



## Visma Idella

### *Advisering 'Next level deelnemersportaal'*

#### *Resultaat*

Een beschrijving hoe een toekomstig deelnemersportaal eruit kan zien, waarbij duidelijk is dat met de realisatie van het portaal concurrentievoordeel wordt behaald. Het resultaat is onderbouwd met een aantal voorbeelden van hoe het portaal werkt.

#### *Uitdaging*

Aanbieders van deelnemersportalen doen veelal dezelfde beloften, zoals: klantgerichtheid, handelingsperspectief, self-services. Deze beloften zijn niet meer onderscheidend. De uitdaging voor het next-level deelnemersportaal was om functionaliteit toe te voegen die echt onderscheidend is ten opzichte van de concurrentie. Dit heeft geresulteerd in de toevoeging van het 'Life Cycle Management' (LCM).

#### *Korte samenvatting*

Via marktonderzoek en deskresearch is onderzocht welke gaten er waren in het aanbod van functionaliteit voor deelnemersportalen. De mogelijkheden om proactief op life-events te reageren en met deze reactie latere events weer te activeren ontbraken. Op basis hiervan is een architectuur samengesteld met Customer Journeys aangedreven door een LCM-systeem. Om de werking te verduidelijken zijn twee uitgebreide voorbeelden als uitwerking aan het advies toegevoegd.

#### *Oplossing*

Een beschrijving van een complete architectuur van een next level deelnemersportaal met daarbij een uitgebreide beschrijving, met behulp van voorbeelden, van de werking van het portaal.