Pensioen en Emoties…

..in het Klanten Contact Center van APG

Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement

In 2017

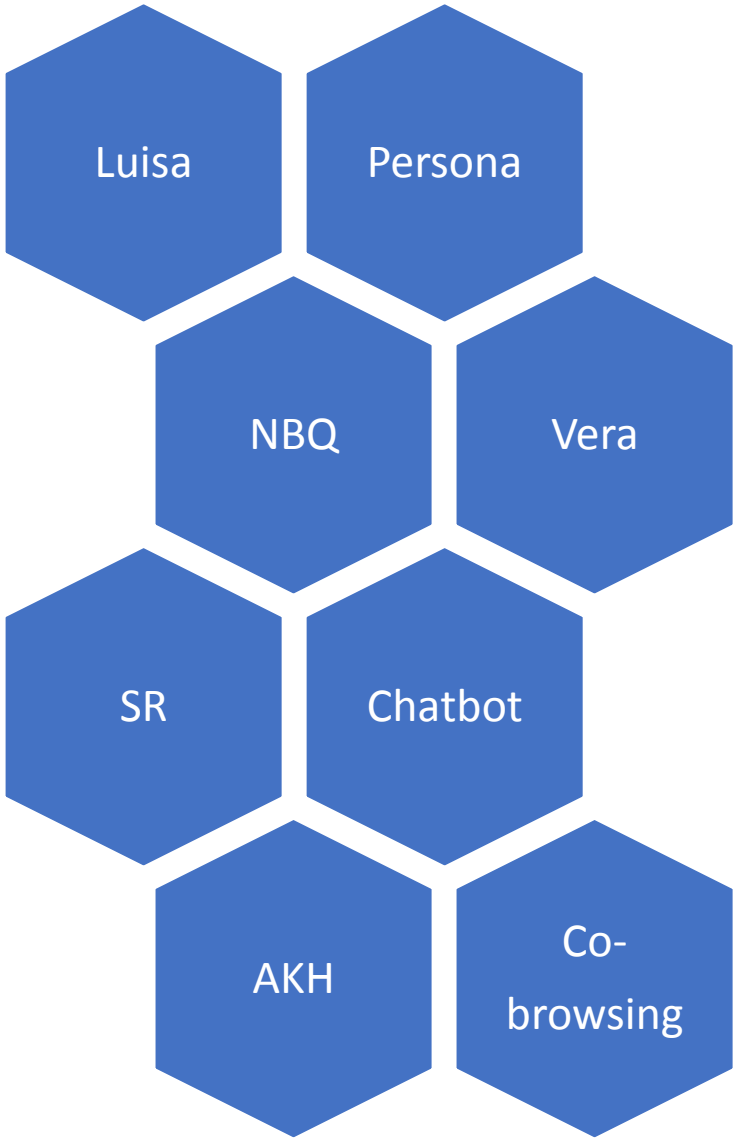
- 517.226 telefonische klantgesprekken gevoerd
- met een gemiddelde KTV van 8,0

- 17.270 chats
- Met een gemiddelde KTV van 8,4

- 55.326 mails
- met een gemiddelde KTV van 6,9

Netspar
Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement

Pensioen en Emoties



Persona's

Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement

Uniek onderzoek

APG is in samenwerking met Motivaction een uniek onderzoek gestart naar de waardenoriëntatie van de Nederlandse beroepsbevolking ten aanzien van pensioen. Motivaction werkt standaard met acht Mentality-milieus. De dominante waarden en drijfveren van elk mens bepalen tot welk Mentality-milieu hij of zij behoort. Dit geeft inzicht in het denken, het handelen en de belevingswereld van een persona. Specifiek voor het domein van pensioen hebben APG en Motivaction specifieke persona's ontwikkeld: de vijf pensioen persona's.

Vragenlijst met stellingen over pensioen aan **1500** Nederlanders.

- *Ik vind het belangrijk te weten hoeveel ik per maand betaal om straks pensioen te krijgen*
- *Ik wil altijd alles zoveel mogelijk onder controle hebben*
- *Ik heb weinig vertrouwen in financiële instellingen*
- *Ik leef nu, dus maak me geen zorgen over mijn pensioen*
- *Ik bouw liever pensioen op via een pensioenfonds, samen met andere deelnemers, dan dat ik zelf voor mijn pensioen zorg.*
- *Ik geef de voorkeur aan duurzame beleggingen met mijn geld met eventueel lagere opbrengsten, in plaats van niet duurzame beleggingen met hogere opbrengsten.*
- *Ik vind dat het pensioenfonds alles met betrekking tot pensioen voor mij moet regelen.*
- *Ik verwacht dat het pensioenfonds altijd informatie in wint bij zijn deelnemers voordat een beslissing wordt genomen.*

Behoefte aan invloed en inzicht	Een hoge score op deze factor houdt in dat men graag invloed wil hebben op het eigen pensioen en inzicht wil hebben in hoe het eigen pensioen geregeld is
Vertrouwen dat belang deelnemers voorop staat	Een hoge score op deze factor houdt in dat men vertrouwt dat het pensioenfonds opkomt voor de belangen van de deelnemers
Kennis en inzicht	Een hoge score op deze factor houdt in dat men kennis heeft van pensioenen en inzicht heeft in de eigen pensioensituatie
Solidariteit	Een hoge score op deze factor houdt in dat men het collectieve karakter van een pensioen en het solidariteitsprincipe ondersteunt
Pensioenzorgen	Een hoge score op deze factor houdt in dat men zich zorgen maakt over het eigen pensioen in de toekomst
Risicomijden	Een hoge score op deze factor houdt in dat men risico's in het leven zoveel mogelijk beperkt en alles zoveel mogelijk onder controle wil hebben
Leven in het nu	Een hoge score op deze factor houdt in dat men zich nu nog geen zorgen maakt over het pensioen, men leeft immers nu

Persona's

Netspar
Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement

DE PASSIEVE GENIETER

"DE HOGE HEREN IN DEN HAAG HEBBEN GEEN IDEE HOE HET IS VOOR GEWONE MENSEN ZOALS WIJ"

ONBEZORGDE ONTPLOOIER

"IK MAAK ME TOTAAL GEEN ZORGEN DAT MIJN PENSIOEN STRAKS TE LAAG ZAL ZIJN, DAT ZIEN WE DAN WEL WEER"

REALISTISCHE AMBITIEUZE

"MIJN PENSIOENFONDS MOET MIJ ALS EEN GELIJKWAARDIGE PARTNER BEHANDELEN"

RATIONELE ONDERNEMENDEN

"HET IS JE EIGEN VERANTWOORDELIJKHEID OM JE PENSIOEN GOED TE REGELEN"

TELEURGESTELDE PLICHTSGETROUWEN

"IK HEB DOOR AL DAT GEDOE NOG MAAR WEINIG VERTROUWEN IN FINANCIËLE INSTELLINGEN"

Persona's

RATIONEEL ONDERNEMENDEN

TELEURGESTELDE PLICHTSGETROUWEN

REALITISCHE AMBITIEUZE

PASSIEVE GENIETER

ONBEZORGDE ONTPLOOIER

Persona’s

Deelnemer kan gebruik maken van een regeling om eerder te stoppen met werken.

Met welke vraag kan de desbetreffende Persona binnenkomen?

Ik wil weten wat ik aan pensioen krijg….

- Aan de hand nemen door alle opties
- Berekening op papier sturen wij u toe, duidelijk aangeven **wanneer**
- Doorvragen of alles duidelijk is, en zelf goed checken

Ik ga dat voor u regelen!

Is het mogelijk om te berekenen wat ik aan pensioen misloop…

- Aangeven wat hij zou krijgen als hij doorwerkt
- Aangeven wat hij in nieuwe situatie krijgt

Wacht de offerte af, dan kunt u daar uw keuze op baseren.

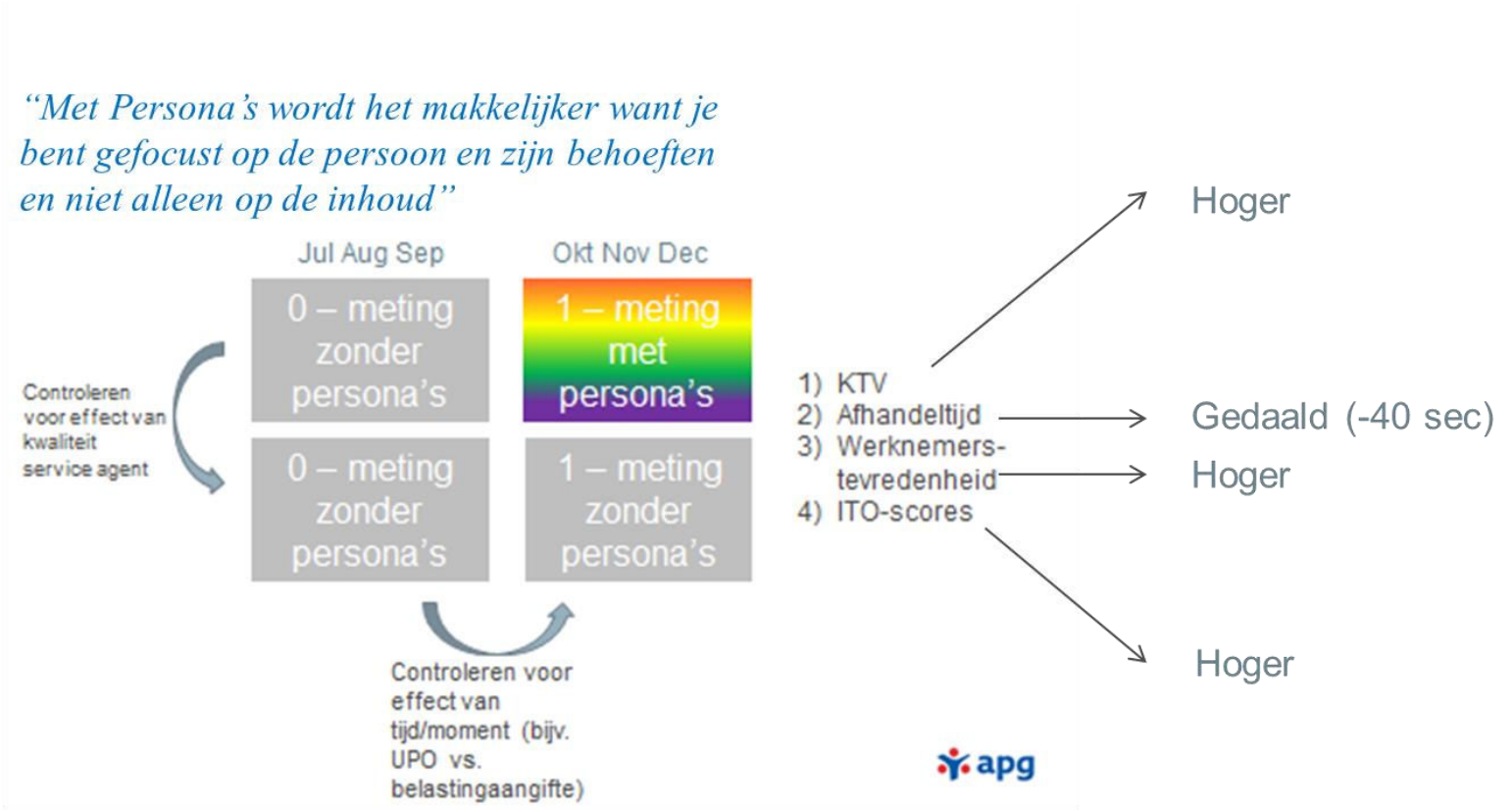
Ik wil graag weten of deze regeling wel verstandig is voor mij, of dat ik weer een oor aangenaaid krijg

- Geruststellen
- Doorvragen
- Aan de hand nemen door alle opties
- Duidelijke uitleg geven waarom
- Berekening opsturen

Is het duidelijk wat uw mogelijkheden zijn?

Resultaten

"Met Persona's wordt het makkelijker want je bent gefocust op de persoon en zijn behoeften en niet alleen op de inhoud"



"Het voelt minder als productiewerk".

Netspar
Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement

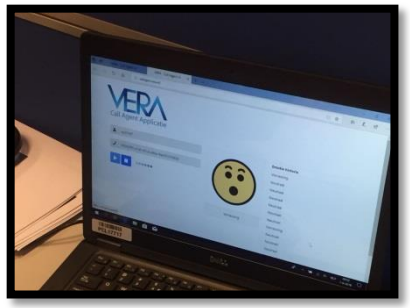
VERA

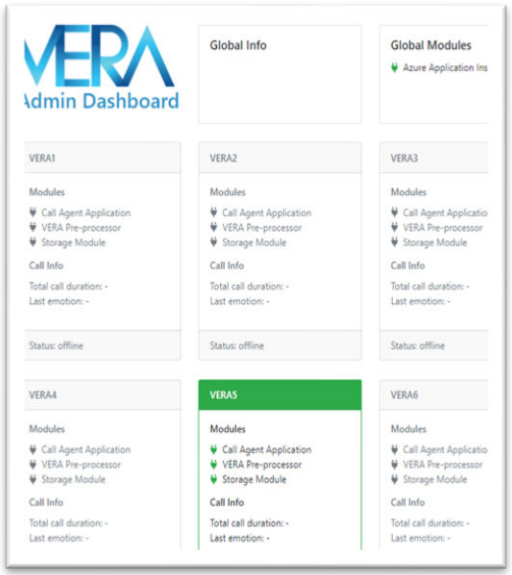
VOICE EMOTION RECOGNITION ASSISTANT

Emotieherkenning in het KCC

Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement

Experimenteren met een prototype dat emoties herkent in spraak





Mei 2018, KCC Heerlen - Pilot setting VERA

Business waarde emotieherkenning in het KCC

De ambitie is om software te ontwikkelen die op basis van emotieherkenning:

- 100% feedback geeft van de gespreksbeleving van de klant;
- Leidt tot effectievere training in gesprekstechnieken van de agent;
- De agent in staat stelt gedurende het gesprek bij te sturen op een betere gespreksbeleving;
- Managers van het KCC de mogelijkheid geeft live in te zoomen op de emotie in individuele gesprekken met als doel te interveniëren indien nodig.

Mogelijkheden naar de toekomst

Netspar Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement

Netspar Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement

HOME | PUBLICATIONS | EVENTS | PROJECTS

September 1, 2018 – September 1, 2021

Untangling Human Interaction Patterns: Learning from Automated Emotion Detection in the Consumer Pension Context

Alexander Henkel Stefano Bromuri

Artificial intelligence (AI) increasingly enters multiple aspects of our lives, improving the efficiency and effectiveness of day-to-day operations (AI100 2016). Specifically pension service providers may profit from this development. Despite huge investments in call center labor and software, providers only manage to resolve about half of customer requests in a satisfactory manner (Upbin 2013). Emotions are critical to successful service interactions in general (Mattila and Enz 2002) and consumer pension decisions in particular (Bruine de Bruin 2016). A failure to recognize and appropriately respond to emotions can be detrimental for providers and customers alike (Grandey 2003, Henkel et al. 2017b).

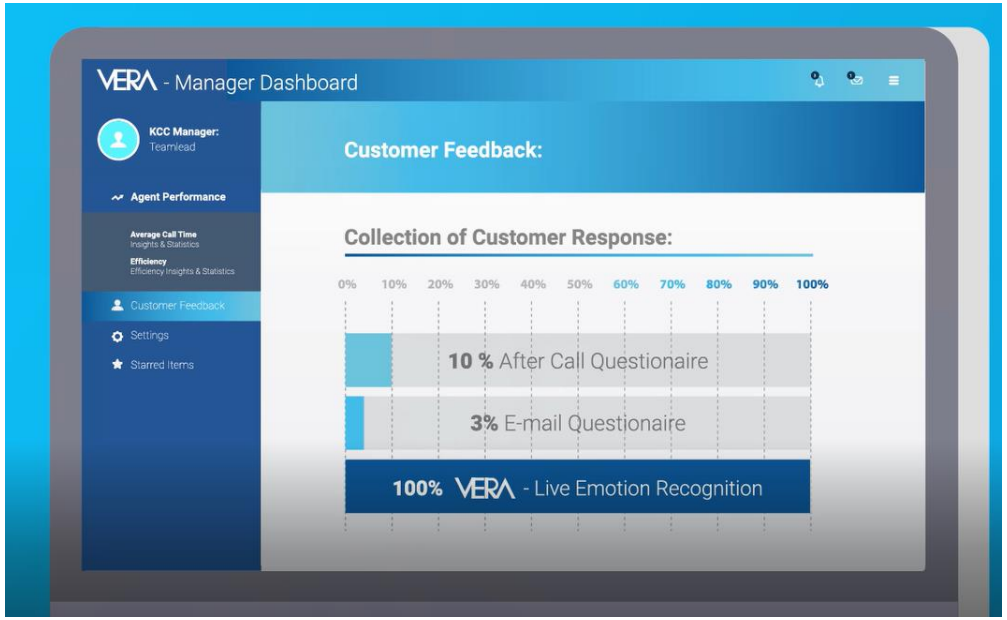
PROGRAM

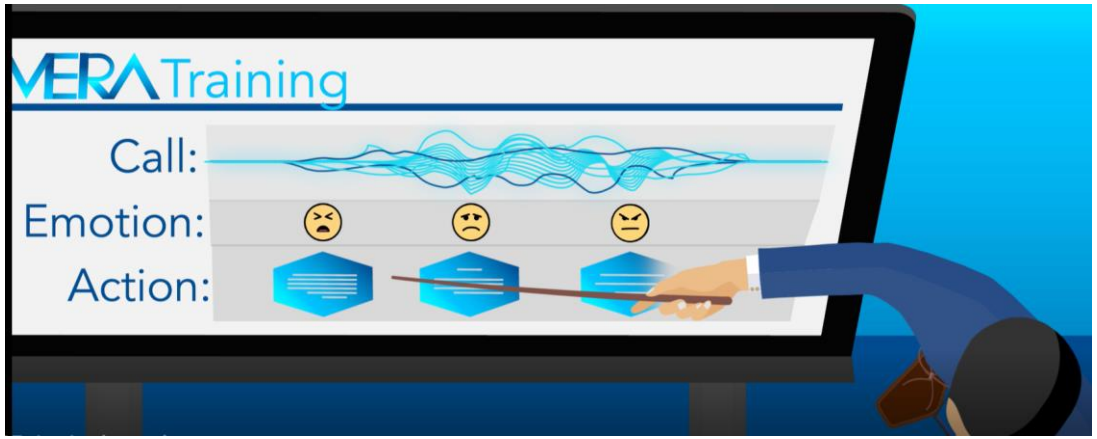
4 – Savings, Investments & Insurance

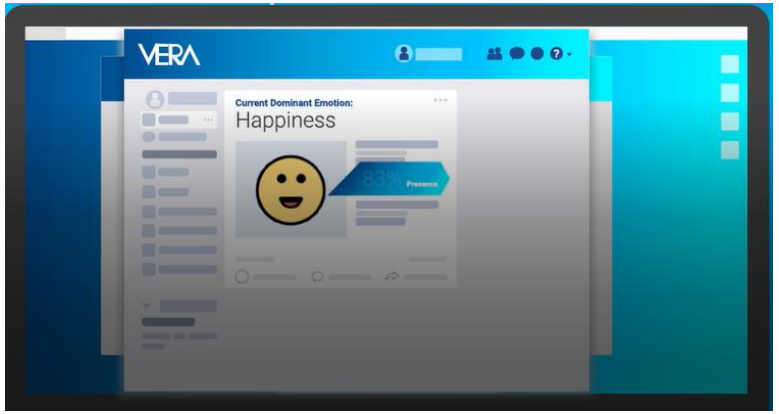
ALSO WITHIN THIS PROGRAM

DP 09/2017-033
Pension fund's illiquid asset allocation under liquidity and capital requirements

Design Paper 104 – juni 2018
Options for choice in pension decumulation: international experience







Luisa

Propositie

- Real-time inzicht in het gesprek tussen agent en klant
- Automatische vertaling en samenvatting van taal naar tekst
- Real-time informatie van de kennisbak beschikbaar op basis het gesprek
- Een virtuele senior agent in elk gesprek

NBQ

Netspar
Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement

Next Best Question

NBQ

Netspar
Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement

CHALLENGES

NEEDS PARTICIPANT

FROM REACTIVE TO PROACTIVE SERVICES

EXPECTED FEATURES

NEWS LETTERS?

CONTACT HISTORY?

PERSONAL DATA?

PENSION DATA?

ONLINE BEHAVIOUR?

EXTERNAL MEDIA: ANP?

ALGORITHM

MODEL

DATA PLATFORM

NEXT BEST QUESTION

NEXT BEST QUESTION DUE TO BETTER INSIGHT

Vragen?