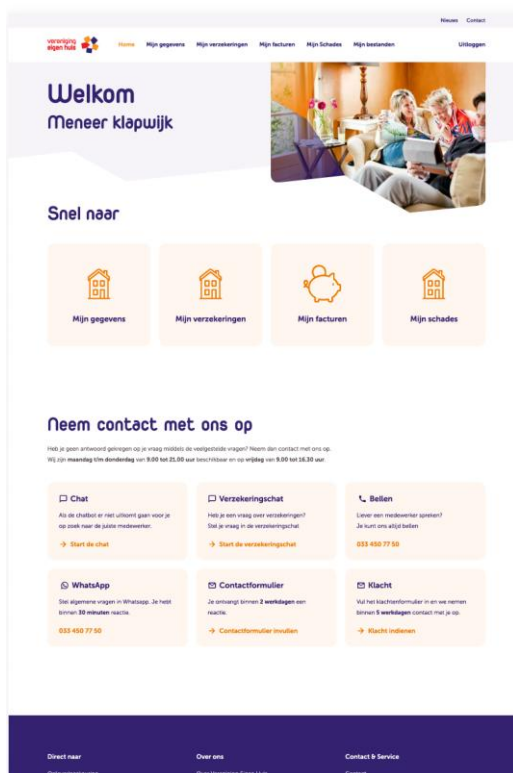


Bobby Groenen

VERENIGING EIGEN HUIS

Totstandkoming van het project

Bobby Groenen: In het voorjaar van 2024 kreeg OpGroen er een mooie nieuwe partner bij: VEH. De uitdaging was omvangrijk: de volledige portefeuille moest worden geconverteerd van ANVA naar CCS. Daarnaast moesten de online mijn-omgeving en aanvraagstraten volledig worden opgebouwd — volledig Straight Through Processing (STP): aanvragen, muteren én royeren.



ZIEN IS GELOVEN

The screenshot displays the 'Frontoffice Relatie dashboard' in the Bugs Business system. The interface includes a sidebar with navigation options like Dashboard, Nieuwe polis, Nieuwe offerte, and Openstaande agenda's. The main content area shows a detailed view of a client's relationship data, organized into sections: Relatiegegevens, Persoonsgegevens, Communicatie, and Additionele gegevens. A large 'DEMO' watermark is overlaid on the center of the screen.

Frontoffice Relatie dashboard

Relatiegegevens

Algemeen Partner Gezinsleden Financieel Gekoppelde relaties Verhuizing

Persoonsgegevens

Naam	De heer (P.) Pepijn Tester (85)	Soort klant	Particulier (Topklant)
Adres	Spoorbaan 47 3224 XP - HELLEVOETSLUIS Nederland	Geboortedatum	12-08-1985
		Geslacht	Man
		Adviseur	

Communicatie

Verstuurwijze	E-mail	E-mail	✓ pbakker@bugsbusiness.nl
Telefoon	✓ 0614781072	Mobielnummer	✓ 0614781072

Additionele gegevens

Reden laatste wijziging	mutatie	Burgelijke staat	Onbekend
Incassowijze	Nota (zonder acceptatie)	Tussenspersoon	

Afspraken 2

Einddatum	Type afspraak	Relatie	Naam	Status
01-01-2024	SLA	Pepijn Bakker	Test	Actief
	Klant contact	Pepijn Bakker	jaarlijks gesprek	Actief

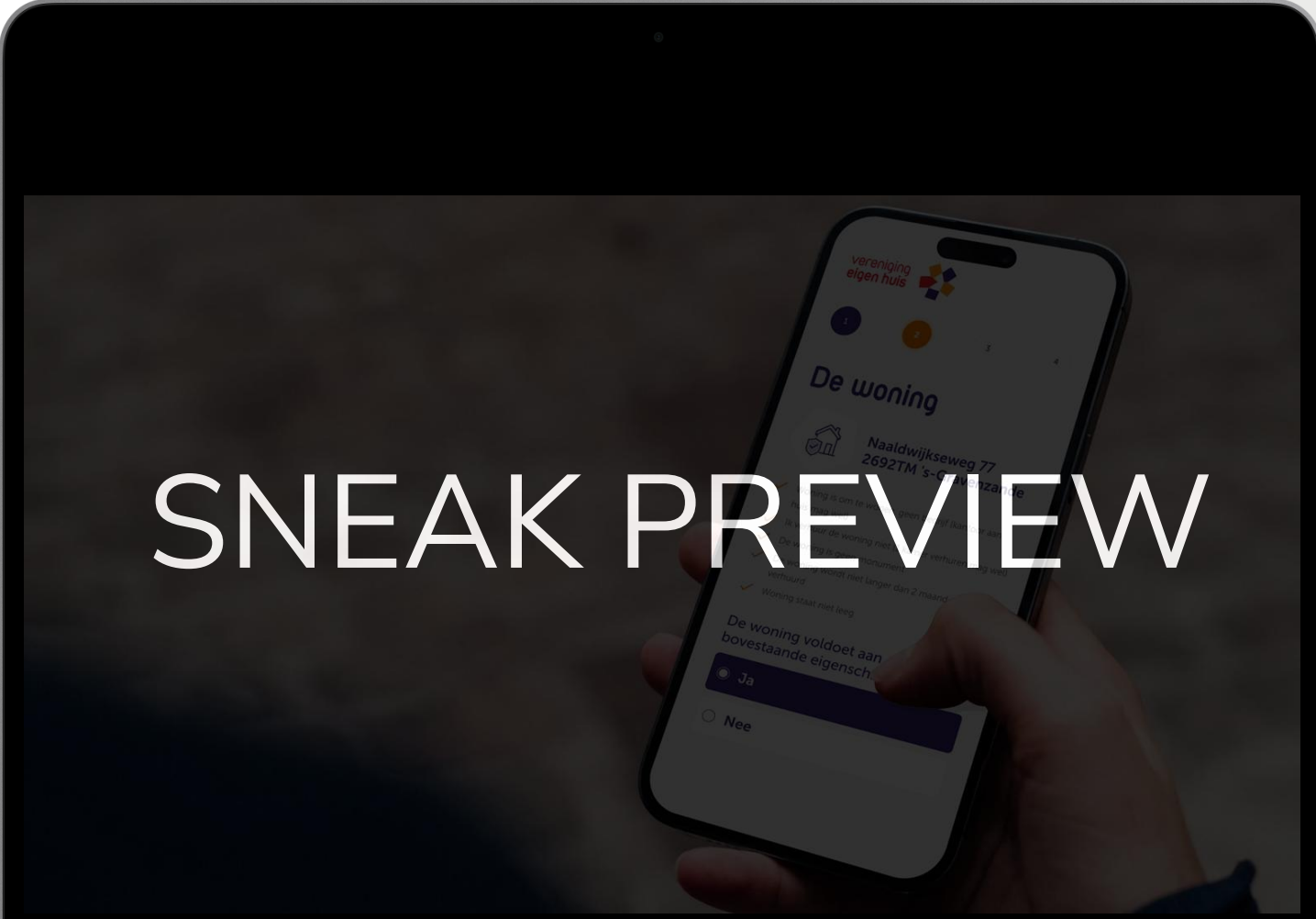
Offertes 5 van 13

Ingangsdatum	Product	Maatschappij	Offertenummer	Kenmerk	Soort verzekering
21-02-2025	Bugs Business - Efficient verzekerd pakket	Pakketpolis Maatschappij	OFF200203	Samenwonend	Pakketpolis
12-02-2025	Bugs Business - Efficient verzekerd pakket	Pakketpolis Maatschappij	OFF200202	1.250.000	Pakketpolis
16-10-2024	Aansprakelijkheid	Reaal Volmacht	OFF200178	1.250.000	Aansprakelijkheid particulier
08-08-2024	Bugs Business - Efficient verzekerd pakket	Pakketpolis Maatschappij	OFF200169		Pakketpolis
08-08-2024	Bugs Business - Efficient verzekerd pakket	Pakketpolis Maatschappij	OFF200170	Alleenstaande	Pakketpolis

Verzekeringen 5 van 6

Ingangsdatum	Product	Maatschappij	Offertenummer	Kenmerk	Mutatiedatum
--------------	---------	--------------	---------------	---------	--------------

ZIEN IS GELOVEN



SNEAK PREVIEW



1

2

3

4

De woning



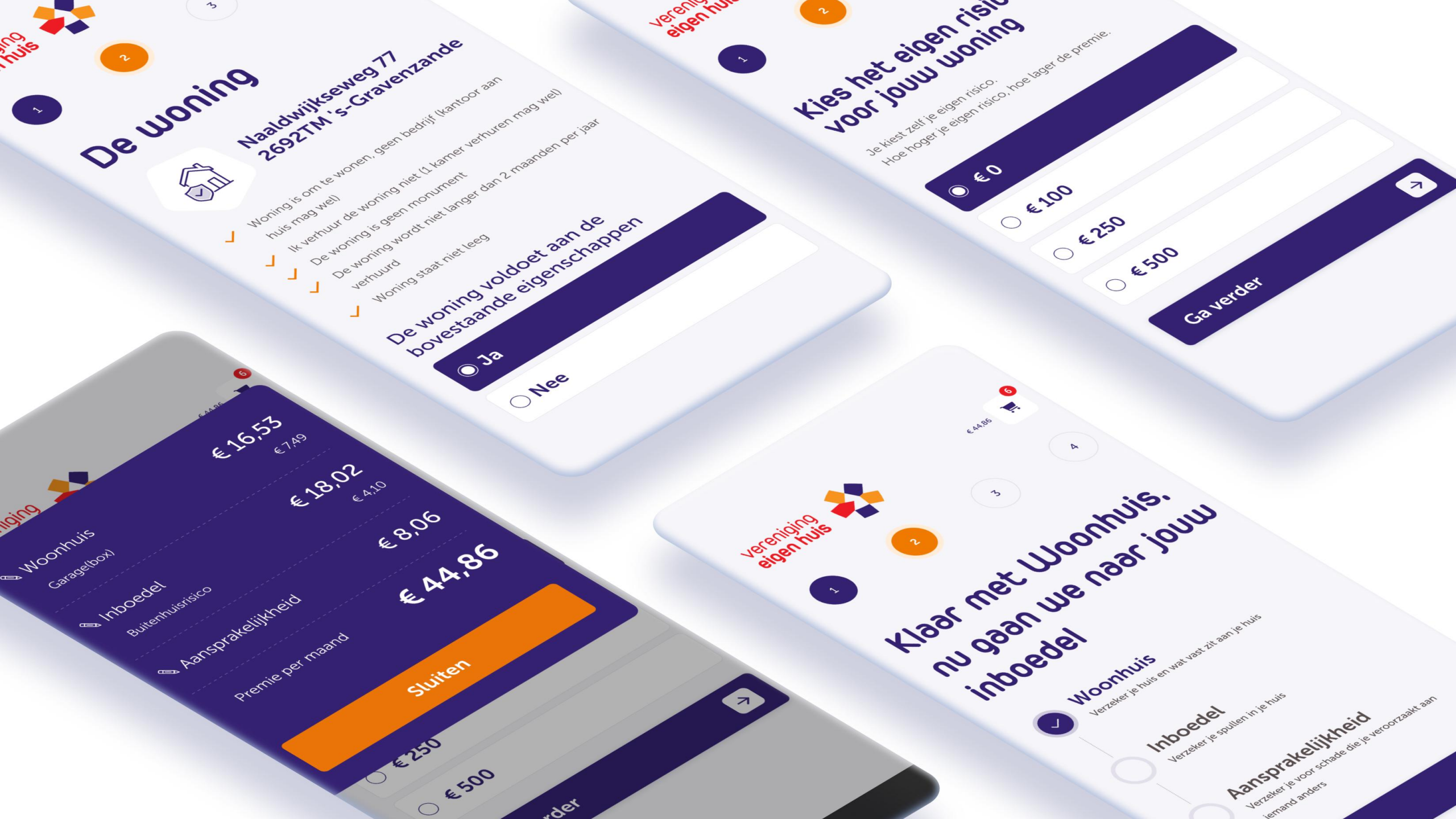
Naaldwijkseweg 77
2692TM 's-Gravenzande

- ✓ Woning is om te wonen, geen bedrijf (kantoor aan huis mag wel)
- ✓ Ik verhuur de woning niet (1 kamer verhuren mag wel)
- ✓ De woning is geen monument
- ✓ De woning wordt niet langer dan 2 maanden verhuurd
- ✓ Woning staat niet leeg

De woning voldoet aan
bovenstaande eigenschappen

☒ Ja

☐ Nee



De woning

Naaldwijkseweg 77
2692TM 's-Gravenzande



- Woning is om te wonen, geen bedrijf (kantoor aan huis mag wel)
- Ik verhuur de woning niet (1 kamer verhuren mag wel)
- De woning is geen monument
- De woning wordt niet langer dan 2 maanden per jaar verhuurd
- Woning staat niet leeg

De woning voldoet aan de
bovstaande eigenschappen

☒ Ja
☐ Nee

Kies het eigen risico voor jouw woning

Je kiest zelf je eigen risico.
Hoe hoger je eigen risico, hoe lager de premie.

☒ €0
☐ €100
☐ €250
☐ €500

Ga verder

Woonhuis
Garage(box)
Inboedel
Buitenhuisrisico
Aansprakelijkheid
Premie per maand

€16,53
€7,49
€18,02
€4,10
€8,06
€44,86

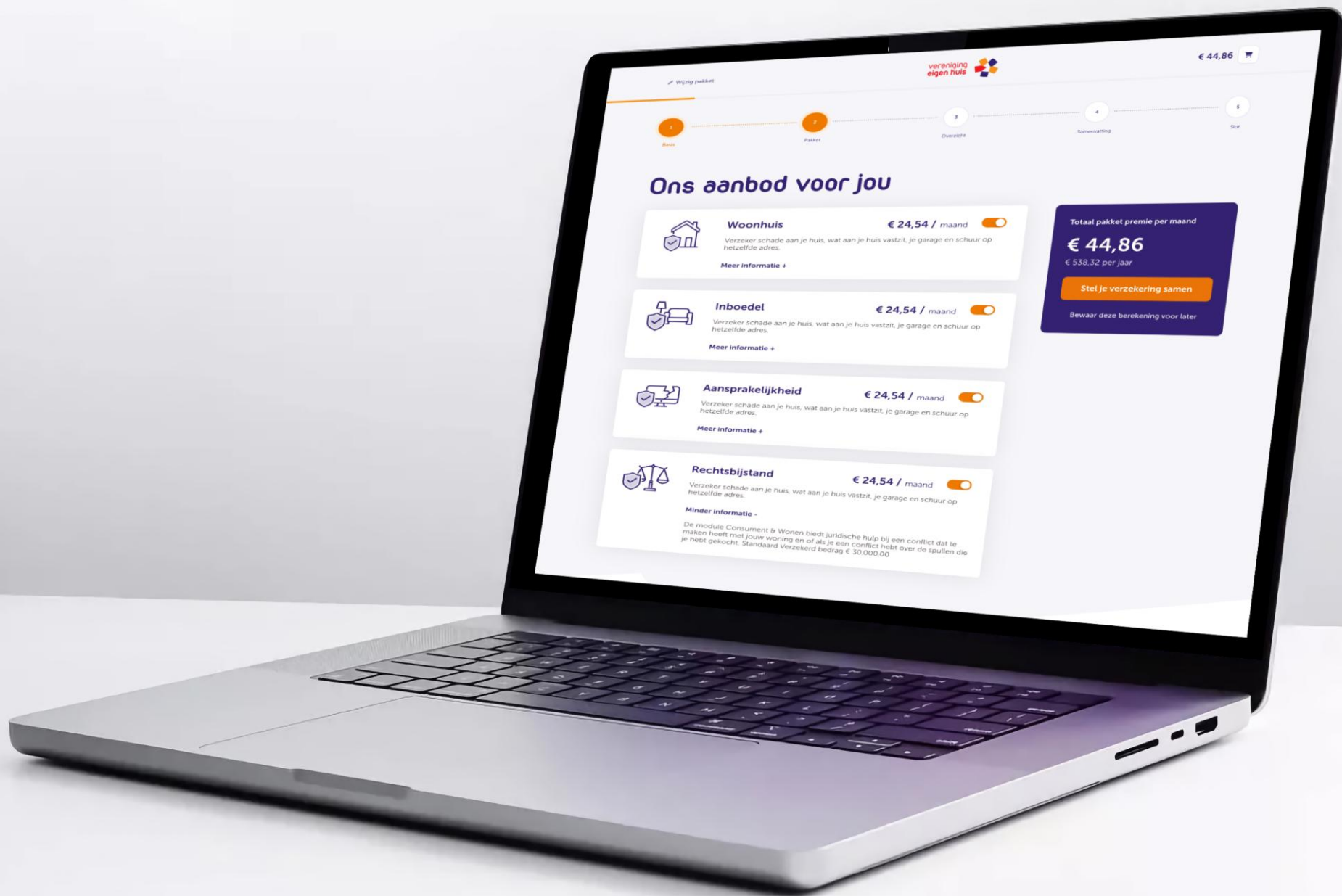
Sluiten

Klaar met Woonhuis. nu gaan we naar jouw inboedel

☒ Woonhuis
Verzeker je huis en wat vast zit aan je huis

☐ Inboedel
Verzeker je spullen in je huis

☐ Aansprakelijkheid
Verzeker je voor schade die je veroorzaakt aan
iemand anders



Ons aanbod voor jou



Woonhuis

€ 24,54 / maand



Verzeker schade aan je huis, wat aan je huis vastzit, je garage en schuur op hetzelfde adres.

[Meer informatie +](#)



Inboedel

€ 24,54 / maand



Verzeker schade aan je huis, wat aan je huis vastzit, je garage en schuur op hetzelfde adres.

[Meer informatie +](#)



Aansprakelijkheid

€ 24,54 / maand



Verzeker schade aan je huis, wat aan je huis vastzit, je garage en schuur op hetzelfde adres.

[Meer informatie +](#)



Rechtsbijstand

€ 24,54 / maand



Verzeker schade aan je huis, wat aan je huis vastzit, je garage en schuur op hetzelfde adres.

[Minder informatie -](#)

De module Consument & Wonen biedt juridische hulp bij een conflict dat te maken heeft met jouw woning en of als je een conflict hebt over de spullen die je hebt gekocht. Standaard Verzekerd bedrag € 30.000,00

Totaal pakket premie per maand

€ 44,86

€ 538,32 per jaar

[Stel je verzekering samen](#)

Bewaar deze berekening voor later

WAT HEBBEN WE GEZIEN

OMNICHANNEL
KLANT ERVARING
SLOTVRAGEN

COOLBLUE ERVARING
KLANT PORTAAL

Vvadaa

op
Groen

AANVRAAGSTRATEN
HOGERE CONVERSIE
VVAA

PROPOSITIES IN 3
MAANDEN LIVE
MET VERENIGING
EIGEN HUIS

vereniging
eigen huis



Sure about software

▷ Bugsbusiness.nl