



## MED UDGANGSPUNKT I MEDLEMMERNE

Digitale medier – Senior Customer Experience Manager – Loba van Heugten

**PensionDanmark**

Kåret til Europas Bedste Pensionselskab

# AGENDA

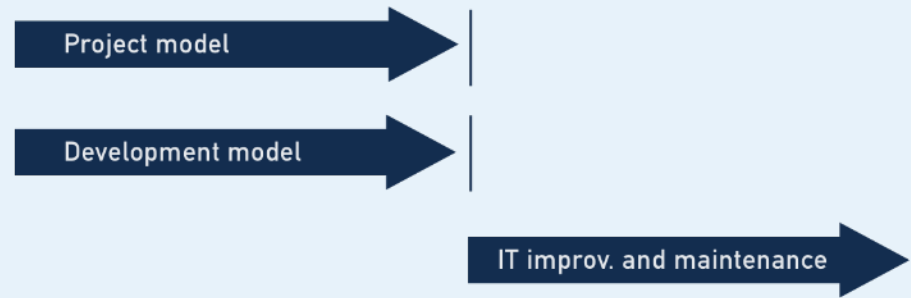
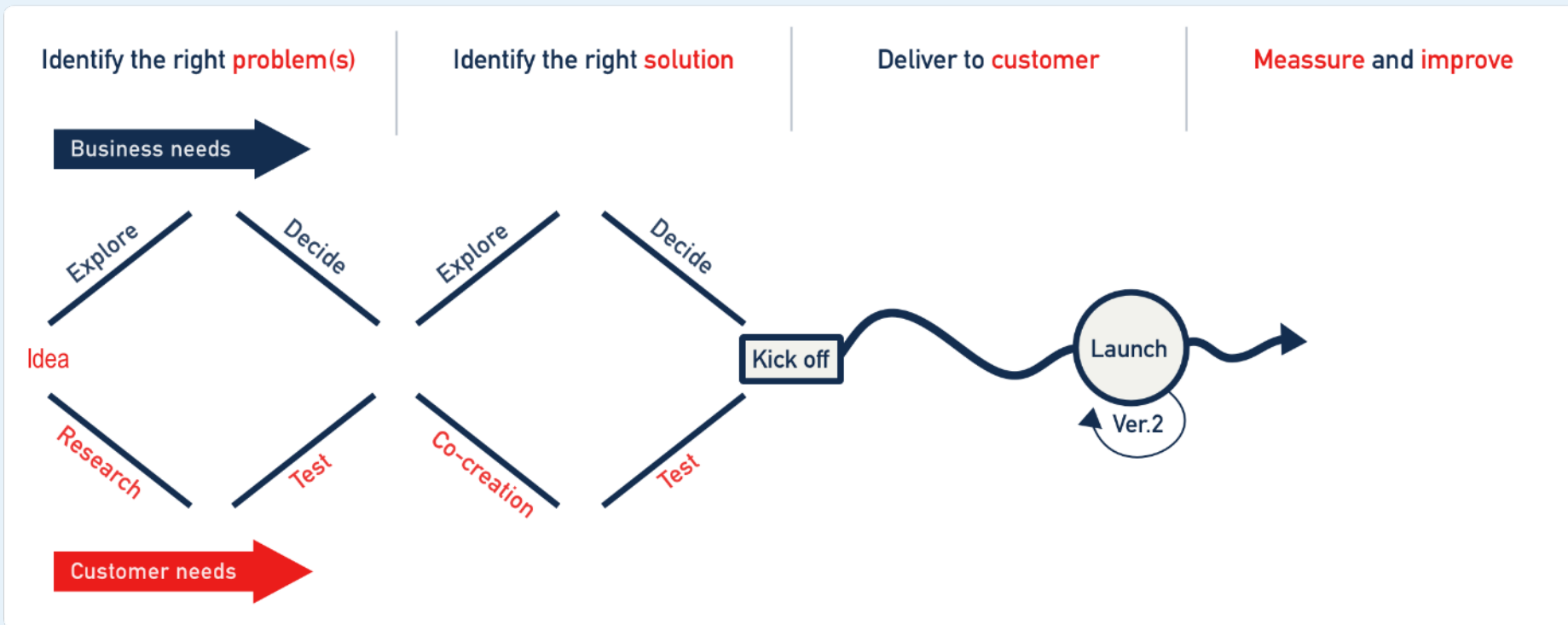
- > Det lange projekt
  - > Hvordan det ender som et langt projekt med rød tråd selvom det ikke var der vi startede...
- > Et kort projekt
  - > Eksempel på et lille kort projekt og hvordan der blev argumenteret for værdien af bruger inddragelse...
- > Forskellige små metoder
  - > Supplerende små hurtige metoder...

# REJSEN TIL PENSIONDANMARK

- > En rejse på 15 + år
  - > Humanistisk Informatik
    - 
    - 
    - 
    - 
    - 
    -
  - > PensionDanmark
    - > Senior Customer Experience manager
      - > Medlemsgruppe der spænder bredt i forudsætninger og forståelse
      - > Formidling af et komplekst emne som
        - > Få interesserer sig for
        - > Er vigtigt for mange



# SERVICE DESIGN

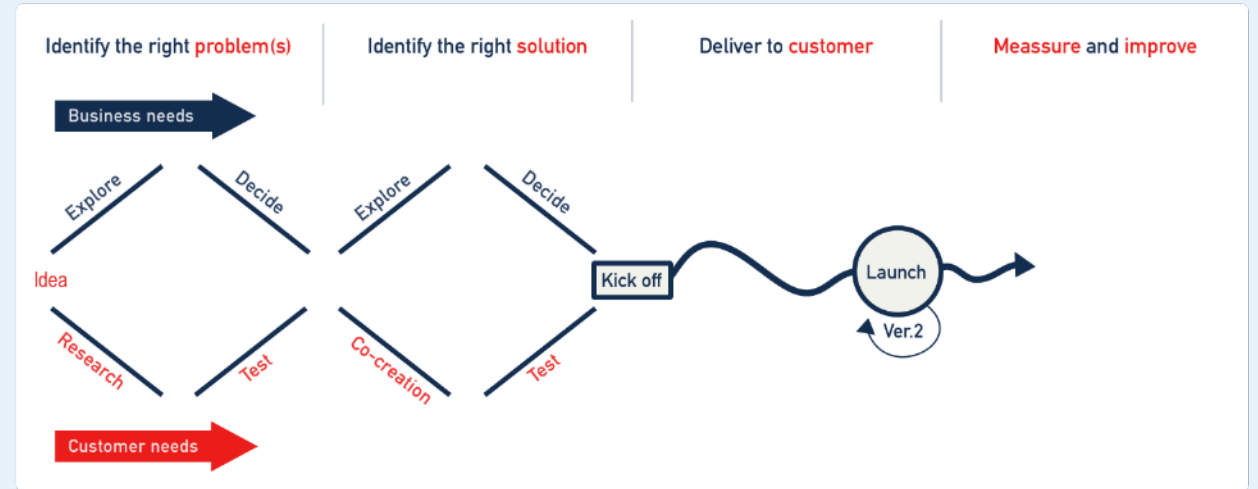




# PROGNOSEBEREGNER

# PROGNOSE PROJEKT

- > Customer journey
- > Explorative interview
- > Co-creation
- > Usecase highlevel sign-off
- > Funktions oversigt
- > Koncept for navigationsmodel
- > Wireframes (highlevel)
- > Afklare mobil/web view
- > User research
- > Detaljeret design
- > User research
- > Opdatering af design

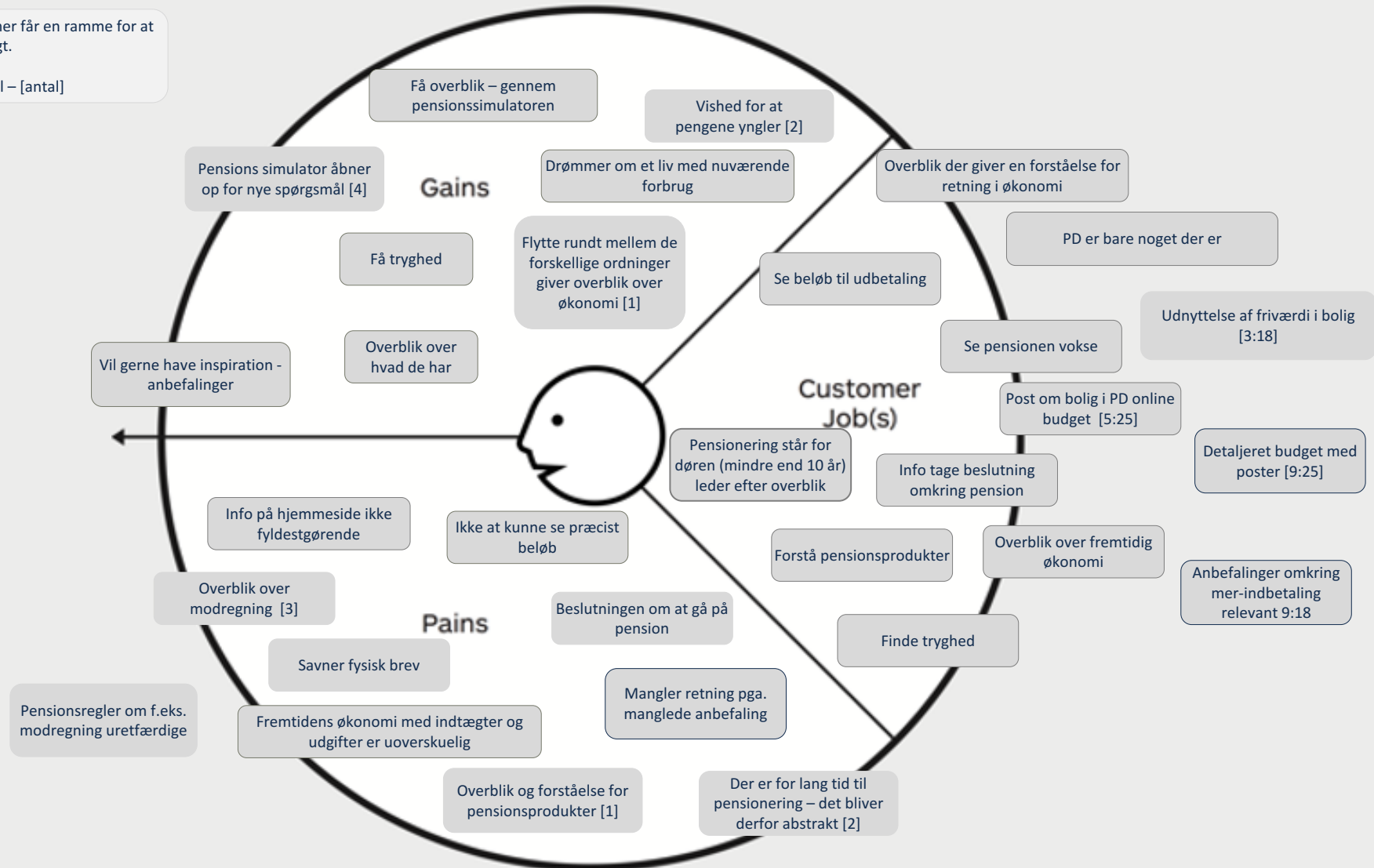


# INDDRAGELSE AF SLUTBRUGERNE

|         |                   |  |
|---------|-------------------|--|
| 2017 Q4 | Medlemmer         | <b>Explorative interviews. Pensioneringsrejsen for vores medlemmer.</b><br>7 medlemmer. 2 time. Medlemmernes hjem. Har besøgt vores nuværende pensionssimulator.                         |
| 2018 Q2 | Medlemmer         | <b>Explorative interviews. Overblik og tillid til økonomi for vores medlemmer.</b><br>7 medlemmer. 2 time. Medlemmernes hjem. Har besøgt vores nuværende pensionssimulator.              |
| 2018 Q4 | Medlemmer         | <b>Co-creation studie. Prioritering og koncept udvikling med udgangspunkt i medlemmernes behov</b><br>18 medlemmer. 2,5 time. 3 sessioner. Har besøgt vores nuværende pensionssimulator. |
| 2019 Q2 | Medlemmer         | <b>Tænke-høj-interviews med medlemmer af løsning</b><br>7 medlemmer. 1 time. Har besøgt vores nuværende pensionssimulator.   |
|         | Medlemsrådgivning | <b>Behovsafklaring</b>   |
| 2019 Q3 | Medlemmer         | <b>Tænke-høj-interviews med medlemmer af løsning</b><br>9 medlemmer. 1 time. Har besøgt PensionsInfo.  |
|         | Medlemsrådgivning | <b>Prioritering og design løsning</b>  |
|         | Medlemsrådgivning | <b>Cardsorting studie</b><br>10 rådgivere. 1 time. Prioritering af funktionalitet.   |
|         | Medlemmer         | <b>Tænke-høj-interviews med medlemmer af løsning</b><br>9 medlemmer. 1 time. Har besøgt vores nuværende pensionssimulator.   |
|         | Medlemsrådgivning | <b>Tilpasning af design og funktionalitet</b>  |

# CUSTOMER VALUE PROPOSITION - PROGNOSE BEREGNEREN

- Mere end 5 medlemmer får en ramme for at give udsagn mere vægt.
- Klamme indikere antal – [antal]



Figur fra: Value Proposition Design (2014) A, Osterwalder etc al.



# MEDLEMMERNES PERSPEKTIV

## > Tryghed

- > Det økonomiske overblik
  - > Beløb der bliver udbetalt
  - > Opsparingens størrelse

## > Kontrol

- > Kunne agere og optimere i forhold til den fremtidige økonomi
  - > Råd til det jævne forbrug
  - > Råd til den lille forkælelse med de nære relationer (som f.eks. is med børnebørn i Tivoli)

## > Usikkerhed

- > Lang tidshorisont
- > Usikker politisk ramme



”At du bare kan lægge dit budget ind med de faste udgifter, så du har et overblik over om det er 10.000 kr. eller kun 5000 jeg har? Kan jeg leve for det, hvis jeg går af som 60-årig, eller skal jeg helt op på 65, og hvad kan jeg så gøre? Hvad skal jeg indbetale for at fortsætte det liv jeg gerne vil. Den har jeg selv haft svært ved.”  
Rapid Prototyping R5#3

# PROTOTYPE

## Lag

|                              |
|------------------------------|
| <b>PensionDanmark</b>        |
| 672.000 kr.                  |
| Formue ved (65 årig)         |
| <b>Udbetaling</b>            |
| 3.250 kr.                    |
| Månedelig udbetaling (65 år) |
| <b>Sum</b>                   |
| 120.000 kr.                  |
| Engangsudbetaling (65 årig)  |
| <b>Pensionsalder</b>         |
| 65 år                        |
| Folkepensionsalder (68 årig) |
| <b>Månedlig indbetaling</b>  |
| 3.800 kr.                    |
| Nuværende månedligt beløb    |
| <b>Produkter</b>             |
| 10 år.                       |
| Udbetaling rate pension      |
| 1 år.                        |
| Udbetaling aldersopsparing   |

## Prognose

Brutto udbetaling pr. produkt

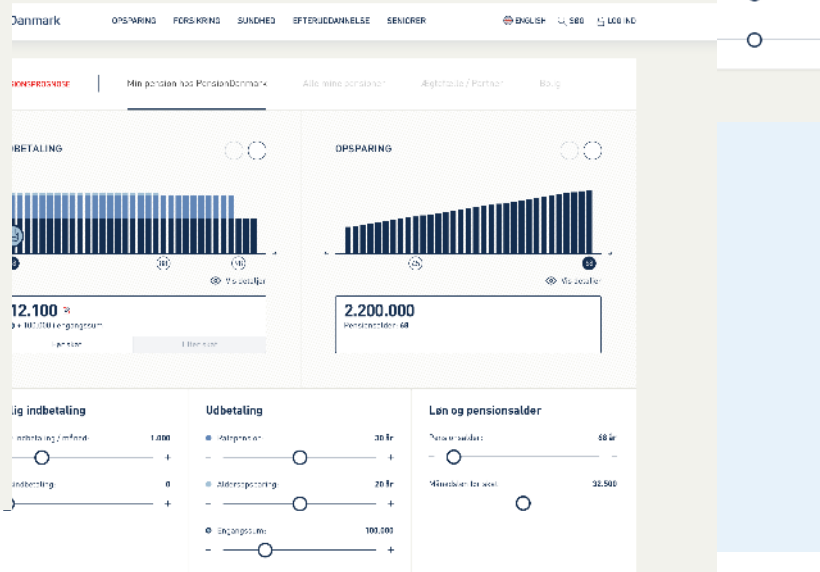
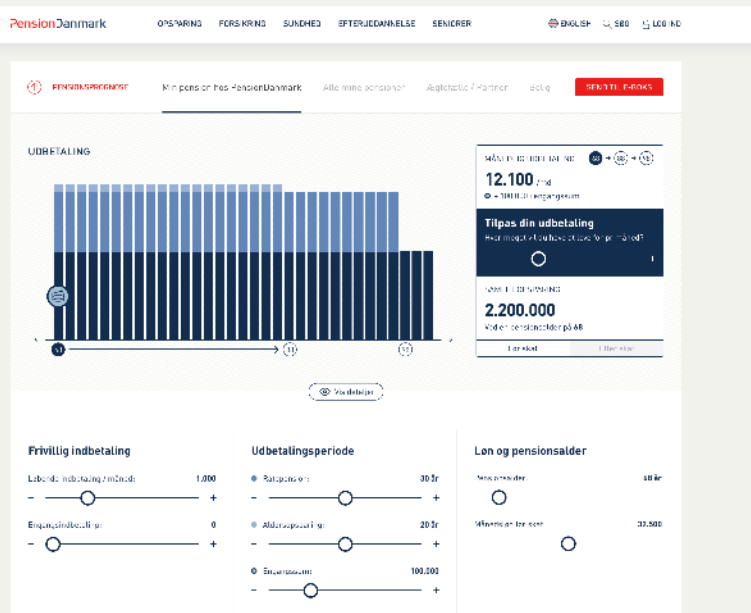
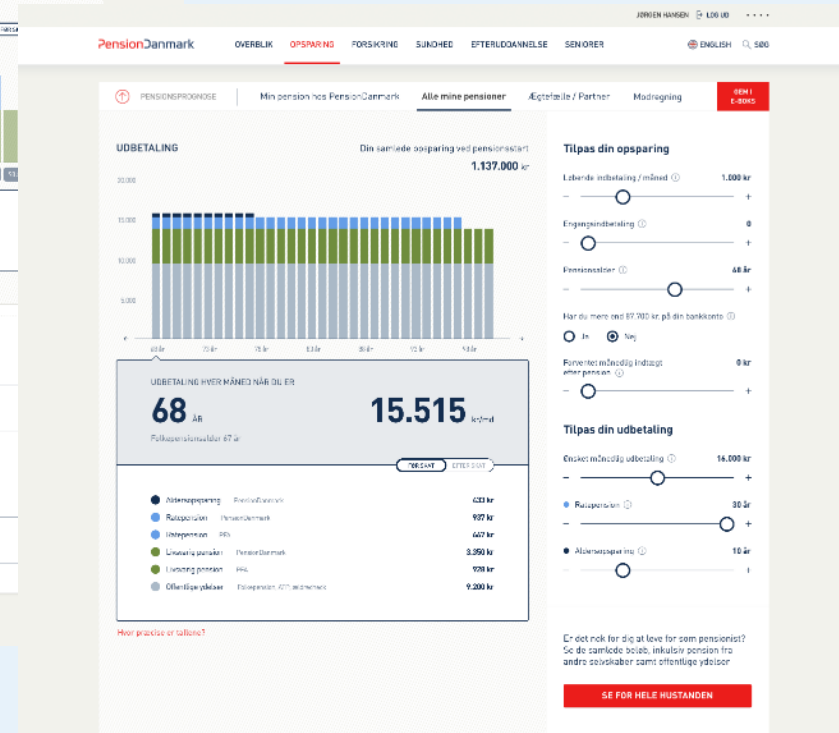
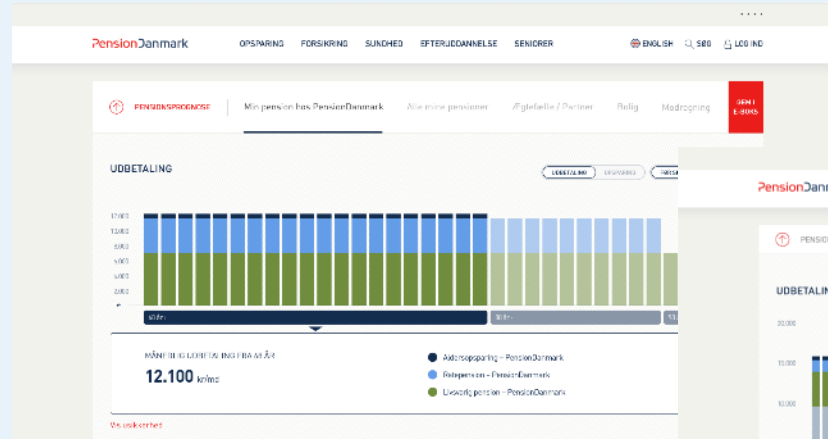
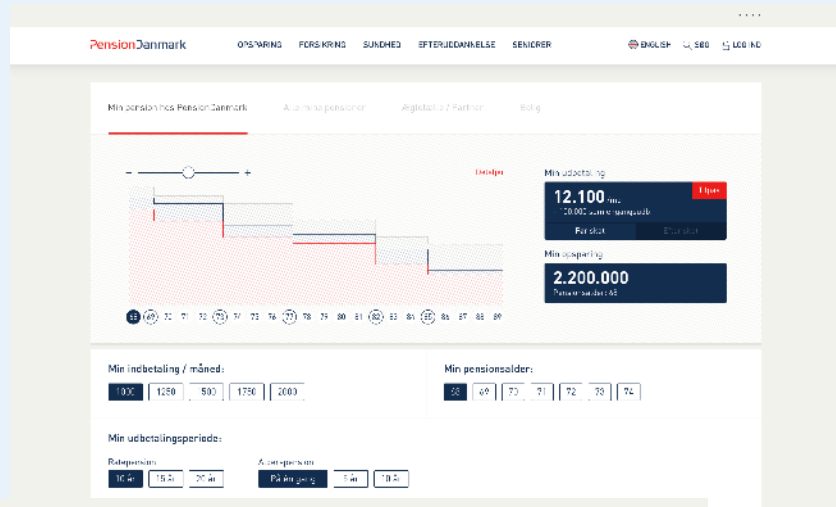
Formue hos PD  
(akkumuleret beløb indtil pensionering)

## Kontekst håndtag

- Brutto/netto
- Medtag ægtefælle
- Modregning
- Pensioner eksterne selskaber
- Best/worst
- Bolig
- Formue (over 87.700 kr.)

- \* Overfør pension fra andre selskaber - start flow
- \* Handover til medlemsrådgivningen: del-pensionering, orlov & deltid
- \* Handover til medlemsrådgivningen: udbetalingsstart pr. produkt

# DESIGN ITERATION + 3 USABILITY STUDIER



Chat med os  
Lad os ringe dig op  
Lad os medes online  
Ring til os: 7012 1330

Forudsætninger for prognoseberegningen

Sådan fungerer det

Sådan er tallene beregnet

Hvis du vil vide mere



# KRITISK SYGDOM

# FORMÅL MED UNDERSØGELSEN & METODE

## Udfordring:

- > Forstå hvordan medlemmerne oplever at søge erstatning ved kritisk sygdom

## Formål:

- > Optimere det nuværende flow
- > Afdække hvilke forventninger medlemmerne har til processen, hvilken motivation der er bag medievalget samt de udfordringer de har oplevet i processen.

## Målgruppen:

- > Medlemmer der lige har ansøgt kritisk sygdoms (KS) dækning og er blevet tilkendt
  - > KS digitale ansøgning (ren-robot) eller KS ansøgning manuelt eller med hjælp fra sundhedsteam

## Tilgang:

- > 7 eksplorative interview af 120 min. i medlemmernes eget hjem



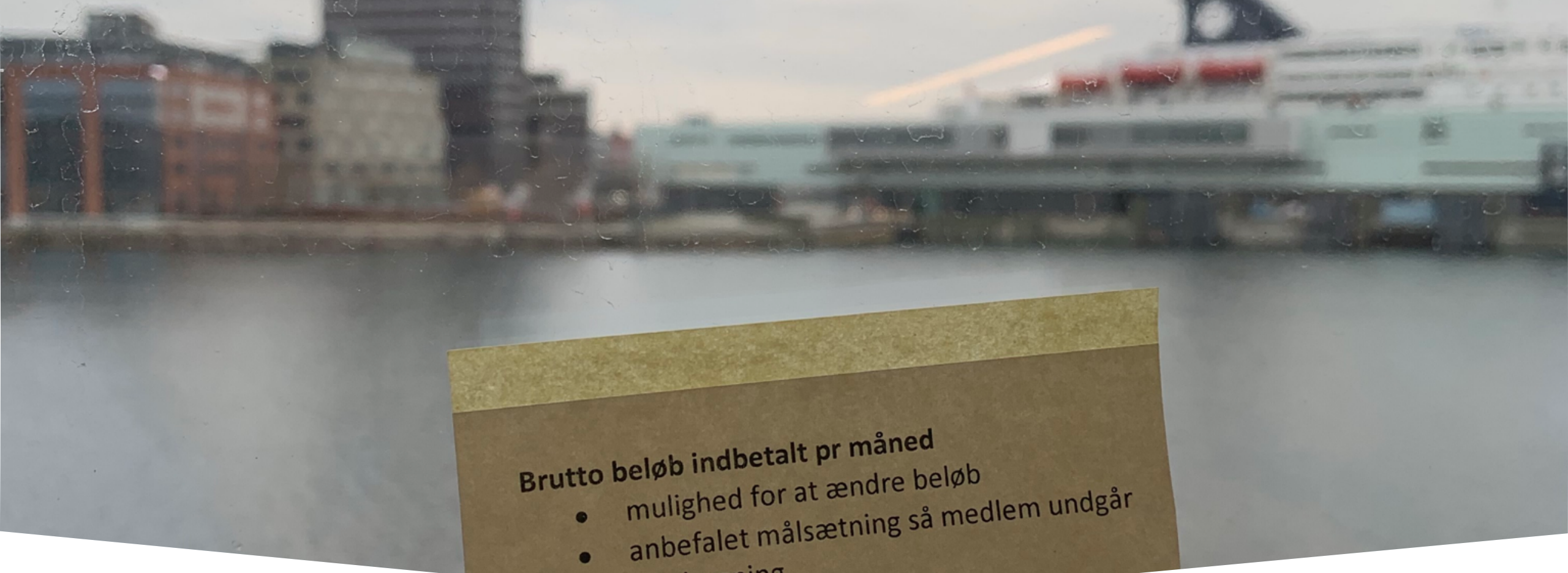
# STATUS OG KVITTERINGSBILLEDE

## Nuværende proces



## Forslået proces



- 
- Brutto beløb indbetalt pr måned**
- mulighed for at ændre beløb
  - anbefalet målsætning så medlem undgår modregning

# SMÅ HURTIGE METODER

# KORTLÆGNING AF ORGANISATION OG INTERESSEENTER

How does your company culture impact your work with your stakeholders?



Stakeholder Management for Design Leaders - Julia Whitney inspired by: Competing Value Framework: Cameron and Rohrbaugh (1983) - at the conference Leading Design - New York (19-20 June 2019)



# SCOPE SPRINT

## Metode:

- > Customer value mapping + prototype + elevator pitch

## Fordele:

- > Tvinger os til at fokusere på opgaven der skal løses og målgruppens behov
- > Klart hvilke udfordringer og fordele der er ved denne type service
- > Taler direkte ind i requirements med udgangspunkt i medlemsbehov
- > Data opsamling mellem projekter
- > High level prototype

## Accept:

- > En rå og highlevel prototype med funktionalitet

## Tidsforbrug:

- > 10 dage rekruttering (ekstern)
- > 5 dage
  - > 1 segment 5 respondenter
  - > 1,5 FTE



# CUSTOMER VALUE PROP

## Metode:

- > Kvalitative interview, call logs eller tidligere undersøgelser

## Produkt:

- > Dokumentation og dialog værktøj i forhold til scope af projekt

## Fordele:

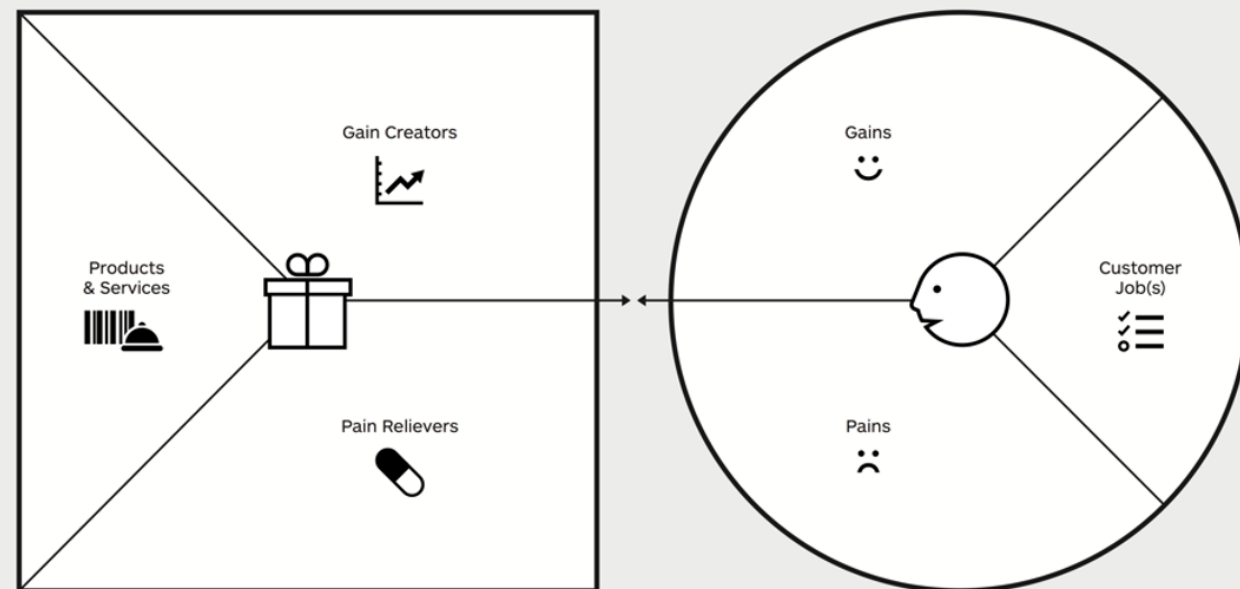
- > Medlems behov kommer helt i centrum
- > Klart hvilket behov service løser for medlemmerne
- > Klart hvilke udfordringer og fordele der er ved denne type service
- > Giver projektlederne materiale hvis de vil lave business model canvas
- > Taler direkte ind i requirements med udgangspunkt i medlemsbehov
- > Data synergi mellem projekter

## Udfordring:

- > Ingen prototype at se

## Tidsforbrug:

- > 3 dage
  - > 1 segment 5 respondenter
  - > 1 FTE (full time employee)



Figur fra: Value Proposition Design (2014) A, Osterwalder etc al.

# GOOGLE SPRINT

## Metode:

- > Prototype + think aloud test

## Produkt:

- > Meget high-level prototype opdateret

## Fordele:

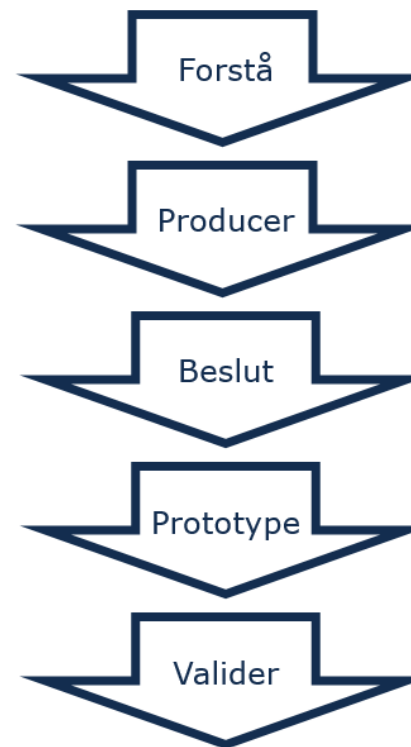
- > Key stakeholder får ikke en prototype han kan se på
- > Vi får hurtigt testet ideen af på medlemmer

## Udfordring:

- > Prototypen kan godt blive overfladisk da man ikke når at tænke alle brugs scenarier igennem
- > Meget rå og highlevel prototype

## Tidsforbrug:

- > 10 dage rekruttering
- > 5,5 dage
  - > 1 segment 5 respondenter
  - > 2 FTE
  - > \*Følges Google sprint metoden ortodokst er et team 7 personer + eksperter i 1 uge



## Dag 1

**Formål:** Klart scope for prototype defineres

**Ressourcetræk:** 3-4 personer

## Dag 2

**Formål:** Best practices inspirerer prototyper (papir prototyper)

**Ressourcetræk:** 3-4 personer

## Dag 3

**Formål:** Løsning defineres og storyboard skabes

**Ressourcetræk:** 1 person + 1 person til at træffe beslutning

## Dag 4

**Formål:** Digital prototype bygges og interviewguide skrives

**Ressourcetræk:** 1 person

## Dag 5

**Formål:** Prototype valideres med medlemmer. Plan for optimering af prototypen besluttet

**Ressourcetræk:** 2 personer

Inspireret af – Sprint. How To Solve Big Problems and Test New Ideas in Just Five Days (2016) Jake Knapp

# PAPIR PROTOTYPE

## Metode:

- > Kvalitative interview

## Produkt:

- > Dokumentation og dialog værktøj i forhold til scope af projekt

## Fordele:

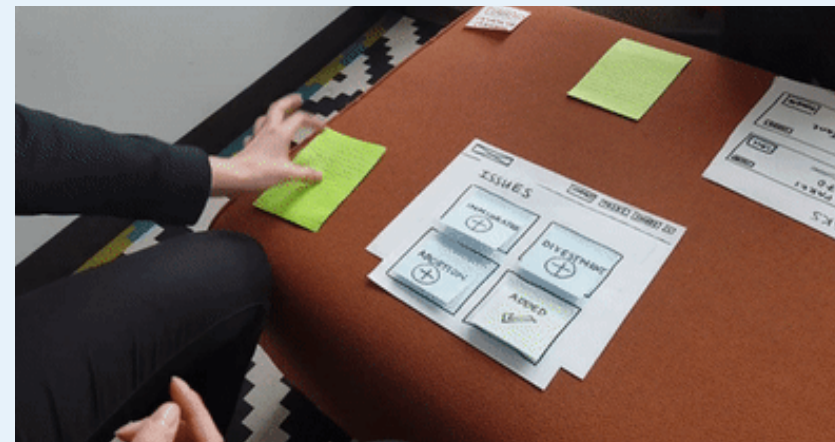
- > Medlems behov kommer helt i centrum
- > Klart hvilket behov service løser for medlemmerne
- > Klart hvilke udfordringer og fordele der er ved denne type service
- > Giver projektlederne materiale hvis de vil lave business model canvas
- > Taler direkte ind i requirements med udgangspunkt i medlemsbehov
- > Data synergi mellem projekter

## Udfordring:

- > Ingen prototype der kan deles bredt i organisation

## Tidsforbrug:

- > 5 dage
  - > 1 segment 5 respondenter
  - > 1 FTE (full time employee)



Billeder fra: The Magic of Paper Prototyping (2018) Nick Babich  
<https://uxplanet.org/the-magic-of-paper-prototyping-51693eac6bc3>

# ELEVATOR PITCH

## Metode:

- > Udfylder en template

## Produkt:

- > Klart mål for den løsning projektet arbejder henimod

## Fordele:

- > Klart fællesmål for projektet
- > Flemming har et mål han hele tiden kan holde den endelige løsning op imod

## Udfordring:

- > Den kan blive abstrakt
- > Ingen prototype eller medlemsfeedback

## Tidsforbrug:

- > 0,5 dage
  - > 1 FTE

## Elevator Pitch

For *(målgruppe)*, *(målgruppe behov)*, *(produkt navn)* er en *(hvad er det)* som *(den vigtigste værdi)*. *(Hvad er det der)* adskiller sig fra tidligere løsninger ved *(unikke værdi)*



# TAK

Loba van Heugten

**Pension**Danmark

Kåret til Europas Bedste Pensionselskab