

# Citizen Data Lab deelt kennis met a.s.r.

Verzekeringsmaatschappij a.s.r. zet sinds kort expertise op het gebied van data-analyse in voor het verbeteren van de klantbeleving. Hiertoe heeft het de hulp ingeschakeld van onderzoekers van Citizen Data Lab, het samenwerkingsverband van HvA en UvA, VU, en het Centrum voor Wiskunde en Informatica.



## Aanleiding

Om meer inzichten te krijgen in de opkomst van communities, is a.s.r. onlangs in zee gegaan met Citizen Data Lab. De verzekeringsmaatschappij wil via deze weg onder meer achterhalen wat waardevolle thema's zijn, waarom ze ontstaan en welke doelen communities nastreven, licht Alexander van Loon, adjunct-directeur Marketing bij a.s.r., toe. "De input die we krijgen kunnen we gebruiken om onze producten aan te passen aan de opkomende behoeften bij mensen/klanten." Tevens vindt de verzekeraar het goed om toegang te hebben tot de innovatieve toegepaste wetenschap van Citizen Data Lab, 'omdat onze maatschappij op dit moment een exponentiële datagroei doormaakt'. De organisatie wil weten welke consequenties en kansen deze ontwikkeling biedt, bijvoorbeeld om haar positionering in de digitaliserende maatschappij te kunnen bepalen.

## Doel

De verzekeraar wil een aantal projecten met studenten realiseren:  
 A) De creatie van een zogenoemde 'Netto

Promoter Score Closed Loop Feedback Zuil'. Hierop worden realtime de scores van ingevulde klanttevredenheidsenquêtes getoond. De zuil, die voor alle gasten en medewerkers van a.s.r. zichtbaar is, laat drie kleuren zien (groen, rood en geel). Hoe groener, hoe meer tevreden klanten zijn.

B) Tekstanalyse van klanttevredenheidsenquêtes met een negatieve score. Welke woorden komen veel voor? Deze woorden geven volgens de twee partijen een indicatie over een bepaald proces. Op basis van de verkregen inzichten kan een verbeterprogramma worden toegepast, zodat de klant de volgende keer een meer positieve ervaring heeft.

"De doelstelling is om te leren van de communicatie in communities en de gebruikte techniek", vult Van Loon aan.

## Effect

Ieder kwartaal meet Citizen Data Lab in welke mate progressie is geboekt qua NPS CLF score. Een verbetering betekent dat klanten van a.s.r. snel en goed geholpen zijn met hun vragen of problemen.

