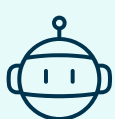


Terugkoppeling Interpolis chatbot

Interpolis Glashelder Klantpanel

Je vragen stellen aan chatbot Loïs.

Steeds meer klanten regelen hun zaken online. Als je een vraag hebt over je verzekering, wil je vooral 1 ding: snel en goed geholpen worden. Daarom kijken we bij Interpolis continu hoe we het contact makkelijker kunnen maken. Samen met ons Klantpanel deden we onderzoek naar chatbot Loïs. Wanneer wordt Loïs gebruikt? Wat werkt goed? En wat kan beter?



Wie is Loïs?

Chatbot Loïs is de digitale assistent van Interpolis. Je kunt haar op de website vragen stellen over jouw verzekeringen, dekkingen, schades of wijzigingen.

Meer dan 3 op de 4 panelleden heeft al eens een chatbot gebruikt.

Velen van jullie hebben ervaring met chatbots van andere bedrijven, bijvoorbeeld van een webwinkel. De ervaringen met deze chatbots zijn wisselend. Het is handig voor een korte vraag en omdat ze altijd bereikbaar zijn, ook 's avonds en in het weekend. Maar niet iedereen is even positief over het gebruik van een chatbot. Soms moet je een vraag opnieuw formuleren, omdat de chatbot de vraag niet goed begrijpt of het antwoord wat de chatbot geeft is niet altijd volledig. Anderen geven aan liever geen contact te hebben met een chatbot en kiezen voor direct contact met een medewerker.

Over het gebruik van chatbots en bekendheid Loïs.

Klanten die weleens een chatbot gebruiken voor hun vragen

83 %

Klanten die bekend zijn met Loïs

60 %

Hoe vergroten we de bekendheid en het gebruik van chatbot Loïs?

De chatbot van Interpolis, Loïs, is bij ongeveer 60% van jullie bekend. Sommigen stellen wel eens een vraag aan Loïs, maar velen weten de chatbot nog niet goed te vinden. Tijd om onze chatbot Loïs eens wat extra aandacht te geven.

Ook al wordt onze chatbot steeds bekender, bij Interpolis vinden we persoonlijk contact nog steeds heel belangrijk. Je kunt veel zelf online regelen, maar natuurlijk staan we ook telefonisch voor je klaar.

Waarom gebruiken sommige klanten wel een chatbot en anderen niet?

Veel klanten vinden chatbot Loïs gebruiksvriendelijk en goed zichtbaar op de website. In het onderzoek wordt duidelijk waarom sommige klanten wel een chatbot gebruiken en andere klanten niet.

Klanten gebruiken chatbot Loïs vaker als:

- ze weten dat de chatbot van Interpolis bestaat en waarvoor deze gebruikt kan worden;
- ze goede ervaringen hebben met chatbots van andere bedrijven;
- ze verwachten dat ze een duidelijk en bruikbaar antwoord krijgen;
- ze van plan zijn om het te proberen.

Natuurlijk zijn er ook vragen en twijfels.

Hele logische vragen waar we rekening mee houden. We blijven de chatbot verbeteren. Vragen die leven zijn:



'Krijg ik wel het juiste antwoord'

'Wordt mijn vraag goed begrepen?'

'Kan ik makkelijk iemand spreken als het nodig is?'

Tips van jullie om chatbot Loïs te verbeteren:



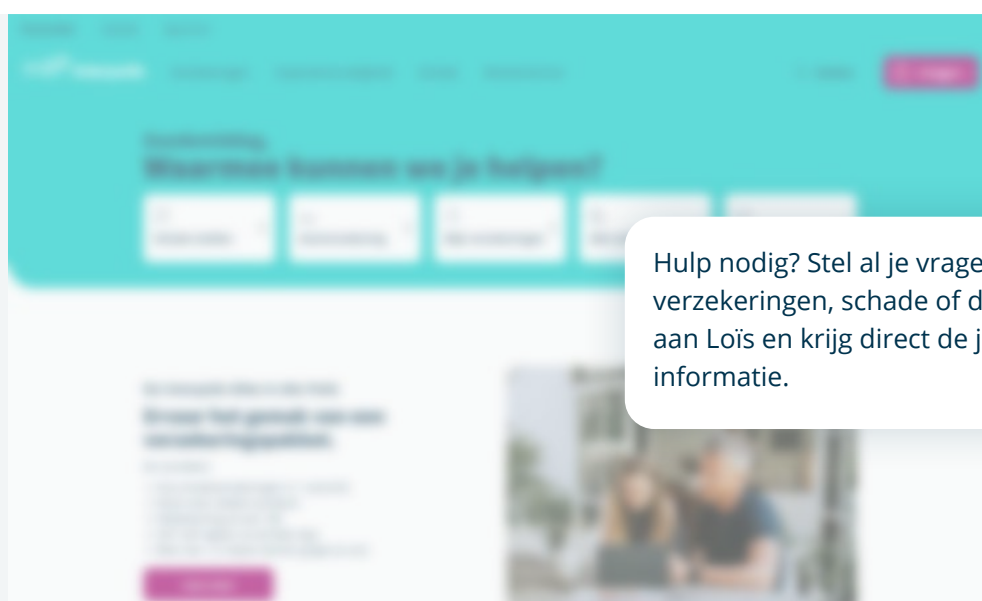
De mogelijkheid om direct doorverbonden te worden wanneer de chatbot een vraag niet kan beantwoorden.



Het kunnen indienen van een terugbelverzoek.



Het opslaan van het gesprek, zodat dit later terug te vinden is in Mijn Interpolis.



Hulp nodig? Stel al je vragen over verzekeringen, schade of dekking aan Loïs en krijg direct de juiste informatie.



Wat doet Interpolis met deze resultaten?

Dit onderzoek geeft ons goede inzichten. We weten nu beter wat jullie van de chatbot vinden, hoe jullie deze gebruiken en hoe we kunnen verbeteren. We zijn als eerste gestart met de website. We willen duidelijker maken welke vragen je aan chatbot Loïs kunt stellen. Daarom hebben we in mei een A/B-test gedaan. Een deel van de klanten zag een tekstwolk boven de chatbot, en een andere groep niet. En met succes! Klanten die de tekstwolk zagen, gebruikten de chatbot vaker. Daar leren we veel van. Natuurlijk stopt het hier niet. We blijven de komende tijd werken aan een betere chatbot, zodat deze steeds makkelijker en fijner te gebruiken is.



Over dit onderzoek.

We voerden het onderzoek uit tussen **19 en 26 maart 2026**.



In totaal deden er **1.014 panelleden** mee.



De gemiddelde invulduur was **9 minuten**.



Jullie gaven het onderzoek een **7,5**.



Interpolis.
Glashelder