

a.s.r. optimaliseert customer journey met hulp van Keylane

a.s.r., een van de top drie verzekeraars in Nederland, heeft onlangs een onderzoek uitgevoerd om inzicht te krijgen in de customer journey bij zijn levensverzekeringsproduct. De verzekeraar kijkt actief naar manieren om de customer experience van zijn verzekeringnemers te optimaliseren.



Plexus

#UnlockTomorrow
www.keylane.com

 **Keylane**



Uitdaging

Na uitgebreid onderzoek ontdekte a.s.r. dat verzekeringnemers met een levensverzekering het digitaal openen en sluiten van hun polis niet altijd als gebruiksvriendelijk ervaren.

Door de digitale tool te optimaliseren, biedt a.s.r. de verzekeringnemers duidelijkere, meer gepersonaliseerde informatie en een betere algemene controle over hun levensverzekering.

Oplossing

a.s.r. creëerde een nieuwe tool met een vijfstappenproces en gebruikte hierbij het Plexus Digital Engagement-platform (PDE) van Keylane.

Met het PDE-platform helpt Keylane levens- en pensioenverzekeraars om hun customer journeys te verbeteren dankzij functies die verzekeringnemers via een gebruiksvriendelijk en gemakkelijk te navigeren portaal gepersonaliseerde inzichten en meer controle verschaffen over de gevolgen van pensionering.

De vijf nieuwe stappen die a.s.r. via het PDE-platform van Keylane heeft ingevoerd, zijn:

- ◆ Uitleg over het verzekeringsproduct,
- ◆ Opties voor de klant na expiratiedatum,
- ◆ Belastinginformatie,
- ◆ Vereiste Documenten,
- ◆ Uitbetalingsstatus.



Business Value



Geoptimaliseerde customer journeys verbeteren de customer experiences



Verbeterde flexibiliteit en controle over configuratie om te voldoen aan de veranderende wensen van de klant



Lagere administratieve kosten dankzij een verbeterde straight-through processing die leidde tot een aanzienlijke daling van het aantal telefoontjes naar de klantenservice



Een **toekomstgericht en volledig aanpasbaar** platform

“De customer journey begrijpen en optimaliseren is een continu proces. Uit onderzoek bleek dat er bij de ervaring bij het levensverzekeringsproduct van a.s.r. ruimte voor verbetering was. Het PDE SaaS-platform van Keylane bood ons alle nodige tools om de customer experience te verbeteren, zodat onze customer journeys tot de beste in de sector blijven behoren.”

Dylan America

Product Owner bij a.s.r.

A photograph of a baby sitting on a sandy beach at night. The baby is wearing a striped diaper and is holding a large, clear glass jar that is glowing from within. The background is a dark, blue night sky over the ocean. The image is framed by white geometric lines.

Over a.s.r.

ASR Nederland N.V. (a.s.r.) is een van de top drie verzekeraars in Nederland. a.s.r. levert diensten en producten op het gebied van verzekeringen, pensioenen en hypotheek voor consumenten, zelfstandige ondernemers en bedrijven. Daarnaast is a.s.r. actief als vermogensbeheerder voor derden. a.s.r. is tevens genoteerd aan Euronext Amsterdam en opgenomen in de AMX-index.

Voor meer informatie:

www.asrneland.nl

Over Keylane

Keylane is een leidende leverancier van SaaS-softwareoplossingen voor verzekeraars en pensioeninstellingen. Met behulp van innovatieve oplossingen die de manier waarop verzekeringssoftware werkt opnieuw definiëren, stelt Keylane verzekeraars en pensioeninstellingen in staat om hun activiteiten te optimaliseren en hun doelen te bereiken. Al meer dan 225 klanten in de Benelux, Scandinavië, Duitsland, Oostenrijk en Zwitserland maken gebruik van de software van Keylane.

T +31 88 404 50 00
E contact@keylane.com
w keylane.com

