

```
mirror_mod.use_y = False
mirror_mod.use_z = False
operation == "MIRROR_Y":
mirror_mod.use_x = False
mirror_mod.use_y = True
mirror_mod.use_z = False
operation == "MIRROR_Z":
mirror_mod.use_x = False
mirror_mod.use_y = False
mirror_mod.use_z = True

selection at the end -add
mirror_ob.select= 1
modifier_ob.select=1
context.scene.objects.active
("Selected" + str(modifier_ob.name))
mirror_ob.select = 0
= bpy.context.selected_objects
data.objects[one.name].select

print("please select exactly one object")

-- OPERATOR CLASSES ----
```

Verbeterde klantbeleving in de pensioensector: de rol van data- gedreven deelnemersinteractie

Pensioen Pro Jaarcongres
18 juni 2024

Introductie Keylane & mijzelf



Wido Mazee

**Director
Life & Pension, Benelux**

Sinds 2017 director bij Keylane Life & Pension

Verantwoordelijk voor drie platformen: Maia, Lifetime & LeanApps

Van 2006 – 2017 partner bij Bridgevest, het huidige Plexus Digital Engagement

SaaS platforms voor Life & Pension

- ◆ Plexus
- ◆ Lifetime
- ◆ LeanApps
- ◆ (Maia)
- ◆ Plexus Digital Engagement
- ◆ Plexus Disbursements
- ◆ Obex

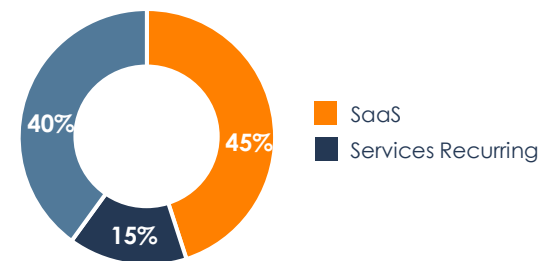
455 experts met pensioen & IT ervaring

- ◆ **150** Professional Services
- ◆ **35** Staff (board, HRM, admin...)
- ◆ **270** Product Development & - Management

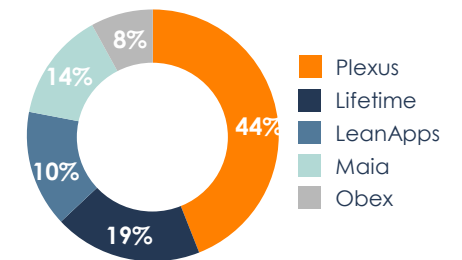
Klanten, implementaties & kantoren

- ◆ **63** klanten
- ◆ **74** platform implementaties
- ◆ **4** kantoren in Nederland, Denemarken en India

2023 Omzet per type



2023 Omzet per platform



Help de deelnemer

- ⚡ Heel lang is het adagium van pensioenfondsen geweest: ik run mijn uitvoeringsovereenkomst voor de tweede pijler netjes en dat is het.
- ⚡ Al sinds 2015 moeten Pensioenuitvoerders voldoen aan de Wet pensioencommunicatie. Die beoogt dat informatie over pensioen eraan bijdraagt dat een pensioendeelnemer:
 - weet hoeveel pensioen hij kan verwachten; kan nagaan of dat voldoende is; zich bewust is van de risico's van zijn pensioenvoorziening; weet welke keuzemogelijkheden hij heeft.
 - *In de wet is ook opgenomen om deelnemers te motiveren in actie te komen, door handelingsperspectief te bieden*
- ⚡ De Wet Toekomst Pensioenen gaat nog een stap verder:
 - Het bepalen van een goede, bij voorkeur gepersonaliseerde of gesegmenteerde, standaardoptie is essentieel.
 - Adequate keuzebegeleiding is een continu proces van inrichten, uitvoeren, monitoren, evalueren en indien nodig verbeteren.

Waarom gebeurt dat nog maar beperkt?



- Pensioenfondsen bezitten een kluis aan waardevolle data om de deelnemer écht te helpen.
- De wetgever vraagt erom
- AFM juicht het toe

Hulp in de tweede (en derde) pijlerkeuzes obv data

Van collega's met ongeveer jouw pensioeninkomen, is de gemiddelde leeftijd waarop ze hun pensioen laten ingaan 65 jaar en 3 maanden.

Omdat je salaris afgelopen 5 jaar met meer dan 20% is gestegen, zou het kunnen dat je in het verleden te weinig pensioen hebt opgebouwd voor je huidige levensstandaard. **Bekijk in onze pensioenplanner waar je staat, hoeveel je dit jaar fiscaal vriendelijk extra mag storten, en wat je daarvoor moet doen.**

Gefeliciteerd! Je persoonlijke pensioenvermogen bedraagt voor het eerst meer dan 10.000 euro.

Bekijk [hier](#) wat je kunt doen voor je pensioen.

Hulp bij de gehele gepensioneerde toekomst

- ⚡ WFT is er niet voor niets, maar... een uitvoerder kan wel
- ⚡ Toegang verschaffen tot financieel adviseurs
- ⚡ Helpen op een hoger niveau. Wanneer helpen we de deelnemers nu maximaal bij het invullen van zijn of haar pensioenplaatje? Waarmee kun je je als uitvoerder onderscheiden?

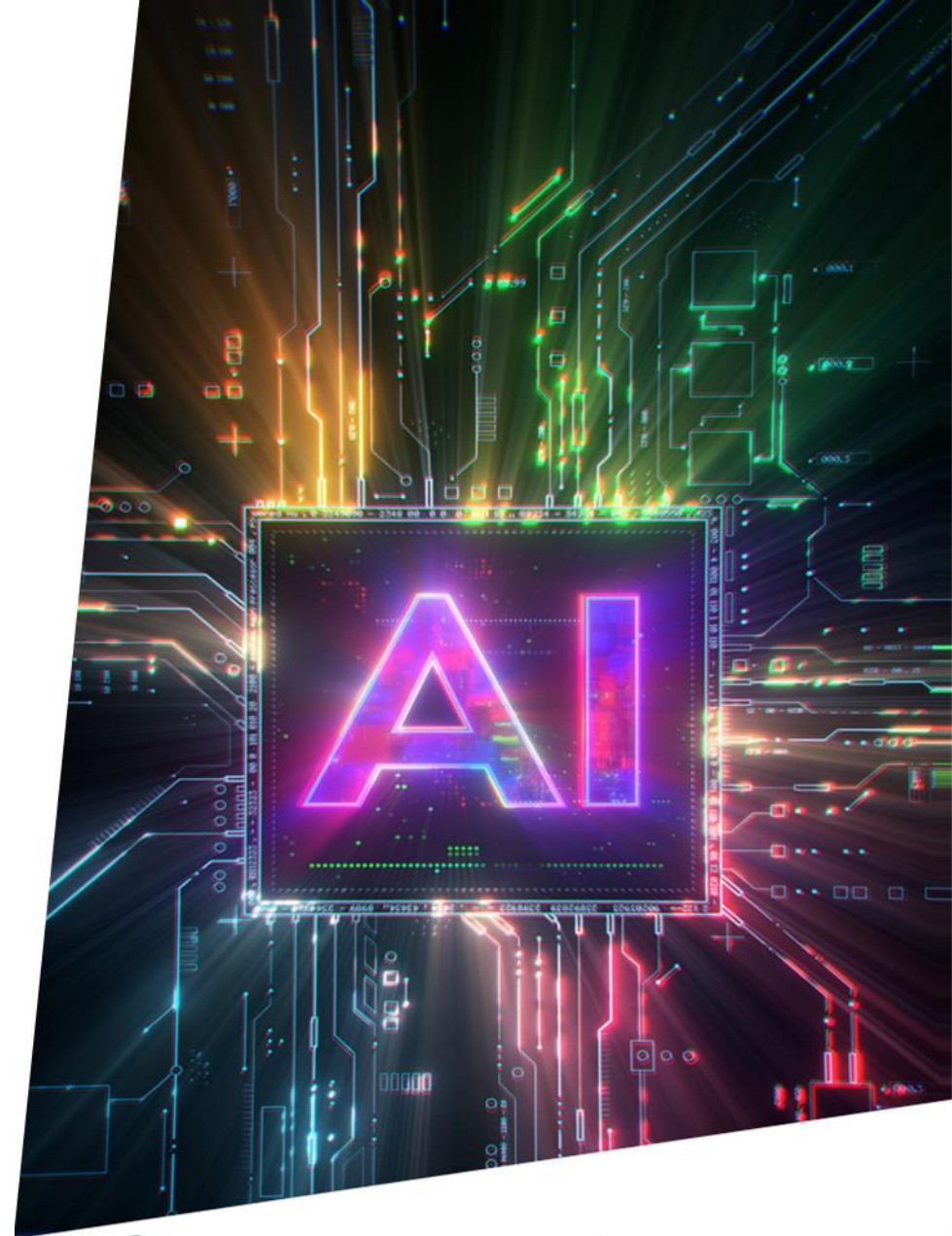


Van Big Data naar AI

- ⚡ AI in pensioenland?
- ⚡ Keylane zal zich primair blijven focussen op het administreren, beschermen en veilig ontsluiten van data. Ook voor AI doeleinden.

Voorbeelden:

- AI voor de analyse en optimalisatie van pensioenportefeuilles
- Deelnemers keuzebegeleiding bieden met AI gedreven chatbots
- AI om uitvoeringsorganisaties ontlasten



Deloitte.



Dennis Scheeren

Director Artificial Intelligence & Data

Dennis Scheeren is Director Artificial Intelligence & Data bij Deloitte Consulting en helpt organisaties in de financiële sector meer datagedreven te maken

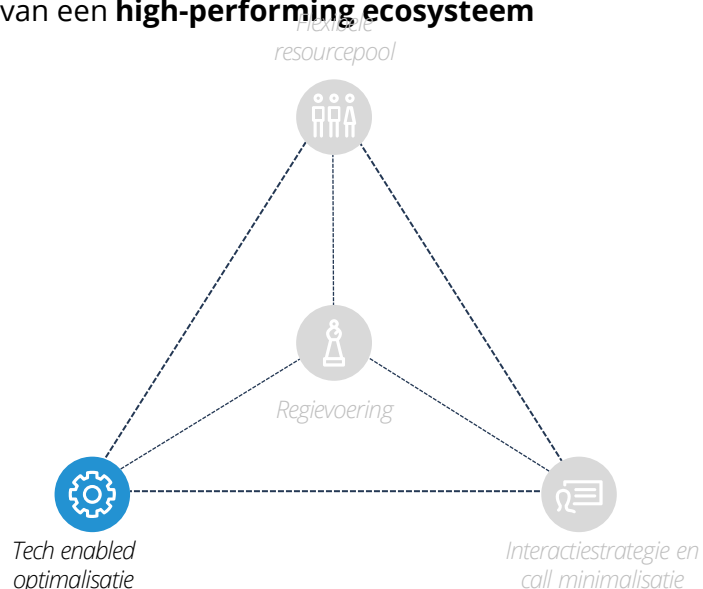
Hij heeft meer dan 17 jaar management en consultancy ervaring op het gebied van Data Management, Data Remediation en (Gen) AI Transformaties.

Uw partner in [de pensioentransitie](#)

Deloitte biedt een geïntegreerde aanpak voor deelnemerinteractie die volledig ontzorgt op alle niveaus

Het efficiënt managen en optimaliseren van alle niveaus van deelnemercontact is niet alleen cruciaal voor zowel deelnemer als pensioenuitvoerderorganisatie, het wordt ook verwacht door de AFM.

Onze geïntegreerde aanpak met vier pijlers helpt bij het **opvangen van piekvolumes, het voorkomen van wachttijden in deelnemercontact, het optimaliseren** van alle niveaus van deelnemerinteractie en het creëren van een **high-performing ecosysteem**



Onze aanpak

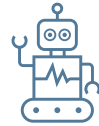


Deloitte's tech enabled oplossingen zorgen voor een optimale deelnemerbeleving, efficiënte processen en een gestroomlijnde operatie



Geavanceerde IVR en contactrouting

- Het opzetten van contactcenters met intelligente contactrouting om vanuit het deelnemerbelang centraal de **deelnemerervaring te verbeteren**
- **Spraakrouting:** routing en verificatie van bellers op basis van gesproken invoer om de afhandelingstijd te verkorten
- **Spraakbots:** de chatbot koppelen aan de IVR om AI-mogelijkheden te gebruiken om de vragen van deelnemers te beantwoorden



Conversationale en Generative AI

- Conversational AI is het gebruik van **slimme chatbots** die gekoppeld zijn aan backend-systemen
- Generative AI kan **nieuwe tekst of afbeeldingen genereren** op basis van gebruikersinvoer (prompts)
- **Slimme digitale assistenten:** Een digitale assistent die vragen over de pensioenregeling van deelnemers kan afhandelen. Deze digitale assistent is gekoppeld aan de administratie van de klant om gepersonaliseerde en nauwkeurige antwoorden te geven
- **Live agentassistentie:** AI gebruiken om de agent te helpen met Next Best Action en relevante Knowledge Base-informatie (Yammer-bot)
- **Automatische oproepregistratie (ACL):** Transformeer spraak naar tekst en vat het gesprek samen met AI. Door de samenvatting in het CRM te loggen, wordt het werk verminderd



Operational management & dashboarding

- Operational management is **het organiseren en continue optimaliseren van besturing, resultaten en capaciteit**
- Managers worden geholpen bij het nemen van de juiste beslissingen door inzichten te bieden op basis van historische en voorspellende gegevens
- **Dashboarding:** Het startpunt voor elk contactcenter is een dashboard met KPI's voor klantenserviceprestaties, bijv. AHT, ACW, kanaalmix
- **Forecasting:** voorspel de vraag op basis van historische gegevens en actuele informatie
- **Automatische capaciteitsoptimalisatie:** het combineren van de forecast met beschikbare medewerkers om een optimale bezetting te realiseren

Omschrijving

Voorbeelden van use cases

De inzet van Deloitte's verantwoorde AI Raamwerk borgt de juiste afwegingen rond risico's en ethiek

VEILIG EN BEVEILIGD

AI-systemen worden beschermd tegen risico's (incl. cyber) die fysieke en/of digitale schade kunnen veroorzaken.

ROBUUST EN BETROUWBAAR

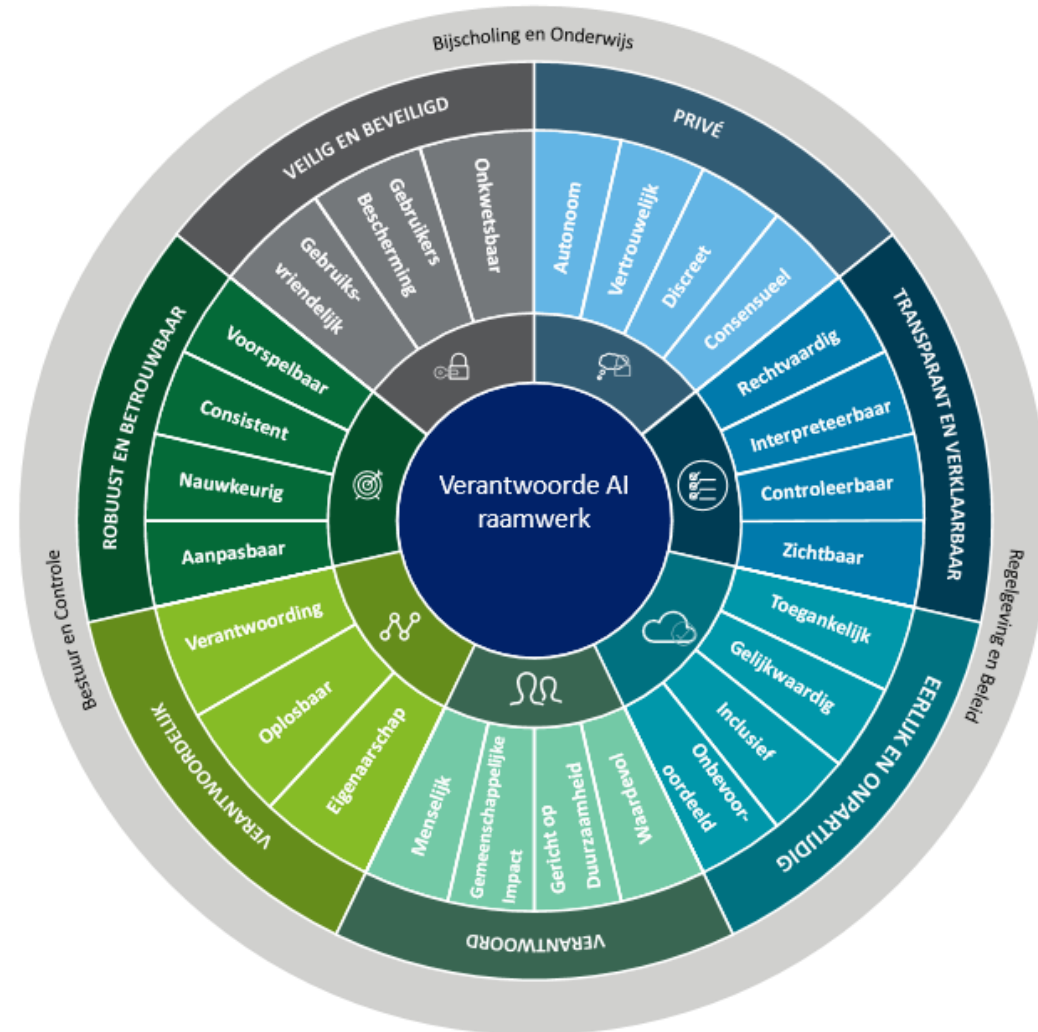
AI-systemen kunnen leren van mensen en systemen, waar dit acceptabel is, en consistente en betrouwbare resultaten produceren.

VERANTWOORDELIJK

Er zijn maatregelen vastgesteld om te bepalen wie verantwoordelijk is voor beslissingen die worden genomen met het gebruik van technologie.

VERANTWOORD

Technologie wordt op een maatschappelijk verantwoorde manier gecreëerd en bediend.



PRIVÉ

Privacy en vertrouwelijkheid worden in acht genomen in overeenstemming met contractuele en regelgevende verplichtingen en gegevens worden niet gebruikt buiten het beoogde en vermelde doel.

TRANSPARANT & VERKLAARBAAR

Deelnemers begrijpen hoe hun gegevens worden gebruikt en hoe AI-systemen beslissingen nemen; algoritmen, attributen en correlaties staan open voor inspectie.

EERLIJK EN ONPARTIJDIG

AI-toepassingen omvatten interne en externe controles om een eerlijke toepassing over de deelnemers te helpen waarborgen.

Demo: Mijnpensioenvragen.nl



Mijnpensioenvragen.nl

Kies uw regeling:

ABP

Burger

ABP

Militairen

TOU BOUW

Pensioenfonds

Zorg & Welzijn



**Pensioen
Schoonmaak**



Meer weten over onze innovaties?
Neem vandaag nog contact met ons op



[keylane.com](https://www.keylane.com)



+31 88 404 50 00



info@keylane.com