



Customer Journey: via handelingsperspectief naar handeling

Customer Journey als antwoord op de nieuwe wet pensioencommunicatie

Juli 2015 is de 'Wet pensioencommunicatie' aangenomen. Tijdens de behandeling van de wet in de tweede kamer had Agile Business Consultants (ABC) al een aanpak ontwikkeld om deelnemers/klanten via handelingsperspectief de mogelijkheid tot handelen te bieden. Deze aanpak geeft invulling aan de uitspraak van de staatssecretaris, zoals deze hieronder is weergegeven.

”

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.

.....

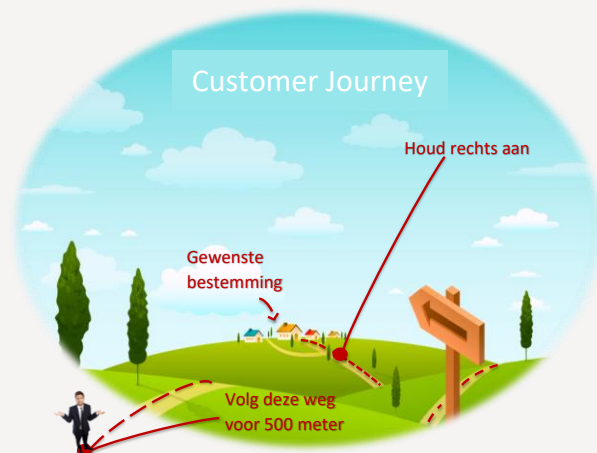
Daarnaast moet pensioencommunicatie de deelnemer laten zien welke keuzemogelijkheden hij heeft. Het bieden van handelingsperspectief is een essentieel element bij het bereiken van de pensioendeelnemer (TNS Nipo 2012). De deelnemer neemt informatie eerder op als hij weet wat hij ermee kan doen.

”

Jetta Klijnsma - Staatssecretaris Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Agile Business Consultants introduceert voor de pensioencommunicatie een aantal slimme oplossingen, zoals klantdialogen. Deze oplossingen bieden samen een raamwerk voor pensioenorganisaties om op transparant wijze een duidelijk en compleet beeld te geven aan deelnemers, werkgevers en andere stakeholders.

De oplossing maakt hiervoor gebruik van technologieën als Dynamisch Case Management en Business Rule Management. Een integrale methodiek zorgt ervoor dat deze technologieën naar hun capaciteiten worden ingezet en de kwaliteit van procesontwerpen wordt gewaarborgd. Hierdoor kunt u uw stakeholders goed bedienen en structureel omgaan met de omgevingsdynamiek.





De uitdaging voor pensioenorganisaties

De kern van de uitdaging voor pensioenorganisaties zit in het centraal stellen van de klant. Dat wil zeggen dat er aangesloten wordt bij de informatiebehoeften en de kenmerken van de deelnemer. Het bieden van handelingsperspectief is hierbij een essentieel element om die pensioendeelnemer te bereiken. Onderzoek wijst namelijk uit dat de deelnemer informatie eerder opneemt als hij weet wat hij ermee kan doen. Agile Business Consultants helpt pensioenorganisaties dit te realiseren door een Customer Journey (klantreis) op te zetten waarin handelingsperspectief het uitgangspunt is.

De onderdelen van de solution

Agile business consultants biedt pensioenorganisaties een antwoord op de wet pensioencommunicatie. Dit antwoord kent twee onderdelen die samen niet alleen voldoen aan de eisen, maar excelleren in klantfocus en selfservice:

1. Klantdialogen en handelingsperspectief
Klanten moeten op een eenvoudige wijze kunnen bepalen welke keuzes er zijn en of actie nodig is om het gewenste pensioen te bereiken.
2. Handeling
Het toevoegen van een naadloze overgang van handelingsperspectief naar handeling zorgt ervoor dat handelingsperspectief ook proactief wordt gegeven.

Klantdialogen en handelingsperspectief

Een goede Customer Journey bestaat uit een dialoog die specifiek is afgestemd op de situatie van de klant. De klant krijgt door enkele gerichte vragen een persoonlijk antwoord.

De antwoorden die tijdens dialogen aan klanten worden gegeven zijn geautomatiseerd. Agile Business Consultants helpt u om deze kennis, die betrekking heeft op verschillende life events in relatie tot het pensioen, vast te leggen en te automatiseren.

Wij adviseren u over de vorm van automatisering zodat u de vastgelegde kennis snel en eenvoudig aan kan passen. Op deze manier houdt u uw klantdialogen eenvoudig actueel. Onze klantdialogen bieden het perspectief om te handelen wanneer de situatie hierom vraagt.

Klantdialogen zijn eenvoudig en snel te implementeren zonder dat uw bestaande systemen worden geraakt. Het biedt echter wel voordelen voor uw backoffice. Met een gerichte informatievoorziening weten





klanten namelijk al voordat zij een proces ingaan wat de consequenties zijn, welke informatie zij aan moeten leveren en wanneer er iets van hen wordt verwacht.

Uw organisatie wordt door een gerichte en compleet geautomatiseerde informatievoorziening ontzorgd. Uw organisatie realiseert tegelijk een grotere klanttevredenheid, zo blijkt uit onafhankelijk marketingonderzoek.

Handeling

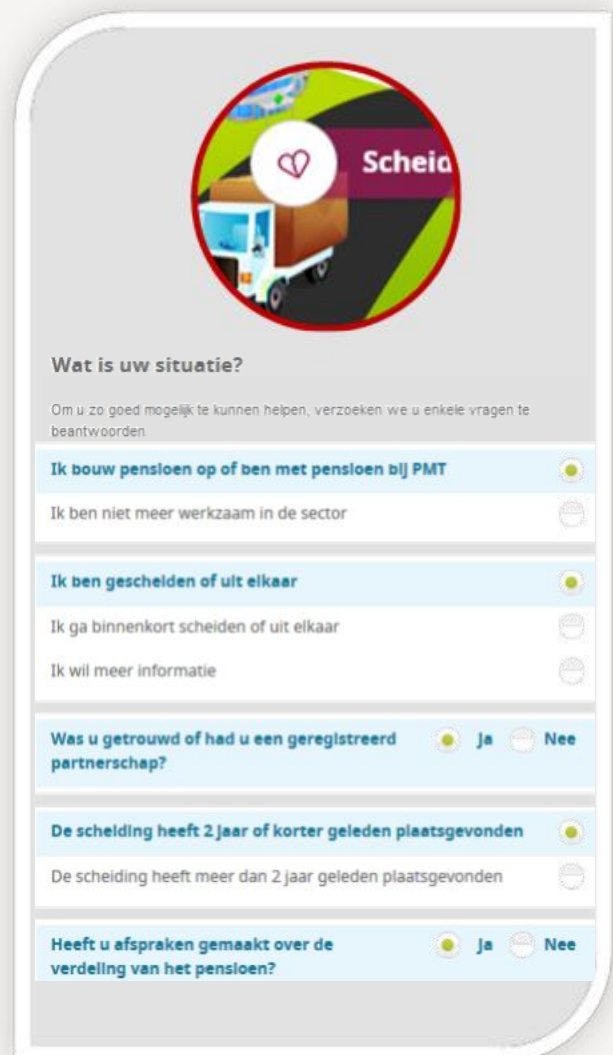
Doordat de dialoog is ingericht vanuit het handelingsperspectief is de koppeling naar de daadwerkelijke handeling één op één te maken. Handelingsperspectief zorgt ervoor dat de deelnemer op voorhand al weet wat hij of zij met die informatie moet en kan doen (bijvoorbeeld het aanvragen van een waardeoverdracht). Daarna wil de deelnemer die actie ook uitvoeren.

Een volgende stap is dus dat de handeling, die bij het perspectief hoort, in hetzelfde proces wordt afgewikkeld. Op dat moment is informatie over die specifieke deelnemer nodig. Dit vergt een vloeiende aansluiting op het deelnemersportaal. De deelnemer logt hiervoor in, maar de dialoog verandert niet. Wij helpen u om via de klantdialoog te komen tot handelingsperspectief en vervolgens tot handeling en afhandeling.

‘De deelnemer aan het roer’, dat is onze filosofie. Wanneer een deel van uw kennis wordt geautomatiseerd stelt het deelnemers in staat om binnen deze grenzen zelf tal val zaken te regelen.

Het beschikbaar stellen van deze kennis geeft klanten controle en inzicht. De toenemende mate van selfservice bespaart u veel tijd en geld.

Wij zorgen er met behulp van Dynamisch Case Management voor dat uw klanten maximaal kunnen profiteren van selfservice. Uw klanten en medewerkers zullen voortaan alleen de taken uitvoeren en informatie ontvangen/geven die van belang is in de specifieke situatie van de klant.



Scheid

Wat is uw situatie?

Om u zo goed mogelijk te kunnen helpen, verzoeken we u enkele vragen te beantwoorden.

Ik bouw pensioen op of ben met pensioen bij PMT

Ik ben niet meer werkzaam in de sector

Ik ben gescheiden of uit elkaar

Ik ga binnenkort scheiden of uit elkaar

Ik wil meer informatie

Was u getrouwd of had u een geregistreerd partnerschap? Ja Nee

De scheiding heeft 2 jaar of korter geleden plaatsgevonden

De scheiding heeft meer dan 2 jaar geleden plaatsgevonden

Heeft u afspraken gemaakt over de verdeling van het pensioen? Ja Nee

Voorbeeld van een customer journey



Voordelen van het toepassen van Customer Journeys

Het toepassen van Customer Journeys biedt grote voordelen. De belangrijkste voordelen staan hieronder.

- **Een zelf gekozen reis wordt als positief ervaren**
De reis die door de deelnemer wordt afgelegd wordt bepaald door de antwoorden die de deelnemer zelf geeft op de gestelde vragen. De deelnemer ervaart dit positief.
- **De Customer Journey biedt één integrale manier van communiceren met zowel de deelnemer als de werkgever**
Voor de specifieke situatie waar de werkgever of deelnemer iets over wil weten wordt alleen de relevante informatie verstrekt. Deze informatie kan naast antwoorden ook uitleg geven over bepaalde moeilijke onderwerpen of voorzien worden van (digitale) brochures of filmpjes. Verder is het koppelen met bijvoorbeeld een deeplink naar het deelnemer/werkgever portaal mogelijk. Deze verwijst dan naar de exacte transactiepagina voor het uitvoeren van de gewenste wijziging/aanvraag.
- **Analyseren van het website bezoek biedt veel mogelijkheden tot verbeteren**
Als de dialoog goed is ingericht, kan via analyse van het website bezoek exact worden gemeten hoeveel bezoekers kiezen voor welke Customer Journey en welke keuzes worden gemaakt. Hiermee kunt u vaststellen of er verbeteringen nodig zijn in de bestaande inrichting. Maar dit levert ook informatie op over waar uw klanten op een bepaald moment in geïnteresseerd zijn. Ook wordt zichtbaar of sturing door middel van bijvoorbeeld e-mails of SMS-berichten effect heeft op het gebruik van de Customer Journeys.
- **Ondersteuning bij het bepalen van uw multichannel strategie**
In de ideale situatie bent u in staat uw website communicatie te synchroniseren met uw callcenter communicatie en persoonlijk contact met uw pensioenskundigen. In de praktijk zijn dit vaak gescheiden werelden. De oplossing biedt een unieke kans om gezamenlijk (callcenter, pensioenskundigen en communicatie/webcare team) de inrichting van de Customer Journeys te verbeteren. Het callcenter kan aangeven over welke onderwerpen zij veel vragen ontvangen. Deze kunnen dan misschien (beter) worden afgedekt door de Customer Journey.

Meer informatie?

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

Onze diensten bij het inrichten van Customer Journeys.

- Begeleiding bij het ontwerpen en implementeren van Customer Journeys
- Analyse en vastleggen van (bedrijfs)-kennis m.b.v. templates
- Advies m.b.t. technologiekeuze, die ondersteuning biedt bij het realiseren van Customer Journeys
- Opleiding van uw medewerkers voor het beheer van de dialogen
- Beheer van dialogen
- Procesanalyse en herontwerp voor Customer Journeys
- Gebruik van Dynamisch Case Management bij Customer Journeys