

Social VR bij ABN AMRO

Hoe virtual reality houding & gedrag beïnvloedt.





Wij zijn een lerende organisatie

tinQwise

Wij bedenken maatwerk leeroplossingen

Doelen en uitgangspunten opleidingsprogramma

- Samenwerkingsgericht
- Continu verbeteren
- Klantbelang centraal

3D Experience

Virtuele leeromgeving
om HQ medewerkers
ook interacties met
klanten te laten
ervaren.



HQ

Invloed op
klantbeleving
maar géén
direct contact
met klant.



Uitdaging

Invloed op NPS
begrijpen dóór
contact met klant.

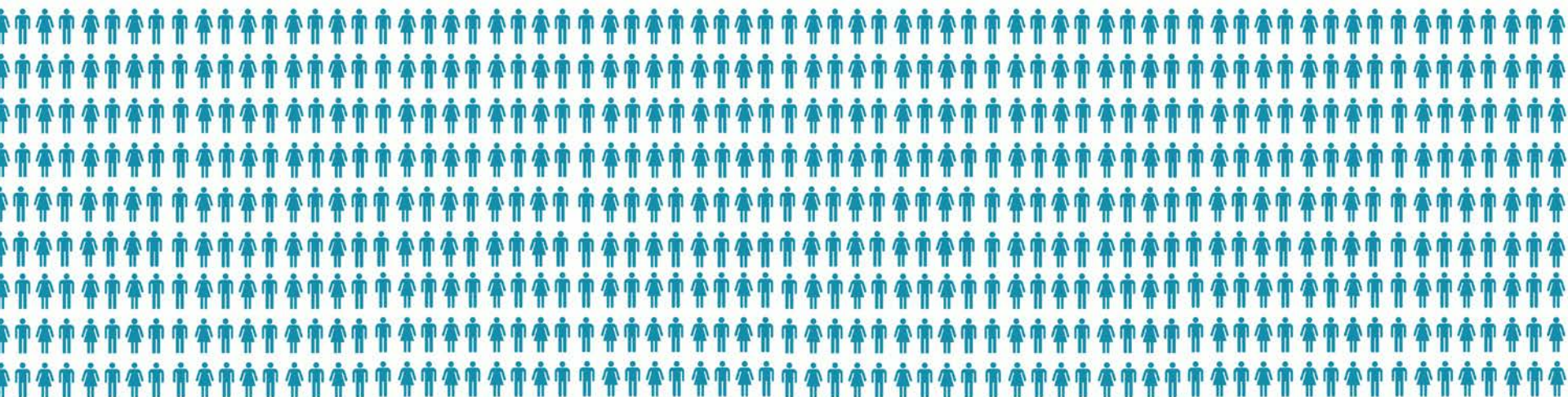
inquire



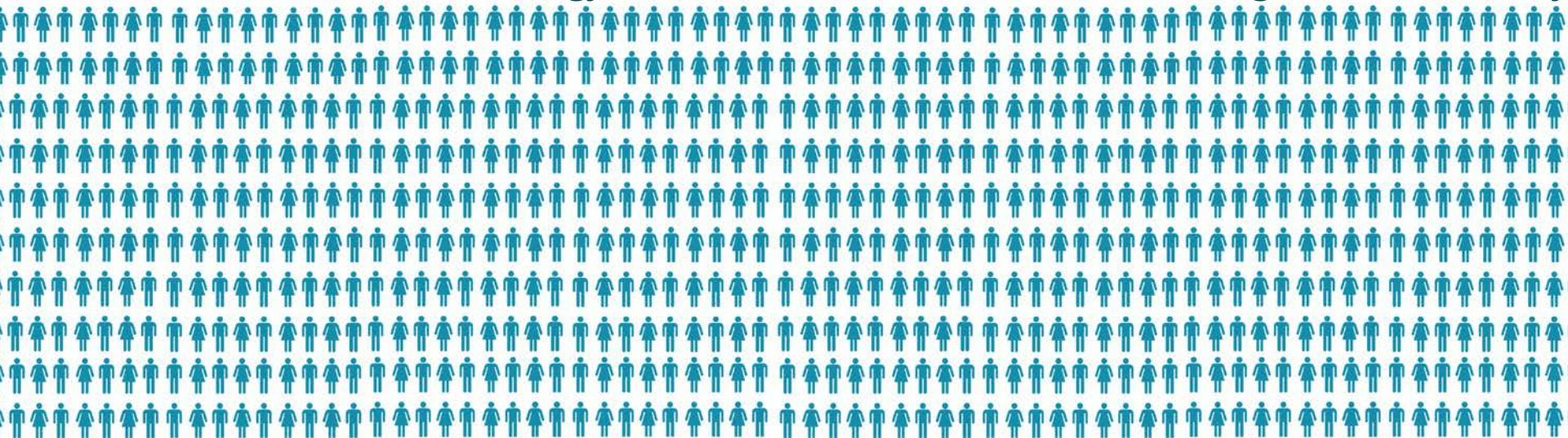
UNDERCOVER

BOSS

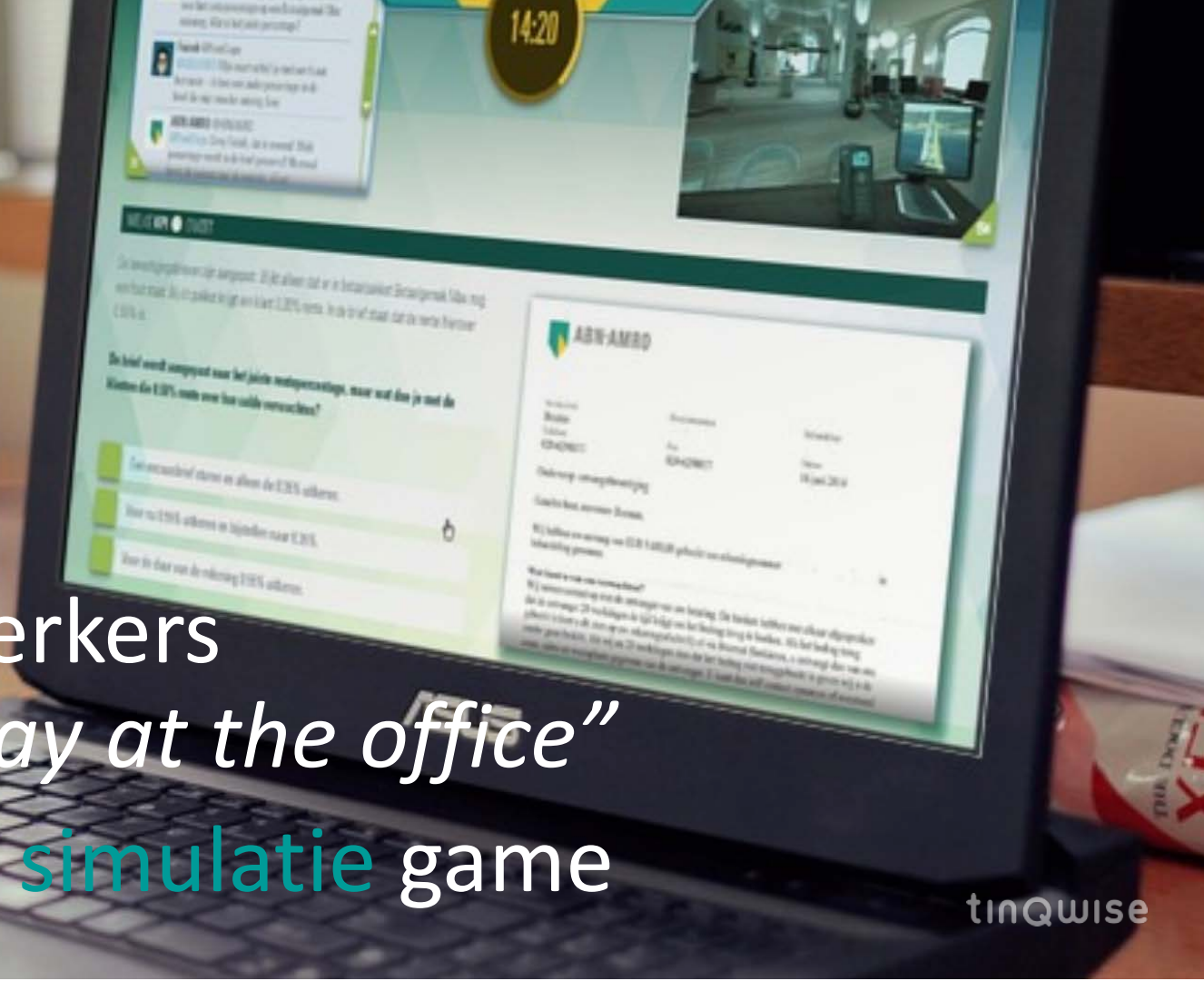
Dat probleem leek
ons zo opgelost!



Maar 500 medewerkers een dagje naar een bankkantoor sturen is nog niet zo makkelijk



HQ medewerkers spelen “A day at the office” Een digitale **simulatie** game



rekening. Wat is het juiste percentage?



ABN AMRO @ABNAMRO

Hallo @PontiCrepz ik lees tegenstrijdige berichten over het rentepercentage op een Betaalgemak Max rekening. Wat is het juiste percentage?



Faizah @PontiCrepz

@ABNAMRO Mijn naam schrijf je met een h aan het einde – ik lees een ander percentage in de brief die mijn moeder ontving. Ever.



ABN AMRO @ABNAMRO

@PontiCrepz Sorry Faizah, dat is vreemd. Welk percentage wordt in de brief genoemd? Normaal komt dit overeen met de website. >Ever.

JOUW KPI

ONZE NPS

14:20



WELKE KPI OMZET

De bevestigingsbrieven zijn aangepast. Blijkt alleen dat er in betaalpakket Betaalgemak Max nog een fout staat. Bij dit pakket krijgt een klant 0,35% rente. In de brief staat dat de rente hierover 0,55% is.

De brief wordt aangepast naar het juiste rentepercentage, maar wat doe je met de klanten die 0,55% rente over hun saldo verwachten?

Een excuusbrief sturen en alleen de 0,35% uitkeren.



Voor nu 0,55% uitkeren en bijstellen naar 0,35%.

Voor de duur van de rekening 0,55% uitkeren.



ABN-AMRO

Serviceleak

Betalen

Telefoon

020-6298077

Doelnummer

Fax

020-6298077

Behandelaar

Datum

16 juni 2014

Onderwerp: ontvangsbevestiging

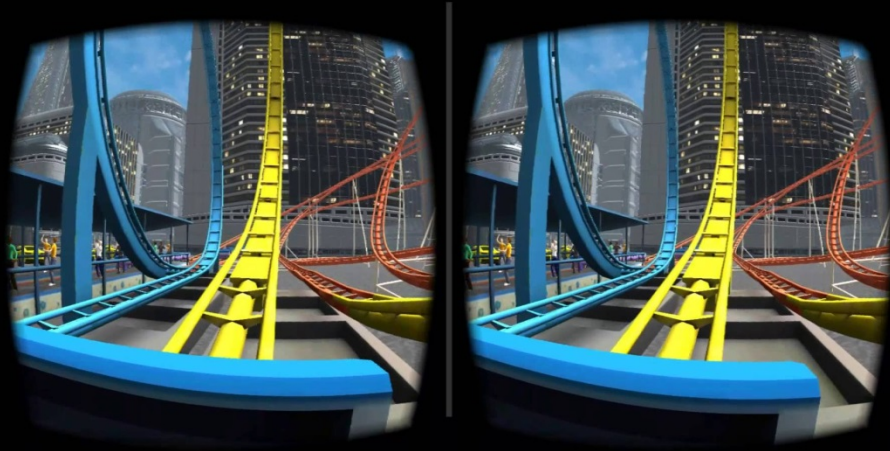
Geachte heer, mevrouw Busman,

Wij hebben uw navraag van EUR 9.680,00 geboekt van rekeningnummer in behandeling genomen.

Wat kunt u van ons verwachten?

Wij nemen contact op met de ontvanger van uw betaling. De banken hebben met elkaar afgesproken dat de ontvanger 20 werkdagen de tijd krijgt om het bedrag terug te boeken. Als het bedrag terug geboekt is kunt u dit zien op uw rekening(afschrift) of via Internet Bankieren, u ontvangt dan van ons verder geen bericht. Als wij na 20 werkdagen zien dat het bedrag niet teruggeboekt is geven wij u de naam, adres en woonplaats gegevens van de ontvanger. U kunt dan zelf contact opnemen of eventueel

NPS en andere KPI's met elkaar in balans brengen door herkenbare dilemma's aan te pakken.



Ja, maar wanneer komt de VR?

Wat als we de **simulatie** inzetten om een virtuele medewerker te 'beïnvloeden' ?
En wat als die virtuele medewerker juist weer een **echte** persoon is?

Kunnen we dan de persoon die de beslissingen neemt...
..ook echt laten **ervaren** hoe dat voelt in een bankkantoor.



- We zochten een bankkantoor.



- We spraken met bankshop medewerkers
- We observeerden hun klant interacties
- We verzamelden informatie over processen



- We maakten een 3D model van het kantoor.

- En van de klant

A black HTC Vive VR headset is centered in the image. It features a black strap with a buckle at the top, and the 'htc' logo is visible on the front. The headset has several circular sensors and lenses. The background is dark with a subtle blue glow behind the device.

Live VR, klantinteractie

A black HTC Vive VR headset is centered in the image. It features a black strap with a buckle at the top, and the 'htc' logo is visible on the front. The headset has several circular sensors and lenses on its front face. The background is dark with a subtle blue glow behind the device.

Live VR, handelingen



DE medewerkers nemen deel aan de training in paren.

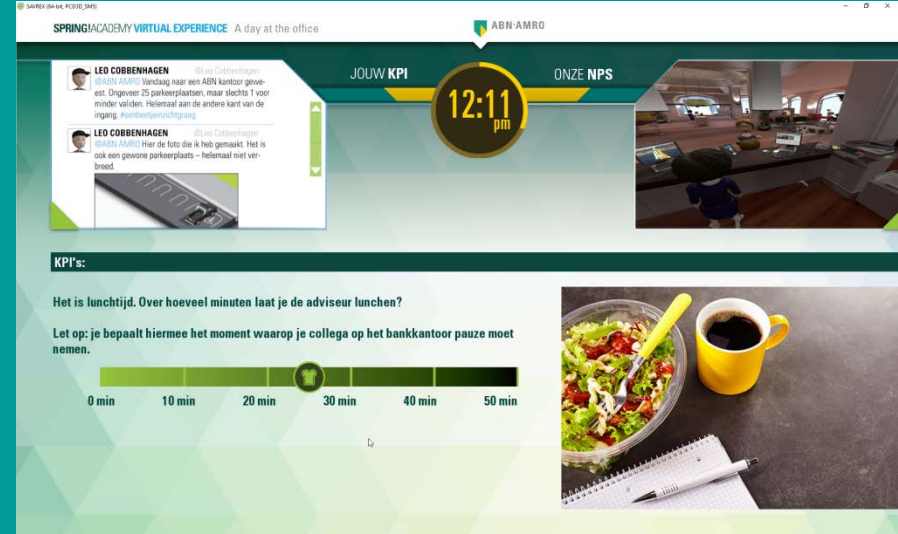
Elke medewerker speelt één maal de “HQ” rol en de “bankkantoor” rol.





VR view

Keuzes die de medewerker in de simulatie maakt beïnvloeden het spelverloop in VR.



Simulatie view

Handelingen uit de VR game komen live als feedback terug in de simulatie.



Live VR,



500 medewerkers getraind

Vermogen om met NPS te werken vergroot

Klantcontact laten ervaren .

Mensen **geënthousiasmeerd** met en voor
een nieuwe manier van leren

tinQwise

We gebruiken 3D/VR op een **betekenisvolle** manier.

VR kan een goede **aanvulling** zijn op bestaande training tools.

Resultaten van sociale trainingen kunnen in het digitale domein **meetbaar** gemaakt worden .



En vooral: de 'empathy gap' gesloten.



Live VR

nog vragen?