Menzis’ reis naar een ‘conversational world’

Jesper Saaltink

Start

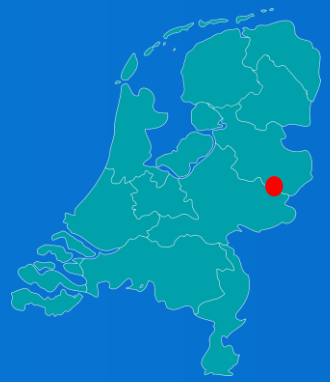
Mariënhof, Amersfoort

5 oktober 2023

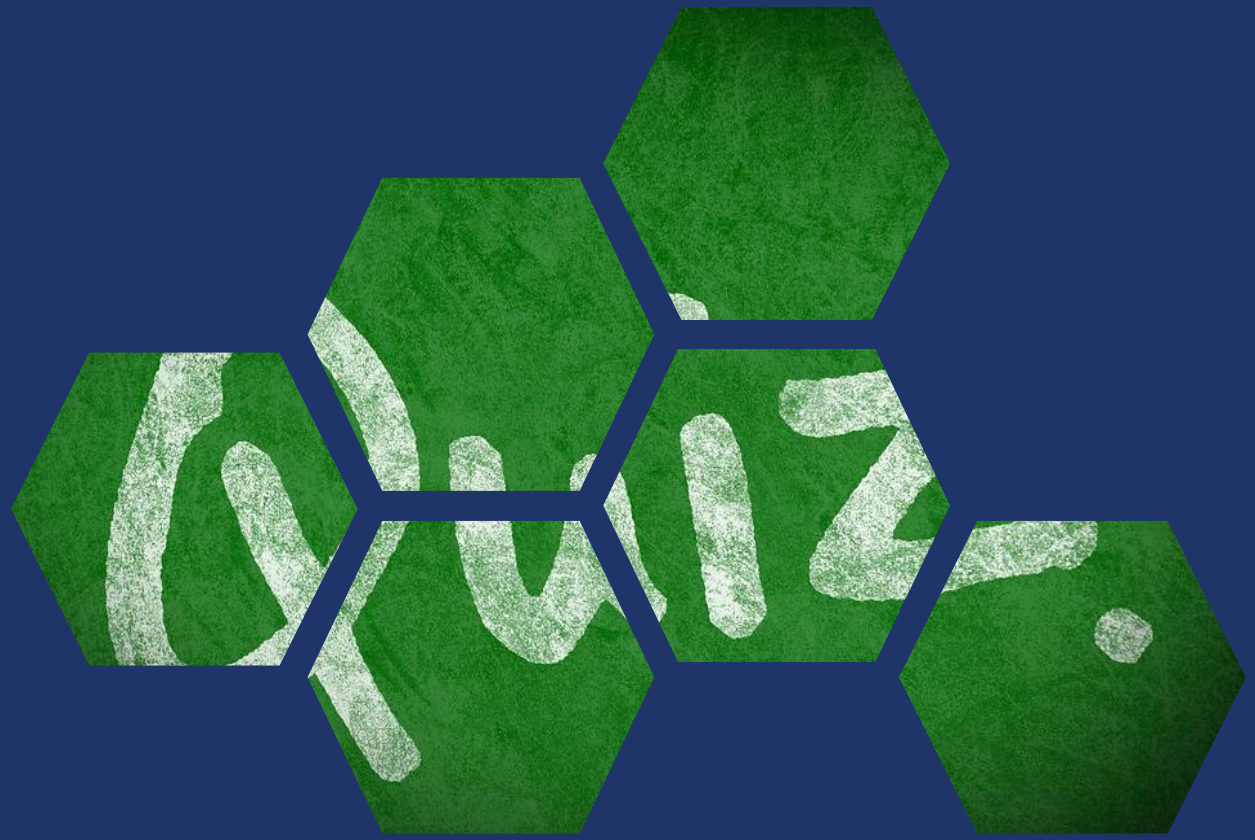
Jesper Saaltink

Productowner Klantbediening ‘gemak voor de klant’

- Klantgericht samenwerken
- Customer Experience Manager
- Procesverbetermanager (lean)
- Haaksbergen
- Voetbal, padel



Warming-up Quiz



Hoeveel zorgverzekeringsmerken heeft Menzis?

Meer dan 3

Hoeveel zorgverzekeringsmerken heeft Menzis?

Meer dan 3

Hoeveel verzekerden heeft coöperatie Menzis?

Meer dan
2.000.000

Hoeveel verzekerden heeft coöperatie Menzis?

1.840.000

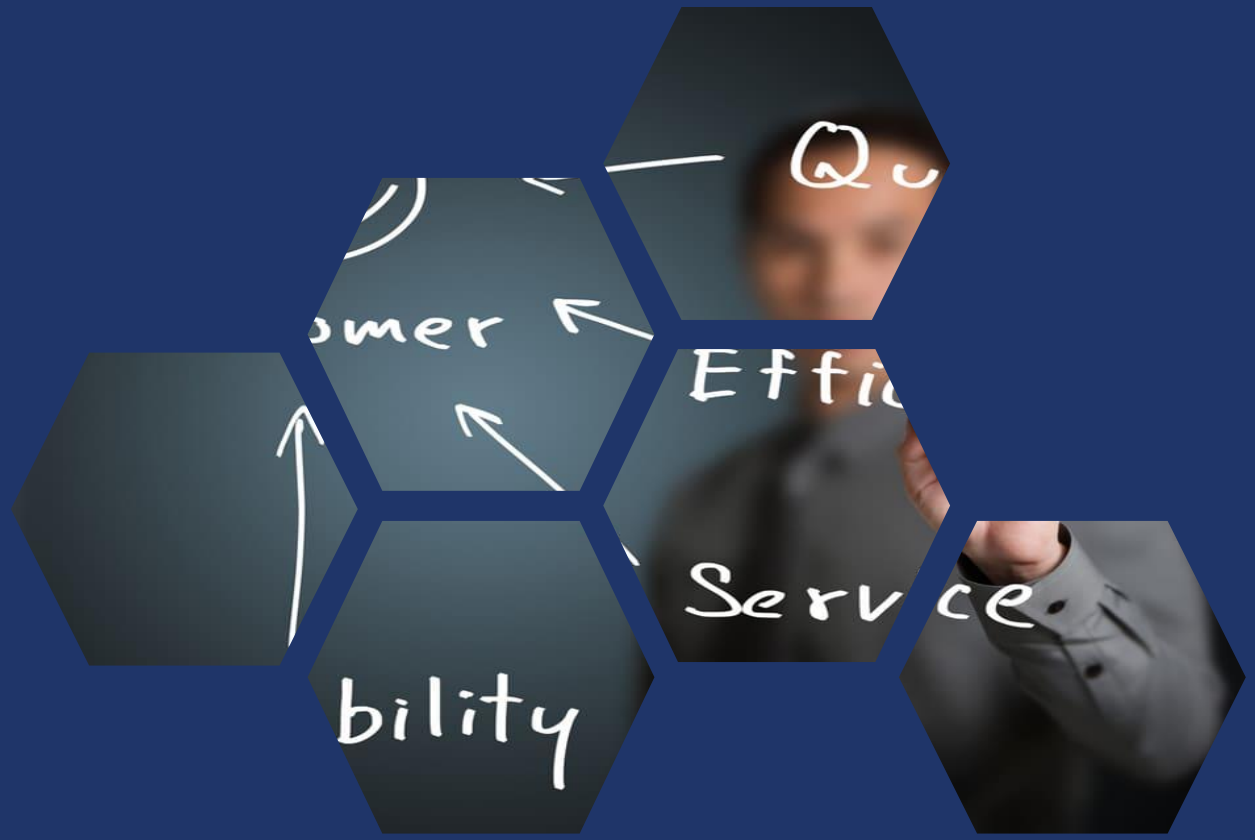
Hoeveel medewerkers (fte) werken er bij de klantenservice?

Meer dan 130

Hoeveel medewerkers (fte) werken er bij de klantenservice?

Rustige periode 110
In overstapseizoen naar 130 + 40 extern

Onze visie op klantbediening en de rol van (geautomatiseerd) klantcontact



De waarde van klantcontact

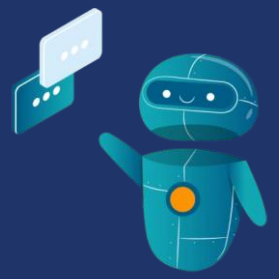
Waarde voor de organisatie

Moedig aan
Maak het makkelijker

Moedig aan
Besteed meer tijd

Stoppen
Neem de oorzaken weg

Automatiseer
Stuur op selfservice



Waarde voor de klant

Bron: Best service is no service (Bill Price & David Jaffe)

Ontwikkelingen

- Scherpe premie
- Innovatieve technologische mogelijkheden
- Toenemende klantverwachtingen in (digitaal) klantcontact
- Personeelstekort klantenservice > lange wachttijden
- Versneller: Covid-19

Strategie

- 7 > 3 — Minder kanalen > efficiënter werken
- DF — Versterken online/ digital als voorkeurskanaal
- 24/7 — 24/7 bereikbaarheid door geautomatiseerd klantcontact

Onze reis naar een ‘conversational world’

Tijdlijn implementatie chatbot

Eind 2019

Verkenning mogelijkheden en aanpak

CM.com

Seamly

Fase 1

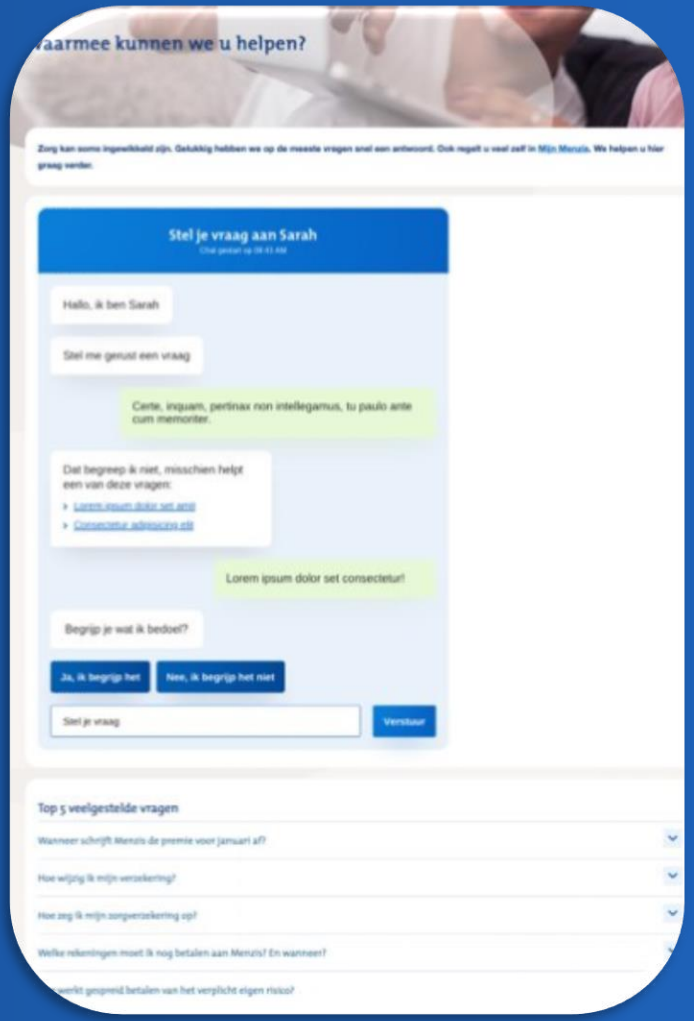
Fase 2

Fase 3

Mei 2020

Menzis chatbot Sarah naast bemande chatkanaal

- A/B-test, 50% krijgt chatbot te zien
- Alleen op Service & Contact pagina ‘embedded’
- Top-10 vragen
- Volledig Scripted
- Livechat apart benaderbaar



December 2021

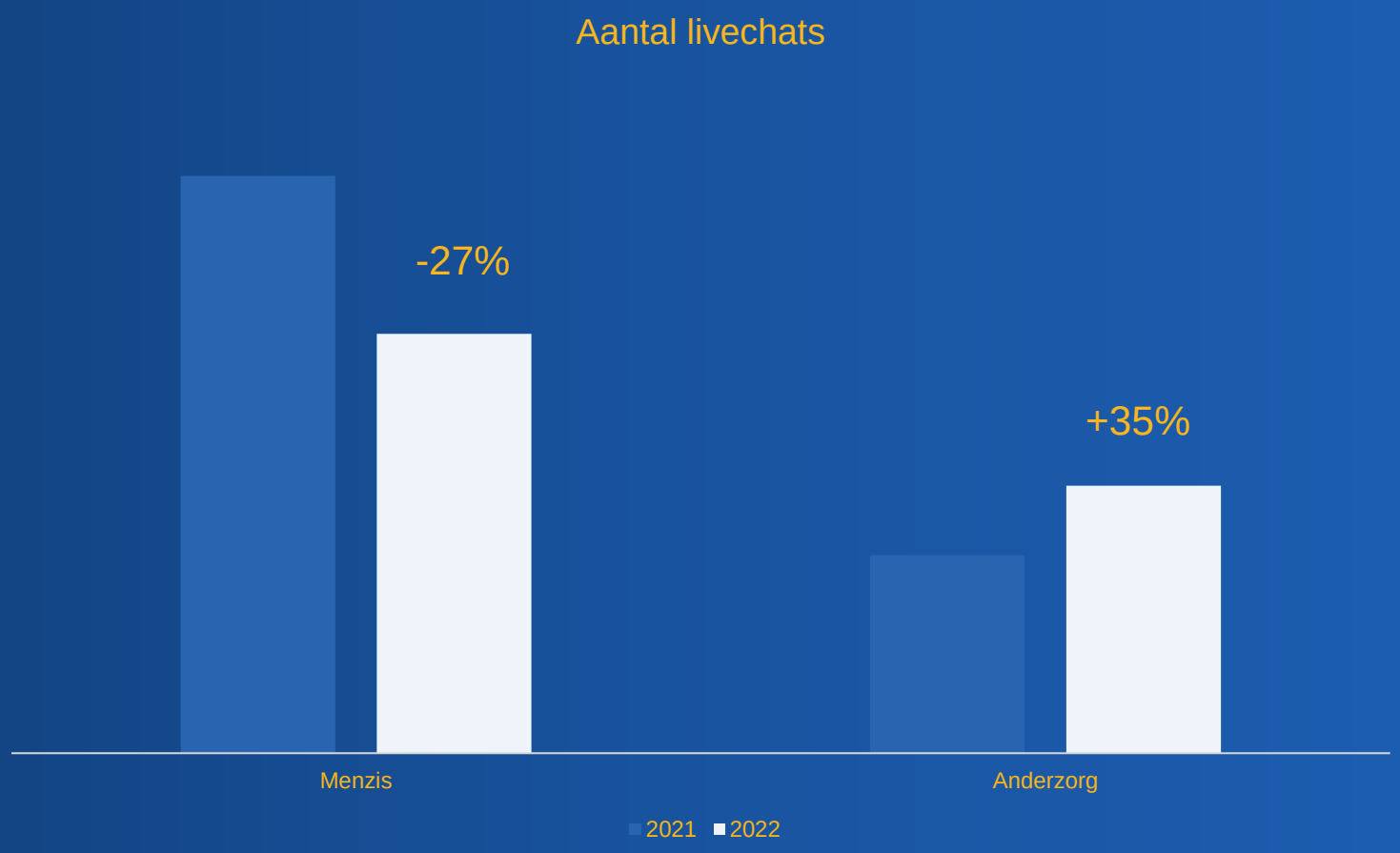
Integratie Sarah en live-chat

- Chatbot kan escaleren naar live-chat
- Live-chat rechtstreeks te benaderen
- Ontwerp 2.0 met ‘pinned ontwerp’

Experiment Voicebot

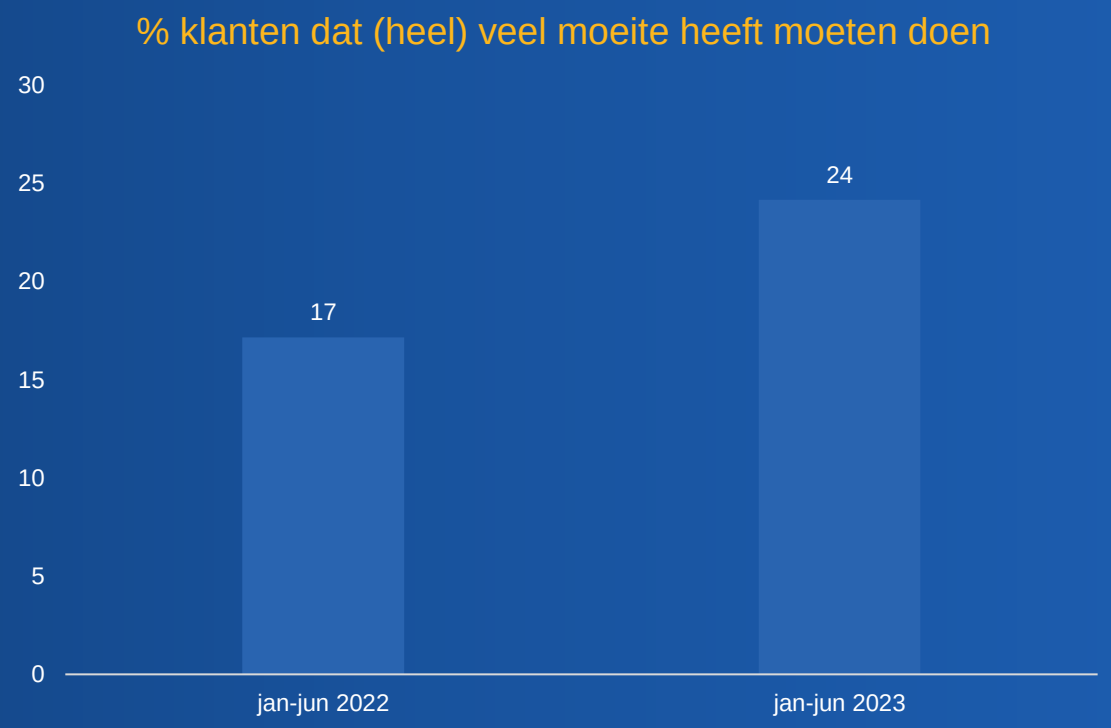
Juli 2022

Livechat Menzis alleen beschikbaar na chatbot



Juli 2022

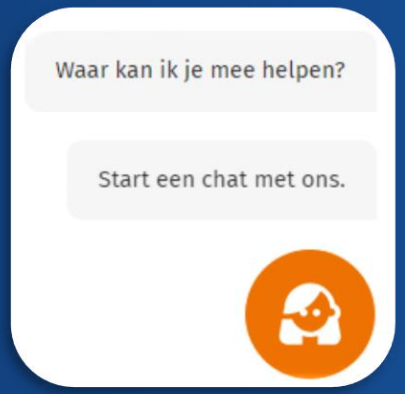
Livechat Menzis alleen beschikbaar na chatbot

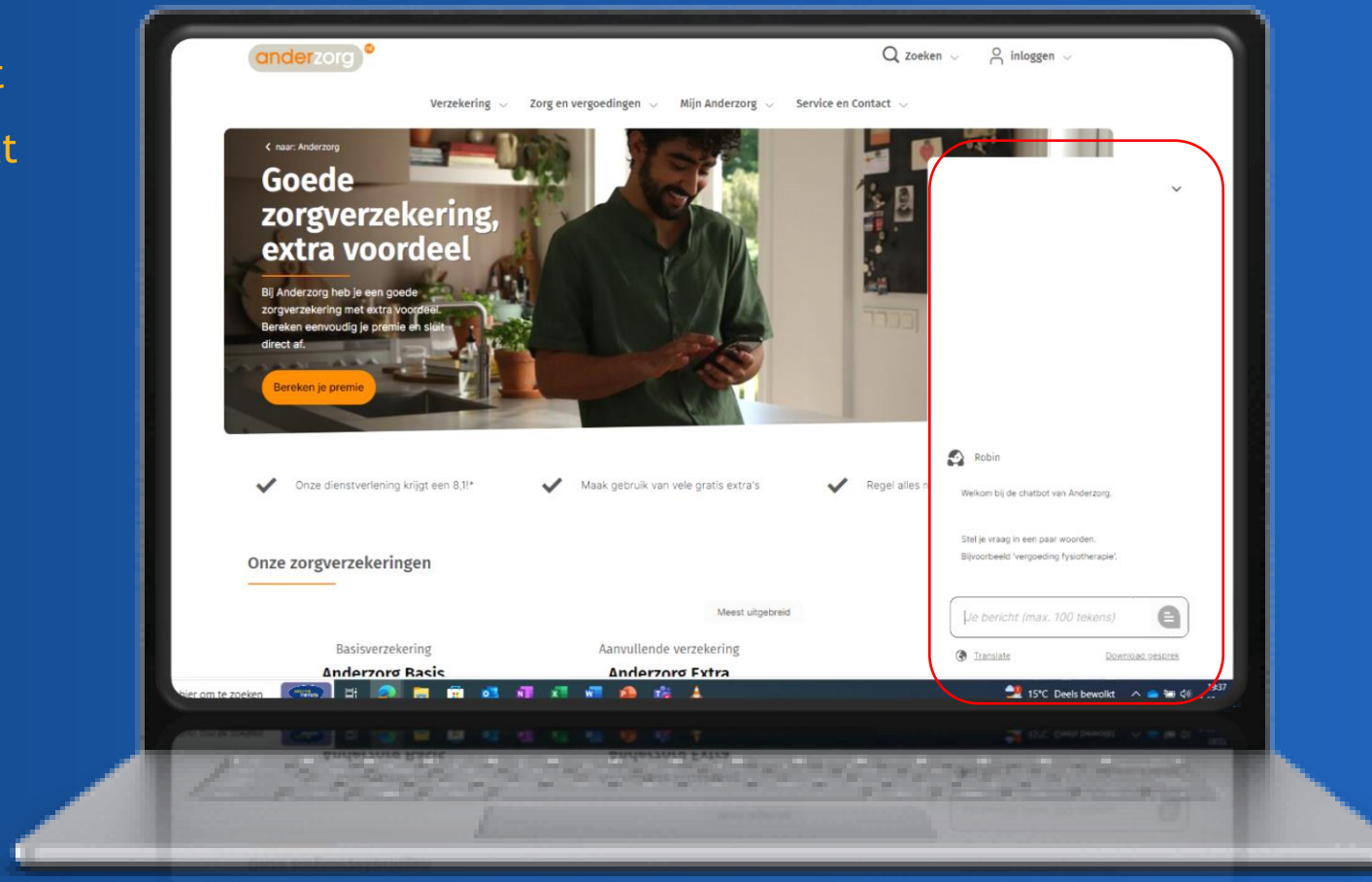


September 2022

Chatbot Anderzorg (Robin)

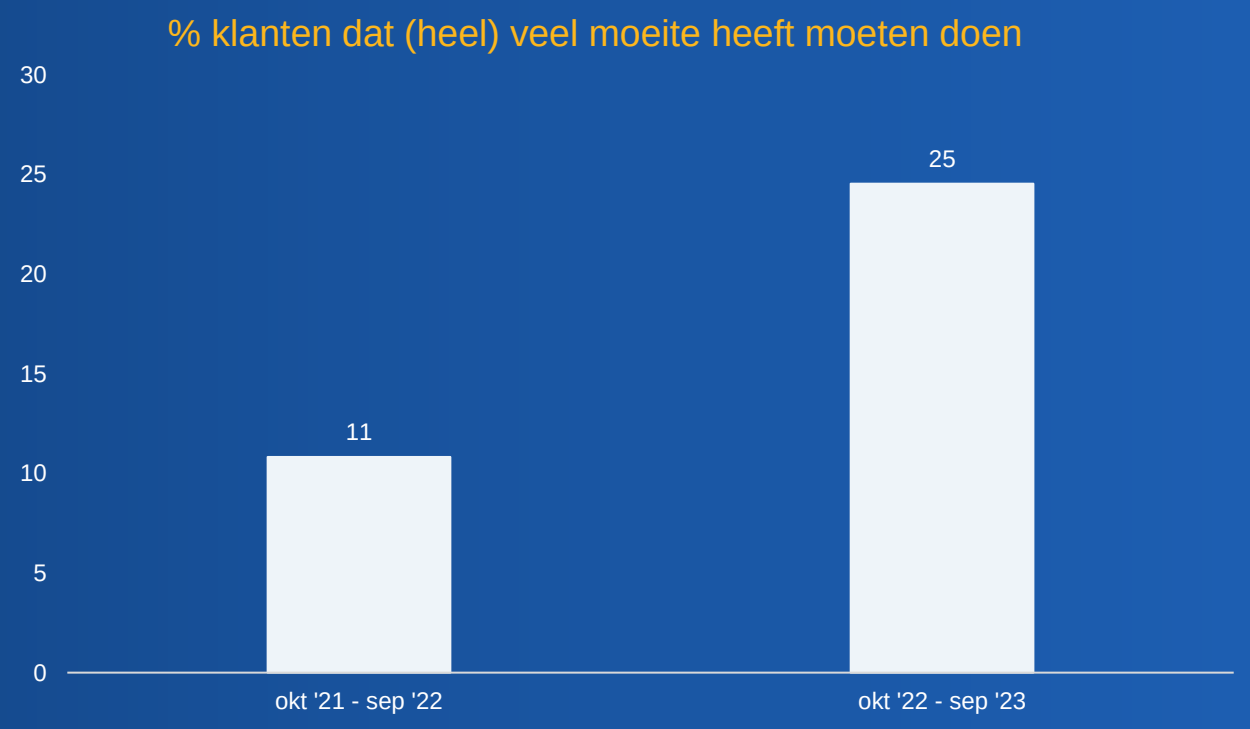
- Dialogen van Menzis herbruikt
- Direct integratie met live-chat





September 2022

Chatbot Anderzorg (Robin)



Oktober 2022

Inhuur Conversational Designer (interim)

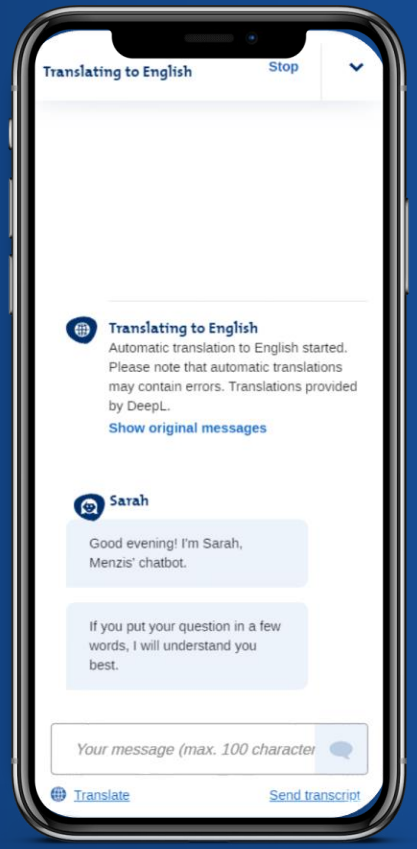
December 2022

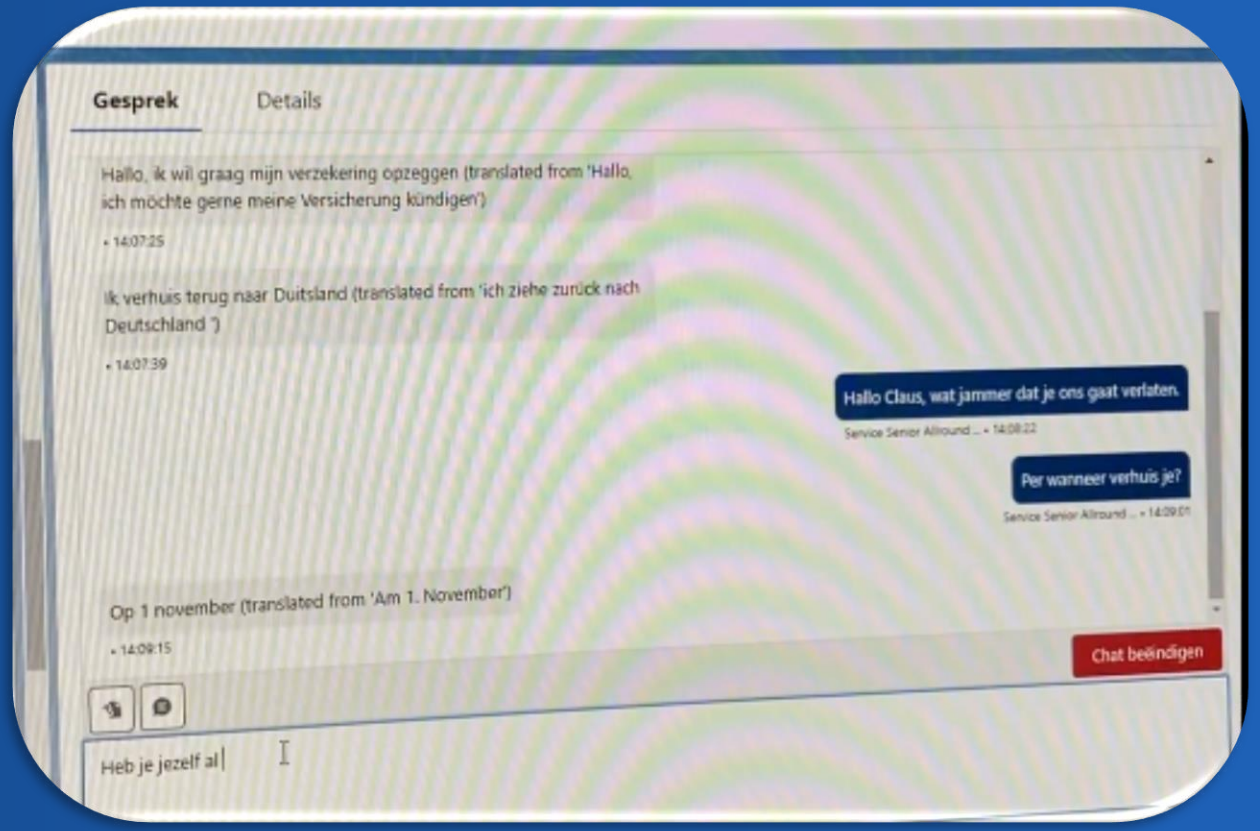
Opzeggen via de chatbot (+ RPA)

- 2.500 opzeggingen verwerkt
- Voorheen per e-mail

Januari 2023

Auto-translate dialogen

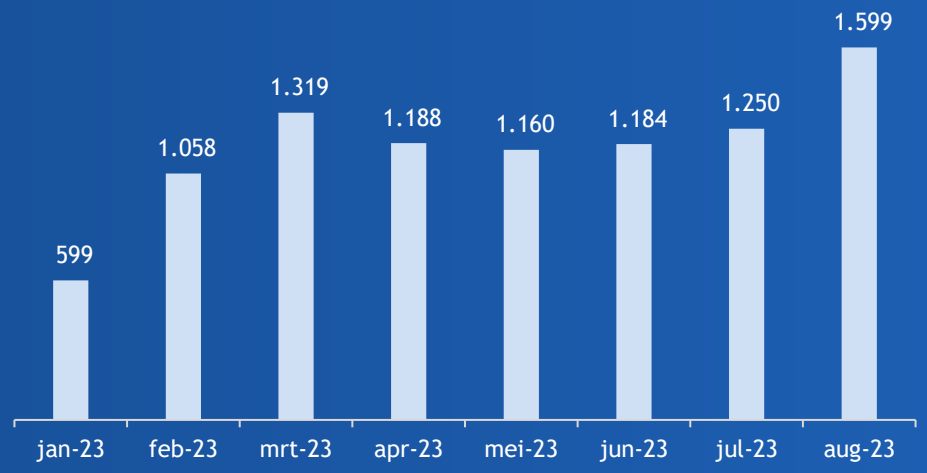




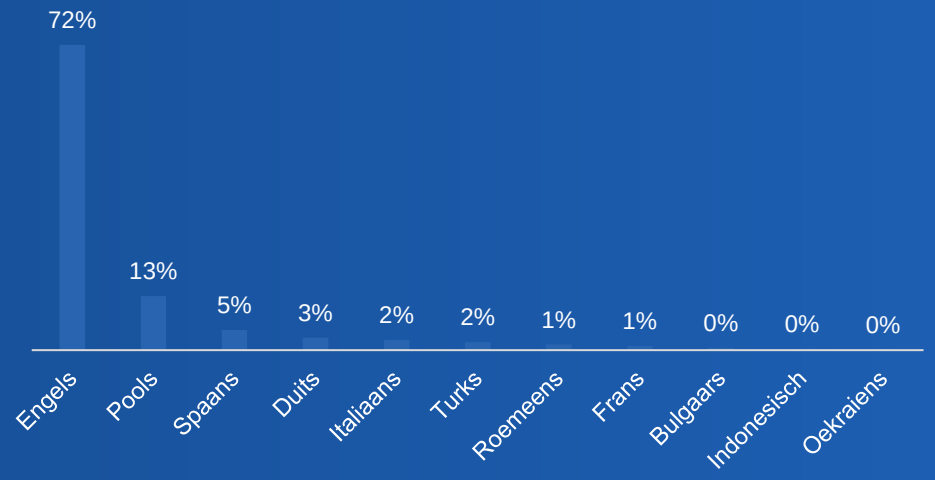
Januari 2022

Auto-translate dialogen

Translated conversation per maand



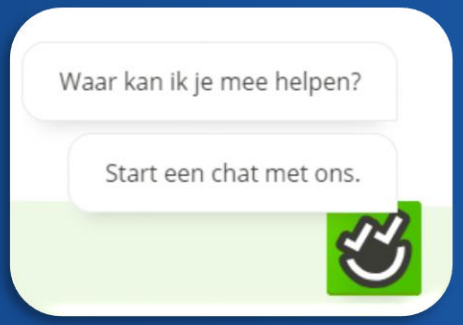
Percentages per taal



4-5% van de sessies wordt vertaald

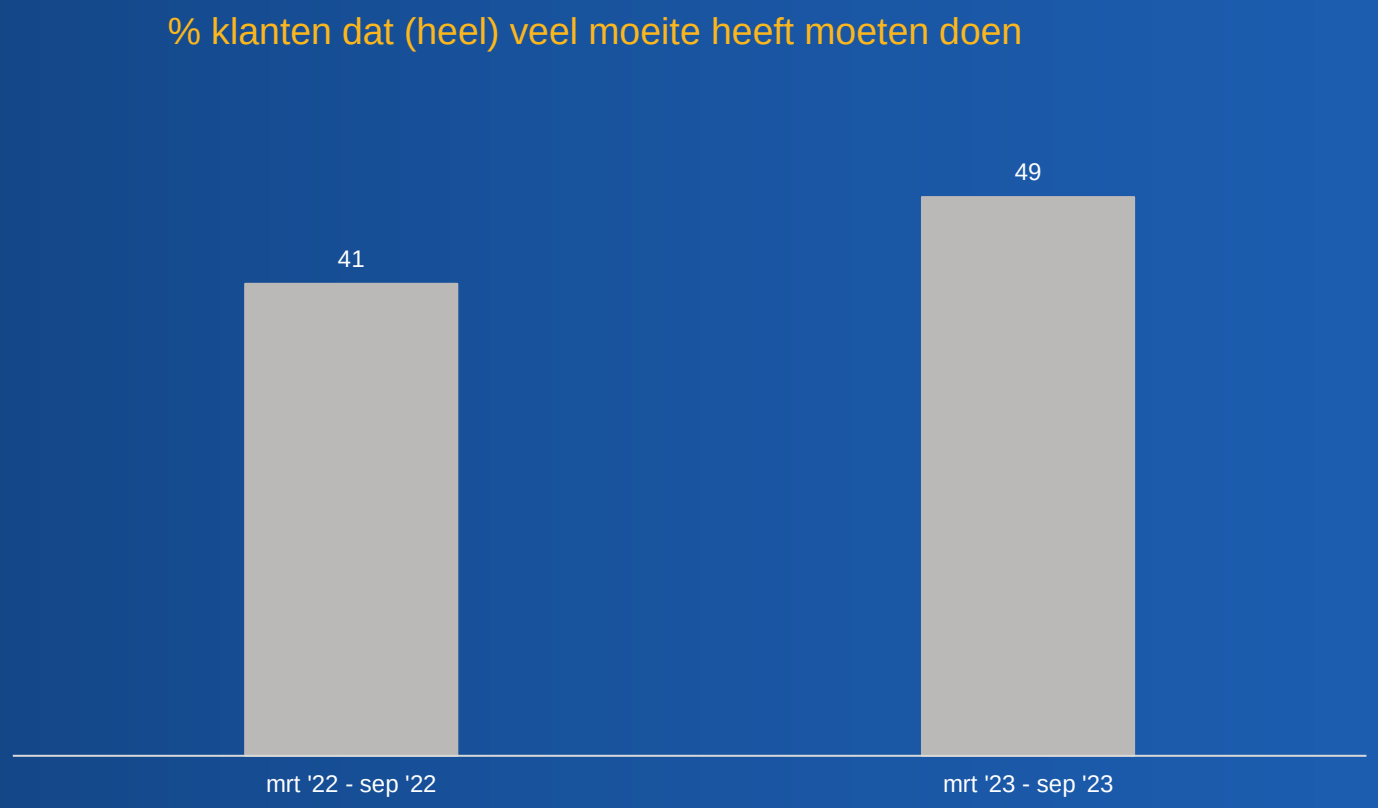
Maart 2023

Chatbot VinkVink (Noa) live



Maart 2023

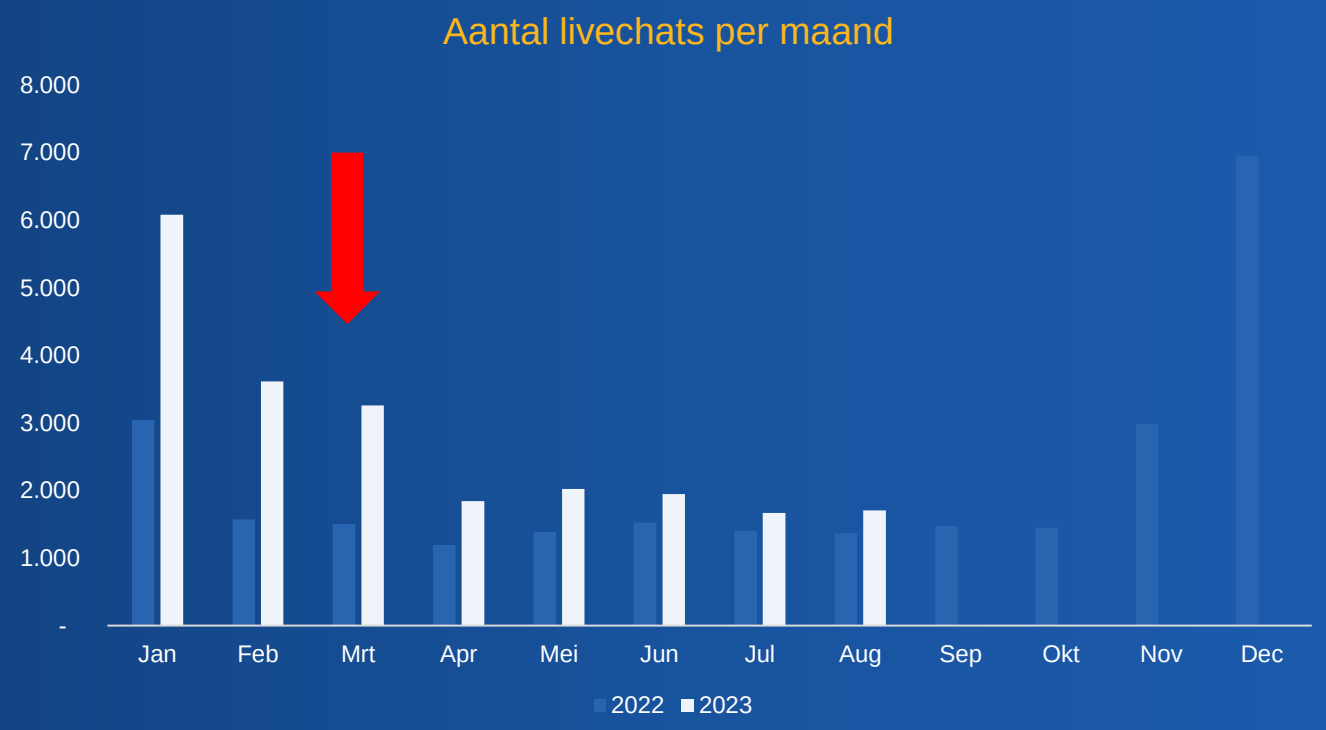
Chatbot VinkVink (Noa) live



Maart 2023

Chatbot VinkVink (Noa) live

Aantal verzekerden in 2023 circa 2,2 keer zo hoog



Maart 2023

Chatbot VinkVink (Noa) live

Verwachte aantal chats
(mrt – aug ‘23)
18.400

–

Aantal chats
(mrt – aug ‘23)
12.400

=

Afname chats
6.000

chatbot sessies
27.300

Kosten chatbot
€41.000

Netto besparing
€20.000

Medio 2023

Professionaliseren bemensing

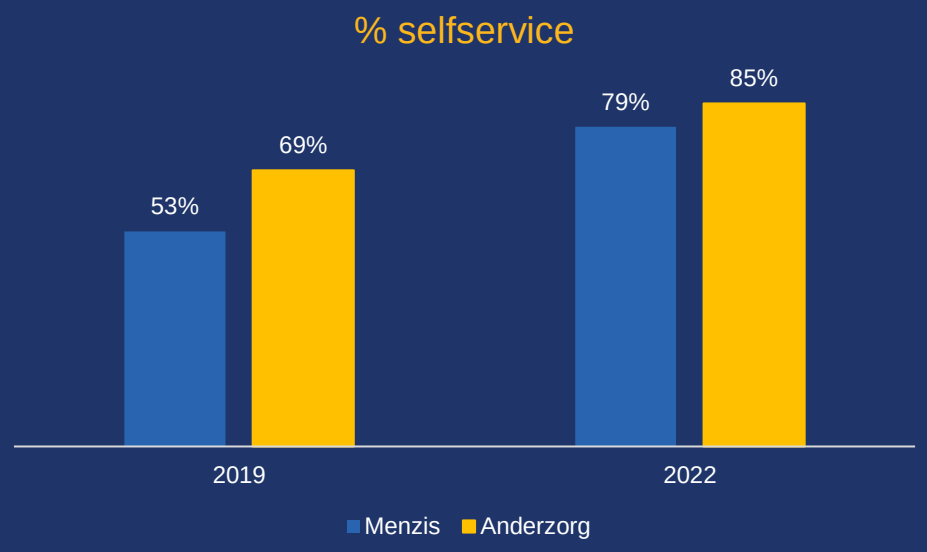
- 2 medewerkers Klantcontact benoemd tot Medewerker Conversational AI
- Extern werven Conversation Designer

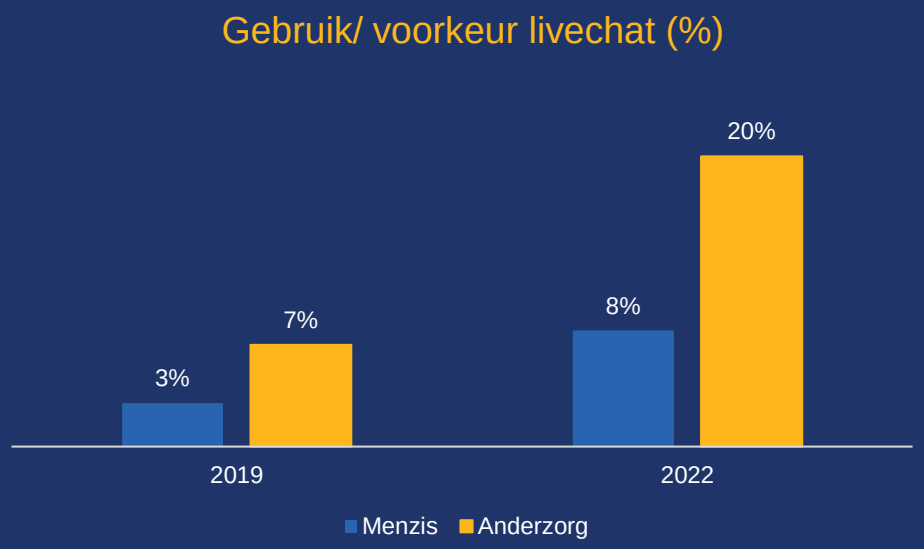
Conclusies & Roadmap

Inzichten

1. Selfservice neemt toe
2. Bots zorgen voor afname bemand klantcontact
3. Voorkeur en gebruik livechat nemen toe
4. Impact op gebruiker(‘moeite’) bemande kanaal is negatief
5. ‘Moeite’ onbemande kanaal (CES*) = 10

** Percentage (heel) veel moeite*

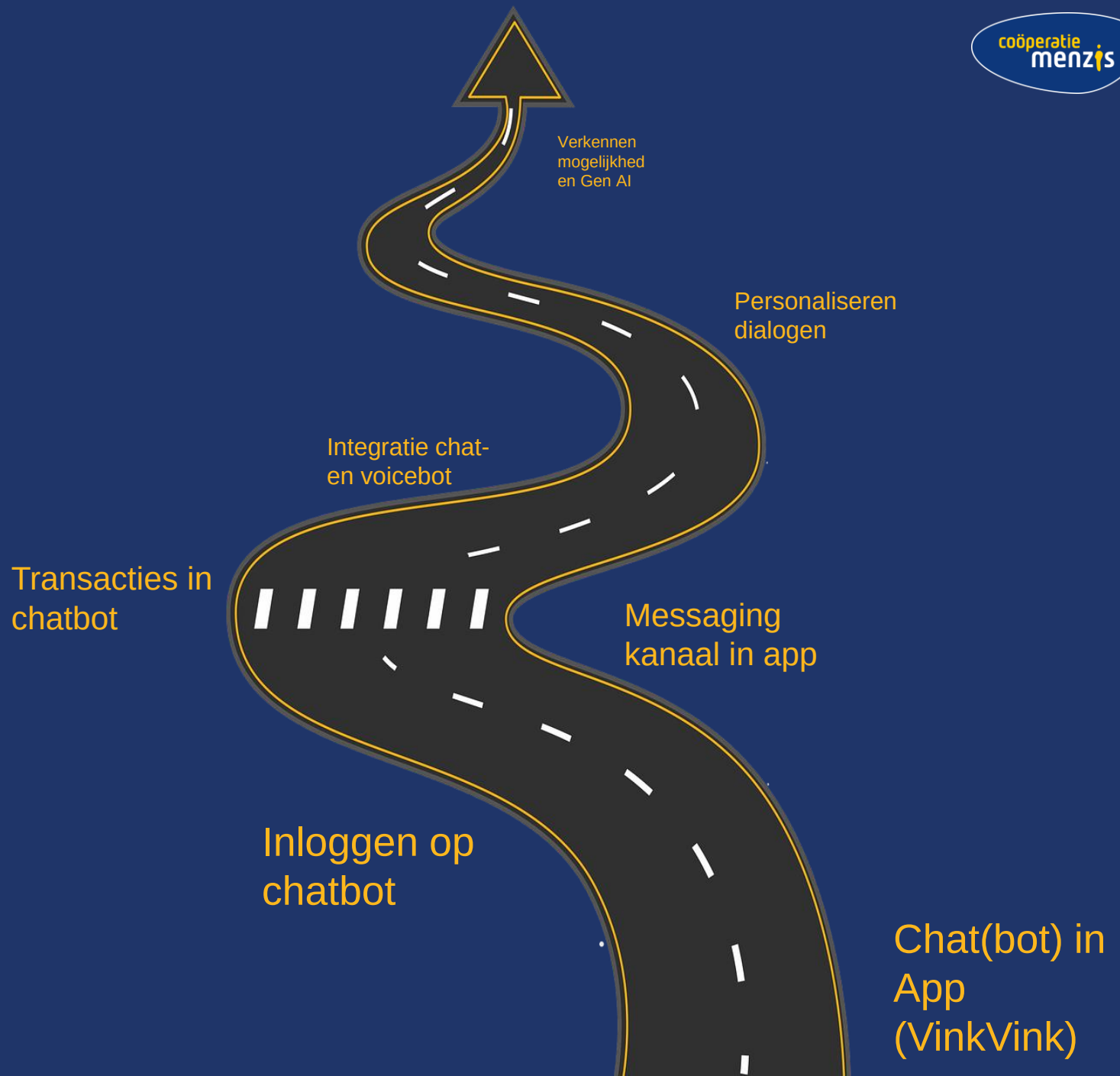




Uitgangspunten fase 3

Onze bots zijn in 2025:

- In de Apps aanwezig
- Veel persoonlijker (aanschrijfnaam, herkennen emotie)
- In staat taken uit te voeren
- Het eerste aanspreekpunt (intake)



Impact op loyaliteit

Take-aways

- Laat Conversational AI onderdeel zijn van een strategie, ga ‘waste’ niet automatiseren
- De technologie is geen doel, maar een middel
- Nog niet de heilige graal voor kostenbesparing én tevreden (loyale) klanten
- Investeer besparingen om het geautomatiseerde contact persoonlijker te maken

We willen en gaan niet meer terug, maar het moet (en kan) nog veel beter