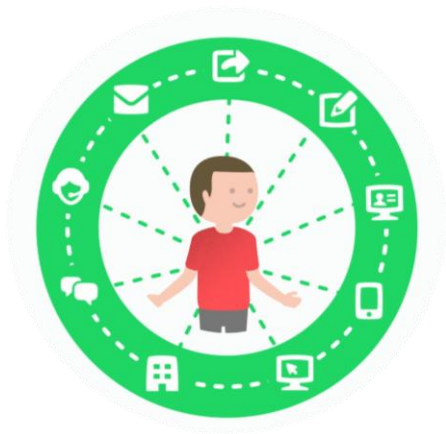


Klantprofiellandschap

Een persoonlijke en consistente ervaring voor al onze leden, via alle kanalen



Wilbert Beelen
Product owner
Activatieteam

Niels van't Erve
Data analyst
Activatieteam

univé



univé

De App heb ik altijd bij me, maar die beveelt mij altijd dezelfde verzekeringen aan, die ik bovendien al heb.

Ik heb laatst een online premieberekening gedaan, maar toen ik mijn verzekeringsadviseur sprak was die hier niet van op de hoogte.

Ik log wel eens in op Mijn Univé, maar ik moet veel rondklikken om te vinden wat ik zoek.

Ik wil best een meer persoonlijke ervaring, maar hoe gaat Univé eigenlijk om met mijn gegevens?





Een gebrek aan relevantie zorgt voor **frictie** in de klantreis van Univé leden.

Univé wil als coöperatie persoonlijk en dichtbij zijn

univé



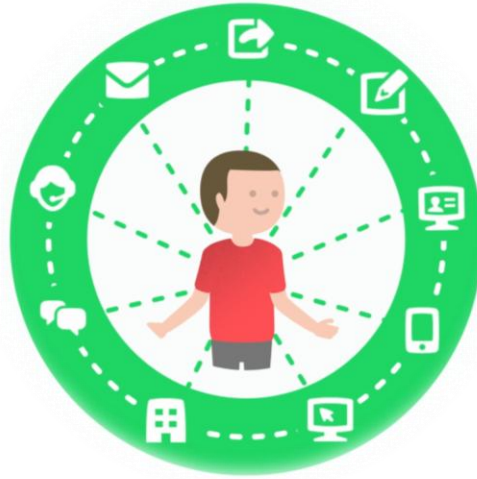
coöperatie sinds
1794



100 winkels in
Nederland



1,8 miljoen
verzekerden



Omnichannel strategie

- Verregaand digitaliseren
- Behoud van de menselijke maat
- Afgestemd op de ledenbehoefte

Rol van het klantprofiellandschap

Het klantprofiellandschap omvat alle systemen die nodig zijn om

- **klantdata te verzamelen en te beheren**, en
- klantdata integraal in te zetten voor **consistente en persoonlijke communicatie** richting de leden.

Univé's ambitie vereiste een brede transformatie op gebied van technologie, data, privacy en organisatie



Univé's ambitie vereiste een brede transformatie op gebied van technologie, data, privacy en organisatie



Technologie

Geen gedeelde visie op architectuur en systemen



Data

Meerdere geïsoleerde klantbeelden met incomplete data



Organisatie

Teams werken vanuit kanaal-product- en organisatiesilo's



Privacy

Geen overkoepelende richting, ad-hoc advies voor elk nieuw initiatief

Univé's ambitie vereiste een brede transformatie op gebied van technologie, data, privacy en organisatie



Technologie

Geen gedeelde visie op architectuur en systemen



Data

Meerdere geïsoleerde klantbeelden met incomplete data



Organisatie

Teams werken vanuit kanaal-product- en organisatiesilo's



Privacy

Geen overkoepelende richting, ad-hoc advies voor elk nieuw initiatief

Van uiteenlopende visies en belangen naar unaniem draagvlak voor to-be landschap



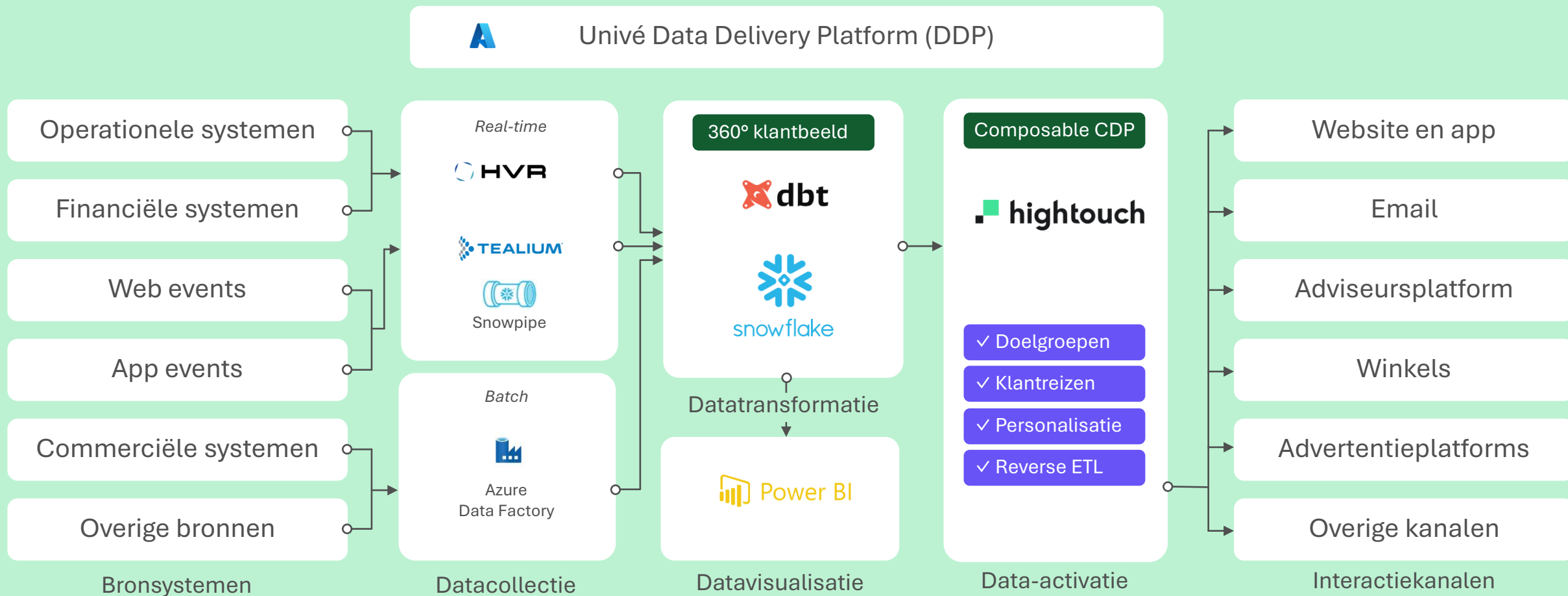
Technologie



Gedeelde visie op architectuur en systemen

- Commercie en IT hebben gezamenlijk business en technische requirements opgesteld.
- De *project start architectuur* gaf duidelijke kaders voor de selectie van een Customer Data Platform.

Een composable CDP was het missende onderdeel in het best-of-breed systeemlandschap van Univé



Van uiteenlopende visies en belangen naar unaniem draagvlak voor to-be landschap



Gedeelde visie op architectuur en systemen

- Commercie en IT hebben gezamenlijk business en technische requirements opgesteld.
- De *project start architectuur* gaf duidelijke kaders voor de selectie van een Customer Data Platform.

Composable CDP

 **hightouch**

✓ Doelgroepen

✓ Klantreizen

✓ Personalisatie

✓ Reverse ETL



WAT HEEFT HET
OPGELEVERD?



Commercie en IT hebben elkaars perspectief echt leren begrijpen en ondersteunen.



Ik ervaar geen frictie in het regelen van mijn verzekeringen bij Univé.

Univé's ambitie vereiste een brede transformatie op gebied van technologie, data, privacy en organisatie



Technologie

Geen gedeelde visie op architectuur en systemen



Data

Meerdere geïsoleerde klantbeelden met incomplete data



Organisatie

Teams werken vanuit kanaal-product- en organisatiesilo's



Privacy

Geen overkoepelende richting, ad-hoc advies voor elk nieuw initiatief

Van geïsoleerde en incomplete klantbeelden naar één omnichannel en actionable klantbeeld

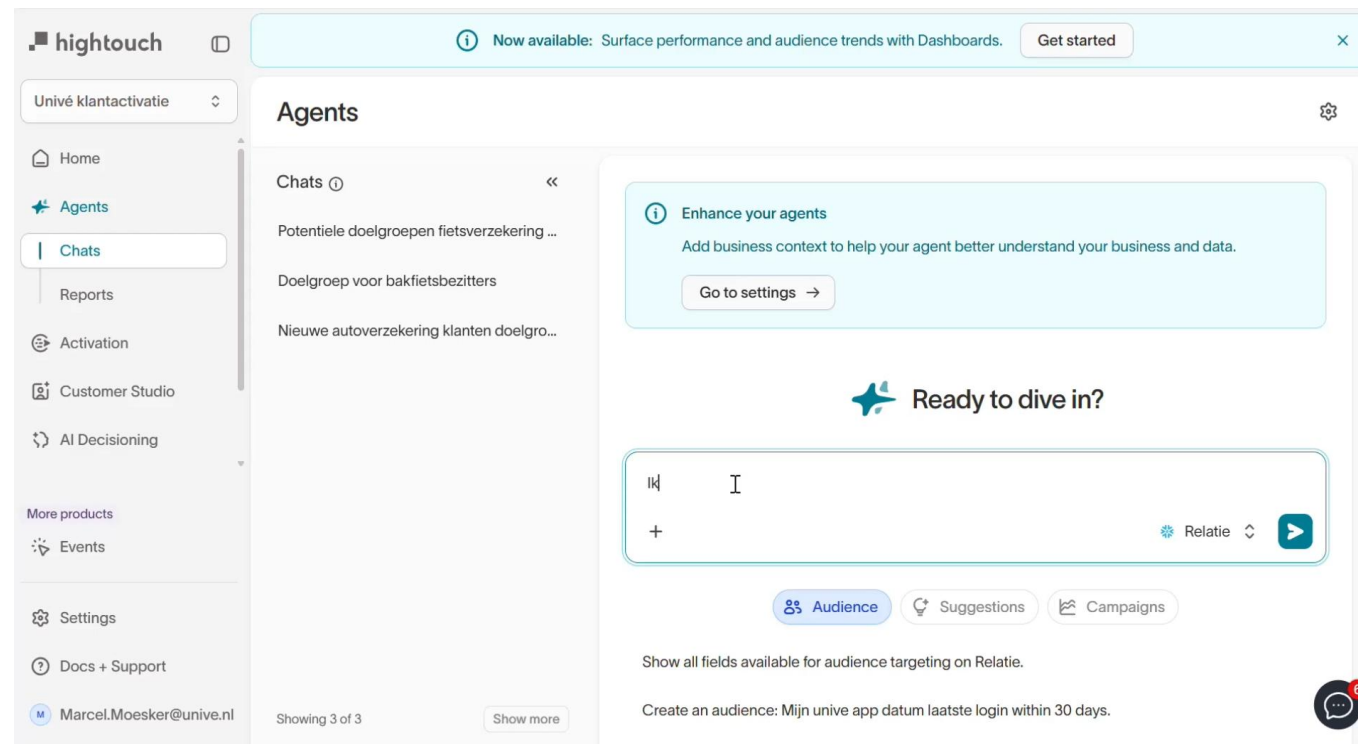


Data



Centraal klantbeeld en activatielaag

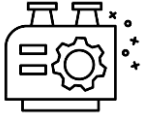
- Het bestaande DDP (Azure) vormt een robuuste basis als centraal klantbeeld.
- Hightouch synct klantdata naar alle contactkanalen zonder onnodige dataduplicatie.
- De gebruiksvriendelijke interface stelt marketeers in staat zelf end-to-end klantinteracties op te zetten.



Van geïsoleerde en incomplete klantbeelden naar één omnichannel en actionable klantbeeld



WAT HEEFT HET
OPGELEVERD?



Centraal klantbeeld en activatielaag

- Het bestaande DDP (Azure) vormt een robuuste basis als centraal klantbeeld.
- Hightouch synct klantdata naar alle contactkanalen zonder onnodige dataduplicatie.
- De gebruiksvriendelijke interface stelt marketeers in staat zelf end-to-end klantinteracties op te zetten.



Marketeer in the driver's seat met alle relevante klantinformatie en modelscores.



Univé denkt proactief met me mee en maakt het me makkelijk om dingen te regelen.

Univé's ambitie vereiste een brede transformatie op gebied van technologie, data, privacy en organisatie



Technologie

Geen gedeelde visie op architectuur en systemen



Data

Meerdere geïsoleerde klantbeelden met incomplete data



Organisatie

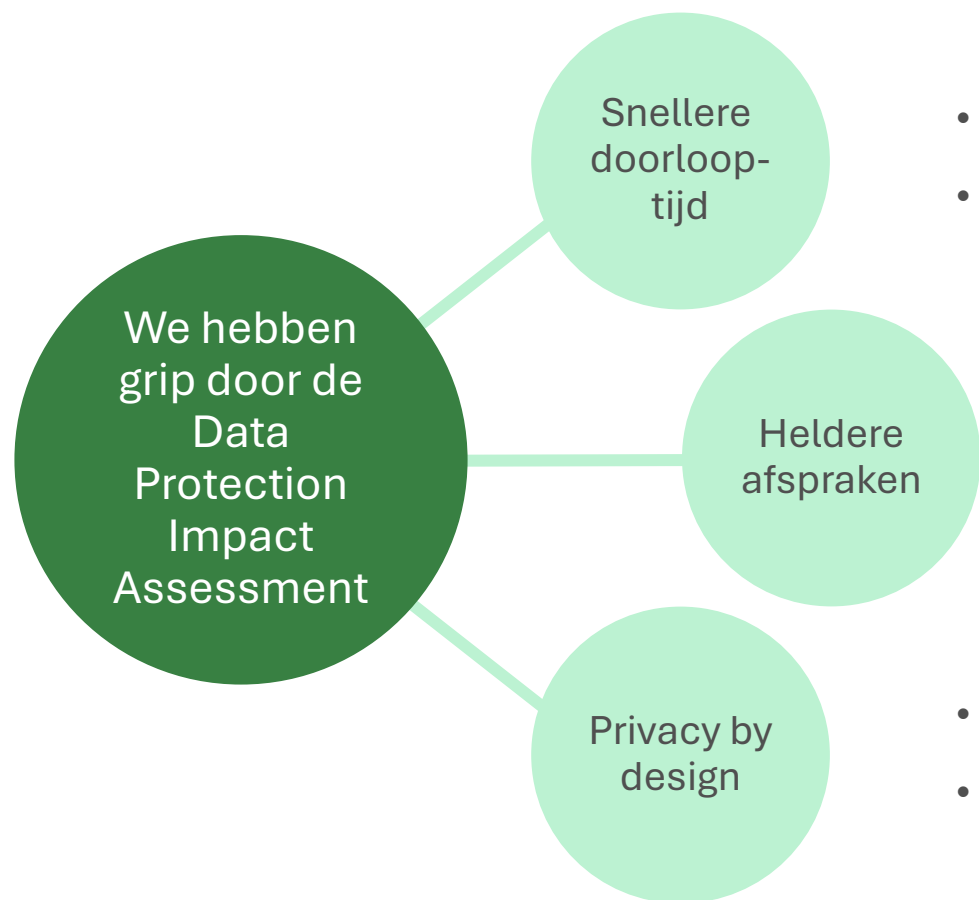
Teams werken vanuit kanaal-product- en organisatiesilo's



Privacy

Geen overkoepelende richting, ad-hoc advies voor elk nieuw initiatief

Van ad-hoc adviezen naar duidelijke kaders voor personalisatie



- Kader en werkwijze voor datagebruik
- Privacy vast onderdeel ontwerpfase

- Wat leggen we waarom vast?
- Wie mogen deze data verwerken?

- Focus op server-side analytics
- First-party datastrategie



WAT HEEFT HET OPGELEVERD?



Van privacy als 'loket', naar een meedenkende rol bij innovatie.



Het is voor mij duidelijk waar Univé mijn gegevens voor gebruikt, en welke keuzes ik heb.



Univé

Univé's ambitie vereiste een brede transformatie op gebied van technologie, data, privacy en organisatie



Technologie

Geen gedeelde visie op architectuur en systemen



Data

Meerdere geïsoleerde klantbeelden met incomplete data



Organisatie

Teams werken vanuit kanaal-product- en organisatiesilo's



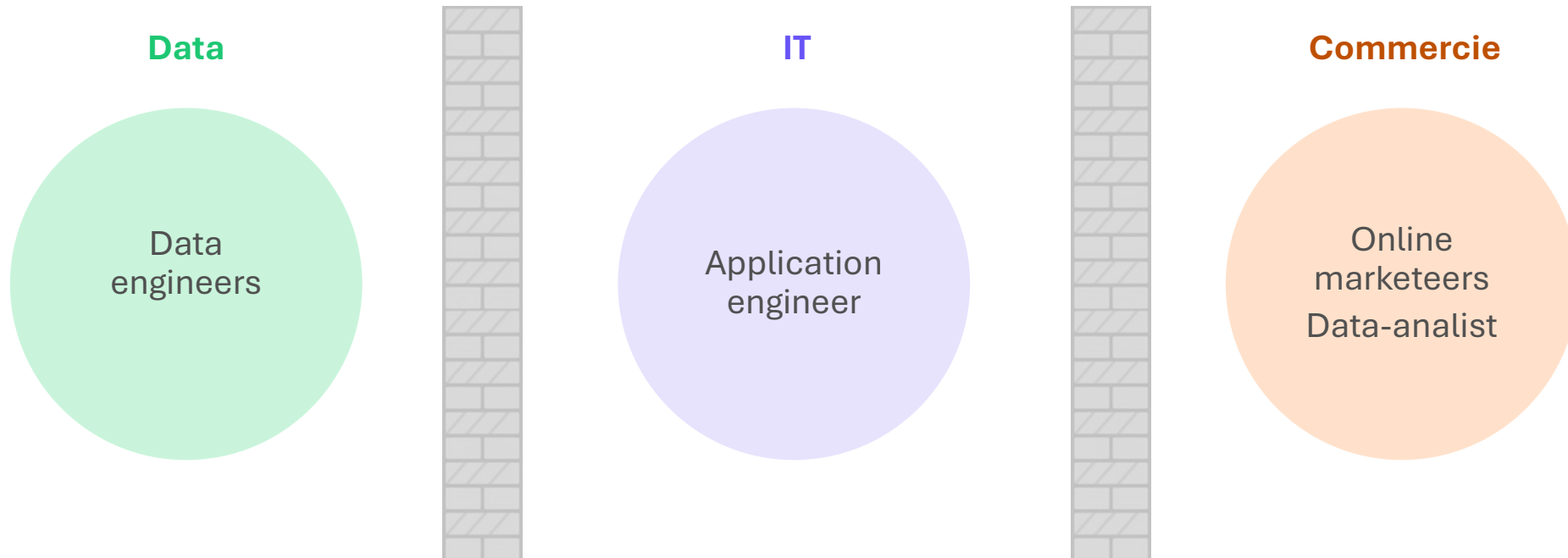
Privacy

Geen overkoepelende richting, ad-hoc advies voor elk nieuw initiatief

Van langs elkaar heenwerken vanuit silo's naar samenwerken in een multidisciplinair team



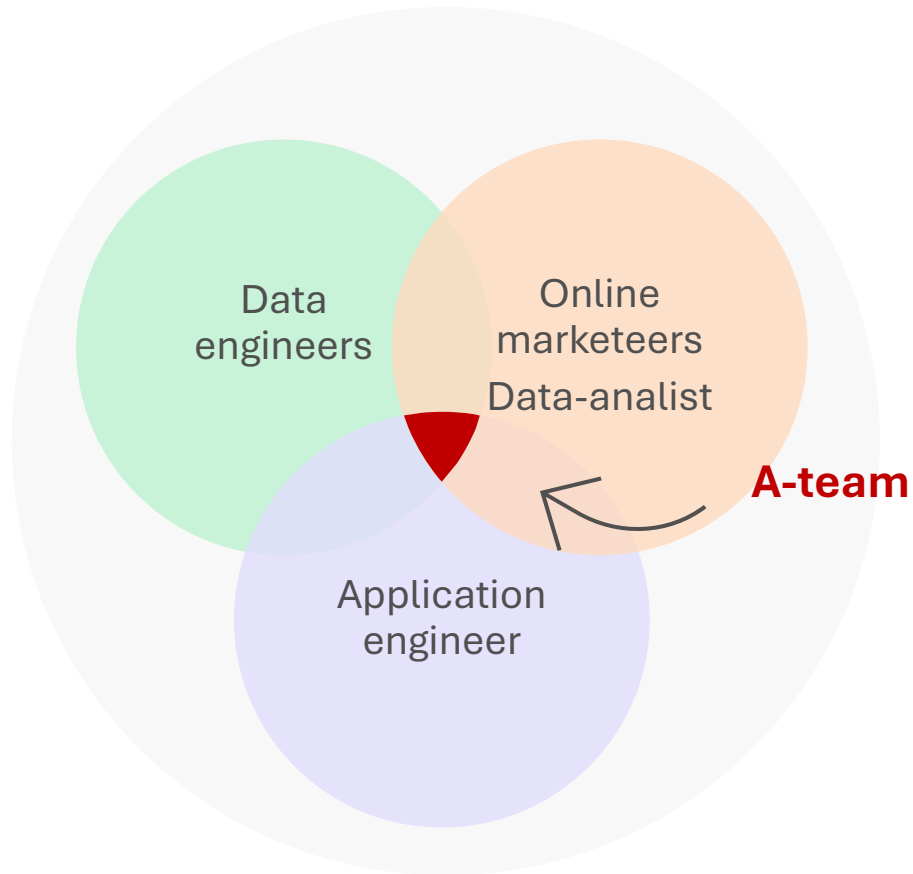
Organisatie



Van langs elkaar heenwerken vanuit silo's naar samenwerken in een multidisciplinair team



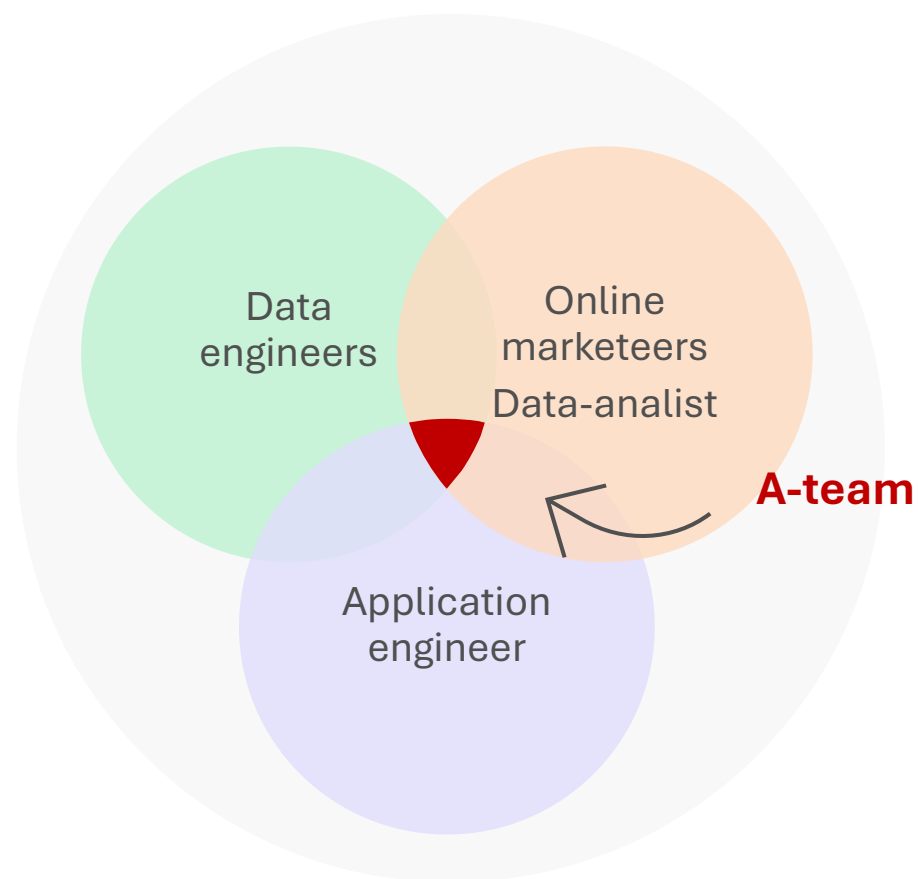
Organisatie



Activatieteam doorbreekt muren

- Het team heeft in **één kwartaal** Hightouch geïntegreerd met alle systemen.
- Het team kan **end-to-end** personalisaties ontwikkelen en snel live zetten.
- Innovatie wordt aangejaagd door **kruisbestuiving** binnen het team.
- De nieuwe werkwijze vergroot het **werkplezier** en de **kennisontwikkeling**.

Van langs elkaar heenwerken vanuit silo's naar samenwerken in een multidisciplinair team



Activatieteam doorbreekt muren

- Het team heeft in **één kwartaal** Hightouch geïntegreerd met alle systemen.
- Het team kan **end-to-end** personalisaties ontwikkelen en snel live zetten.
- Innovatie wordt aangejaagd door **kruisbestuiving** binnen het team.
- De nieuwe werkwijze vergroot het **werkplezier** en de **kennisontwikkeling**.



WAT HEEFT HET
OPGELEVERD?



Time-to-market per personalisatie use case is verkort van maanden naar dagen.



Univé stuurt mij relevante en consistente communicatie over alle kanalen.



Univé

Activatieteam heeft alle expertise in huis om end-to-end personalisaties te ontwikkelen en live te zetten



+€700K/j

Meest succesvolle
sales use case



**5%
holdout**

Per use case,
naast algemene
holdout

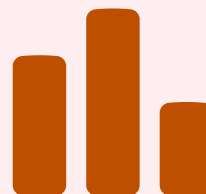
**+5 per
maand**



Snelheid van nieuwe
use cases (sinds april
40 live, 14 significant)

+82%

Relatieve
conversie-uplift
(absoluut 9%)



Met deze transformatie van technologie, data, privacy en organisatie zet Univé haar leden centraal



Met deze transformatie van technologie, data, privacy en organisatie zet Univé haar leden centraal



VAN

Geen gedeelde visie op
architectuur en systemen

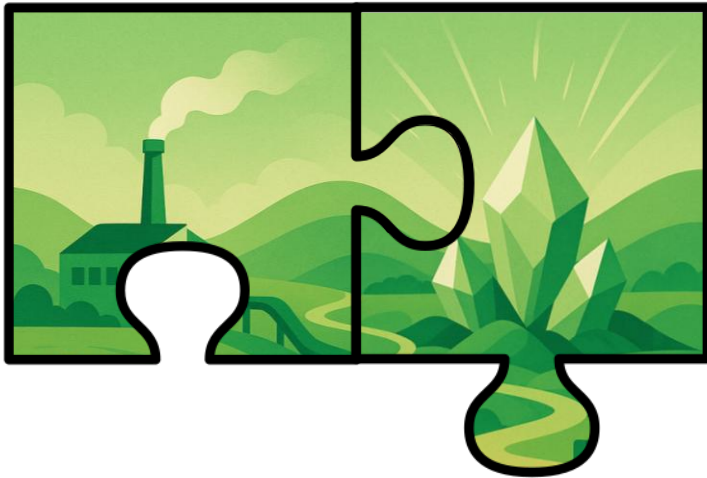


NAAR

Unaniem draagvlak voor
to-be systeemlandschap



Met deze transformatie van technologie, data, privacy en organisatie zet Univé haar leden centraal



VAN

Geen gedeelde visie op
architectuur en systemen

Meerdere geïsoleerde en
incomplete klantbeelden

NAAR

Unaniem draagvlak voor
to-be systeemlandschap

Eén omnichannel en
actionable klantbeeld



Met deze transformatie van technologie, data, privacy en organisatie zet Univé haar leden centraal



VAN

Geen gedeelde visie op architectuur en systemen

Meerdere geïsoleerde en incomplete klantbeelden

Geen overkoepelende richting, ad-hoc advies voor elk nieuw initiatief

NAAR

Unaniem draagvlak voor to-be systeemlandschap

Eén omnichannel en actionable klantbeeld

Duidelijke kaders voor personalisatie en privacy-by-design



Met deze transformatie van technologie, data, privacy en organisatie zet Univé haar leden centraal

Univé's Klantprofiellandschap



VAN

Geen gedeelde visie op architectuur en systemen

Meerdere geïsoleerde en incomplete klantbeelden

Geen overkoepelende richting, ad-hoc advies voor elk nieuw initiatief

Teams werken vanuit kanaal-, product- en organisatiesilo's

NAAR

Unaniem draagvlak voor to-be systeemlandschap

Eén omnichannel en actionable klantbeeld

Duidelijke kaders voor personalisatie en privacy-by-design

Snelle time-to-market door multidisciplinaire samenwerking binnen A-team



De App toont relevante links om mijn verzekeringspakket uit te breiden.

Ik heb laatst via de app een premieberekening gedaan, en toen ik later op website kwam kon ik meteen verder met afsluiten.

Als ik inlog op MijnUnivé zie ik meteen relevante informatie over mijn verzekeringen.

Het is voor mij duidelijk waar Univé mijn gegevens voor gebruikt, en welke keuzes ik heb.

We zijn pas net begonnen: greep uit de roadmap voor 2026

Personalisatie opschalen

Uitbreiding naar search, service, loyaliteit en regio's



Ook digitaal voelt Univé als mijn lokale winkel.

Herontwerp huidige *next best action*-framework

Schaalbare NBA's in alle klantcontactkanalen



Univé weet mij te raken met relevante content.

Toekomstvisie voor schaalbare contentcreatie

Voor hyperpersonalisatie, met behulp van generatieve AI



Ik herken mijn eigen persoonlijke situatie.

Uniforme definities voor product- en klant-KPI's

Borgen van Univé-brede definities, i.s.m. DMO



We zijn geen tijd meer kwijt met het verklaren van definitieverschillen.

Maturiteitsslag op statistiek

Voor slimmere attributie (Markov-ketens) en robuustere significantietesten



We weten onze marketingeuro steeds effectiever te besteden.

Center of Excellence

Als CoE ondersteunen en jagen we personalisatie aan door heel Univé



CoE als vliegwiel voor personalisatie en innovatie binnen Univé.

Wat willen we jullie meegeven?



- Techniek is slechts één van de puzzelstukken.
- Keuze voor composable CDP vraagt om een hoge datavolwassenheid.
- Catchy screenshots zijn niet het begin, maar het einde van de transformatie.
- Alleen ga je sneller, samen kom je verder.
- Lange termijn MT-commitment blijft vereist.

Deze transformatie is alleen gelukt met de support, energie en creativiteit van al deze mensen



MT Commercie & MT IT

omdat jullie er vol in geloven, ook al zit niet altijd alles mee



Regionale Univé's

omdat we in onze roadshow altijd een warm welkom krijgen



Architecten

omdat we 2-0 achterstand in een best practice hebben omgezet



Partner Mahout

omdat jullie alle neuzen steeds dezelfde kant op hielden



Inkoop

omdat jullie samen met ons half zijn afgestudeerd op CDP's



Partner Springbok

omdat jullie passie voor techniek zo aanstekelijk is



Legal & partner DMCC

omdat jullie hebben laten zien dat een DPIA ook soepel kan gaan



Het Activatieteam

omdat we elkaars taal hebben leren spreken én enorm veel lol hebben



univé

daar plukt ú
de vruchten van