



Customer Journey Tool

Een optimale dialoog binnen elke website voor elke doelgroep

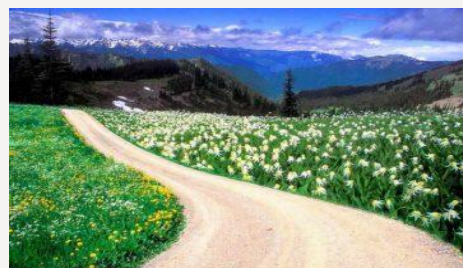
Wat doet het Customer Journey tool?

Het Customer Journey tool (CJ tool) is een chatbot die integraal en centraal de pensioencontent voor uw digitale communicatie beheert en beschikbaar stelt op websites en Mijnomgevingen. Het tool kan samenwerken met alle bestaande websites en Mijnomgevingen.

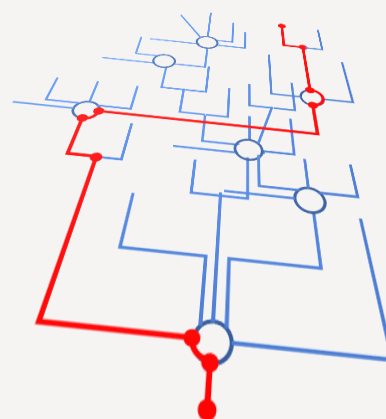
Het tool neemt een bezoeker van de website/MijnOmgeving bij de hand tijdens de reis door de pensioeninformatie. Het tool helpt de bezoeker de reis te maken, die hij of zij zelf heeft uitgestippeld. Hierbij zorgt het tool ervoor dat de bezoeker niet verdwaalt in de verstrekte informatie.

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 op een website veel bezoekers komen. Zij hebben allemaal een individuele behoefte aan informatie. Om iedereen van informatie te voorzien, wordt vaak alle beschikbare informatie op een website geplaatst. Deze bezoeker moet zelf maar uitzoeken wat op hem of haar van toepassing is. Door die informatie ook nog aan elkaar te linken (via URL's) ontstaat er een web van informatie, waarin de bezoeker verdwaalt.

Het 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 verbetert deze ideale weg steeds.



gewenste doel



Unieke route voor elke website bezoeker

Wat zijn de functies van het Customer Journey tool?

Beheren dialogen

- Alle dialogen voor digitale communicatie via de website/MijnOmgeving worden door het tool per doelgroep beheerd;
- Voor elke dialoog kunnen oudere versies gearchiveerd worden, kan één versie gepubliceerd worden en kan aan meerdere conceptversies gewerkt worden (OTAP principe);
- De autorisatie is per dialoog te regelen;

	Mijn onderneming	Mijn werknemers	Nieuwe baan	Ontslag en werkloos	Ontvang een uitkering (pensioen)	Overlijden	Pensioen123 aanvullend
321	Unique ID: 0ea130ead10696a0d59e7e740ab25403c58e4	Unique ID: 06740b6d3ec4289551d5230d47c02a640e7122	Unique ID: 7a1d58e753ee517e38bead186d0b2f7053a10	Unique ID: 8b1c47bdc4e1d5999830be491791d072c0f	Unique ID: b5c0e4c8b0a0c0202ac549c1b463224e74e0d8	Unique ID: 279e0304312c4b1900895c9eac796780ac5d	Unique ID: 279e0304312c4b1900895c9eac796780ac5d
	Supplied	Supplied	Supplied	Supplied	Supplied	Supplied	Supplied
	4 reviews	7 reviews	5 reviews	5 reviews	6 reviews	4 reviews	2 reviews
	1 more	5 more	1 more	5 more	1 more	1 more	2 more
	2016/11/04 12:19:42 PM	2017/10/23 09:58:02 AM	2017/06/01 12:31:51 PM	2017/06/07 03:17:48 PM	2018/02/05 02:54:30 PM	2018/02/21 03:36:35 PM	2016/06/10 09:10:44 PM

Beheer van dialoogversies



- Dialogen zijn te klonen, zodat een nieuwe dialoog niet van scratch af aan opgebouwd hoeft te worden;
- Conceptversies van dialogen zijn voor publicatie via een URL te testen, bijvoorbeeld door een deelnemerspanel.

Wijzigen van dialogen

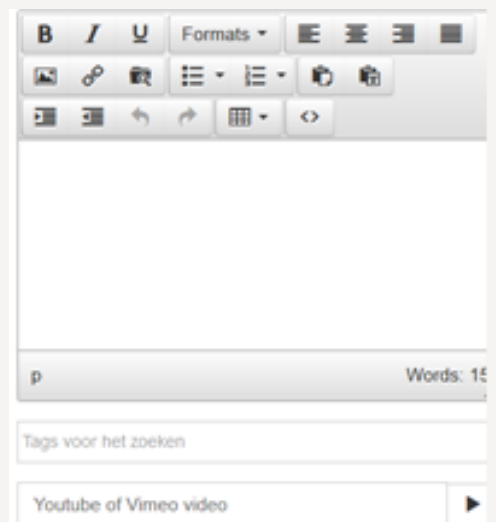
- Voor elke Customer Journey wordt een dialoogstructuur vast-gelegd. Er is versiebeheer voor de dialogen waarbij elke versie van de dialoog apart is te wijzigen zodat aan meerdere toekomstige versies gewerkt kan worden;
- Binnen een dialoog kunnen ja/nee- en meerkeuzevragen worden gebruikt;
- Content is aan elk onderdeel van de dialoog te koppelen en kan volledig opgemaakt worden door gebruik van lettertypes, alineaopmaak (onder andere uitlijnen, opsomtekens en hoofdstukindeling) en tabellen;
- Op plaatsen waar nodig zijn in de dialoog:
 - Documenten te downloaden en video's af te spelen
 - Excelsheets te openen waarmee bijvoorbeeld berekeningen gemaakt kunnen worden
 - Koppelingen naar andere dialogen te maken
 - Koppelingen te maken naar een 'MijnOmgeving' of andere (externe) publieke websites;
 - Gebruikte begrippen uit te leggen

Alles wordt binnen de dialoog in de juiste context weergegeven. Zo wordt optimaal aan de Wet Pensioencommunicatie voldaan;

- Mogelijkheid om (delen) van dialogen in andere dialogen te hergebruiken, zodat uniformiteit gewaarborgd wordt en de inhoud op één plek beheerd wordt';
- Eenvoudige mogelijkheid om de dialoogstructuur met bijbehorende content te exporteren naar een Word-document.

Onderhouden content

- Content is centraal op één plek te onderhouden;
- Bij een content-blok is te zien in welke dialogen en versies de content gebruikt wordt;
- Een wijziging in content wordt direct op alle plekken, waar de content gebruikt wordt, doorgevoerd;
- Content is te klonen; zo wordt het simpel om dezelfde content-teksten met kleine afwijkingen te genereren;
- Er zijn meerdere zoekopties om content te vinden, onder andere naam en een unieke identificatie.



Opgemaakte content wordt aan dialoog gekoppeld



Dialoogstructuur met hergebruik

Overzicht van bestaande bestanden					
ID	Titel	Relaties	Aangemaakt op	Acties	Youtube of Vimeo video
2096	16 JM in het verleden bij APF pensioen opgebouwd (dit is niet overgedragen) en eerder met pensioen dan bij AOW [14-11-2017]	Pub: 0 Cap: 2 Arc: 0	2017/11/14 03:41:08 PM	  	
	11 PP mogelijkheden eerst hoer en dan	Pub: 0	2017/11/03 11:48:30		

Zoekopties voor content



Onderhouden documenten

- Documenten zijn centraal op één plek te onderhouden;
- Documenten zijn eenvoudig te uploaden;
- Een versie van een document is in één keer te vervangen. De nieuwe versie wordt dan direct zichtbaar op die plekken waar eerst nog de oude versie zichtbaar was (handig bij jaarovergangen);
- Er zijn meerdere zoekopties om een document te vinden, onder andere naam en koppeling in dialogen;
- Bij een document is te zien in welke dialogen en versies het document gebruikt wordt;
- Via een exportfunctie zijn de vastgelegde documenten ook in het CMS te gebruiken (en dus de overige delen van de website).

Onderhouden van volledig digitale Pensioen 1-2-3

Het is mogelijk om Pensioen 1-2-3 te onderhouden in het CJ tool en deze op een website te publiceren. Dit kan per regeling. Op de website wordt het dan mogelijk om op laag drie door te klikken naar relevante dialogen en documenten. Daardoor wordt binnen laag drie dan informatie verstrekt die op dat moment voor de bezoeker relevant is.

Customer Journey tool integreren op uw website

De dialogen kunnen op elke website geïntegreerd worden, ook in een MijnOmgeving. Dit gebeurt door het laden van javascript code op de website. Dit is vergelijkbaar met hoe dit gebeurt bij het gebruik van bijvoorbeeld Google Analytics. Hierbij wordt aangegeven welk gedeelte van de website pagina gebruikt wordt voor de dialogen die door het CJ tool beschikbaar zijn gesteld. Door de integratie worden voor een Customer Journey precies de juiste informatie en handelingen verstrekt. Ook worden bij de integratie codes meegegeven die het mogelijk maken dat klantinformatie (of callcentre) direct de dialoog te zien krijgt, die de bezoeker heeft afgeleid (zogenoemde klant dialoogcodes).

Twee versies: de basis- en de uitgebreide versie

Het CJ tool kent twee versies. De basisversie laat alle mogelijkheden van het tool al zien. Door het gebruik van deze versie krijgt u behoefte aan meer functionaliteit. Op dat moment kunt u zonder problemen overgaan naar de uitgebreide versie.

Basisversie

Deze versie bevat alle functionaliteit zoals eerder in dit document beschreven. De website-bezoeker beantwoordt de in de dialoog gestelde vragen voor de gewenste informatie. Er is geen limiet met betrekking tot het aantal dialogen.

Wijzig bestand

Titel *

Brochure Training BPM 2017.pdf

Bestandsnaam *

Brochure Training BPM 2017.pdf

Link naar bestand

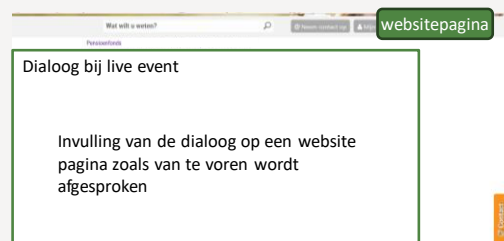
<https://decision-tool.websight.nl/api/downloadFile?uid=5b2db6e2fe28fa8242adesaf8bbf967aed02b12>

Gekoppelde content:

☐

Sleep nieuwe bestanden naar dit vlak
of klik om een bestand te zoeken.

Nieuwe versie van een document is in één
keer te vervangen



Gemakkelijk op elke (bestaande) website te
implementeren



Uitgebreide versie

Gebruik maken van intern beschikbare gegevens

Bij deze versie maakt het tool, bij het beantwoorden van vragen, ook gebruik van al aanwezige kennis. Deze kennis kan:

- Eerder door de bezoeker geleverd zijn via antwoorden op in de dialoog gestelde vragen;
- Met behulp van een koppeling uit een ander geautomatiseerd systeem aangeleverd zijn (bijvoorbeeld een MijnOmgeving).

Door het gebruik van al beschikbare gegevens daalt het aantal vragen dat de bezoeker moet beantwoorden drastisch. Er worden geen onnodige vragen meer gesteld waardoor de bezoeker nog meer een persoonlijke beleving ervaart.

Het gebruiken van deze functionaliteit leidt niet tot meer dialogen. Ook in de uitgebreide versie blijft het mogelijk de dialoog te doorlopen zoals dit in de basisversie gebeurt.

Gegeven antwoorden

De afleiding is gedaan met behulp van de volgende gegevens:

Wilt u meer informatie over uw pensioen of bent u een werkgever?	Mijn Pensioen
Op welke gebeurtenis heeft uw vraag betrekking?:	Scheiden of uit elkaar gaan
Bouwt u nog pensioen op?:	Ik bouw pensioen op
In welke situatie verkeerd u zich?:	Ik ben gescheiden of uit elkaar
Wat is (of was) uw partnerschapsstatus?:	Getrouwd
Op welke datum bent u gescheiden?	30-01-2015

Gebruik van interne data leidt tot minder vragen aan website bezoeker

Gebruik maken van variabelen binnen de content

Uw organisatie kan meerdere regelingen hebben waarbij veel inhoud bijna hetzelfde is; er zijn alleen verschillen in bijvoorbeeld een paar bedragen of percentages. Bij deze versie van het tool worden deze bedragen en percentages als variabelen in de content gedefinieerd.

Ook is het mogelijk om één contentblok te gebruiken voor meerdere doelgroepen, bijvoorbeeld de deelnemer en de partner. Door 'u' en 'uw partner' variabel op te nemen kunnen teksten op een persoonlijke manier in dialogen naar zowel de deelnemer als de partner van de deelnemer gebruikt worden.

Contentblokken binnen contentblokken gebruiken

Een contentblok bestaat in deze versie uit tekst en eventueel uit eerder gedefinieerde contentblokken. Dit geeft de mogelijkheid om blokken tekst die vaker in antwoorden gebruikt worden, eenmalig centraal te onderhouden en ze binnen verschillende antwoorden op te nemen.

Dit alles leidt tot minder contentblokken zodat hetgeen u communiceert nog beter beheersbaar wordt en nog sneller aan te passen is.

Meer informatie?

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

Tekstblok ouderdomspensioen

Variabelen

U bouwt bij ons pensioen op over uw bruto salaris tot <<VAR Max_salaris_pensioenopbouw>>. Daarnaast bouwt u over een deel van uw bruto salaris geen pensioen op. Dat komt omdat u later AOW krijgt van de overheid. Daarom trekken wij <<VAR Franchise_bedrag>> af van uw salaris. Dit noemen wij franchise. Het bedrag dat overblijft, noemen wij de pensioengrondslag

Gebruik van variabelen leidt tot minder contentblokken