

# Notulen AXA workshop

Technologie inzetten om:

- Aan de voorkant klanten te leren kennen in kaart te brengen
- Informatie uit de opdrachtgever te halen en irrationele filteren. Niet alles is te implementeren vanwege
- Draagvlak creëren

Projecten “Kunstwerken” gaan vaak over de kop omdat

- Klant, gemeenten, waterstaat heeft alleen lijst met eisen
- Goedkoopste krijgt de klus
- Risico's bij de opdrachtgever voor extra kosten

Leer de klant kennen achtergrond en beweegredenen

- Luister naar de klant zijn ideeën koppel dit terug in de oplossing.
- Toegevoegde waarde voor de klant. Presenteer vanaf begin de impact voordelen voor de klant en ook betrokken partijen.
- Impact op BMC achteraf terugkoppelen

Buisness case, beslismiddel

- Verantwoordelijkheid van waarmaken licht bij opdrachtgever (maak dit duidelijk) dus als deze tevreden is is goed.
- Moet een tool zijn voor het proces.
- Wat is nodig om te toetsen achteraf weet waarop je moet monitoren waarom doen we het bedrijfsdoel. Hoe werk je met druk vanuit bedrijf, veronderstellingen ben zo eerlijk mogelijk.

Tips voor tijdens projecten:

- Belangrijkste is het proces en communicatie, niet het beste idee.
- Leg uit wat je niet weet, verklaar wat je geleerd hebt.
- Book to great built to last. Wel innoveren maar begin klein proberen en breid uit. Piloten earliest testable product.
- Framing, vergeet niet buiten de kaders te denken die een opdrachtgever je voorschotelt (denkrichting).

# Probleemcasus

Turks bedrijf Axa had een probleemcasus

Verkoopt voornamelijk autoverzekeringen maar overheid legt hier een cap op.

Wil wel in de markt blijven maar maakt verlies.

Oplossing?

Kan prijs niet verhogen

Kosten verlagen

Geen contact met klant

## Key Partners

## Key activities

## Key resources

## Value propositions

Financiële middelen

## Customer relationships

## Channels

Agentennetwerken

## Customer segments

## Coast structure

Underwriting, accept risico vanuit de klant

## Revenu Streams