



DSM Pension Services (DPS)

Ontwerp van Customer Journeys met integratie op bestaande website via klantdialogen

Resultaat

Voor zes life events zijn Customer Journeys (CJ's) gerealiseerd. Deze zijn door middel van dialogen zichtbaar gemaakt op een al bestaande website. Het betreft de life events:

- [Echtscheiding](#)
- Nettopensioenregeling
- Nieuw in dienst
- Prepensioenregeling
- Met pensioen gaan
- Arbeidsongeschikt

Dit is gerealiseerd door op een pagina van de al bestaande website de dialogen te integreren via een API. Nieuwe dialogen kunnen zonder tussenkomst van leveranciers door DPS zelf worden toegevoegd. De dialogen zijn in Nederlands en Engels beschikbaar, zo wel op de website van Pensioenfonds DSM Nederland (PDN) als op de website van Stichting Pensioenfonds SABIC (SPF). Ze zijn via de tegels op de website die corresponderen met de life events te doorlopen.

Resultaat is zichtbaar op PDN website: www.pdnpensioen.nl en SPF website: www.spf-pensioenen.nl

Gerealiseerde uitdagingen

De dialogen integreren op een bestaande website

Per life event was in de oude situatie op de website één pagina met detail informatie aanwezig met de mogelijkheid formulieren en brochures te downloaden. Deze pagina met detailinformatie is vervangen door een pagina met een frame dat door middel van een API met de dialoog gevuld wordt. Brochures, formulieren, video's en afbeeldingen worden beschikbaar gesteld op het moment dat dit nodig en relevant is binnen de dialoog. Zo zijn de dialogen volledig geïntegreerd met de bestaande website en wordt de uitstraling / lay-out gebruikt die al aanwezig was.

De dialogen gebruiken voor twee pensioenfondsen, zowel in het Nederlands als in het Engels

DPS kan als één user van het tool zowel de omgeving van PDN als die van SPF onderhouden. Voor beide pensioenfondsen gebeurt dit zowel in het Nederlands als in het Engels. De twee fondsen zijn volledig gescheiden te onderhouden. Wel is de basis gelegd om voor beide fondsen maar één dialoog te onderhouden om zodoende hergebruik mogelijk te maken; Bij identieke regelingen, met alleen andere namen van pensioenfondsen en eventueel verschillende grensbedragen kan voor deze oplossing gekozen worden. De naam van het pensioenfonds en de grensbedragen zijn dan variabelen die aan de dialoogteksten worden toegevoegd.



Netto pensioenregeling ging wijzigen; dialoog ook gebruiken om wijzigingen te communiceren

Tijdens de implementatie ging de netto pensioenregeling wijzigen. De dialoog is toen zo ingericht dat een aantal keuzeopties rechtstreeks de wijzigingen ondersteunt. Informatie over de wijziging en wat deelnemers moesten vanwege de wijziging, werd uitgelegd. De opties over de wijziging zijn na een aantal maanden weer weggehaald, waardoor de normale ondersteuning voor de netto pensioenregeling overbleef. Duidelijk werd dat de dialogen uitstekend gebruikt kunnen worden om wijzigingen in regelingen bij deelnemers bekend te maken en uit te leggen. Ook is het mogelijk de deelnemers tot actie aan te sporen als dit bij de wijziging nodig is.

De dialogen onafhankelijk van leveranciers verder kunnen uitbouwen

Technisch is de integratie van de dialogen op de website zo ingericht, dat als er dialogen voor nieuwe life events ontwikkeld worden, deze zonder tussenkomst van leveranciers (zowel de leverancier van de website als Agile Business Consultants als leverancier van het CJ- tool) door DSP medewerkers zelf op de website toegevoegd kunnen worden.

Korte samenvatting

Op basis van de uitgevoerde POC heeft DPS besloten het CJ-tool aan te schaffen en een start te maken met het inrichten van dialogen voor life events. Via een SAAS oplossing, beschikt DPS over het CJ-tool. Binnen het tool is het mogelijke verklaringen van begrippen op te nemen, zodat deze begrippen tijdens de dialoog aangeklikt kunnen worden voor een verklaring. Via een API worden de dialogen binnen de al bestaande websites van PDN en SPF gepresenteerd. Agile Business consultants heeft de eerste vijf dialogen samen met DPS ontwikkeld en in het CJ-tool opgenomen. De dialoog 'chtscheiding' is vanuit de POC overgenomen en geïmplementeerd op de website van PDN en SPF.

Oplossing

Een op DPS toegespitst werkend CJ-tool dat het mogelijk maakt dialogen voor life events vast te leggen en te beheren. De dialogen zijn in de bestaande websites van PDN en SPF geïntegreerd en in productie genomen. Het aantal dialogen is zonder tussenkomst van tooling leveranciers uit te breiden. De basisversie van het CJ-tool is, op het moment dat dit voor DPS zinvol is, over te zetten naar een uitgebreide versie. Dan is het onder meer mogelijk dialogen naadloos in een Mijn Omgeving door te laten lopen, toegespitst op de persoonlijke situatie van de persoon die op de Mijn Omgeving is ingelogd.