

**Artificial intelligence  
verbetert communicatie  
en dienstverlening**

De mogelijkheden van AI (artificial intelligence, kunstmatige intelligentie) zijn enorm. We staan aan het begin van een nieuw tijdperk, zeggen de experts. Wat de gevolgen voor de samenleving en de economie zijn, weten ze niet precies, maar groot zullen ze zijn. Ook Centraal Beheer APF bereidt zich erop voor. Niet alleen op mogelijke bedreigingen van AI, maar vooral op de kansen. De eerste tastbare resultaten zijn er.

### AI is niet nieuw

AI is niet nieuw. Het is alweer twintig jaar geleden dat IBM's supercomputer Deep Blue in een schaakmatch wereldkampioen Kasparov versloeg. De wereld stond versteld. Dat een computer beter kon rekenen dan een mens, was wel bekend. Maar niet dat een machine ook strategisch inzicht kon hebben. En dat die onderscheidende, maar ondefinieerbare eigenschappen die zijn voorbehouden aan de mens – intuïtie en scheppend vermogen – er blijkbaar niet toe deden. Hoe begaafd en creatief een schaker ook is, de machine verslaat hem. Waar houdt dit op? Krijgen we straks ook een machine die de Tiende van Beethoven componeert? Of een robotarm die de mooiste Van Gogh ooit schildert? Deskundigen houden het niet voor onmogelijk.

### Het doel van dit artikel

In dit artikel willen wij u een kijkje geven achter de schermen van de digitale toekomst van Centraal Beheer APF. Wat is AI, welke ontwikkelingen zijn er en hoe ver zijn we ermee? Die laatste vraag is voor u het meest relevant. We leggen uit hoe AI en andere slimme technieken worden ingezet voor een betere communicatie en dienstverlening, en dan met name in Mijn Pensioen, de online-omgeving voor de deelnemer.





### De opmars van AI

De laatste jaren rukt AI verder op. Vooral na 2011, toen een andere IBM-computer, genaamd Watson, de Amerikaanse tv-quiz Jeopardy! won. Dat was een sensatie. Niet zozeer omdat de machine alle vragen goed beantwoordde, maar vooral omdat Watson dit deed in natuurlijk gesproken taal. En omdat Watson daartoe eerst een cryptisch gestelde vraag, ook in spraak, moest kunnen begrijpen. Om vervolgens in een nanoseconde een massale hoeveelheid bronnen door te spitten. Sindsdien gaat het snel. In 2016 versloeg DeepMind van Google de wereldkampioen met go, dat nóg meer zetmogelijkheden kent dan schaak. En in het professionele poker, dat een grote intuïtieve component heeft, durft anno 2017 geen mens het nog op te nemen tegen het programma DeepStack van de Universiteit van Alberta, Canada.

### Steeds meer zakelijke AI-toepassingen

De superioriteit van de machine in denksporten en tv-quizen spreekt sterk tot de verbeelding. Maar voor de ontwikkelaars zijn deze toepassingen vaak maar vingeroefeningen. Sinds 2011 zijn vele zakelijke AI-toepassingen ontwikkeld en geïmplementeerd over de hele wereld. Dat kan gaan om robots die documenten kunnen doorspitten en analyseren op specifieke relevanties voor bepaalde beroepsgroepen; denk niet alleen aan medisch-specialisten of advocaten, maar ook aan

adviseurs en bestuurders in het algemeen. Maar het kan ook gaan om humanoïde robots die klanten ontvangen, een natuurlijke conversatie voeren, lichaamstaal en gezichtsuitdrukkingen herkennen en klanten begeleiden naar het doel van hun bezoek. Veel banken in Japan werken hiermee. Ook spraaktechnologie wordt steeds verder ontwikkeld. In de financiële wereld zijn steeds meer voorbeelden te zien van chatrobots die consumenten ondersteunen, maar ook van AI-toepassingen die instellingen ondersteunen in hun compliance en natuurlijk in het klantcontact. Ook Centraal Beheer APF is de eerste AI-toepassingen aan het ontwikkelen en innoveert daarmee haar dienstverlening met de mogelijkheden van vandaag, om zo op die manier nog dichter, sneller en effectiever bij de deelnemer te komen.

### Giganten op de markt van AI

Inmiddels hebben alle grote tech-bedrijven zoals IBM, Google en Microsoft hun intrede gedaan in de AI-markt, naast diverse Chinese giganten die we hier minder goed kennen. In een grote stad in China is een systeem operationeel dat miljoenen beeldopnamen maakt van verkeerssituaties, hiervan een analyse maakt en op basis daarvan de verkeersstromen stuurt. Alles in real-time. Hierbij moeten we aantekenen dat de bescherming van de privacy en de beveiliging van persoonsgegevens in China anders zijn geregeld dan in West-Europa.

**‘SINDE 2011 ZIJN VELE ZAKELIJKE AI-TOEPASSINGEN ONTWIKKELD EN GEÏMPLEMENTEERD OVER DE HELE WERELD.’**



## AI niet meer te stuiten

Binnen Achmea is een speciaal team belast met AI. Centraal Beheer APF zet deze expertise in bij het contact met haar klanten. Het team ontwikkelt onder andere een AI-chatrobot, die in natuurlijke taal schriftelijk kan communiceren met klanten. Deze ontwikkeling is al ver gevorderd en benadert nu de fase van het concept-draaien. Het trainen op een bepaalde toepassing in het klantcontact zal naar verwachting een kwestie van weken zijn. De robot reageert interactief en sensitief, schrijft vloeiend Nederlands, toont zich emotioneel en betrokken en begrijpt context. Zo nodig schaalde de robot op naar de tweede lijn. Hij is zelflerend en toetst de kwaliteit van zijn antwoorden. Maar in alle gevallen zal het klantcontactcentrum, zeker in de beginfase, meekijken of het gesprek vlekkeloos verloopt, waarbij security en privacy van het grootste belang zijn.

Hiermee raken we een punt dat Arnoud Boere, AI-expert bij Achmea, zo omschrijft: "AI is niet alleen wow, maar ook au." Hij doelt daarmee op de risico's die het verzamelen en gebruiken van massale data inhouden, wat inherent is aan AI. En wat zeker een groot punt van aandacht moet blijven. Organisaties zullen daarnaast andere vaardigheden van hun medewerkers vragen als machines steeds beter worden in het geven van advies en ondersteuning aan zowel klanten als managers, en wel via alle kanalen, desnoods simultaan. We hebben eerder technologische revoluties meegemaakt, maar nooit zonder dat het schuurde en knelde. "Maar", zegt Arnoud, "we moeten onze ogen niet sluiten voor alle kansen die AI met zich meebrengt. Nieuwe markten zullen ontstaan, zoals informatiecertificering om de echtheid van informatie te beoordelen. Maar de creativiteit van de mens blijft

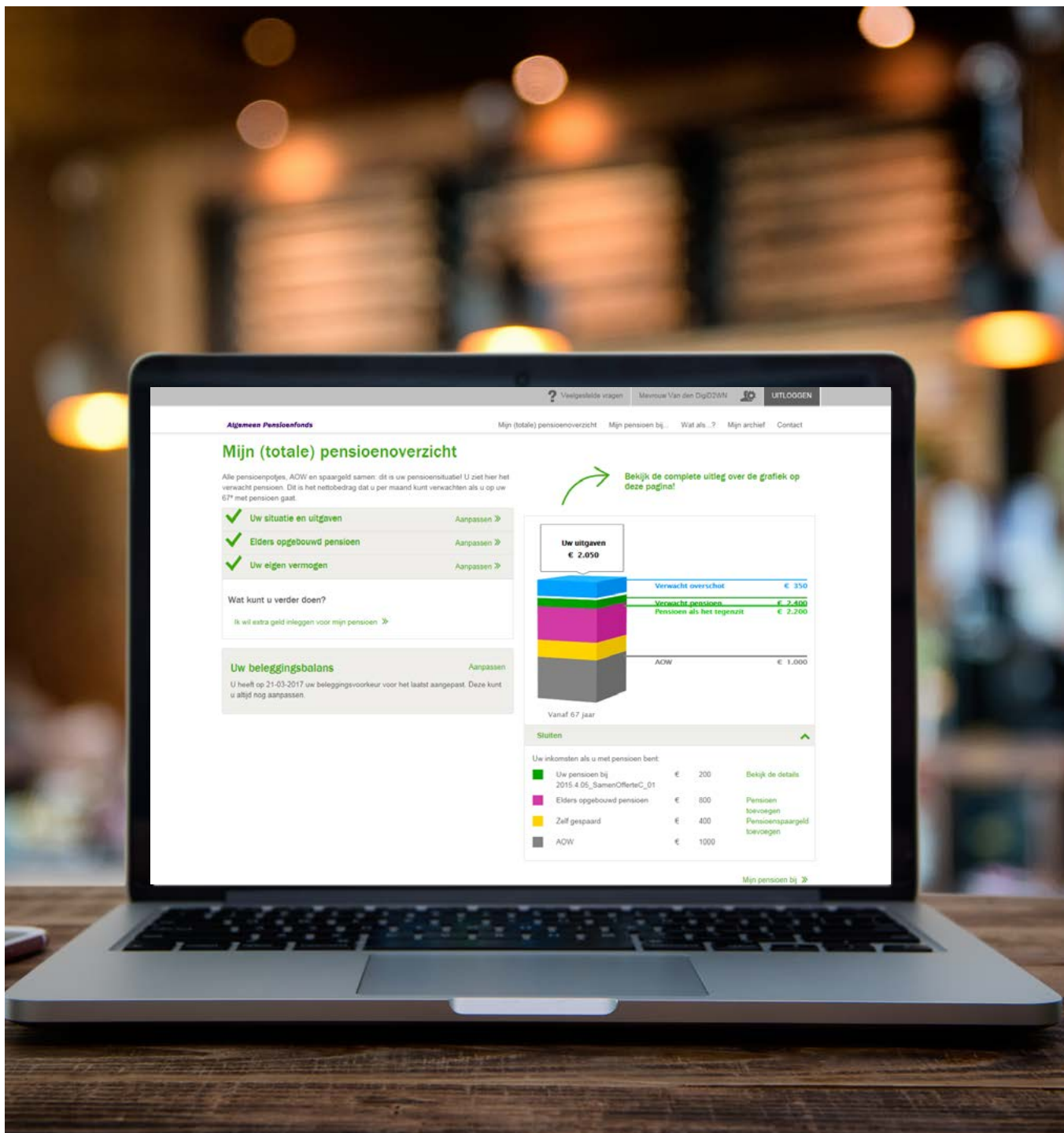
nodig om die kansen ten volle te benutten." Hoe dan ook is AI niet meer te stuiten.

## Centraal Beheer APF: volledig digitale communicatie

De inzet van AI bij Centraal Beheer APF ligt voor de hand. Vanaf het begin is gekozen voor een volledig digitale communicatie met de deelnemer. De spil daarin is de online-omgeving Mijn Pensioen, waarin deelnemers zelf kunnen kiezen hoe ze geïnformeerd worden: via tekst, online-flows, rekentools of animaties. Ze hebben daarbij de keus uit verschillende kanalen, maar er is een voorkeur voor de live-chatfunctie.

**'DE CHATROBOT IS ZELFLEREND EN TOETST DE KWALITEIT VAN ZIJN ANTWOORDEN'**





Op deze behoefte in het eerstelijnscontact kan nog beter worden ingespeeld door de inzet van een chatrobot. Onze pensioenadministratie heeft de mogelijkheden onderzocht. Het doel ervan is de deelnemer zo compleet en eenduidig mogelijke antwoorden te kunnen geven, bovendien zonder wachttijden en 24/7. Parallel daaraan hebben onze medewerkers vaardigheden ontwikkeld die nodig zijn om deze technologie in de pensioenadministratie te gebruiken. Ons systeem bevindt zich nog in de experimentele fase, maar de implementatie ervan zal niet lang meer op zich laten wachten. Daar zijn maanden van experimenteren en het testen van de eerste algoritmes aan voorafgegaan. In de pensioenwereld is deze vorm van klantcontact nog nieuw, maar het zal wel een goede mogelijkheid zijn om heel dicht bij de werkgever en de deelnemer te komen en te blijven, op zijn tijd en met zijn eigen device. Aanvankelijk zal de robot alleen vooraf gedefinieerde antwoorden geven (scripted), waarna we het systeem stapsgewijs verder zullen ontwikkelen tot een volwaardige AI-toepassing.

Voor de goede orde: als de chatrobot geïmplementeerd wordt, heeft de deelnemer ook nog steeds de keus om persoonlijk met ons te communiceren via de telefoon, live chat of e-mail. Uiteindelijk zijn en blijven we ervan overtuigd dat we in combinatie met het gesproken woord het persoonlijke verschil kunnen maken.

**‘ONS SYSTEEM BEVINDT ZICH NOG IN DE EXPERIMENTELE FASE, MAAR DE IMPLEMENTATIE ERVAN ZAL NIET LANG MEER OP ZICH LATEN WACHTEN’**



## AI helpt ons de deelnemer centraal te stellen

Het is dus geen kwestie van of/of, maar van en/en. Zowel AI als persoonlijke communicatie blijft voor de deelnemer beschikbaar. Want ook al heeft AI een geweldige potentie, het is geen doel op zich. Bij Centraal Beheer APF gaat het er uiteindelijk om of deze en andere slimme technieken ons kunnen ondersteunen bij het verbeteren van de dienstverlening en de communicatie met de deelnemer. De deelnemer staat immers centraal. De uitdaging is het om hen meer bij hun pensioen te betrekken door in begrijpelijke taal uit te leggen wat het pensioen voor hen individueel betekent. AI en andere geavanceerde technologie kunnen ons hierbij helpen. Zo wordt er op dit moment veel nadruk op de doorontwikkeling van de user-flow, waardoor de deelnemer zich op Mijn Pensioen nog beter thuis zal gaan voelen. Al eerder introduceerden we hier de Beleggingsbalans, waarmee de deelnemer op een ongekend eenvoudige manier zijn risicobereidheid kan bepalen. Wat ook aan een beter begrip van de deelnemer bijdraagt, is dat alle waardes rondom het opgebouwde pensioen vertaald worden naar nettobedragen van nu. Overigens zetten we niet alleen slimme technieken in het deelnemercontact in, maar ook in de administratie en het pensioenbeheer, zoals robots om de gegevens van werkgevers in te lezen.

## 'BETER COMMUNICEREN BETEKENT NIET MÉÉR COMMUNICEREN.'

### Effectief bereiken van deelnemers

Beter communiceren betekent niet méér communiceren. We willen juist doelgericht informatie verstrekken op de momenten die er voor de deelnemer toe doen. Denk aan belangrijke momenten in het leven ('life events'), zoals trouwen, kinderen krijgen, scheiden of een mooie promotie. Op basis daarvan kan de deelnemer immers andere keuzes maken. Maar ook als hij dat niet doet, zorgt onze innovatieve oplossing Automatisch Sturen ervoor dat zijn risicohouding en beleggingen blijven passen bij de life events die hij doormaakt. Onze inspanningen om de deelnemer meer bij het pensioen te betrekken, hebben succes: we meten groeiende aantallen en ook langer durende inlogs in Mijn Pensioen. Daarvoor kregen we ook erkenning van de buitenwereld: eerder in 2017 ontvingen we de PBM Communicatieprijs. De jury oordeelde dat Mijn Pensioen zich onderscheidt door "het effectief bereiken van deelnemers" en daardoor "waarde toevoegt aan de pensioensector als geheel". Als we straks de chatrobot en kunstmatige intelligentie toepassen, zullen we ons daarin nog sterker onderscheiden.



[www.centraalbeheerapf.nl](http://www.centraalbeheerapf.nl)