



DSM Pension Services (DPS)

*Proof of Concept om de toegevoegde waarde van klantdialogen
binnen Customer Journeys vast te stellen*

Resultaat

Een volledig ingerichte Customer Journey (CJ) voor het life event 'Echtscheiding'. Dit resultaat is de basis geweest voor de beslissing om Customer Journeys te gebruiken op de website van Pensioenfonds DSM Nederland (PDN) en Stichting Pensioenfonds SABIC (SPF).

Uitdaging

Binnen vier weken een uitgewerkte Customer Journey opleveren, in dialoogvorm volledig zichtbaar werkend op een kopie van de website van PDN. Daarbij was het relevant dat alle mogelijkheden die de ingerichte Customer Journey biedt, daadwerkelijk actief waren.

Korte samenvatting

Begin januari 2018 is met de POC gestart. In vier weken tijd is de Customer Journey (CJ) 'Echtscheiding' in het CJ-tool van Agile Business Consultants vastgelegd en is het resultaat op een kopie van de PDN website gepresenteerd. Hiermee is zichtbaar gemaakt hoe de CJ binnen de bestaande omgeving past. In de vier weken zijn drie korte workshops gehouden om de noodzakelijke informatie te vergaren.

Oplossing

Een dialoog voor de CJ 'echtscheiding' die ervoor zorgt dat de deelnemer door enkele gerichte vragen een persoonlijk antwoord krijgt op zijn/haar situatie. Alle mogelijke opties binnen de dialoog zijn zichtbaar gemaakt (onder andere: documenten raadplegen en downloaden, inloggen op een mijn omgeving, gebruik van afbeeldingen en video's, koppelingen naar externe websites). Het resultaat geeft een compleet beeld van de mogelijkheden. Op basis van dit resultaat heeft DPS besloten de CJ's op de bestaande website te integreren. Het resultaat van deze POC is voor het life event 'echtscheiding' direct live gezet op de productiewebsite.