



Aanpak voor inrichten Digitale Dienstverlening

Van visie naar Roadmap naar plan van aanpak

Online, digitale dienstverlening wordt steeds belangrijker voor het pensioenbedrijf. Deelnemers en werkgevers willen online direct hun pensioensituatie kunnen inzien en veranderingen aanbrengen. Ook bij pensioencommunicatie is een goede mix van digitale, telefonische en schriftelijke berichtgeving noodzakelijk.

Hoe richt u digitale dienstverlening in?

Dit begint met het beantwoorden van een aantal basisvragen:

- Welke communicatiekanalen wil ik gebruiken voor welke doelgroepen en in welke situaties (de omnichannel strategie)?
- Welke prioriteiten geef ik aan het beschikbaar maken van online functies voor deelnemers?
- Hoe realiseer ik het beste de online, digitale dienstverlening zoals website en portalen voor mijn situatie (make or buy)?
- Hoe verleid ik de doelgroepen om gebruik te gaan maken van mijn digitale dienstverlening?

Het beantwoorden en implementeren van die antwoorden is een kernactiviteit van Agile Business Consultants. Samen met u vervaardigen wij een Roadmap om gefaseerd de gewenste situatie te bereiken. Ook kunnen wij de activiteiten uit de Roadmap samen met u uitvoeren, zodat de gewenste digitale dienstverlening daadwerkelijk tot stand komt.

Deelnemers en werkgevers centraal

De ontwikkelingen op het gebied van pensioenen staan niet stil. Voorbeelden hiervan zijn lage dekkingsgraden, kortingen en herstelplannen, veranderingen van pensioenregelingen en verschuiving van risico's van overheid en werkgever naar de deelnemer. Pensioen en communicatie daaromtrent staan centraal bij deelnemers en werkgevers. Bovendien heeft de Wet Pensioencommunicatie stevige invloed op de inrichting van de (online)dienstverlening:

“De huidige verplichte pensioeninformatie is ingewikkeld, omvangrijk en onvolledig. Het kan daardoor mensen op het verkeerde been zetten. Deelnemers moeten weten waar ze aan toe zijn en hoe ze dat te weten kunnen komen. Het kan duidelijker, korter en overzichtelijker. Mensen **moeten beter en makkelijker kunnen zien** hoe hun pensioen ervoor staat. En op een **eenvoudige wijze kunnen bepalen welke keuzes er zijn en of actie nodig is** om het gewenste pensioen te bereiken. Daartoe zullen pensioenuitvoerders hun communicatie verder moeten verbeteren en daarbij de deelnemer nog centraler stellen..... Daarnaast moet pensioencommunicatie de deelnemer laten zien welke keuzemogelijkheden hij heeft. Het **bieden van handelingsperspectief** is een essentieel element bij het bereiken van de pensioendeelnemer. De deelnemer neemt informatie eerder op als hij weet wat hij ermee kan doen.” (Bron: TNS Nipo 2012)



De Customer Journey

De vraag van de klant (deelnemer) is het uitgangspunt bij de inrichting van de digitale dienstverlening. Op basis van de vraag wil hij/zij weten welke keuzemogelijkheden hij/zij heeft (handelingsperspectief) en het liefst handelt hij/zij het dan ook direct af (=handeling).



Figuur 1: Schematische weergave van de Customer Journey

Voorbeeld

Een werknemer komt nieuw in dienst en wordt deelnemer aan de pensioenregeling. Dan wil hij/zij weten wat hiervan de gevolgen en keuzemogelijkheden zijn voor zijn/haar pensioen. Bijvoorbeeld de mogelijkheid voor waardeoverdracht. Al de deelnemer kiest voor waardeoverdracht wil hij/zij dat de waardeoverdracht geregeld wordt. Deze behoefte eindigt volgens de deelnemer op het moment dat waardeoverdracht heeft plaatsgevonden en de consequenties hiervan bij zijn/haar pensioen zichtbaar zijn. Deze totale keten, van vragen, antwoorden en bijbehorende acties, noemen we een Customer Journey (oftewel klantreis).

Binnen de afhandeling van deze Customer Journey wil de klant de beleving hebben dat hij/zij aan het stuur zit. Hij/Zij wil op basis van toegelichte keuzemogelijkheden zelf keuzes maken en acties uitvoeren (selfservice).

De afhandeling moet zich dus gedragen als:

- Eén aaneengesloten reeks van alle activiteiten die behoren tot de Customer Journey; Dus voor de klant geen hic-ups of verstoringen en geen kastje-naar-de-muur effecten;
- Een volledige digitale afhandeling zonder tussenkomst van mensen (alleen in geval van nood kan ook telefonisch hulp worden ingeroepen);
- Eén digitale userinterface. Dus een digitale omgeving die niet wordt verstoord door verschillende systemen met ieder hun eigen lay-out en bedieningswijze;
- Op eenzelfde manier met de zelfde vorm zowel in een openbare omgeving (voor een ieder toegankelijk) als, na persoonlijke inlog, in een besloten prive omgeving (alleen voor de betreffende deelnemer toegankelijk) waarin zijn persoonlijke situatie zichtbaar is en alle persoonlijke acties kan regelen.



Aanpak

Om een Roadmap voor digitale dienstverlening samen te stellen, doorlopen wij de volgende stappen:

1. **Verdieping in uw situatie, wensen en strategie**
Voor uw specifieke situatie gaan wij gezamenlijk de basisvragen beantwoorden. Tevens willen wij de mogelijkheden van uw huidige situatie (systemen, organisatie en processen) zo goed mogelijk begrijpen. Deze verdieping is essentieel voor het samenstellen van een realistische en uitvoerbare Roadmap.
2. **Randvoorwaarden voor de Roadmap**
Voordat de Roadmap wordt uitgewerkt, is het van belang de randvoorwaarden goed te definiëren. Bijvoorbeeld welke veranderingen u in uw huidige organisatie toelaat, waar prioriteiten liggen vanuit pensioenoptiek, maar ook vanuit kosten en baten. Randvoorwaarden zijn criteria waaraan het plan minimaal dient te voldoen. Dit kunnen doelen zijn in termen van geld, doorlooptijd, prioriteit in functionaliteit, wettelijke eisen en risico's.
3. **Opstellen Roadmap**
De Roadmap wordt uitgewerkt. Eerst worden de doelen verder uitgewerkt (waar willen wij over X tijd staan). Vervolgens wordt dit uitgewerkt in hiervoor benodigde projecten. Tenslotte wordt prioritering aangebracht om te komen tot een plateauplanning. Voor deze activiteit wordt een aantal interne workshops gepland met het relevante management teneinde consensus te bereiken voor de Roadmap.
4. **Presentatie bestuur**
Het resultaat (Roadmap en plan) wordt gepresenteerd aan het bestuur en relevante commissies.

Onze diensten voor het inrichten van digitale dienstverlening.

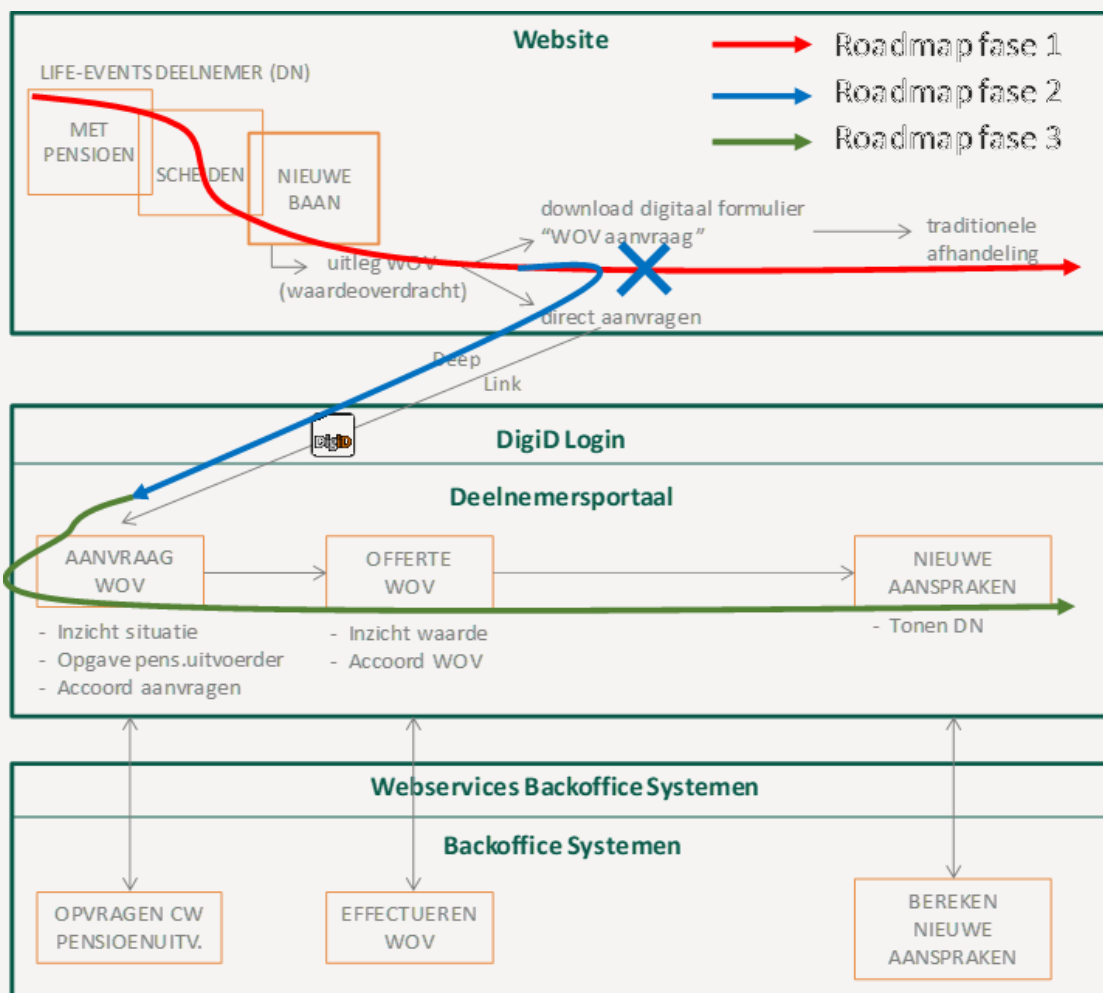
- Opstellen Roadmap en plan van aanpak voor Digitaal Pensioenfonds en digitale dienstverlening
- Uitwerken van architectuur voor digitale dienstverlening
- Projectmanagement voor uitvoering van projecten digitale dienstverlening
- Procesanalyse en ontwerp van Customer Journeys voor digitale dienstverlening
- Advies m.b.t. technologiekeuze, die ondersteuning biedt bij het realiseren van digitale dienstverlening



Praktisch en direct resultaat

Ons doel is een aanpak die op korte termijn zichtbaar resultaat oplevert voor uw werkgevers en deelnemers. Om dit voor alle betrokkenen te concretiseren, visualiseren wij veel van onze analyses in plaats van veel geschreven tekst.

Voorbeeld:



Meer informatie?

Neem voor meer informatie contact met ons op via onderstaande gegevens. Wij staan u graag te woord.