

Een nieuwe standaard voor customer experience

Met het Plexus Digital Engagement-platform (PDE) van Keylane is Vidanova het eerste pensioenfonds dat Caraïbische klanten verbeterde customer journeys aanbiedt die uniek zijn voor de lokale markt.



Plexus

#UnlockTomorrow
www.keylane.com

The logo for Keylane, featuring a stylized yellow and white geometric icon to the left of the word "Keylane" in a bold, sans-serif font.



Uitdaging

Om digitale trends voor te blijven en aan de klantverwachtingen in de pensioen- en verzekeringssector te voldoen, zijn flexibele softwareoplossingen nodig die gemakkelijk aanpasbaar en configureerbaar zijn.

Om tegemoet te komen aan de groeiende verwachtingen van de Caraïbische verzekeringnemers, had Vidanova zich tot doel gesteld customer journeys toe te voegen aan hun bestaande Keylane-portaal. Die zullen worden geleverd via Keylane's multi-device PDE-oplossing, waardoor Vidanova customer journeys kan bouwen via een eenvoudige configuratie op de standaardsoftware van Keylane.

Oplossing

Vidanova wordt dit jaar geüpgraded naar het standaard PDE-klantenportaal. De customer journeys die worden geïmplementeerd zijn voor de volgende processen: "Persoonlijke gegevens actualiseren", "Pensioen", "Pensioenaanvraag" en "Extra spaargeld".

De customer journey "Persoonlijke gegevens actualiseren" is gecreëerd om het gebrek aan automatische berichten over persoonsgegevens van de Caribische overheid aan te pakken. Persoonsgegevens worden niet automatisch ingevuld; daarom wordt deelnemers gevraagd hun meest recente gegevens te verstrekken om hun pensioenregelingen te kunnen plannen en optimaliseren.

Keylane biedt via haar PDE-platform customer journeys aan die deelnemers inzicht en controle verschaft over de gevolgen van pensionering,

op een gepersonaliseerd en gemakkelijk te navigeren portaal.

Keylane heeft de investeringen in de Caraïbische markt verhoogd met als doel betere customer experiences te bieden via toonaangevende softwareoplossingen. De overgang van Vidanova naar het Plexus Digital Engagement-platform is dan ook een belangrijke en positieve stap voor zowel Keylane als Vidanova.



Business Value



Meer flexibiliteit om te voldoen aan de veranderende klantverwachtingen met voor de Caraïbische markt unieke customer journeys.



Bieden van **zelfbedieningsopties** en vergroten van interactie met deelnemers via Vidanova.



Zorgen voor een **flexibele softwareoplossing** die aanpasbaar, gemakkelijk configureerbaar en toekomstbestendig is.



Versterken markt- en concurrentiepositie met een modern platform.

“Wij zijn er trots op dat wij als eerste in het Caraïbisch gebied een Plexus Digital Engagement-portaal hebben. Het is voor ons van groot belang dat wij onze deelnemers volgens de hoogst mogelijke normen van dienst kunnen zijn. Het Plexus-portaal stelt ons in staat om op een moderne manier met onze deelnemers te communiceren en gegevens veiliger over te dragen.”

Charlene Alberto
Directeur van Vidanova

A photograph of a baby sitting on a beach at night. The baby is wearing a striped diaper and is looking into a glowing jar. The background is a dark blue sky and ocean. The image is framed by white lines.

Vidanova

Vidanova, opgericht in 1968, is een multi-ondernemingspensioenfonds dat zowel collectieve Defined Benefit (DB) regelingen als Defined Contribution (DC) regelingen/pensioenen uitvoert voor bedrijven gevestigd op alle eilanden van de voormalige Nederlandse Antillen en afkomstig uit verschillende economische sectoren. In totaal zijn er circa 85 bedrijven aangesloten bij Vidanova. Het Vidanova pensioenfonds maakt deel uit van de Vidanova-groep. Samen bieden de entiteiten binnen de Vidanova-groep een pakket aan financiële producten gericht op het helpen van onze deelnemers om financieel welzijn te bereiken gedurende alle fasen van hun leven.

Voor meer informatie:

www.vidanova.net

Over Keylane

Keylane is een leidende leverancier van SaaS-softwareoplossingen voor verzekeraars en pensioeninstellingen. Met behulp van innovatieve oplossingen die de manier waarop verzekeringssoftware werkt opnieuw definiëren, stelt Keylane verzekeraars en pensioeninstellingen in staat om hun activiteiten te optimaliseren en hun doelen te bereiken. Al meer dan 225 klanten in de Benelux, Scandinavië, Duitsland, Oostenrijk en Zwitserland maken gebruik van de software van Keylane.

T +31 88 404 50 00
E contact@keylane.com
W keylane.com

