

UITGELICHT. MATRIX FINANCIËLE DIENSTEN + VERZEKERINGEN



DE APP IS EEN VERLENGSTUK VAN ONZE PERSOONLIJKE SERVICE

Jaren geleden liep Florian de Vos, eigenaar en verzekeringsadviseur bij Matrix Financiële diensten + Verzekeringen, al met het idee om een app voor zijn kantoor te laten ontwikkelen. Toevallig kwam hij vorig jaar op de Verzekeringsbrandedag in contact met Assurantie Apps. "Ik heb toen informatie opgevraagd en zo is het balletje gaan rollen. Waarom zou je een eigen app laten maken, terwijl het al allemaal bedacht is?"

BELANGRIJKE WIJZIGINGEN DOORGEVEN

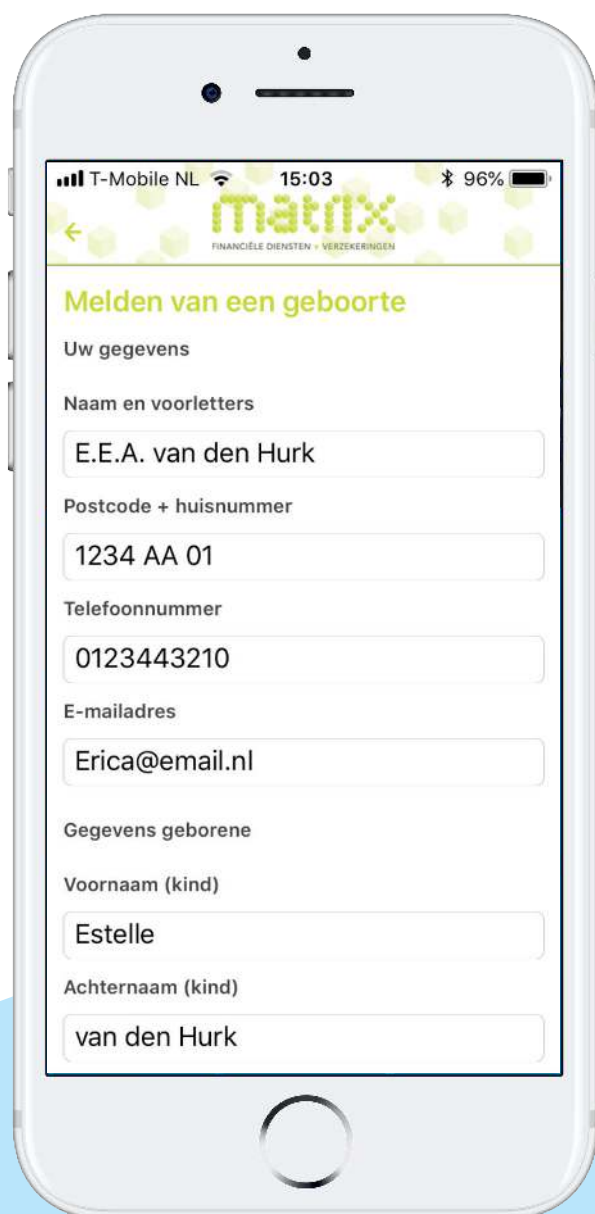
Voordat de app bij Matrix Financiële diensten + Verzekeringen werd geïntroduceerd werd er vooral veel persoonlijk gecommuniceerd. Daarnaast werd er ook via de mail en telefonisch veel met de klanten gesproken. De toegevoegde waarde van de app ziet Florian vooral in het doorgeven van wijzigingen.

"In de app staat een mooi overzicht met wat voor klanten belangrijk is om door te geven. Klanten weten namelijk niet

altijd wat nou belangrijk is. Je kan hierbij denken aan het doorgeven van een geboorte, een verbouwing of een adreswijziging. Deze informatie staat nu in een mooi lijstje in de app, zodat klanten precies zien wat belangrijk is. Daarnaast komen ingevulde formulieren direct bij ons terecht, zodat wij meteen persoonlijk contact kunnen opnemen."

MEER DAN GEMAK

Via de website wordt er gecommuniceerd dat het kantoor een eigen app heeft. "Ook sturen wij elke maand naar 10% van de klanten een mailtje. Dit doe we onder het motto: we hebben een jubileum jaar, we bestaan 10 jaar. Hierin vernoemen we ook onze app en leggen we de voordelen uit. Dit doen we tot het einde van het jaar, wanneer iedereen de mail heeft gehad. Daarnaast krijgt elke nieuwe klant die hier op kantoor komt een flyer mee en wordt de app persoonlijk uitgelegd."



T-Mobile NL 15:03 96%

matrix
FINANCIËLE DIENSTEN + VERZEKERINGEN

Melden van een geboorte

Uw gegevens

Naam en voorletters
E.E.A. van den Hurk

Postcode + huisnummer
1234 AA 01

Telefoonnummer
0123443210

E-mailadres
Erica@email.nl

Gegevens geborene

Voornaam (kind)
Estelle

Achternaam (kind)
van den Hurk

Ondanks dat het kantoor de app pas net heeft uitgerold zijn de eerste reacties positief en wordt de app ook écht gebruikt. "Direct na het verzenden van de eerste mailing kregen we gelijk een geboorte van een kindje doorgegeven. Deze was verzonden door de app, dat was wel heel leuk. Het is niet alleen gemak voor de klant, de drempel is ook veel lager. De drempel om als klant via de telefoon snel een wijziging door te geven, zonder te bellen, die is gewoon laag via een app."

"We zien de app écht als een verlengstuk van onze persoonlijke service"

EXTRA SERVICE

"Het grootste voordeel van de app is toch wel het gemak voor de klant én voor ons. Ik zie het als een stukje extra service die wij de klant bieden. Wij noemen het dan ook een verlengstuk van onze persoonlijke service. Zo communiceren wij het ook."



MATRIX FINANCIËLE
DIENSTEN +
VERZEKERINGEN

FLORIAN DE VOS

Het is niet alleen gemak voor de klant, maar ook de drempel om bijvoorbeeld snel een wijziging door te geven is via de app veel lager.