

auteur(s)

Annet Hennink
annet.hennink@achmea.nl
Marius Woldberg
marius.woldberg@achmea.nl

intro

Centraal Beheer Achmea is één van de grootste verzekeringsmaatschappijen in Nederland die zich richt op zowel particulieren als bedrijven. Binnen de afdeling Kleine Bedrijven is men gestart om vanuit de context en beleving van ondernemers producten en diensten te ontwikkelen en deze in de markt te zetten.

Medewerkers worden geïnformeerd over brancheinformatie

titel

Innoveren op basis van klantgegevens

body

Deze nieuwe aanpak betekent dat de 'context' van kleine ondernemers in kaart gebracht moet worden. Binnen de organisatie is vastgesteld welke doelgroepen van ondernemers belangrijk zijn of potentie hebben om vervolgens onderzoek te doen naar deze doelgroepen. Enerzijds is een uitvoerig kwantitatief onderzoek opgezet en uitgevoerd door de Universiteit van Amsterdam. Dit onderzoek heeft de 'perceptie van risico's' bij deze doelgroepen in kaart gebracht. Anderzijds is uitvoerig kwalitatief onderzoek gedaan: ContextMapping. In eerste instantie heeft Centraal Beheer Achmea dit zelf uitgevoerd in samenwerking met Muzus en de TU Delft. Daarnaast wilde Centraal Beheer Achmea graag dat er meer mensen werden opgeleid in deze onderzoeksmethodiek, omdat zij verwacht dit vaker en voor meerdere doeleinden in te willen zetten. Rich Insights! biedt deze mogelijkheid.



De onderzoeken zijn de basis van een groot innovatietraject. Vanuit de onderzoeken worden samen met ondernemers uit de doelgroepen producten en diensten ontwikkeld die nauw aansluiten bij de beleving en context van deze ondernemers. De uitkomsten van de onderzoeken worden daarnaast gecommuniceerd aan de medewerkers van de afdeling Kleine Bedrijven. Op deze manier krijgen zij meer empathie voor de ondernemers uit deze doelgroepen.



De afdeling Kleine Bedrijven met op de muur persona's die de belangrijkste doelgroepen weergeven