

PRODUCTSHEET

# Mpower Finance: Adviseur in Beeld





## Table of contents

// Mpower Finance: Adviseur in Beeld	03
// Waarom Adviseur in beeld?	04
// Feature Summary	05
// Snel toegevoegde waarde	06
// Voorbeelden van implementaties	07
// Mpower Finance	09

# Mpower Finance: Adviseur in Beeld

Financiële instellingen die klanten bedienen via intermediairs, staan voor grote uitdagingen.

Aan de ene kant bepaalt technologie op steeds grotere schaal hoe financiële instellingen en intermediairs samenwerken met klanten en met elkaar.

Aan de andere kant is de dynamiek in de intermediairmarkt enorm. De ene na de andere overname zorgt ervoor dat portefeuilles (en dus klanten) van de ene naar de andere financiële instelling verschuiven.

In al die dynamiek moeten zowel financiële instellingen als adviseurs ook nog eens voldoen aan de wetten en eisen die van toepassing zijn op hun commerciële processen.

Mpower Finance – Adviseur in Beeld is de oplossing voor financiële instellingen die gericht willen investeren in een optimale samenwerking met hun intermediairs en adviseurs.

Deze oplossing is gebaseerd op Microsoft Dynamics 365. Onze kennis en ervaring uit projecten voor financiële instellingen die werken met adviseurs komt samen in Adviseur in Beeld.

Door de inzet van Adviseur in Beeld wordt het commerciële proces in samenwerking met adviseurs sneller, eenvoudiger, meer datadriven en minder foutgevoelig.

Dat zorgt niet alleen voor betere samenwerking met adviseurs, maar ook voor betere commerciële resultaten en een betere klantbeleving.



# Waarom Adviseur in Beeld?

Met Adviseur in Beeld lossen financiële instellingen de volgende uitdagingen op:

## Versnipperde informatie over intermediairs

Veel financiële instellingen worstelen met het probleem dat het op intermediairniveau niet inzichtelijk is wat er gebeurt rondom de portefeuille van die intermediairs.

## Welke informatie is vaak niet centraal beschikbaar?

- ✓ Klantcontacten / gesprekshistorie, waarbij de volgende afdelingen of teams betrokken zijn:
  - Marketing
  - Accountmanager
  - Relatiebeheerder
  - Helpdesk
  - Productspecialist
  - Klantcontactcenter
  - Risk manager
  - Etc.
- ✓ Contracten
- ✓ Portefeuilleontwikkelingen, verdeeld per productgroep met
- ✓ de mogelijkheid om in te zoomen op contract- of polisniveau. Provisie
- ✓ Mate waarin wordt voldaan aan de WFT-verplichtingen

## Silo's

Vaak zijn er veel afdelingen of teams betrokken bij de samenwerking tussen financiële instellingen en intermediairs. Dat zorgt voor uitdagingen in de afstemming tussen de betrokken medewerkers. Hierdoor is de foutgevoeligheid in de bediening van intermediairs (en dus van klanten) groot.

Medewerkergermak raakt in zulke situaties vaak ondergesneeuwd. onderwerp. Met alle gevolgen van dien voor hoe intermediairs de samenwerking beleven. Wat weer gevolgen heeft voor de adviespraktijk en de daarbij horende klantbediening.

## Slechte datakwaliteit

Als er al sprake is van beschikbare data, dan is die van bedenkelijke kwaliteit. Met name in die gevallen dat data uit veel verschillende systemen moet worden gehaald, is data soms niet correct, onvolledig of niet up-to-date. Dit maakt de samenwerking met intermediairs er niet eenvoudiger op.

## Ontbreken van inzicht

Doordat data soms in veel verschillende systemen zit of van onvoldoende kwaliteit is, missen financiële instellingen een belangrijke kans. En dat terwijl het nu mogelijk is om op een vrij laagdrempelige manier geavanceerde technieken als artificial intelligence en robotic process automation te gebruiken om datadriven te werken.

## Complexe processen

Veel processen die komen kijken bij het bedienen van intermediairs, zijn complex, foutgevoelig en tijdrovend. Dat zorgt voor frustraties en fouten bij de medewerkers die voor die processen verantwoordelijk zijn. Technologie kan een doorslaggevende factor zijn in het vereenvoudigen, versnellen en verbeteren van die processen





# Feature Summary

Adviseur in Beeld bestaat uit 2 componenten. Een richt zich op de technologie (brein) en een de andere richt zich op de mensen die van die technologie een succes maken (hart). Die componenten zijn er omdat we ervan overtuigd zijn dat de combinatie van technologie en mensen echte waarde creëert voor financiële instellingen, intermediairs en klanten.

**“Technology connects,  
people create meaning”**



**Technology**



**People**

De technologie van Adviseur in Beeld bestaat uit:



**Intermediarbeeld:**

Alles wat rondom de intermediair en rondom diens portefeuille gebeurt in beeld, van aanvraag tot polis, van klacht tot royement.



**Salesproces:**

Ondersteuning van het totale proces van sales bij intermediairs. Van de contractering van nieuwe intermediairs tot cross- en upsell via bestaande relaties.



**Inzichten:**

Alle inzichten die je nodig hebt om succesvol samen te werken met intermediairs, overzichtelijk gepresenteerd, direct bruikbaar voor gerichte actie.

Maar technologie is niet voldoende om succesvol te zijn. Van begin tot eind is het toepassen van een nieuwe oplossing een zaak van mensenwerk. Fellowmind vervult een gidsrol in het hele traject. Met een duidelijke route voor de implementatie en praktische workshops waarin de deelnemers worden meegenomen in het traject. Goede besluitvorming en teambuilding zijn hierin de basis. Iedere workshop zorgt voor concrete output die nodig is voor het op maat maken van de oplossing.

Tegelijkertijd werkt het team aan de voorbereiding en de uitvoering van alles wat nodig is om gebruikers voor te bereiden op succesvol gebruik van de oplossing.



# Snel toegevoegde waarde

Doordat Adviseur in Beeld voorziet in zowel een duidelijke, eenvoudig te implementeren oplossing én een heldere route voor opstart en uitvoering van een aanvraag, kunnen de vruchten al snel worden geplukt.

- ✓ Snelle implementatie van een MVP (4 weken) door een duidelijk implementatiepad met zorg en aandacht voor alle betrokken stakeholders
- ✓ Direct inzicht in de beschikbare data die direct bruikbaar is voor het verhogen van de winkans van aanvragen
- ✓ Vereenvoudiging van het proces door gebruik te maken van best practices die in de oplossing zijn geborgd
- ✓ Minder foutkansen door een centrale plek voor alle intermediairdata, ondersteund door een procesgestuurde oplossing
- ✓ Kortere doorlooptijden door snelle informatie uitwisseling in de betrokken processen
- ✓ Betere samenwerking tussen betrokken medewerkers door samenwerking in 1 applicatie
- ✓ Hogere kans op winrate aanvragen door intermediairs door betere inzichten in het salesproces
- ✓ Hogere intermediairtevredenheid, door betere performance intermediairprocessen
- ✓ Meer medewerkerplezier, door minder tijdrovende handelingen

# Voorbeelden van implementaties van Adviseur in Beeld

## Het intermediairbeeld

Het intermediairbeeld is een essentieel onderdeel van Adviseur in Beeld. Hier vinden account managers in één oogopslag alle essentiële informatie die nodig is voor een optimale bediening van het intermediair.

The screenshot displays the Dynamics 365 Sales Hub interface for the account 'Financieel Advies BV'. The interface is divided into several sections:

- ACCOUNT INFORMATION:** Account Name: Financieel Advies BV, Type: Suspect, Account Number: 78542901, KIFID Number: 100.0001810, IBAN/BIC: NL69INGB0123456789, VAT number: NL69INGB0123456789.
- CONTACT METHODS:** Phone: 0678657483, Email: financiealdemoadvies@demo.nl, Website: https://www.financieeladvies.dem...
- NEXT BEST ACTIONS:** Assistant, Notifications: 1 upcoming meeting (Monthly evaluation Meeting at 5:00 pm).
- NOTIFICATIONS:** Client Satisfaction (7), Last Contacted (2 9 2020), Opportunity Close date (23/10/2021).
- ENGAGEMENT HISTORY:** Timeline showing activities like 'Appointment from Enterprise Administrator' and 'Phone Call from Enterprise Administrator'.
- Connections:** List of contacts including Daan de Jong (Director) and Rens Smolders (Employee).

Sales weet welke acties ze wanneer moeten uitvoeren door (trigger-based selling)

Sales ziet in een keer wat er speelt bij de intermediair, bijvoorbeeld een niet betaalde factuur of open aanvraag

Zie in een oogopslag alle relevante contactmomenten tussen dienstverlener en intermediair

## Salesproces

Het Verkoopkans- / Opportunity Management Proces ondersteunt het Sales Team door het tonen van concrete en specifieke inzichten en stimuleert accountmanagers om de juiste actie op het juiste moment in het salesproces uit te voeren.

The screenshot displays the Dynamics 365 interface for an 'Investment Possibility' record. The record is in the 'Propose' stage of a 20-month sales process. The summary section shows the following details:

- Topic: Investment Possibility
- Contact: Daan de Jong
- Account: Financieel Advies BV
- Purchase Timeframe: Next Quarter
- Currency: euro
- Budget Amount: € 403.020,00
- Purchase Process: Committee
- Forecast Category: Pipeline

The timeline shows the following activities:

- Appointment from Enterprise Administrator: Contact about Application (Active) on 18-1-2022 17:00
- Task modified by Tim Jonkers: Received all documents regarding Application (Active) on 8-4-2021 14:35
- Note modified by Enterprise Administrator: Please call Daan back on 7-4-2021 14:04

The Assistant panel shows a notification for a 'Contact about Application' meeting at 5:00 pm with Daan de Jong. The Stakeholders panel lists Daan de Jong and Gabrielle Beck, both with the role of 'Funding'.

Win meer aanvragen door een gestroomlijnd sales proces

Wees op de hoogte van alle contactmomenten

Mis geen belangrijke contactmomenten door proactieve notificaties

Zie wie welke belanghebbenden een belangrijke rol spelen bij deze verkoopkans



# Mpower Finance

Adviseur in Beeld is onderdeel van Mpower Finance van Fellowmind. Met Mpower Finance richt Fellowmind zich op het oplossen van uitdagingen in de finance markt. De primaire focus ligt daarbij op klantcontactprocessen die we vooral vinden bij Marketing, Sales en Customer Service.

De mensen achter Mpower Adviseur in Beeld



## **Martijn Euyen**

### **Business Manager Finance**

Martijn is als Business Manager Finance verantwoordelijk voor de ontwikkeling van de Mpower Finance propositie. Hij brengt meer dan 10 jaar ervaring bij financiële instellingen mee en zet die graag in voor digitale transformatie trajecten op de gebieden Sales, Marketing & Service.



## **Gert-Jan de Wit**

### **Finance Solution Consultant**

Gert-Jan is de solution specialist die klanten begeleidt bij de opstart van implementaties van oplossingen voor de Finance markt. Gert-Jan verdiende zijn sporen in vele succesvolle implementatie trajecten bij verschillende financiële dienstverleners. "Ik ga altijd voor de beste oplossing die échte toegevoegde waarde biedt"



## **Niels Waslander**

### **Practice Manager Sales**

Niels is met zijn team verantwoordelijk voor de implementatie van Broker Sales Accelerator bij financiële instellingen. Niels werkt al jaren als consultant in de finance markt en heeft met zijn team een mooie groep professionals die zich met hart en ziel inzetten voor succesvolle implementatietrajecten.

Meer weten over onze Mpower Finance propositie? Kijk dan eens op onze website. Of neem contact op met Arjan!



## **Arjan Splinter**

### **Account Manager**

Arjan.Splinter@fellowmind.nl

+31 6 370 728 13



Fellowwind