



Business Case voor het Customer Journey tool

Wat doet het Customer Journey tool?

Het Customer Journey tool (CJ tool) is een chatbot dat integraal en centraal de pensioencontent voor uw digitale communicatie beheert en beschikbaar stelt op websites en Mijnomgevingen. Het tool kan volledig bediend en beheerd worden door marketing/communicatiemedewerkers zonder dat IT experts nodig zijn. Het tool kan samenwerken met alle bestaande websites en Mijnomgevingen.

Het tool neemt een bezoeker van de website/Mijnomgeving bij de hand tijdens de reis door de pensioeninformatie. Het tool helpt de bezoeker zijn specifieke reis (Customer Journey) te maken. Het CJ tool stelt de bezoeker eenvoudig te beantwoorden vragen. Hierdoor ontstaat een dialoog die bestaat uit een reeks van vragen en antwoorden. Deze dialoog zorgt ervoor dat de bezoeker alleen die informatie ziet die voor hem of haar van toepassing is. Hoewel er een wirwar van wegen is, ziet elke bezoeker alleen zijn of haar uitgestippelde weg. Net zoals bij een routeplanner; ook daar wordt één ideale weg gedefinieerd naar het doel. Door toenemende kennis over de bezoeker en zijn of haar voorkeuren verbetert deze ideale weg steeds.

Iedereen wil graag via één rechte weg precies die informatie krijgen die voor hem of haar relevant is. In de praktijk is dit niet mogelijk, omdat informatie op een website voor de massa is ingericht. Om iedereen van informatie te voorzien, wordt daarom vaak alle beschikbare informatie op een website geplaatst. De bezoeker moet zelf maar uitzoeken waar datgene staat wat op hem of haar van toepassing is. Dit leidt ertoe dat vaak op verschillende pagina's en verschillende plekken relevante pensioenteksten, formulieren, documenten, video's, contactgegevens en verwijzingen naar andere informatiebronnen zoals de Mijnomgeving, staan.

Samengevat zorgt het CJ tool ervoor dat:

- Customer Journeys (CJs) ingericht en beheerd worden met behulp van vraag/antwoord dialogen.
- Alle doelgroepen via deze dialogen precies de juiste informatie ontvangen bij iedere keuze.
- Via de vraag/antwoord dialoog de individuele deelnemer centraal staat en zo de eigen reis kan bepalen door het pensioencomplex, zowel voor de website als de Mijnomgeving.
- Pensioencontent centraal beheerd wordt. Zowel uw pensioenregeling in tekst (inclusief Pensioen 1-2-3), als relevante pensioencommunicatie, formulieren, documenten, video's, contactgegevens en doorverwijzingen, voor zowel de website als de Mijnomgeving.
- In de CJs ook al uw andere communicatiekanalen gekoppeld zijn, zoals:
 - Verwijzingen naar persoonlijk contact zoals frontofficemedewerker en pensioendeskundige;
 - Verwijzingen naar tekstuele communicatie, zoals formulieren, documenten en actueel nieuws;
 - Koppelingen naar visuele communicatie zoals video's en filmpjes.
- Een naadloze overgang van de website naar de Mijnomgeving en terug mogelijk is. Bij overgang komt de bezoeker exact op het punt waar hij gebleven was. Gegeven antwoorden gaan niet verloren.
- Samenwerking met elke bestaande website of Mijnomgeving mogelijk is door het simpelweg laden van javascript code op de website en de Mijnomgeving, waarmee de communicatie tot stand komt.



Wat is de businesscase voor het gebruik van het Customer Journey tool?

Samen met onze klanten, die het CJ tool soms al jaren gebruiken, hebben wij een goed zicht gekregen op de voordelen die het gebruik van het CJ tool in de praktijk met zich meebrengt. De belangrijkste voordelen zijn:

25% besparing op het beheer van uw pensioencontent

- **Alle pensioeninformatie wordt op één centrale plek beheerd**
Alle pensioencontent wordt centraal beheerd voor zowel de website als de Mijnomgeving. Dus zowel uw pensioenregeling in tekst (inclusief Pensioen 1-2-3), als relevante pensioencommunicatie, formulieren, documenten, contactgegevens en doorverwijzingen. Dit is efficiënt en voorkomt inconsistenties.
- **Maximaal hergebruik van pensioencontent**
Veel hergebruik is mogelijk door centrale en efficiënte opslag van pensioencontent in het CJ tool. Hierdoor kunnen binnen een veel kortere tijdsduur wijzigingen en uitbreidingen in de communicatie worden doorgevoerd. Voorbeelden van hergebruik zijn:
 - Klonen van dialogen (hierdoor hoeft u een nieuwe dialoog niet van scratch af aan op te bouwen).
 - Hergebruik van onderdelen van dialogen
Soms zijn delen van dialogen binnen meerdere situaties van toepassing. In zo een geval wordt dat deel van een dialoog maar één keer ontworpen en vervolgens hergebruikt op de andere plekken.
 - Hergebruik van content
Soms wijken verschillende pensioenregelingen maar minimaal van elkaar af. Door hergebruik van overeenkomende delen wordt enorm veel tijd bespaard op het beheer.
 - Hergebruik van documenten
Documenten worden getoond op allerlei plekken in dialogen. Als er een nieuwe versie van zo'n document verschijnt, hoeft het document maar op één plek vervangen te worden. De nieuwe versie is dan direct zichtbaar op alle plekken waar het gebruikt wordt (handig bij jaarovergangen).
 - Gebruik van variabelen
Bij de jaarovergang veranderen alle variabelen binnen een regeling, onder andere door nieuwe wettelijke (grens)bedragen. In de uitgebreide vorm van het CJ tool is het mogelijk deze bedragen als variabelen in teksten op te nemen. Wijzigingen worden dan maar op één plek doorgevoerd.
- **Wijzigingen in een CJ kan je in aparte versie voorbereiden en op ieder moment in productie nemen**
Van elke dialoog kunnen verschillende versies worden aangemaakt en ter beoordeling en test worden aangeboden aan anderen, zoals een deelnemerspanel. Vervolgens kan de gewenste versie op ieder moment in productie worden genomen en kunnen oudere versies gearchiveerd worden.
- **Beheer kan volledig door communicatiemedewerker worden uitgevoerd zonder IT expertise**
Voor het aanpassen, testen en in productie nemen van pensioencontent is geen IT expert nodig. Het tool kan volledig bediend worden door communicatiemedewerkers.
- **Het CJ tool kan worden aangesloten op alle bestaande websites en portalen**
De dialogen uit het CJ tool kunnen op elke bestaande website geïntegreerd worden, ook in uw MijnOmgeving.



Klanttevredenheid van uw deelnemers¹⁾ stijgt direct met minimaal 20%

- **Door begrijpelijke taal vindt de deelnemer zelfstandig het antwoord op zijn of haar specifieke vraag**
Voor elke situatie (levensgebeurtenis) stelt het CJ tool de deelnemer eenvoudig te beantwoorden vragen. Hierdoor ontstaat een dialoog die bestaat uit een reeks van vragen en antwoorden. Door vragen te beantwoorden in de dialoog komt de deelnemer exact uit bij de pensioeninformatie die past bij de specifieke situatie die voor hem/haar relevant is. Hierdoor ervaart de deelnemer dat hij/zij zelf de weg kan vinden in het pensioencomplex en zelfstandig beslissingen kan nemen.
- **De deelnemer wordt niet meer van het kastje naar de muur gestuurd**
In de opzet met CJs vindt iedere deelnemer de weg. Als hij of zij er niet uitkomt is het overal in de dialoog mogelijk om hulp te vragen aan een frontofficemedewerker of een pensioenspecialist. Zo kan het pensioenfonds ook vooraf exact bepalen wanneer een deelnemer digitaal wordt geholpen en wanneer persoonlijk contact nodig is met een specialist (bijvoorbeeld bij complexe situaties).
- **De deelnemer wordt niet meer geconfronteerd met verschillende systemen**
De deelnemer bevindt zich in één CJ die hem begeleidt van vraag naar antwoord met handelingsperspectief en zelfs het kunnen uitvoeren van eventuele handelingen (volledige selfservice). Dus zelfs als het antwoord is dat de deelnemer informatie moet aanleveren, dan wordt de deelnemer hiervoor binnen de CJ geleid naar het juiste formulier of wordt hij/zij via een deeplink gebracht naar precies de juiste pagina op de Mijnomgeving. De deelnemer ervaart dit alsof hij/zij binnen één geïntegreerde omgeving wordt geholpen, met alleen een inlogmoment op de Mijnomgeving.
- **Conform de Wet Pensioencommunicatie en zorgplicht wordt de deelnemer gewezen op risico's**
Gedurende zijn dialoog wordt de bezoeker gewezen op voor- en nadelen van persoonlijke keuzen.
- **Bij persoonlijk contact weet de frontofficemedewerker exact waar de deelnemer in de dialoog zit**
Als een deelnemer persoonlijke hulp nodig heeft en contact opneemt met de frontofficemedewerker of pensioendeskundige dan weet deze contactpersoon direct op welke plek de deelnemer zich bevindt in de dialoog. Iedere dialoogstap heeft namelijk een unieke code die kan worden geraadpleegd. Hiermee ziet de contactpersoon precies welke vragen de deelnemer al beantwoord heeft. Zodoende is de medewerker direct gesprekspartner en kan de deelnemer zijn vraag stellen binnen de gedeelde context.
- **Continue verbeteren en fine-tunen van dialogen door metingen van website bezoek**
Voor iedere deelnemer wordt bijgehouden welke CJs geraadpleegd zijn en welke stappen doorlopen zijn (een audittrail). Door het analyseren van deze bezoekersinformatie ontstaan veel mogelijkheden tot verbeteren. Zichtbaar is op welk punt in de dialoog mensen afhaken. Ook is zichtbaar wanneer er gezocht wordt naar contactmogelijkheden. Als vervolgens een verbetering in de dialoog wordt doorgevoerd, is het effect direct te meten.
- **Actieve meting van klanttevredenheid per bezoeker per Customer Journey**
Bij het beëindigen of verlaten van een CJ kan een korte klantbeoordeling worden geboden. Zodoende wordt in iedere situatie gemeten waar klanten tevreden zijn of verbeteringen zien.

1) Naast deelnemer wordt hier ook elke bezoeker uit een andere doelgroep bedoeld zoals bijvoorbeeld werkgever



Stijging websitebezoek met minimaal 30% en afname telefonisch contact met 25%

- **Toename websitebezoek**

Na invoering van ons CJ tool is bij al onze klanten binnen een jaar het website bezoek gestegen met minimaal 30%. Doordat deelnemers zelf hun weg vinden door het pensioencomplex wordt veel vaker gekozen voor het bezoeken van de website in plaats van het zoeken van persoonlijk contact.

- **Afname aantal telefonische contacten met minimaal 25%**

Doordat deelnemers veel vaker zichzelf kunnen bedienen (selfservice) is het aantal calls naar frontoffice medewerkers/pensioenconsulenten met minimaal 25% gedaald. Een juist gestuurde dialoog zorgt ervoor dat voor de meeste pensioenvragen en procesinformatie geen contact meer wordt gezocht met medewerkers van de uitvoeringsorganisatie. Ook zien wij dat de rol van het persoonlijk contact verandert van eenvoudige vragen naar meer complexe vragen. Dit betekent in de praktijk dat er fors minder frontofficemedewerkers nodig zijn, maar dat van de resterende capaciteit meer gevraagd wordt.

De investering in het CJ tool wordt bij onze klanten binnen één jaar ruimschoots terugverdiend alleen al door de besparing in het frontoffice contact.

Onafhankelijk onderzoek door bureau “Netspar” prijst ons CJ tool

In september 2016 heeft Netspar haar onderzoeksrapport gepubliceerd: ‘**De nieuwe regels voor pensioencommunicatie in de praktijk**’. Hierin staan de resultaten van het onderzoek in hoeverre de pensioenfondsen in Nederland erin zijn geslaagd om te voldoen aan de Wet Pensioencommunicatie en specifiek in het vormgeven van Pensioen 1-2-3 op de website. PMT krijgt een compliment omdat zij de deelnemer via Pensioen 1-2-3 in de tweede en derde laag concreet handelingsperspectief biedt aan de hand van CJs. De deelnemer wordt via vraag/antwoord geleid tot een heldere uitleg, toegespitst op de eigen, specifieke situatie. PMT biedt daarmee ‘maatwerk’, aldus het onderzoek. Dit maatwerk is met het CJ tool gerealiseerd.

Resultaten bij onze klant Pensioenfonds Metaal & Techniek (PMT):

- Het aantal website bezoekers is binnen 1 jaar verdubbeld en het aantal calls met 25% afgenomen;
- De klanttevredenheid voor de website steeg als rapportcijfer van 6,4 naar 7,9;
- Bij usability onderzoek door Netmarketing bleek dat de PMT website met het CJ tool ruim 20% hoger scoorde dan andere pensioenfondswebsites.

Resultaten bij onze klant Pensioenfonds voor Werk en Re-integratie (PWRI):

- De waardering van de website is in 1 jaar met meer dan 20% gestegen, van 62% naar 76%. De website is voor deelnemers nu het hoogst gewaardeerde communicatiemiddel van PWRI;
- Het aantal bezoekers van de website is met 32% gestegen;
- Door actieve verwijzingen naar CJs in brieven en prijsvragen is het websitebezoek verdubbeld.