



Proof of Concept voor het inrichten van een digitale Customer Journey

Binnen 4 weken is de toegevoegde waarde van de digitale Customer Journey bewezen

Digitale dienstverlening wordt steeds belangrijker voor het pensioenbedrijf. Deelnemers, maar ook werkgevers, willen niet gehinderd worden door de interne inrichting van uw organisatie. Zij willen 24x7 kunnen communiceren met uw organisatie via het voor hun eenvoudigste kanaal. Daarbij willen zij direct hun pensioensituatie kunnen inzien en veranderingen aanbrengen. Dit alles is alleen digitaal op een goede manier te verwezenlijken. Dit betekent dat digitale dienstverlening veruit het belangrijkste communicatiekanaal gaat worden in pensioenland en dat een goede inrichting van deze digitale dienstverlening essentieel is.

Agile Business Consultants is daarom van mening dat het inrichten van Customer Journeys primair gericht moet zijn op de digitale dienstverlening. De inrichting gebeurt vanuit het gezichtspunt van de klant en biedt volledige selfservice. Agile Business Consultants heeft hiervoor een aanpak ontwikkeld die de Customer Journey (CJ) vertaalt in een dialoog op de website en portaal. Die dialoog leidt klanten via vraag en antwoord naar handelingsperspectief. Vanuit dat perspectief worden klanten daarna ondersteund in het realiseren van de gewenste handeling (actie op bijvoorbeeld het deelnemersportaal).



Het doel van de Proof of Concept (PoC)

Vaak is het moeilijk om op basis van tekst en gesprek een voorstelling te maken van hetgeen gerealiseerd wordt. Een CJ inrichten met de nadruk op digitale dienstverlening, hoe ziet zo een CJ eruit? Heeft de CJ toegevoegde waarde voor mijn organisatie? Wat merkt de klant ervan? Allemaal vragen waarop u graag een antwoord wilt hebben. Daarom bieden wij een PoC aan voor het inrichten van een digitale CJ. Resultaat is een werkende CJ zodat de toegevoegde waarde zichtbaar wordt. U kunt zelf ervaren hoe de CJ werkt en u ziet hoe deze binnen uw digitale omgeving past.



Aanpak

- Via een intake-gesprek wordt bepaald voor welk life event de CJ vervaardigt wordt.
- Er wordt een eenvoudige kopie van uw website gemaakt, waarop de gekozen CJ werkend wordt ingericht.
- Via wekelijkse workshops van maximaal een halve dag wordt de inrichting van de CJ gestalte gegeven.
- Daarna wordt voor belanghebbenden een presentatie gegeven waarbij het resultaat getoond en toegelicht wordt.
- Zo wordt in een maand een dialoog voor de gekozen CJ gerealiseerd die werkend binnen de publieke website geplaatst kan worden.
- Aan de dialoog worden documenten gekoppeld. Ook worden relevante links opgenomen. Zo ontstaat een duidelijk beeld hoe de reis eruit ziet op de uiteindelijke website.
- Gedurende de werkzaamheden wordt een document opgesteld waarin eisen, uitgangspunten en wensen staan die aan een CJ worden gesteld; Dit document wordt gebruikt als overige CJ's gerealiseerd gaan worden.

Voordeel PoC

- Oplevering binnen een maand tegen een vooraf afgesproken prijs.
- U hoeft voor de PoC geen tooling aan te schaffen; toch is via de kopie van uw website het resultaat volledig te zien en te doorlopen.
- Als u na de PoC besluit de tooling aan te schaffen en meer CJ's via dialogen op uw website te tonen, wordt het resultaat van de PoC gratis naar uw website overgezet.

Meer informatie?

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