

*‘Verhogen  
Customer  
Experience door  
Employee  
Empowerment’*

*Floor  
14-11-2018*

*Dragos Ion  
Remco van Riet*

# Wie zijn wij?



Dragos Ion: Digital Transformation Manager



Remco van Riet: Innovator



# Background ING

- Weg van het nummertjesapparaat, veel te onpersoonlijk
- Onze klanten moeten een memorabele ontmoeting hebben
- 100% controle en aandacht voor de klant, wat vraagt om meer beweging vanuit medewerkers
- Echter zijn er grote wachtrijen en er is onduidelijkheid bij klanten. Wie wordt wanneer geholpen?
- Ook de adviseur weet niet direct waar hij aan toe is.
- De interne communicatie moet optimaal geregeld zijn om de klant persoonlijk te kunnen bedienen.





# INGHUIS





# Floor

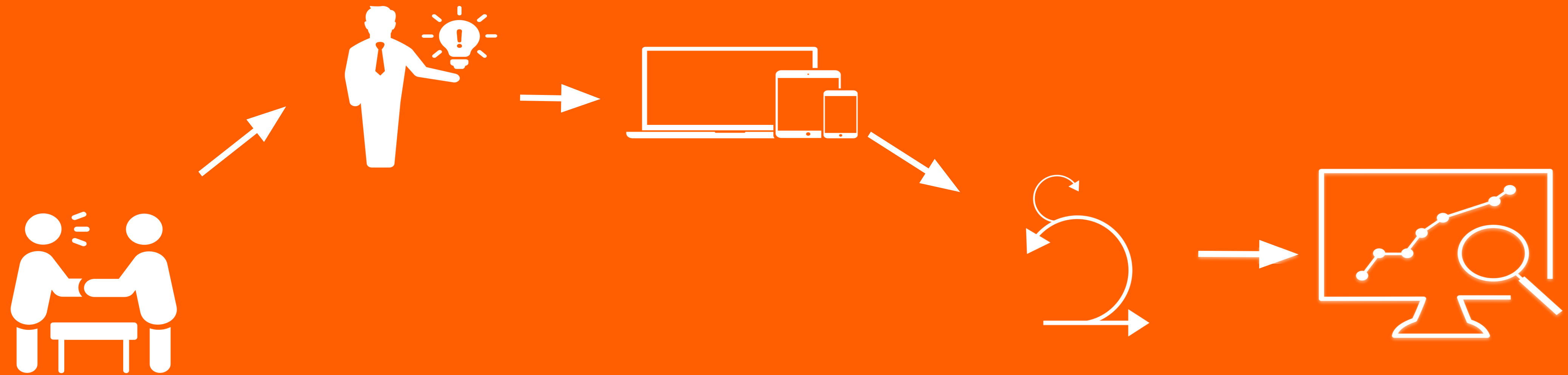


# Co-creatie



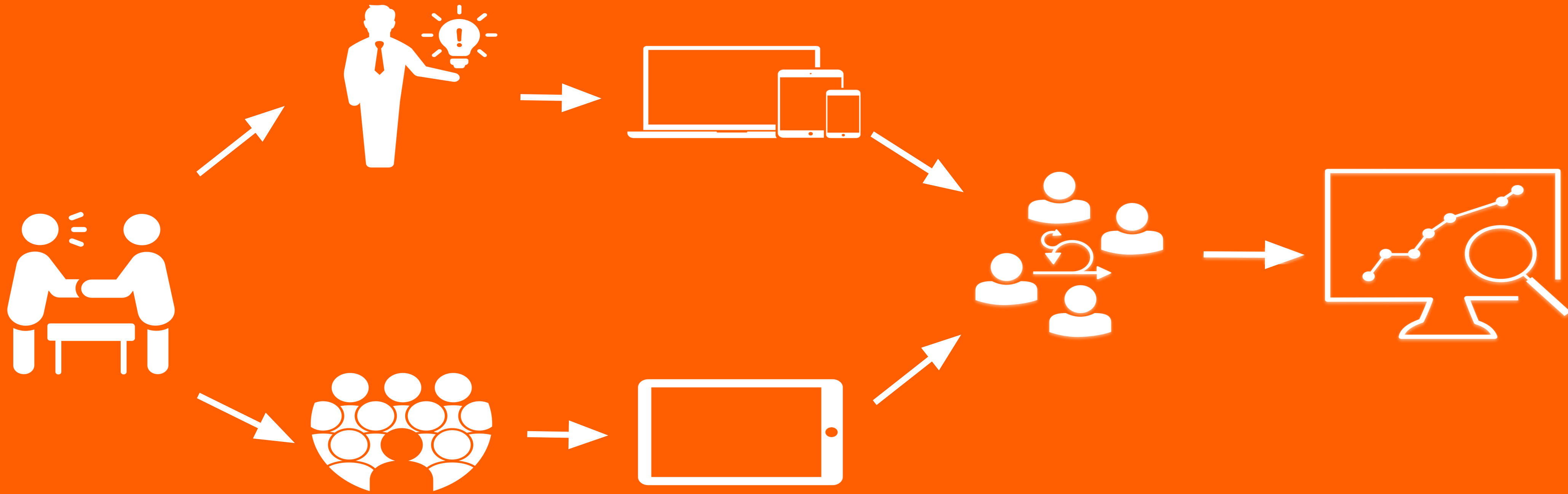
Think big.  
Start small.  
Move fast.

# Wat ontbreekt hier?





# Draagvlak





# Innovatie



# Innovatie

- Eerste bedrijf NL smartwatches: (1e bedrijf inzet smartwatches for work)
- Smartwatches super innovatief maar het is experimenteel in perceptie voor gebruikers als techniek
- Innovatief concept (digital becomes human)
- Visie ING: Empowering (with technology in this case) people to stay ahead in life and business



# Floor

A memorable encounter for every customer





# Waarom falen IT Projecten?

Think Big  
Start Big  
Move Slow

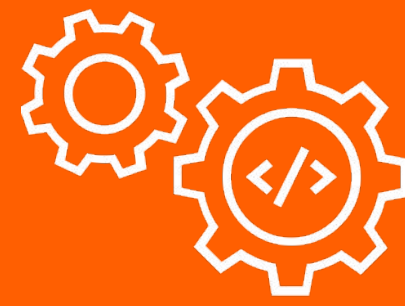


Think big.  
Start small.  
Move fast.

# Digital Transformation



Jumpstart



Agile Development



Pilot



Scale-up



ING Unite



# Pilot: Quotes adviseurs

*“Zowel team als klanten weten waar zij aan toe zijn”*

*“Hospitality 2.0 :)”*

**“TOP GROTE KLASSE !!!”**

*“Prettig, rustgevend en professioneel”*

*“Werken met Floor geeft ons veel meer overzicht en rust.”*

# Gestelde requirements aan Floor: validatie Adviseurs

- 'Floor' maakt wachtrijmanagement minder stressvol
- 'Floor' geeft actueel inzicht van klantstromen op de kantoren en helpt bij een optimale personeelsplanning
- 'Floor' faciliteert een meer persoonlijke aanpak van adviseurs
- 'Floor' zorgt er voor dat ING personeel beter kan samenwerken

90,9%

77,3%

77,3%

86,3%



# Customer Experience

# Business requirements van Floor: Klanten

- 'Floor' maakt het nummertjessysteem overbodig
- Ontvangst door de Floor Manager met tablet heb ik als positief ervaren
- De manier van ontvangst is persoonlijker dan in andere winkels

85,7%

92,8%

71,4%

Groei





# Tijdens de uitrol naar nieuwe kantoren

‘Wanneer mogen we beginnen?’

‘Geweldig een oplossing vóór de adviseurs’



‘Dit gaat ons kantoor écht helpen’

‘We gaan direct beginnen’



## Nu: 22 kantoren live in NL, 3 in België

- Amstelveen
- Amsterdam Bijlmerplein
- Amsterdam  
Buikslotermeerplein
- Amsterdam Rokin
- Den Haag Hobbemastraat
- Den Haag Spui
- Leeuwarden
- Rotterdam Stadhuisplein
- Rotterdam Zuidplein
- Tilburg
- Almere Koopmanstraat
- Apeldoorn
- Breda Markendaalseweg
- Eindhoven Woensel
- Eindhoven Nieuwstraat
- Groningen-Hereplein



- Rotterdam Mathenesseplein
- Schiedam Rotterdamsedijk
- Amsterdam 1e Van  
Swindenstraat
- Amsterdam Osdorpplein
- Amsterdam Kinkerstraat
- Dordrecht Johan de Wittstraat
- Brussel Anspach
- Brussel Wavre
- Gent

# Impact



# Impact

- Memorabele ontmoeting voor de klant
- Rust bij de medewerkers
- Optimaal wachtrijmanagement
- Verhoging NPS

# Beyond Hospitality



# Nieuwe kansen

- Participatie & acceptatie van techniek door de mens; nieuwe mogelijkheden om de technologie te gebruiken → Brul
- (Floor, Floortje, nieuwe functionaliteiten hoe blijf je dit doorzetten? SMS wachten



# ING HUIS





Think big.  
Start small.  
Move fast.

# Purpose





# Empower





Build, measure, learn



# Toekomst



# Toekomst

- Continuous innovation, afspraken online, nieuwe mogelijkheden op smartwatches; NFC verkennen, Voice gebruiken, Google Home met scherm (meld je zelf aan). Continu leerproces van nieuwe kansen afwegen
- Zoeken van nieuwe use cases (gebruik maken van vernieuwende technologie die door de mensen omarmt is)

Digital Transformation is all about empowering people



# Vragen voor nu en tijdens de borrel



Dragos Ion: Digital Transformation Manager



Remco van Riet: Innovator



Salim Hadri: CEO Milvum



Marco van Dijk: Innovator