



Brein. De motor tot klantcontact

Cees Oerlemans
Marco Klomp
Laura Timmermans
Sandra Gideonse

Interpolis. Glashelder

Agenda

- Hoe en waarom begonnen we met Brein?
- Wat er daarna gebeurde
- Er is nog meer mogelijk...
- Facts over Brein
- Value Adoption Assessment (VAA) met Oracle
- Demo
- Wat willen wij graag realiseren?

Hoe en waarom begonnen we met Brein?

Ruim 10 jaar geleden

Noodkreten vanuit klantcontact centra

- Te veel kennisbronnen, geen centraal beleid
- Veel dubbel, geen uniform beheermodel
- Veel kennis in hoofden, nauwelijks kennisuitwisseling
- Niet up-to-date, geen structurele verrijking
- Geen of beperkte zoekmogelijkheden
- Geen centrale aansturing
- Te hoge kosten
- Veelal vervuilde, onvolledig en niet betrouwbare informatie

Brein: het succesverhaal

Maturity Level: **Initiate** **Develop** **Standardize** **Optimize** **Innovate**



In Hoofden



Kennisbanken



Hardcopy



File System



SharePoint



2011

2012

2013

2014

Uitbreiding Zilveren Kruis

Het verbeteren van de bereikbaarheid en consistentie van kennis, middels een voor Achmea generieke oplossing



Het Brein van Achmea

Het Brein van Achmea wordt gebruikt door de interne medewerkers, de Rabobank en onze assurantie tussenpersonen voor het identificeren, vastleggen, beheren, ontsluiten en verrijken van klant generieke kennis ten behoeve van ondersteuning bij het primaire proces.



Uitbreiding Centraal Beheer

Het verder benutten van verbeter- en besparingspotentieel binnen alle divisies (minder telefoon, betere kwaliteit en consistentie in antwoorden).
De klantvraag in één keer goed beantwoorden!



Mensen
Redactieteam keten S&I en Zorg
Vereniging van Gebruikers
Vereniging van Eigenaren

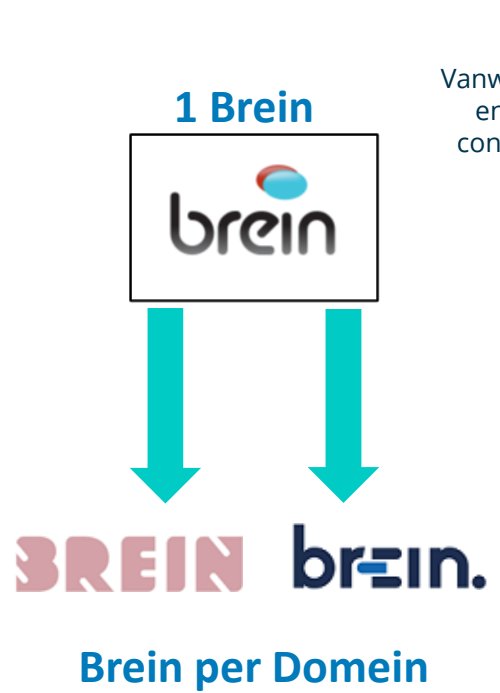
Proces
Blauwdruk Kennismanagement

Technologie
Oracle Knowledge Management

Brein: Het succesverhaal

Maturity Level: **Initiate** **Develop** **Standardize** **Optimize** **Innovate**

Kostenbesparing van + € 20 miljoen

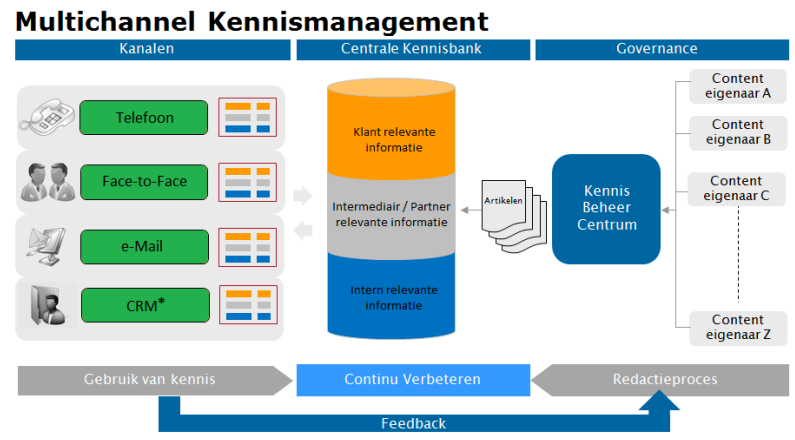


Domeinscheiding

Vanwege de complexiteit (taxonomie, ontologie, entiteiten) en slechtere zoekresultaten, tot conclusie gekomen van een domeinscheiding

IT Servicedesk

Ook Achmea-IT krijgt een eigen Brein (domein) voor de IT Servicedesk. Het ZelfService Portaal

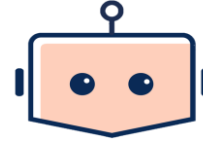


Multichannel Kennismanagement

- Snelle en actuele informatie, ongeacht het kanaal
- Operationele kostenreductie met 5-10%
 - Verminderde gemiddelde beltijd met 15%
 - Minder oproepen met 15%
 - Verminderde verwerkingstijd van e-mail met 30%
 - Verminderde onderwijstijd met 30%
 - Verbeterde first time fix met 30%

Brein: er is nog meer mogelijk

Maturity Level:  Initiate Develop Standardize Optimize Innovate



Chatbot integratie

Consistentie over kanalen heen. Content wordt vanuit 1-Bron beheerd wat resulteert in kostenbesparing en efficiëntie.



Knowledge as a Service



Cloudmigratie

De kracht van deze cloudoplossing zit in het feit dat vanuit 1-Bron gecommuniceerd kan worden naar verschillende **gebruikersgroepen**, in de **tone-of-voice** van het **Merk** en het betreffende **Kanaal**.

Hiermee kunnen we een Knowledge as a Service oplossing realiseren, welke **Dynamische**, **Accurate** en **Persoonlijke** informatie biedt!

Uitbreidingen

De Friesland wordt toegevoegd aan Brein Zorg, daarnaast volgt er een Brein voor Syntrus (Hypotheek) en komt er binnen CDV een Brein HR Kennisbank voor alle Achmea medewerkers.

De Friesland



...en nu

Mensen

Redactieteams keten S&I, Zorg, HR (CDV) en Hypotheken (Bank) VvG / VvE

Proces

Blauwdruk Kennismanagement 3.0

Technologie

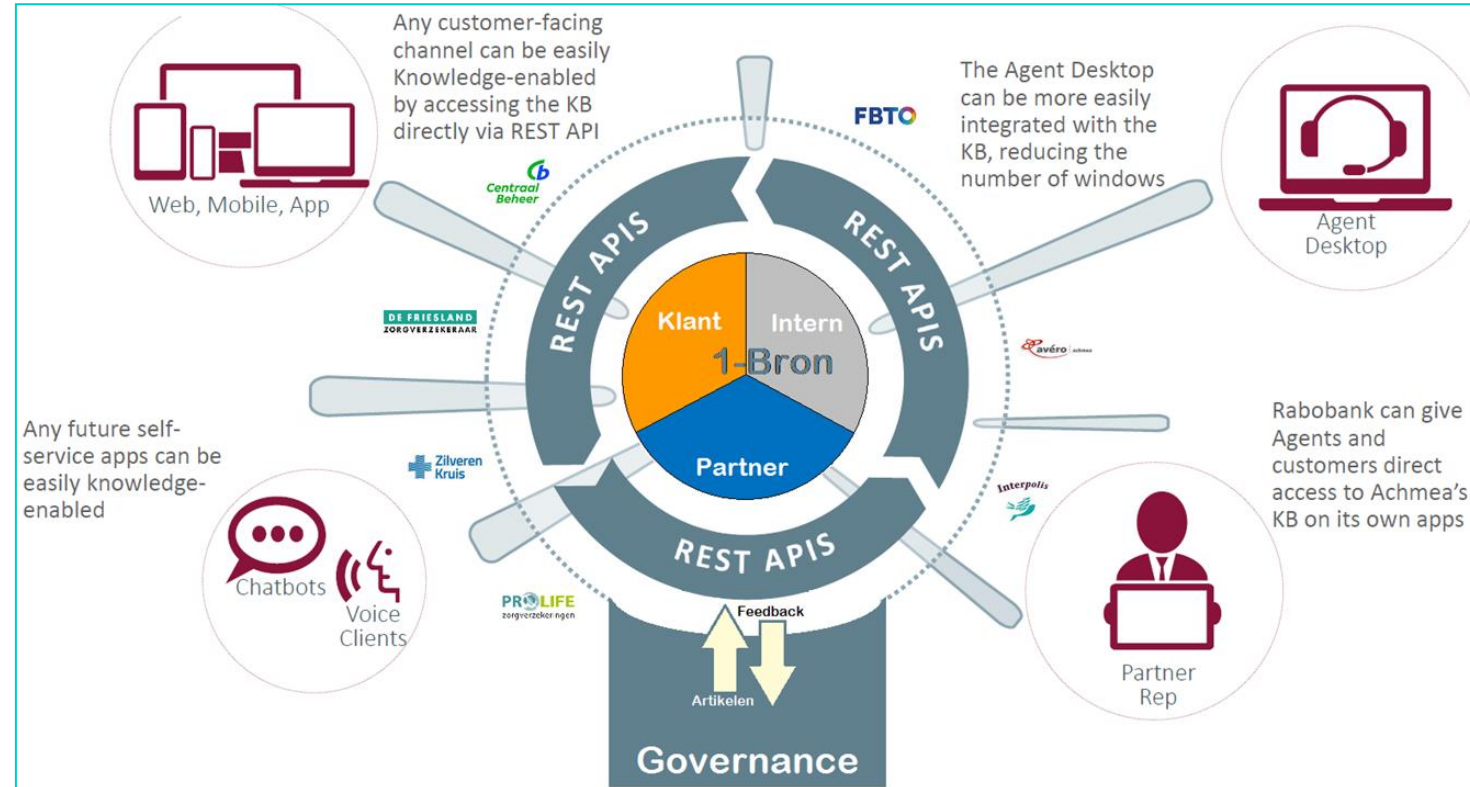
Oracle Knowledge Advanced (Cloud)

Doel: Kennismanagement voor Omnichannel klantcontact

BREIN

De kracht van deze cloudoplossing zit in het feit dat vanuit **1-Bron gecommuniceerd** kan worden naar verschillende **gebruikersgroepen**, in de **tone-of-voice** van het **Merk** en het betreffende **Kanaal**.

Hiermee kunnen we een Knowledge as a Service oplossing realiseren, welke **Dynamische**, **Accurate** en **Persoonlijke** informatie bied!



Enabling omni-channel knowledge management to answer the customers question first time right

Brein facts

Ruim 20.000
Breingebruikers,
raadplegen
jaarlijks meer
dan 15.000.000
keer de
kennisbank

Brein instantie

Gebruikers

Raadplegingen

Innovatie



Achmea: 5.500
Rabobank: 5.000
Tussenpersonen: 1.000

6,5 Miljoen in 2022

Bezig met herschrijven van Breincontent en herinrichting van taxonomie t.b.v. OMNI-Channel Kennismanagement



Achmea: 3.100
Volmachten: 20
+ Chatbot Zoë

7,5 Miljoen in 2022

Inrichting & content gereed voor OMNI-Channel distributie

Integratie met Chatbot Zoë



Achmea: 250

Verwachting 50K in 2022
(Q4-2021 Live)

Groeipotentie via 'Het Beste Hypotheekbedrijf van Nederland'



Achmea: 15.000

Verwachting 1 Miljoen in 2022
(Q1-2022 Live)

Beoogde integratie met aanpalende HR systemen

Value Adoption Assessment (VAA) Oracle

Aanleiding:

Steeds meer verschillende gebruikers. Hoe zorgen we dat ze onze klant zo snel mogelijk kunnen helpen? Sluit de huidige indeling nog aan bij wat mensen nodig hebben?

Aanpak:

- Voorbereiding redactie en Oracle.
- Interviews Oracle om te zien en horen hoe mensen Brein gebruiken
- Terugkoppeling vanuit Oracle, met bevindingen en aanbevelingen.

Wat willen we graag realiseren in 2023?

- Project herschrijven ombuigen naar dagelijks werk.
- Aan de slag met de taxonomie.
- Aansluiten op chatbot.
- Kennis ontsluiten voor klanten via de website [interpolis.nl](https://www.interpolis.nl)

Bedankt voor jullie tijd!

Vragen?