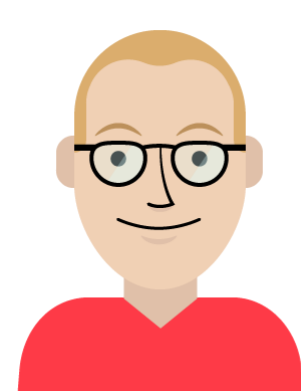
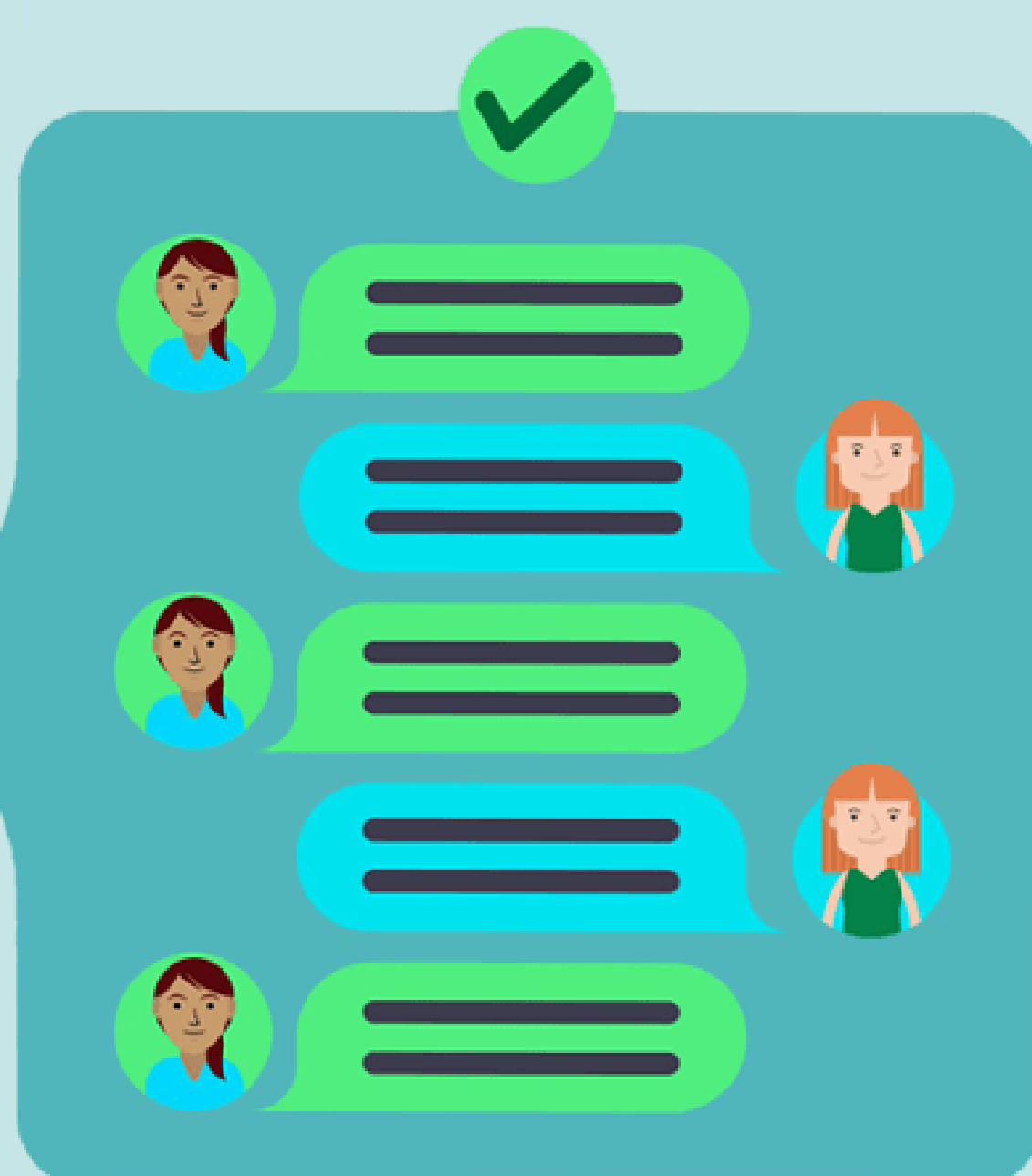


Maak kennis met uw nieuwe digitale collega



Tijdens HypoVak wordt een virtuele assistent voor advieskantoren gelanceerd, die advieskantoren op een creatieve manier helpt met inzicht krijgen in de financiële situatie van de klant. De virtuele assistent laat op een laagdrempelige manier de klant vragen beantwoorden, zonder enige druk en op het moment dat het de klant goed uitkomt. Met deze digitale vooruitgang krijgt het advieskantoor er een paar virtuele handjes bij.

Voor een financieel adviseur is het in gesprek komen met de klant essentieel. De consument daarentegen is vaak niet bewust bezig met zijn hypotheek of andere financiële zaken. Op een brief met daarin een voorstel voor een financiële check, zitten ze dan ook niet altijd te wachten. Een telefoontje is de kortste weg, maar dit voelt voor de klant mogelijk aan als telefonisch lastigvallen.

In de online wereld van tegenwoordig is het bekijken van een korte animatie meer uitnodigend. De klant kan dan op zijn eigen moment ontspannen een uitlegvideo bekijken waarin zijn financieel adviseur hem vertelt wat het belang is van een financiële check. Het wordt daarna nog simpeler en doeltreffender door de inzet van een virtuele assistent waarmee de klant het online gesprek aangaat en tot slot de wens voor een afspraak met de adviseur kan doorgeven.

Deze virtuele collega is in aanloop naar HypoVak door Eerstestap.nl, Nationale Waarborg en 12 advieskantoren ontwikkeld en getest. De virtuele assistent is nu klaar om elk advieskantoor te ondersteunen bij het klantbeheer. In de eerste animatie die via de virtuele assistent ingezet kan worden, wordt uitgelegd wat het belang is van een gesprek over de geldzaken. Deze financiële check is gericht op:

- Is jouw situatie veranderd en hierdoor het advies nog actueel?
- Wil je besparen op je hypotheeklasten?
- Spelen er onderwerpen waar je advies over wil?

In de animatie wordt kort en bondig uitgelegd hoe de virtuele assistent werkt en wordt de klant warm gemaakt voor een online gesprek met deze chatbot.

Door het steeds weer bijschaven van het geheel en de diverse testrondes bij de deelnemende advieskantoren, is de chatbot nu volledig ingewerkt om optimaal te kunnen functioneren als virtuele assistent

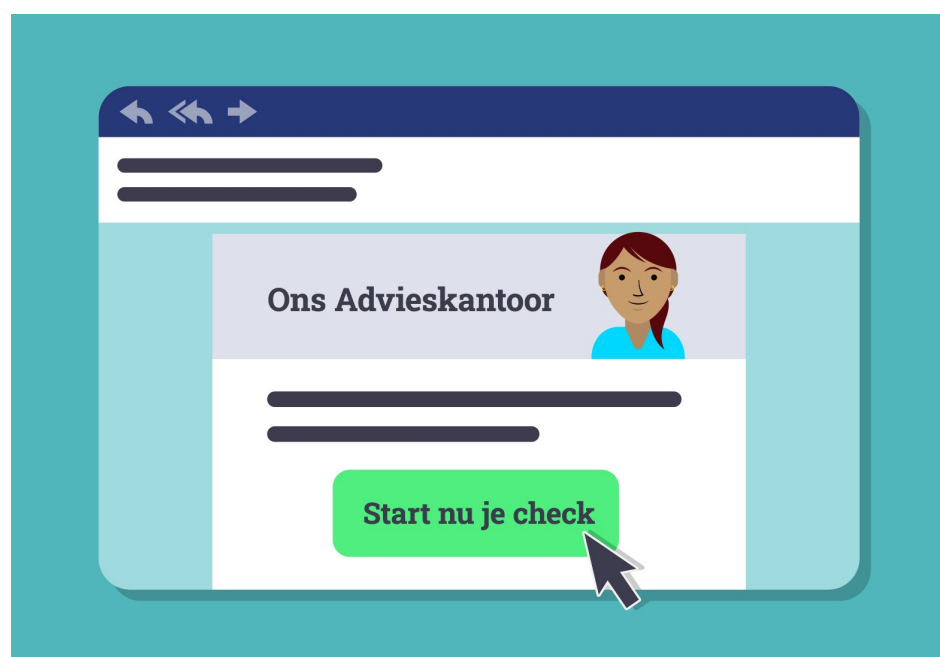
In de praktijk

De klant ontvangt een e-mail met hierin een link naar een chatgesprek. Met een set eenvoudige vragen inventariseert de chatbot wat er speelt bij de klant. Dit digitale vraaggesprek duurt ongeveer tien minuten. De antwoorden geven de adviseur meer inzicht in de persoonlijke situatie van de klant en of er behoefte of noodzaak is voor een adviesgesprek. De resultaten stuurt de virtuele assistent naar het advieskantoor. De uitkomst wordt bekeken door de binnendienstmedewerker/client officer of door de adviseur. Hiermee kan het advieskantoor zelf een reden zien om contact met de klant op te nemen, als deze zelf al niet heeft aangegeven graag een adviesgesprek te willen. Het chatgesprek kan 24 uur per dag en 7 dagen in de week worden gestart. Als financieel adviseur kies je zelf een naam, geslacht en avatar (afbeelding) die het beste bij jouw kantoor en de klant past. Zo stem je de virtuele assistent af op de doelgroep die je aan wilt spreken.

Antoinette Kalkman, directeur Nationale Waarborg zegt over de virtuele assistent: "We kunnen de chatbot essentiële vragen laten stellen, waarmee de klant binnen 10 minuten een hele waardevolle update geeft aan de adviseur. Hiermee kan het advieskantoor kijken of de gegevens nog kloppen en of het voor de klant beter geregeld kan worden. De animatie en de vragen in de chatbot zijn niet willekeurig gekozen. Ze zijn samengesteld vanuit de sessies die we

hebben georganiseerd met financieel adviseurs. Echt voor advieskantoren, door advieskantoren"

Zowel de animatie als de vragen in de chatbot zijn zorgvuldig samengesteld, zodat de financieel adviseur de juiste antwoorden op belangrijke vragen krijgt. Door het steeds weer bijschaven van het geheel en de diverse testrondes bij de deelnemende advieskantoren, is de chatbot nu volledig ingewerkt om optimaal te kunnen functioneren als virtuele assistent. De gebruiker zal al snel merken dat met de wensen van het intermediair rekening is gehouden en de virtuele assistent de adviespraktijk kent.



Actief klantbeheer en verduurzamen

Bij de lancering is de virtuele assistent ingericht op het ondersteunen van *Nazorg door het advieskantoor*. In de loop van tijd wordt de virtuele assistent slimmer door er meer mogelijke onderwerpen aan toe te voegen. Advieskantoren hebben gevraagd om hulp bij het onderwerp Verduurzamen van de woning. Het verduurzamen van de eigen woning met een tweede hypotheek is bijvoorbeeld een onderwerp dat prima door de virtuele assistent onder de aandacht van klanten gebracht kan worden. Met een aflössingsvrije variant kunnen huiseigenaren relatief goedkoop de energierekening verlagen. "De vragen in de chatbot kunnen op dit

onderwerp inspringen zodat de interesse van de klant wordt gewekt voor het daadwerkelijk maken van een afspraak", zegt Jan Verstegen, directeur Eerstestap.nl. "De virtuele assistent beschikt door de op de planning staande doorontwikkelingen over een groeiend aantal onderwerpen die je als advieskantoor gericht voor de doelgroep die je wilt benaderen kunt gaan inzetten. De virtuele assistent informeert, zodat de adviseur daar vervolgens inhoudelijke gesprekken met de klant over kan voeren. De vragen in de chatbot kun je gemakkelijk afstemmen op de actuele klantbehoefte."

Binnen 10 minuten inzicht

Het idee achter de ontwikkeling van deze virtuele assistent is een extra ingang voor de klant creëren tot het advieskantoor. Tegelijkertijd biedt de assistent het advieskantoor een hedendaagse toegang tot zijn klanten, die ze niet meer lastig hoeven te vallen met telefoontjes onder het eten of andere ongewenste momenten. De klant krijgt de mogelijkheid om op een zelf gekozen moment de adviseur op de hoogte brengen van wat er speelt binnen de financiële huishouding. Door de chatbot wordt een intakegesprek ingekort tot maximaal 10 minuten, waarin op een laagdrempelige wijze wordt geïnventariseerd wat de actuele klantsituatie is. Op basis van de uitkomsten bepaalt het advieskantoor de vervolgstappen met deze klant. Het doel is om in 2021 de virtuele assistent bij 500 advieskantoren te laten draaien.

Adviseren blijft mensenwerk

De virtuele assistent gaat het adviseren dus niet overnemen, maar geeft de advieskantoren handvatten om eenvoudiger in gesprek te komen met de klant over belangrijke financiële onderwerpen. Op deze manier komen de klanten in beeld die op dat moment een duidelijke behoefte hebben. Zodra je als adviseur weet wat de situatie is en wat de mogelijke wensen zijn, neemt je fysieke adviseur het gesprek met de klant weer over. De virtuele assistent legt de behoefte bloot die er bestaat onder de klanten. Zo kun je segmenteren en je klanten indelen naar de behoefte die ze hebben.

Lancering donderdag 29 oktober 14.00 uur

Donderdag 29 oktober kunt u om 14.00 uur de HypoVak masterclass 'Maak kennis met je nieuwe virtuele collega' volgen. Aan de hand van harde cijfers laten Antoinette Kalkman (Nationale Waarborg) en Jan Verstegen (Eerstestap.nl) de kijker zien dat advieskantoren die een virtuele assistent inzetten, aantoonbaar succesvoller zijn in

klanttevredenheid en omzet. De virtuele assistent is niet meer weg te denken uit de huidige digitale maatschappij. Maak dus op 29 oktober kennis met de nieuwe collega die altijd 'aan' staat.

