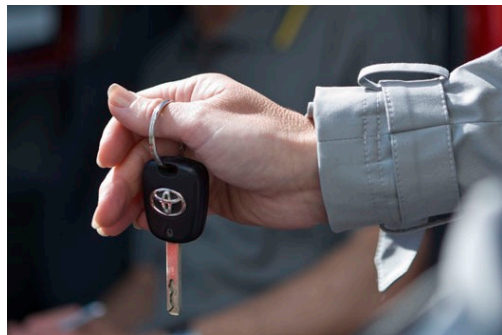
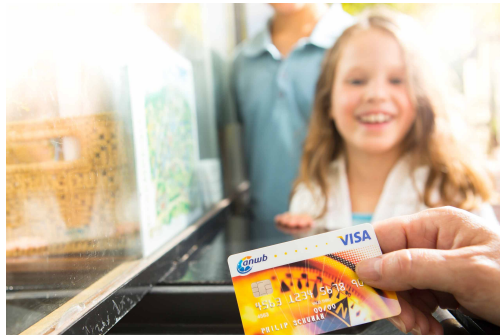
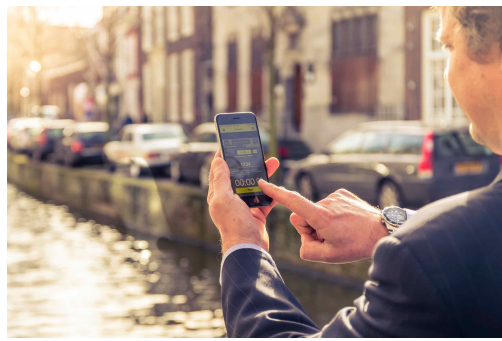


Service & Contact redesign

The impact on channel management

Anna Hut – 31/10/2023



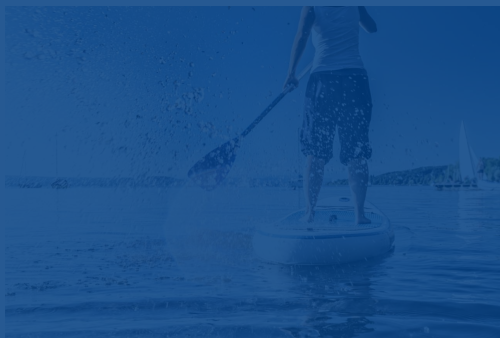




1.2M
calls LSC



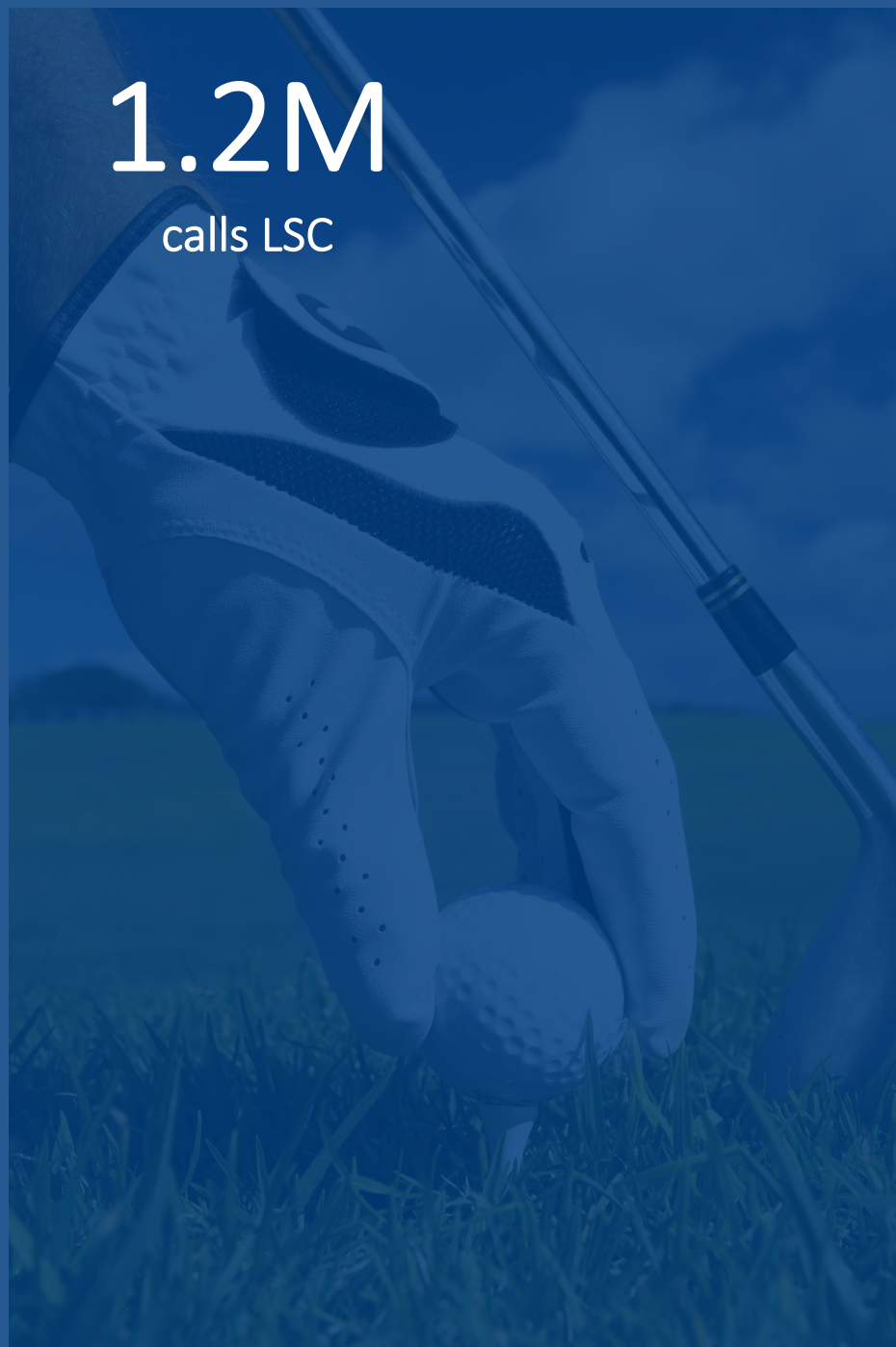
16
phone numbers



5M
members



20+
business lines



Research

- Call data
- Google Analytics
- Benchmark

Service & contact

Vraag het Iris



Goedemorgen! Ik ben Iris, de digitale assistent van de ANWB.

Waar kan ik je mee helpen? Stel je vraag in een paar woorden.

Stel je vraag →

Bekijk het antwoord →

[Ik denk dat mijn factuur niet klopt](#)

[Ik heb een vraag over betalen](#)

[Waar betaal ik voor?](#)

Zelf regelen

[Voor al je vragen over facturen](#) →

[Adreswijziging doorgeven](#) →

[Vragen over ANWB Reizen](#) →

[Kosten declareren](#) →

[Jongeren- of partnerpas bestellen](#) →

[ANWB Experts](#) →

9%

Toch liever contact opnemen?

Vraag stellen

Pech of schade melden

Opzegging doorgeven

ANWB winkel en locaties

Klacht indienen

Chat met een medewerker

ma t/m vr: 8:30 - 21:00 uur.

za: 10:00 - 21:00 uur.

Chat met een medewerker: antwoord binnen openingstijden gemiddeld 2 minuten

Telefoon

ma t/m vr: 8:30 - 18:00 uur.

za: 10:00 - 16:00 uur.

[Overzicht alle telefoonnummers](#)

Social media

Antwoord binnen 1 werkdag.

[Facebook](#)

Contactformulier

Antwoord binnen 10 werkdagen.

[Contactformulier](#)

34%

“

If the service&contact page is focused on selfservice, **then** we see an increase in **selfservice** and a decrease in **live contact**

Hypothesis

Original



Contact & service

Vraag het Iris



Goedemorgen! Ik ben Iris, de digitale assistent van de ANWB.

Waar kan ik je mee helpen? Stel je vraag in een paar woorden.

Stel je vraag

Bekijk het antwoord →

[Ik wil meer weten over ANWB Energie](#)

[Ik heb een vraag over betalen](#)

[Waarom betaal ik incassokosten?](#)

Zelf regelen

[Voor al je vragen over facturen →](#)

[Adreswijziging doorgeven →](#)

[Vragen over ANWB Reizen →](#)

[Kosten declareren →](#)

[Jongeren- of partnerpas bestellen →](#)

[ANWB Experts →](#)

Toch liever contact opnemen?

Vraag stellen

Pech of schade melden

Opzegging doorgeven

ANWB winkel en locaties

Klacht indienen

Vraag stellen

Chat met een medewerker

ma t/m vr: 8:30 - 21:00 uur.

za: 10:00 - 21:00 uur.

Chat met een medewerker: momenteel niemand beschikbaar

Telefoon

ma t/m vr: 8:30 - 18:00 uur.

za: 10:00 - 16:00 uur.

[Overzicht alle telefoonnummers](#)

Social media

Antwoord binnen 1 werkdag.

[Facebook](#)

[Twitter](#)

Contactformulier

Antwoord binnen 10 werkdagen.

[Contactformulier](#)

Deel deze pagina



Variant



Waar kunnen we je mee helpen?

[Energie](#) >

[Wegenwacht](#) >

[Lidmaatschap](#) >

[Verzekeringen](#) >

[Vakantie](#) >

[Eropuit](#) >

[Creditcard](#) >

[Webwinkel](#) >

[Zakelijk](#) >

Gelijk naar



Pech melden



Overlijden doorgeven



Schade melden



Factuur bekijken



Kenteken wijzigen



Gegevens wijzigen

Mijn product of onderwerp staat er niet tussen →

Deel deze pagina



Original

anwb
ANWB.nl

Contact & service

Vraag het Iris

Goedemorgen! Ik ben Iris, de digitale assistent van de ANWB.

Waar kan ik je mee helpen?
Stel je vraag in een paar woorden.

Stel je vraag

Bekijk het antwoord →

[Ik wil meer weten over ANWB Energie](#)
[Ik heb een vraag over betalen](#)
[Waarom betaal ik incassokosten?](#)

Zelf regelen

Voor al je vragen over facturen →

Adreswijziging doorgeven →

Vragen over ANWB Reizen →

Kosten declareren →

Jongeren- of partnerpas bestellen →

ANWB Experts →

Toch liever contact opnemen?

Vraag stellen

Pech of schade melden

Opzegging doorgeven

ANWB winkel en locaties

Klacht indienen

Deel deze pagina

Facebook Twitter

Contact & Service

Variant

anwb
Service En Contact

088 269 28 88

Zelf regelen

De meeste zaken kun je gemakkelijk zelf regelen. Bekijk per product hoe we je het beste kunnen helpen, want dit kan per product verschillen. Of log direct in.

Inloggen →

Waar kunnen we je mee helpen?

- Energie
- Wegenwacht
- Lidmaatschap
- Verzekeringen
- Vakantie
- Eropuit
- Creditcard
- Webwinkel
- Zakelijk

Gelijk naar

- Pech melden
- Schade melden
- Kenteken wijzigen
- Overlijden doorgeven
- Factuur bekijken
- Gegevens wijzigen

Mijn product of onderwerp staat er niet tussen →

Deel deze pagina

Facebook Twitter

Service & contact

Vraag het Iris

Goedemiddag! Ik ben Iris, de digitale assistent van de ANWB.

Waar kan ik je mee helpen? Stel je vraag in een paar woorden.

Stel je vraag

Bekijk het antwoord →

[Ik heb een vraag over de tolbadde](#)
[Hoe kan ik inloggen?](#)
[Ik heb een vraag over betalen](#)

Chat en krijg gelijk antwoord van Iris

Iris weet iedere week 20.000 tot 30.000 klantvragen te beantwoorden

Chat met Iris

WhatsApp voor een snelle reactie

Vandaag open van 9.00 tot 20.00

WhatsApp met ons

Bel ons. Houd rekening met een wachttijd

Vandaag open van 8.30 tot 18.00

Bel 088 269 22 22

Een tip of klacht

We zijn altijd bezig om onze service te verbeteren en we horen graag wat we goed doen of wat juist beter kan.

Ik heb een tip

Ik heb een klacht

Deel deze pagina

Facebook Twitter

Service & contact



Statistical choice

Confidence level

80%

Power

80%

MDE

2,0%

Results

Selfservice

+87%

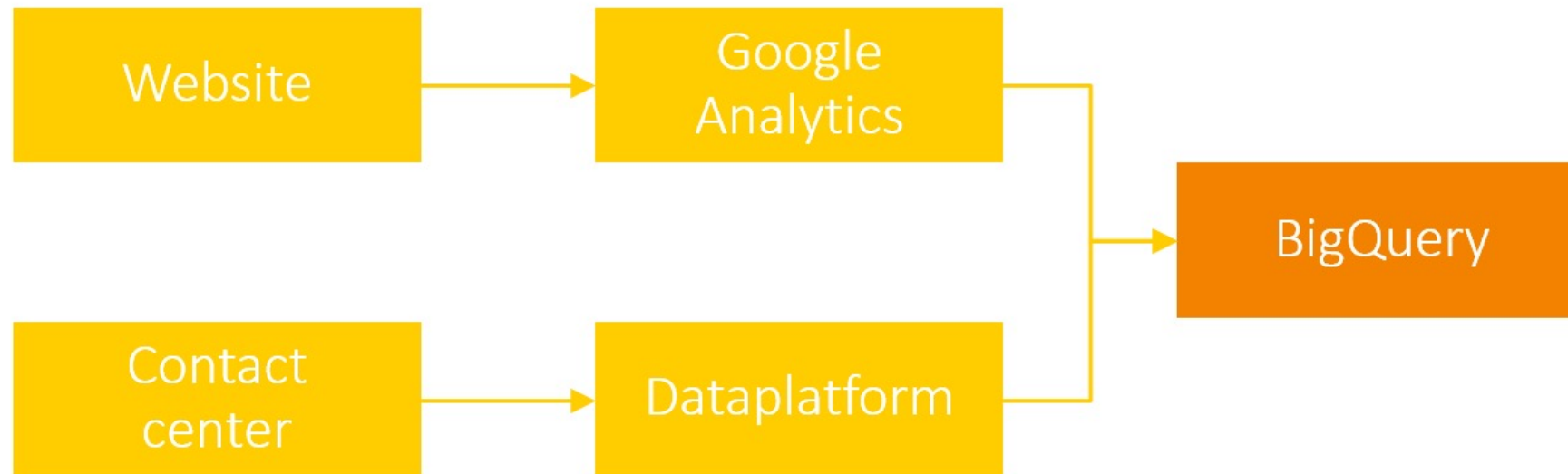
Live contact

-59%

Recognized calls

?

Combining online and offline data



Results

Selfservice

+87%

Live contact

-59%

Recognized calls

-10%

Recognized users: 34%

Learnings

The impact on channel management



Thank you!



Anna Hut

Web Analyst and
Conversion Specialist