

Case Nederlandse verzekeraar

Een verzekeraar werkt voor de afwikkeling van specifieke vormen van telefonisch klantcontact samen met haar partner Capter. Dit voorbeeld heeft betrekking op telefonisch inbound verkeer binnen de businessunit Services. Capter verzorgt hier voor de verzekeraar in de 1e lijn de afwikkeling van alle klantvragen aangaande specifieke Leven-producten. Deze vragen hebben onder meer betrekking op de afkoop van een polis, het overlijden van een polishouder, de expiratie van een polis, het wijzigen van een begunstigde of vragen ten aanzien van de actuele status van gemaakte afspraken of werkzaamheden.

Het betreft een intensieve en langdurige samenwerking, inmiddels bijna 5 jaar, waarbij het Capter-team door de verzekeraar wordt beschouwd en behandeld als ware het een eigen team. Kennis en informatie wordt maximaal gedeeld, zo ook op het gebied van klantfeedback. Zowel de verzekeraar als Capter vragen hun klanten (met behulp van Expoints) om feedback. Echter, voor deze specifieke opdracht vervult de verzekeraar de rol van regisseur en vraagt de klant om feedback over het telefonisch contact. Deze feedback is voor Capter 1-op-1 toegankelijk doordat de verzekeraar de betreffende medewerkers toegang heeft gegeven tot een specifiek deel van haar klantfeedback-dashboard.

Capter gebruikt deze feedback enerzijds voor de coaching van haar eigen medewerkers. Immers, de feedback van klanten is tot op medewerkerniveau terug te brengen. Anderzijds wordt door Capter, op een hoger abstractieniveau, gekeken naar mogelijkheden om de geboden dienstverlening beter aan te laten sluiten op de wensen van de klant. Dit laatste uiteraard in nauw overleg met de verzekeraar.

Kortgeleden is echter nog een extra dimensie toegevoegd aan deze hechte samenwerking. Capter heeft toestemming gekregen om de door de verzekeraar verworven klantfeedback te verrijken met specifieke eigen contact- en klantinformatie. Met behulp van deze verrijking is Capter in staat om de verzekeraar te voorzien van additionele klantinzichten. Bijvoorbeeld onvrede of juist tevredenheid onder klanten met bepaalde karakteristieken, hetgeen de verzekeraar munitie geeft om hier intern de juiste actie op te ondernemen. Daarnaast signaleert Capter, op basis van de beschikbare feedback, op individueel klantniveau specifieke kansen en bedreigingen en adresseert deze direct richting de klant.

Al met al een schoon voorbeeld van twee organisaties die, door nauw samen te werken, transparant te communiceren en kennis slim te combineren in staat zijn de dienstverlening richting de klant sterk te verbeteren en aanwezige kansen maximaal te benutten.