

UITGELICHT. BLOKX.NU



MET EEN EIGEN APP GEVEN WE INVULLING AAN ONZE WENS OM 24/7 BEREIKBAAR TE ZIJN

Voor Uitgelicht. spraken we Marcel van der Maat van assurantielokantoor BLOKX.NU. Sinds 1 januari 2018 maken zij gebruik van een eigen app ontwikkeld door Assurantie Apps. Naar eigen zeggen werkte zij nog op de traditionele en achterhaalde manier. "Wij werkten net zoals veel assurantielokantoren op een manier die, in onze ogen, niet meer toekomst proof was. Diverse beschikbare digitale middelen die voorhanden waren werden niet of onvoldoende gebruikt, zelf vonden we dat dit beter moest. Onze toegevoegde waarde moest omhoog en tegelijkertijd moest daarbij de efficiëntie worden verbeterd." Het was tijd voor verandering.

"Daarom hebben wij onze dienstverlening in 2017 helemaal herzien. Wij werken nu volledig digitaal en dan willen we niet 2018-proof zijn, maar 2020-proof." Aldus Van der Maat. Het is vooral belangrijk dat de dienstverleningen van BLOKX.NU 24/7 kunnen worden gebruikt. "Een auto koop je vaak in het week-einde en schades heb je ook buiten kantoor tijden. Dus gaan we vol inzetten op het mobiele internet gebruik."

App Store 15:49 94%

BLOKX.NU

Wijziging voertuig

Naam en voorletters
L.H.E. van Bakel

Postcode + huisnummer
1122 AA 01

Telefoonnummer
01234554321

E-mailadres
LBakel@email.nl

Reden
Auto verkocht

Wijzigingsdatum
12 mei 2018

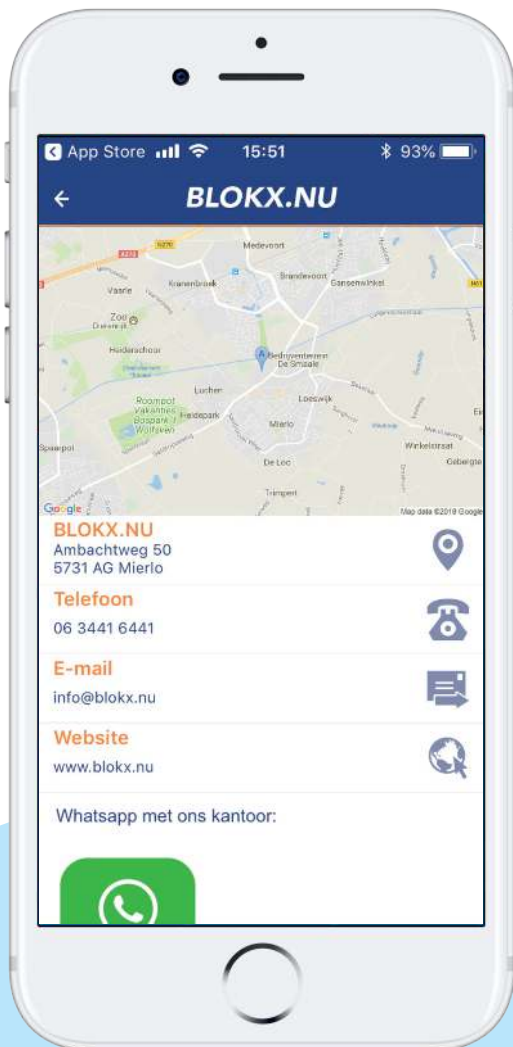
Verkochte auto
Kenteken

OP HET JUISTE MOMENT

Heel toevallig kwamen de heren van BLOKX.NU bij Assurantie Apps terecht. *“We kregen een algemene mail over de app en die kwam toevallig precies op het goede moment.”* Ze waren direct benieuwd en wilden horen wat Assurantie Apps te bieden heeft. *“Assurantie Apps heeft de vele mogelijkheden fantastisch gepresenteerd. Zo hier en daar was het passen en meten met de formulieren die gebruikt kunnen worden. Daarnaast moet je ook inschatten wat een app voor (nieuwe) klanten nu allemaal te bieden heeft.”*

TOEGEVOEGDE WAARDE

De toegevoegde waarde van een eigen app is volgens Van der Maat een invulling aan de eigen wens om 24/7 bereikbaar te zijn. *“Na zelf een analyse te hebben uitgevoerd naar wat de meest voorkomende en te automatiserende handelingen waren zijn deze ondergebracht in de eigen app. Vanuit iedere situatie moet onze klant ons kunnen aanspreken, hiervoor is een app noodzakelijk. Natuurlijk is onze website voorhanden, maar de relaties die digitaal met ons willen werken, kiezen voor hun telefoon. Gemak staat hierbij voorop.”*



MEER DAN GEMAK

Klanten zijn geïnformeerd over de app via een mail. *“Binnenkort versturen we ook nog een WhatsApp bericht hierover. We kiezen ervoor om onze klanten gefaseerd over te laten gaan op de app.”* De eerste klanten die gebruik hebben gemaakt van de app geven het aan erg leuk te vinden. *“Ook de klant moet natuurlijk wennen aan het werken via de app, maar de eerste reacties zijn positief. Hoewel ongeveer alles in het dagelijkse leven via een app kan, is dat voor verzekeringen iets nieuws. Wij blijven hier ook continu op sturen.”*

Een van de belangrijkste bouwstenen in de app van BLOKX.NU is De Klantmap. *“De tijd dat klanten volledig bij één verzekeraar hun pakket onderbrachten is in onze ogen aan het aflopen. Je ziet steeds meer maatschappijen zich toeleggen op bepaalde verzekeringen, hierdoor raakt het pakket versnipperd en wordt een totaal overzicht moeilijker. Dit overzicht willen we creëren in De Klantmap. Dit wordt de administratie van onze klanten waarin we alle documenten die voor een klant van toepassing zijn opslaan. Naast de extra service die we onze klanten bieden willen we hiermee ook een efficiëntie slag maken,”* besluit Marcel van der Maat.

“De Klantmap wordt de administratie van onze klanten met daarin alle documenten die voor een klant van toepassing zijn.”



BLOKX.NU

MARCEL VAN DER MAAT

Wij hebben onze dienstverlening in 2017 helemaal herzien en werken nu volledig digitaal. We willen hiermee niet 2018-proof zijn, maar 2020-proof.