

Continu streven naar een optimale klantervaring

Klanten de beste ervaring bieden, altijd en overal: dat is de missie van een Customer Journey Expert. Voor zijn afdeling of "Tribe" Investments is ING op zoek naar kandidaten om die klantreis mee te optimaliseren.

Een Customer Journey Expert wordt vaak geassocieerd met techbedrijven. Toch speelt hij ook in de financiële wereld een belangrijke rol. Want klanten willen hun bankzaken eenvoudig, snel en efficiënt afhandelen. 'We streven er dan ook continu naar om onze klanten een zo aangenaam en consistent mogelijke ervaring te bezorgen', zegt Erik Hagreis, verantwoordelijke voor Investments bij ING. 'En daarom zijn we op zoek naar extra Customer Journey Experts. Zij moeten beleggers een optimale klantreis geven nog voor het eerste contact.'

De tribe Investments ontwikkelt, onderhoudt en verbetert zowel de mobiele en webdiensten als ook de face-2-face kanalen voor beleggers. Het onderdeel 'Mijn beleggingen' in de Smart Banking-app werd onlangs bijvoorbeeld uitgebreid met een nieuwe feature. 'Klanten konden al langer hun effecten in het oog houden, maar nu kunnen ze ook rechtstreeks aandelen en fondsen kopen en verkopen via de smartphone-app', illustreert Erik. 'Op die manier bieden we beleggers een nog betere klantervaring.'



'De Customer Journey Expert vertaalt de verwachtingen, input en feedback van klanten naar concrete requirements'

Peter Ongena,
Product Owner
Investments

Cruciale en ruime rol

Volgens projectverantwoordelijke Peter Ongena speelt de Customer Journey Expert een cruciale rol in die ontwikkeling. 'Hij is onze "voice of the customer" die de verwachtingen, input en feedback van klanten verzamelt', illustreert Peter. 'Die vertaalt hij dan naar concrete requirements'. Van daaruit gaat hij na welke nieuwe features we kunnen ontwikkelen, en of die passen in onze bedrijfsstrategie. Hij is betrokken bij het eigenlijke productieproces, en denkt mee na over het design. Tijdens de eerste testen met klanten noteert hij hun

ervaringen en opmerkingen. Op basis daarvan wordt de applicatie bijgestuurd. In dit eerste stadium denkt de Customer Journey Expert vooral conceptueel. Maar zodra de applicatie 'live' is, verschuift zijn focus naar analytisch denken. In zijn functie als businessanalist verzamelt hij cijfers over het gebruik, over wat goed werkt, over wat minder goed functioneert,... Vervolgens doet hij voorstellen om de applicatie verder te ontwikkelen. Daarnaast is de Customer Journey Expert ook onze "voice for the customer": na elke verbetering brengt hij alle betrokkenen - zoals bijvoorbeeld de

kantoren en callcentermedewerkers - op de hoogte en neemt hij al dan niet de communicatirol op voor de lancering naar de markt.'

Internationale uitdaging

Een job als Customer Journey Expert is dus boeiend en gevarieerd. Dat blijkt ook uit een ander ING-project, dat Belgische en Nederlandse klanten moet samenbrengen op één online beleggingsplatform. 'Dit is een internationale uitdaging', zegt verantwoordelijke Isabelle Vigneron. 'Belgen en Nederlanders hebben specifieke behoeften, kennen andere producten voor bijvoorbeeld pensioensparen, vallen onder lokale regelgeving, enzovoort. Dan is het de taak van de Customer Journey Expert om de klantreis van elke doelgroep in kaart te brengen, en iedereen de beste ervaring te bezorgen. In dit project werkt de Customer Journey Expert in een internationaal team, en is er veel contact tussen België en Nederland. Hij legt de verschillen bloot tussen hoe lokale klanten moeten en willen benaderd worden. In ons land is bijvoorbeeld een meertalige interface een vereiste, maar dat is niet zo bij onze noorderburen. Ook de wettelijke bepalingen bij de aankoop van beleggingsfondsen, zoals disclaimers, zijn afwijkend. En hoewel de MiFID-regelgeving een Europees initiatief is, verschilt de interpretatie tussen beide landen. Dit zijn boeiende uitdagingen voor een Customer Journey Expert.'

Wil je onze klanten innovatiever laten bankieren?



Jump on.

Word dan Customer Journey Expert Investments.
Wilt u meer weten over deze functie?

Surf naar ing.jobs/cje-investments-nl