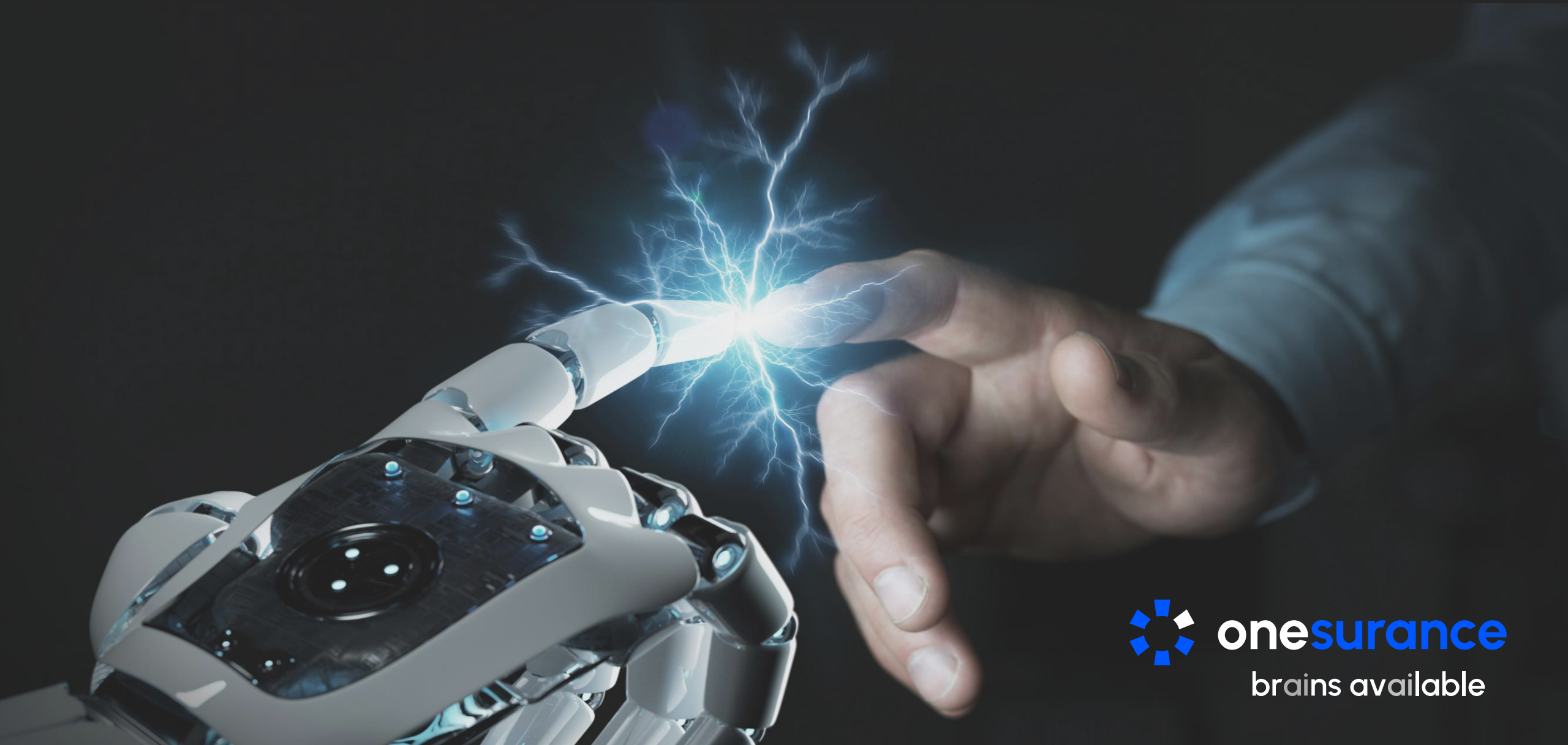
Actief klantbeheer 2.0 met AI.



onesurance
brains available

Agenda

- Intro Onesurance
- Actief klantbeheer 2.0
  - Churn predictions
  - Customer Lifetime Value
  - Next Best Polis
- Accepteren 2.0
- Hoe start je met AI

onesurance
brains available

Intro onesurance

Dennie van den Biggelaar - AI to the people

- Econometrie Tilburg University
- Meer dan 10 jaar ervaring data science, ML en AI
- NVGA innovatie award 2019 met Building Blocks

- Data scientist – specialist / bouwer
- AI strateeg – generalist / verbinder

Onesurance - Strategisch innoveren met AI

- Opgericht in 2022
- Co-founder Jack Vos (insurance expert)
- Kantoor in Breda

- Onderdeel van de Cronos Groep (opgericht in 1991)
- Grootste ICT dienstverlener van België
- 9.000+ medewerkers, omzet > € 1,1 miljard

CRONOS GROEP

Visie.

Verzekeraars en volmacht bedrijven zijn gebaat bij een toekomstbestendige bedrijfsvoering, waarbij de júiste klanten op het júiste moment de júiste aandacht krijgen.

Onze visie is dat de inzet van **data en AI** technologie daarbij een belangrijke sleutel van succes is.

Want meer adviseurs inzetten is veel te duur en niet schaalbaar.

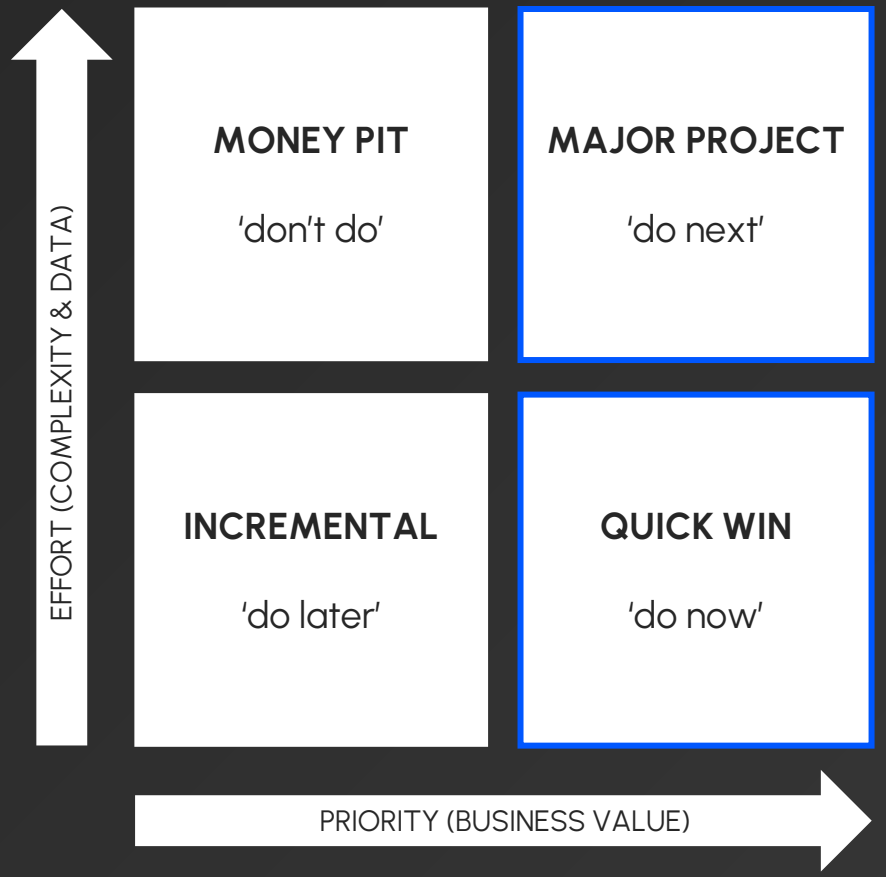
Missie.

AI bestaat uit zelflerende algoritmes, waarmee computers zeer complexe taken uit kunnen voeren met grote hoeveelheden data.

Bij verzekeringen draait het om vertrouwen, het is én blijft in belangrijke mate **people business**.

Het doel van de inzet van data en AI moet daarom zijn de adviseur te ondersteunen, niét om hem te vervangen.

Business Fit: welke use case eerst.



Meest gekozen tijdens Business Fit sessies

Royement verlagen

Totale omzet stijgt, maar royementspercentage stijgt ook

Effectief beheer

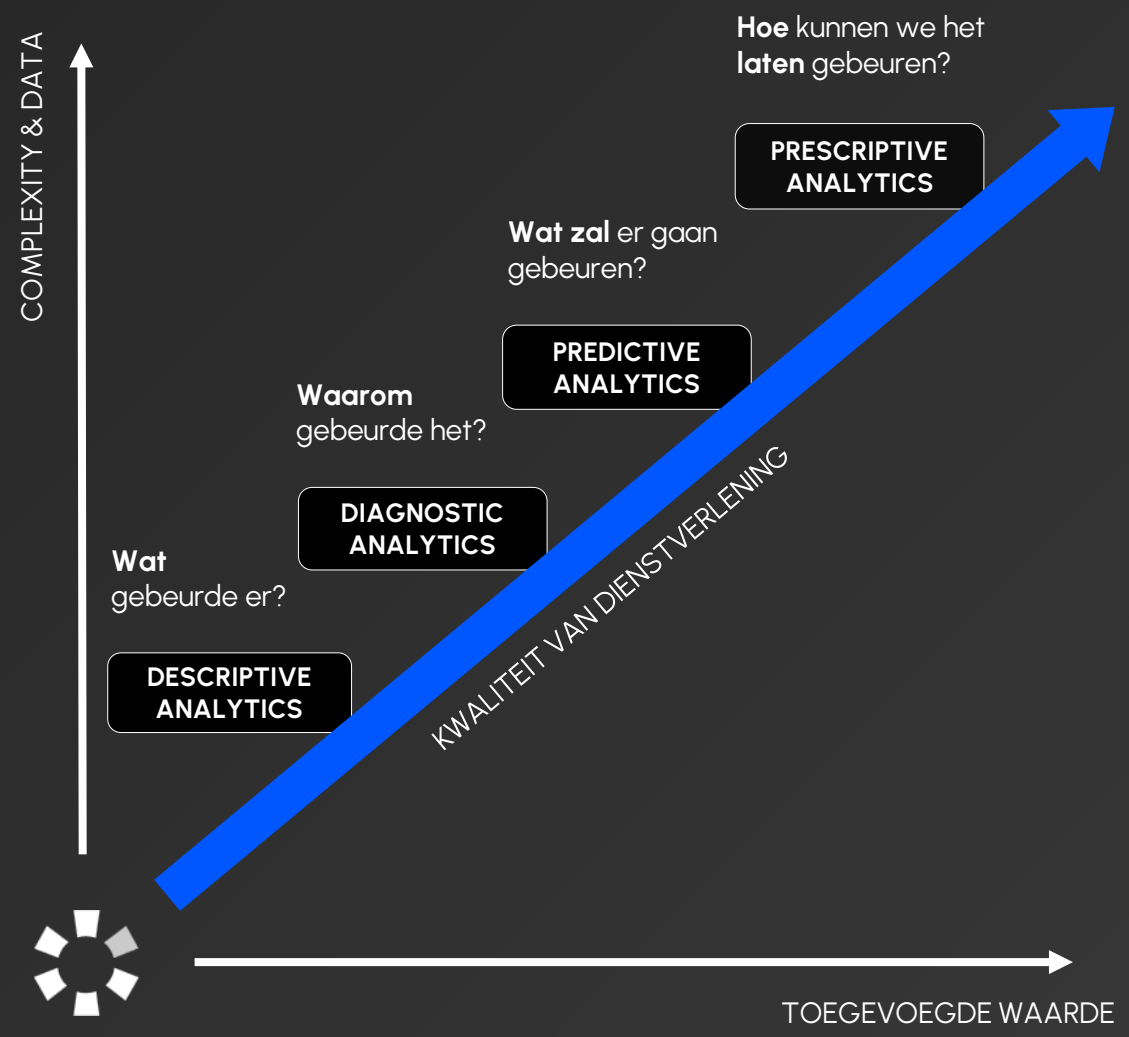
De juiste klant, op het juiste moment, de juiste aandacht geven

Actief klantbeheer

Actief klantbeheer is vooral nog reactief i.p.v. (pro)actief

onesurance
brains available

Hoe data volwassen ben je.



Gartner data maturity levels

- De juiste klanten de juiste aandacht geven
- Welke waardevolle klanten gaan royeren
- Wat zijn de achterliggende redenen
- Welke waardevolle klanten zijn geroyeerd

Actief klantbeheer 2.0 met AI.

Portefeuille **Analyseren**	Klanten **Informeren**	Klanten **Adviseren**	Polis **Bemiddelen**

onesurance
brains available

Twee typen AI.

Generative AI.

- Genereert zelf nieuwe content
- Algemeen toepasbaar
- Black box (niet uitlegbaar)
- Niet getraind op eigen data
- Vereist altijd nacontrole
- Lost het probleem niet echt op

Voorbeelden:

- Chat-GPT
- Midjourney

DE

Ik ben een intermediair in de verzekeringssector en heb meer dan 10.000 klanten. Wie van mijn klanten zijn voor mij het meest waardevol en hebben behoefte aan extra aandacht van mijn adviseurs?

Als intermediair in de verzekeringssector is het belangrijk om de waarde van je klanten te bepalen en te identificeren wie extra aandacht nodig heeft. Er zijn verschillende manieren om dit te doen. Hier zijn enkele suggesties:

1. Omzet en premievolume: Analyseer de omzet en het premievolume van elke klant. Klanten die regelmatig hoge premies betalen of een groot aantal verzekeringen hebben, kunnen over het algemeen als waardevoller worden beschouwd.
2. Schadelast: Bekijk de schadeclaims van elke klant. Klanten met een hogere schadelast kunnen extra aandacht nodig hebben om hen te helpen bij het verminderen van risico's of het vinden van geschikte dekkingen.
3. Loyaliteit en retentie: Analyseer de klantloyaliteit en retentie. Klanten die al langere tijd bij jouw bedrijf zijn en regelmatig verzekeringen vernieuwen, zijn waardevol omdat ze waarschijnlijk tevreden zijn met je diensten.
4. Cross-selling en upselling-kansen: Identificeer klanten die mogelijk interesse hebben in aanvullende verzekeringen of uitbreidingen op hun bestaande polissen. Dit kunnen klanten zijn die bijvoorbeeld onlangs een huis hebben gekocht en een aanvullende opstalverzekering nodig hebben.
5. Communicatie en interactie: Houd bij hoe vaak en op welke manier klanten contact hebben met je adviseurs. Klanten die regelmatig contact opnemen of betrokken zijn bij discussies over hun verzekeringen, hebben mogelijk behoefte aan meer aandacht.

Door deze factoren te analyseren en te combineren, kun je een rangorde maken van je klanten op basis van hun waarde en behoefte aan extra aandacht. Dit stelt je in staat om je adviseurs effectief in te zetten en de juiste klantenprioriteiten te stellen. Houd er rekening mee dat het ook belangrijk is om klanten op individuele basis te beoordelen en rekening te houden met hun specifieke behoeften en doelen.

Specifieke AI.

- Ingericht voor één specifieke taak
- Transparant algoritme mogelijk
- Op eigen data trainen
- Hoge nauwkeurigheid
- Hoge betrouwbaarheid
- Vereist specifieke AI kennis

Voorbeelden:

- Predictive analytics
- NLP
- RPA (mits zelflerend)

Onder de motorkap.

Business doel

Actief klantbeheer 2.0
de juiste klanten, op het juiste moment de juiste aandacht

Voorspellingen

Kans op royering
(churn)

Waardevolle klanten
(CLV)

Behoefte extra polis
(next best polis)

Technieken

Regression | Classification | Survival analysis | Clustering | Recommender systems | NLP / sentiment

ML / AI modellen

Linear / logistic	Decision tree	Bayesian methods	Content-based filtering	(Deep) neural networks
Support vector machines	Random forests	K-Nearest Neighbours	Collaborative filtering	GPT / LLM

Voorspellen van churn op klant- en polisniveau.

INSURANCE DATA

ANVA

DIAS SOFTWARE

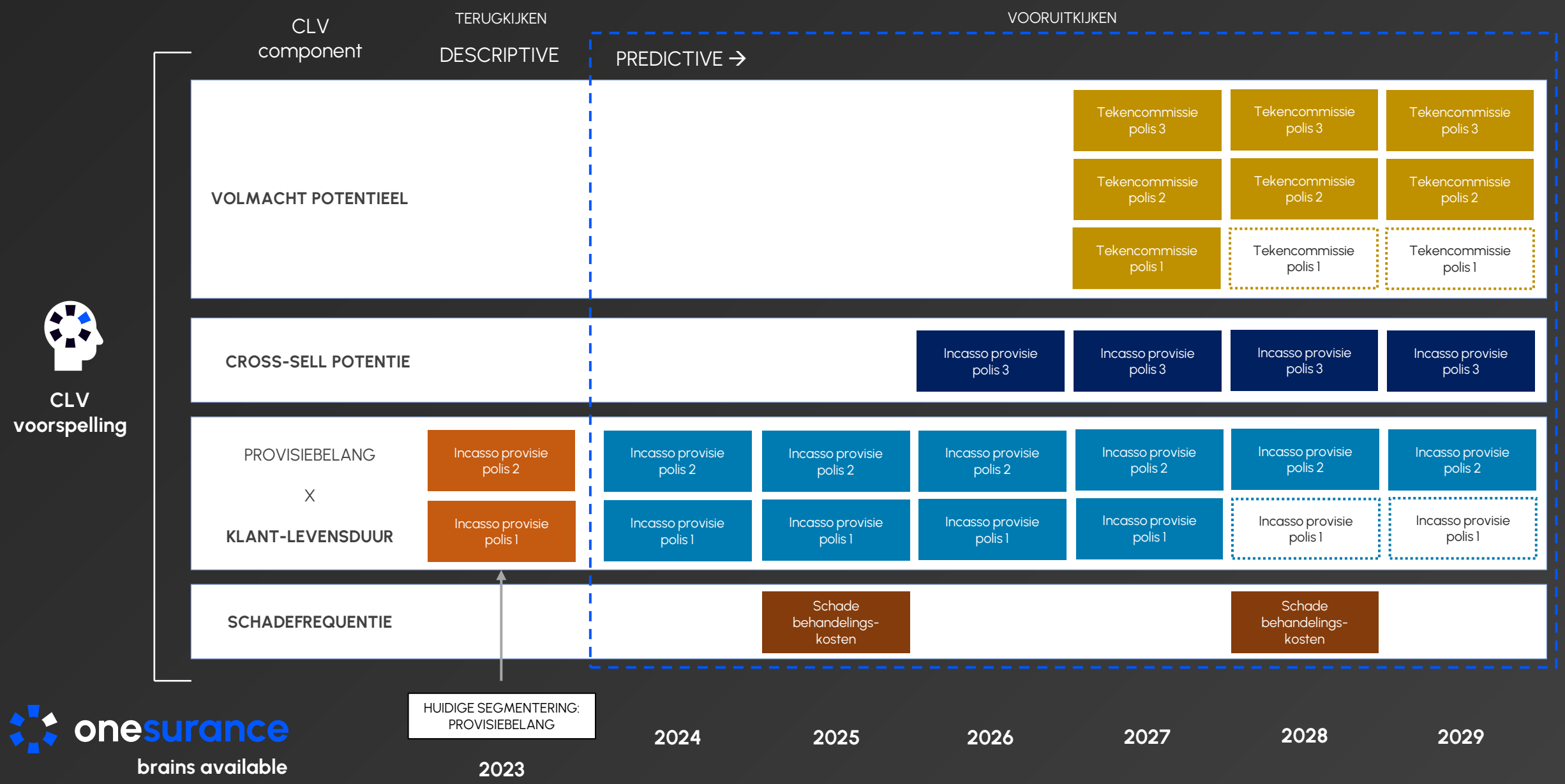
CCS

Aantal polissen	Nieuwste polis
#polissen geroy.	Mutatiecode
Looptijd 1e polis	Postcodegebied
Leeftijd	Laatste schade
Klantduur	Afstand kantoor
Premie belang	Levenpolis J/N
Laatste mutatie	Hypotheek J/N
Adviseur	Gezinssituatie

Kans op royement voor alle relaties

onesurance
brains available

Voorspellen van customer lifetime value (CLV).



onesurance
brains available

Realiseer een toekomstbestendige klantbediening.

KANS OP **ROYEMENT** (CHURN)

DIGITALE SERVICE	BELLEN IS RENDABEL	BEZOEKEN IS RENDABEL
6 **REDUCE** NIETS DOEN OF EXIT LAGE CLV HOGE KANS OP ROYEMENT	3 **SUSTAIN** NÚ BELLEN GEMIDDELDE CLV HOGE KANS OP ROYEMENT	1 PRIORITY **DEFEND** NÚ BEZOEKEN HOGE CLV HOGE KANS OP ROYEMENT
GEMIDDELD ROYEMENT		
5 **ENGAGE** MAILEN LAGE CLV LAGE KANS OP ROYEMENT	4 **ENLARGE** MAILEN/LATER BELLEN GEMIDDELDE CLV LAGE KANS OP ROYEMENT	2 **NURTURE** LATER BEZOEKEN HOGE CLV LAGE KANS OP ROYEMENT

POTENTIEEL KLANTWAARDE (CLV)

onesurance
brains available

Focus op de meest waardevolle klanten.

Aantal relaties
45.632

Totaal incasso provisie
€ 10.723.520

Incassoprovisie / klant
€ 235

Totaal CLV
€ 89.940.672

CLV / klant
€ 1.971

6 REDUCE

3651 Aantal relaties	€ 107.235 Incassoprovisie
11,3% Royement	€ 899.407 CLV
1,2 Polisdichtheid	€ 80.947 Potentie

CLV per klant: € 179

3 SUSTAIN

5932 Aantal relaties	€ 1.179.587 Incassoprovisie
12,5% Royement	€ 4.497.034 CLV
2,2 Polisdichtheid	€ 1.034.318 Potentie

CLV per klant: € 758

1 DEFEND

1%

8670 Aantal relaties	€ 3.109.821 Incassoprovisie
11,3% Royement	€ 35.076.862 CLV
3,9 Polisdichtheid	€ 3.858.455 Potentie

CLV per klant: € 4.046

GEMIDDELD ROYEMENT 8,3%

5 ENGAGE

6388 Aantal relaties	€ 643.411 Incassoprovisie
6,2% Royement	€ 1.798.813 CLV
1,4 Polisdichtheid	€ 503.668 Potentie

CLV per klant: € 394

4 ENLARGE

6845 Aantal relaties	€ 1.501.293 Incassoprovisie
6,8% Royement	€ 5.396.440 CLV
2,3 Polisdichtheid	€ 1.025.324 Potentie

CLV per klant: € 788

2 NURTURE

14146 Aantal relaties	€ 4.182.173 Incassoprovisie
5,7% Royement	€ 42.272.116 CLV
3,5 Polisdichtheid	€ 3.804.490 Potentie

CLV per klant: € 2.988

TOPDEFEND

Aantal adviseurs
11

Afspraken/week
8

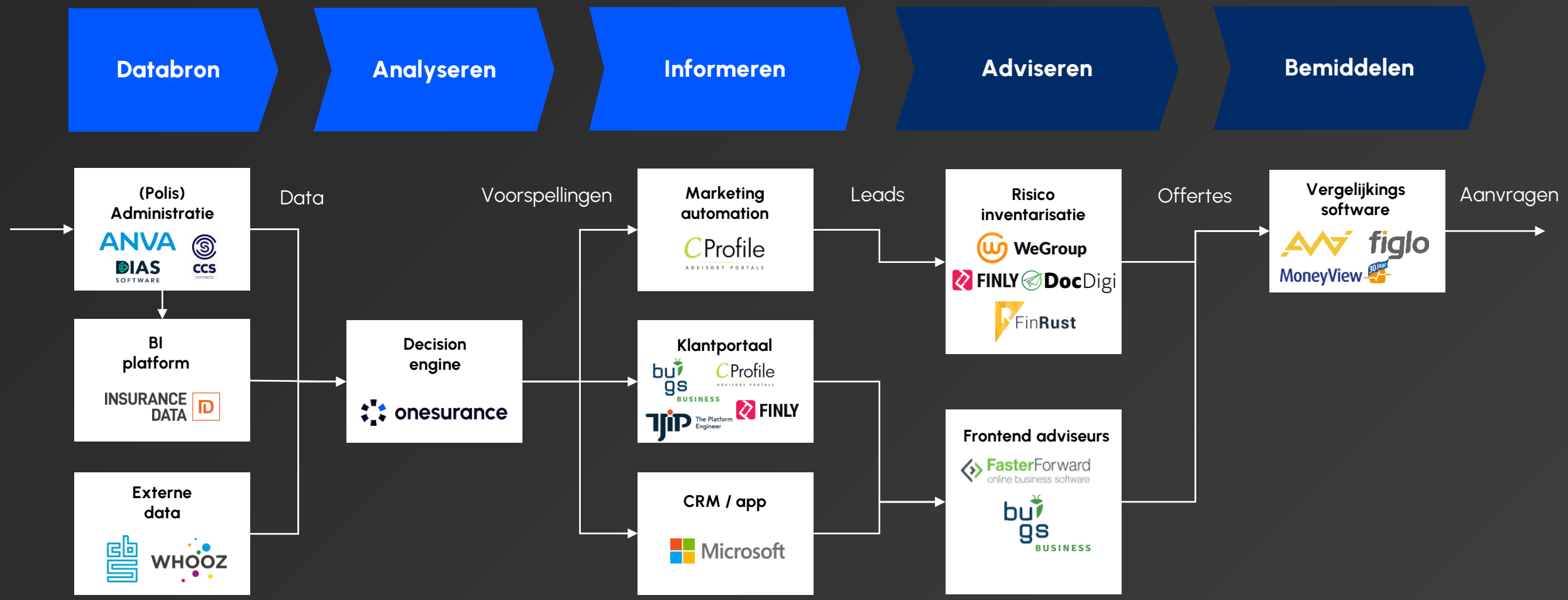
Conversie
70%

Predictions / maand
502

Perc. totaal
1.1 %

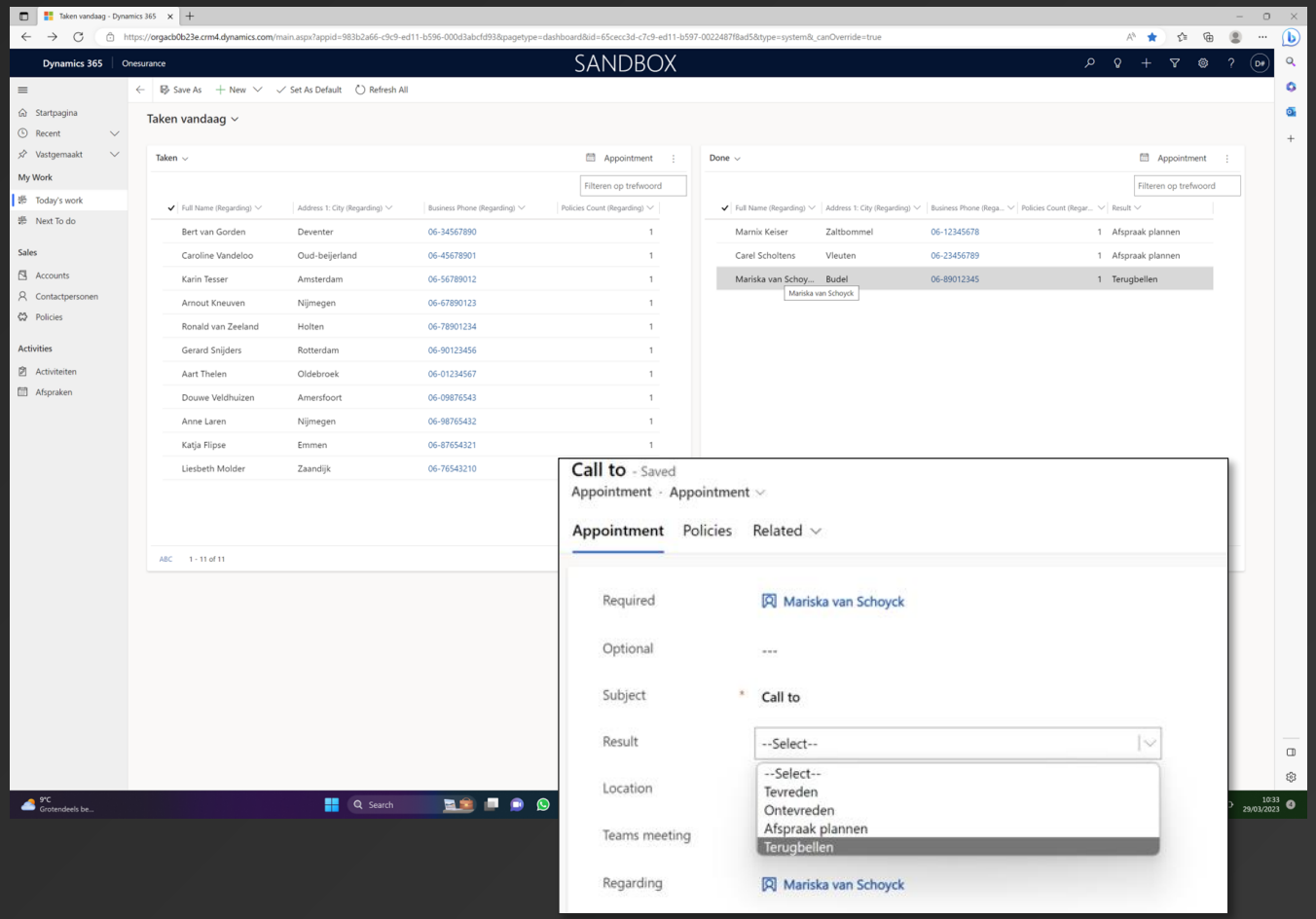
onesurance
brains available

Hoe ziet het er technisch uit.

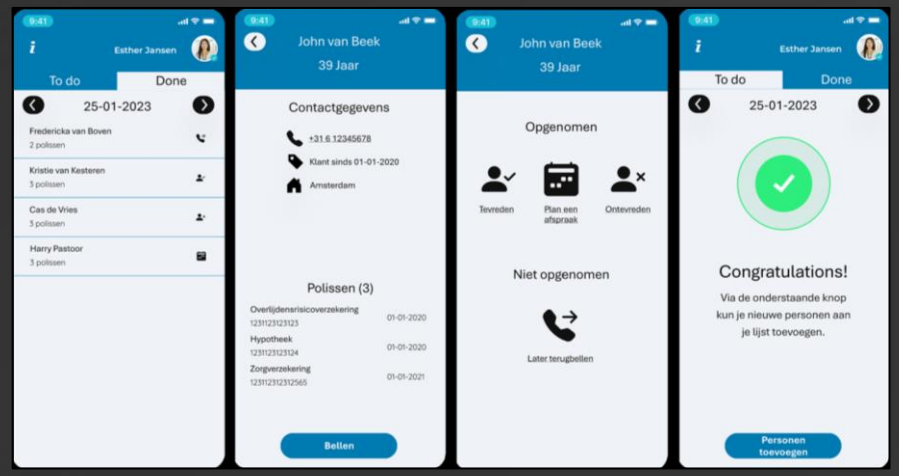


onesurance
brains available

Van voorspelling naar actie.



Mobile app voor buitendienst



Microsoft

onesurance
brains available

Next best polis / dekking.

onesurance
brains available

Data gedreven inkoop.

KLANT ABC

SBI code 14.1

NEXT BEST POLIS
Milieu-aansprakelijkheid

Voorspelling op portefeuille niveau

PORTEFEUILLE XYZ ASSURADEUREN

SBI code 14.1/54.2/67.2/98.0

NEXT BEST POLIS
876x Milieu-aansprakelijkheid

Potentieel

Specificeer de product-markt fit

ANALYSE & INKOOPRISICO'S

PREMIES **CONDITIES**

Stem product af met verzekeraar

345x

- ✓ Soepele acceptatie
- ✓ Betere premies/voorwaarden
- ✓ Clausules toegespitst op SBI ed.
- ✓ Hoge conversie
- ✓ Transparante inkoop

Voorzie je klanten van aanbod op maat

onesurance
brains available

Zelflerende AI oplossingen met meetbaar resultaat.

	CLV & churn	Next best polis	Acceptatie assistent
Business doel	Loyale waardevolle klanten behouden	Benut extra potentie bestaande klanten	
Gebruiker(s)	Adviseur of binnen-/buitendienst	Adviseur of binnen-/buitendienst	
Focus KPIs	CLV ↑ Royement ↓	Polisdichtheid ↑ Verzekerd bedrag ↑	

onesurance
brains available

Een standaard acceptatieproces.

Praktijk
- Acceptatie is arbeidsintensief
- Specialisten en acceptanten zijn schaars
- Invullen vragenlijst of acceptatietraject duurt lang

Resultaat
- Ontevreden klant of adviseur
- Geen omzet (annulering of afwijzing)
- Hoge kosten

Kan dit niet…
- ✓ Makkelijker
- ✓ Sneller
- ✓ Slimmer
- ✓ Schaalbaarder
- ✓ Leuker?

onesurance
brains available

Een ~~standaard~~ modern acceptatieproces met AI.

Adviseur maakt offerte op

Adviseur / klant vult vragen in

Zelflerend AI algoritme

- Advies o.b.v. ingevulde antwoorden
- Transparant en uitlegbaar
- Business en data checks

Acceptatie assistent

Accepteren	>95%	-
Acceptatie advies	Kans op acceptatie	Reden tot afwijzen

Accepteren

Handmatige controle

onesurance
brains available

Een ~~standaard~~ modern acceptatieproces met AI.

Adviseur maakt offerte up

Adviseur / klant vult vragen in

Zelflerend AI algoritme

- Advies o.b.v. ingevulde antwoorden
- Business en data checks
- Transparant en uitlegbaar

STP accepteren 2.0

Acceptatie assistent

Accepteren	>50%	F2. Verzekerd object (€)
Acceptatie advies	Kans op acceptatie	Reden tot afwijzen

Accepteren

Handmatige controle

Leg interacties vast

- Meet resultaten en creëer bewijs
- Alerts en monitoring bij trendbreuk

Zelflerend proces

- Dagelijkse (automatische) evaluatie
- Periodieke evaluatie met experts

onesurance
brains available

Andere vaak gekozen use cases.

KLANT TEVREDENHEID	ROYEMENT VERLAGEN	Voorspellen welke klanten een hoge kans op royement hebben en proactief handelen om dit te voorkomen.
	ACTIEF KLANTBEHEER	Proactief klantbeheer schaalbaar opzetten voor de hele portefeuille.
	ZORGPLICHT	Het (minimaal) voldoen aan zorgplicht.
PROCESSEN	STP ACCEPTATIE	Het verder digitaliseren van acceptatieprocessen.
	STP SCHADE	Schadebehandeling versnellen en waar mogelijk automatiseren bijv. STP van eenvoudige schades.
	ACTIEF PROLONGEREN	Automatisch matchen van optimale tarief aan waardevolle klanten in portefeuille.
RENDEMENT	EFFECTIEF BEHEER	Voorspellen van de customer lifetime value (CLV) per klant en adviseurs hierop effectiever inzetten.
	BLEEDERS	Voorspellen wat potentieel slechte risico's zijn in de portefeuille om combined ratio te verbeteren.
	FEEDERS	Voorspellen wat potentieel goede klanten zijn in de portefeuille en look-a-likes uit de markt halen.

10 jaar *lessons learned*: Hoe start je met AI.

WAAROM AI

AI BUSINESS FIT

EEN DAGDEEL

HOE AI

AI KICKSTART

DATA ENGINEERING – 2 SPRINTS

MODEL ENGINEERING – 2 SPRINTS

IN PRAKTIJK BRENGEN

AI DELIVERY

PILOT – 3 MAANDEN

GO LIVE

- GEPRIORITEERDE USE CASES
- PROOF OF PREDICTIONS
- VALUE CREATION

onesurance
brains available

Alle benodigde expertise in één team.

Insurance expert

- Begrijpt dynamiek van verzekeraars en volmachten
- Denkt altijd vanuit klant en adviseur
- Kent de praktijk en beschikt over diepgaande verzekeringskennis

AI strateeg

- Verbindt business met techniek
- Ziet het grote plaatje en bouwt aan de totaal oplossing
- Beschikt over kennis van (on)mogelijkheden AI-processen

ML engineer(s)

- Verantwoordelijk voor accurate en robuuste voorspellingen
- Toetst en monitort data in- en output
- Beschikt over diepgaande kennis van Machine Learning en AI

Delivery manager

- Zorgt dat deliverables op tijd en correct worden opgeleverd
- Zet de experts in hun kracht en ontzorgt stakeholders
- Beschikt over relevante kennis en ervaring m.b.t. procesbewaking

Solution architect

- Inventariseert het huidige IT landschap en architectuur
- Specificeert opties voor implementatie van beoogde oplossing
- Zorgt dat de oplossing wordt geautomatiseerd (live)

Vragen?

Dennie van den Biggelaar

06 – 12 23 66 67
dennie@onesurance.nl

Jack Vos

06 – 51 90 20 62
jack@onesurance.nl

LinkedIn

onesurance
brains available

Rithmeesterpark 50 Breda
www.onesurance.nl