

CM

# bouwt digitaal kantoor uit

**C**hristelijke Mutualiteiten telt 4,6 miljoen leden en die zitten steeds meer op internet. Mede daarom ging de CM-site van een zuiver informatief uitstralraam naar een volwaardig alternatief voor het fysieke kantoor. Een persoonlijk e-dossier voor elk klant, beveiligd door middel van de eID, is daarbij het speerpunt. “Vandaag kan de CM-klant al heel wat van onze diensten online raadplegen, zoals bijvoorbeeld terugbetalingen van doktersbezoeken. Ook

kan je er al vragen stellen en bepaalde documenten bestellen”, weet **Dominiek Vandersmissen**, IT domain manager bij CM. Bedoeling is dat het aanbod geleidelijk aan verder wordt uitgewerkt. Klanten moeten binnenkort bijvoorbeeld zelf wijzigingen kunnen aanbrengen, zoals het aanpassen van hun rekeningnummer.

De doelgroep voor het online kantoor lijken in eerste instantie de jongeren en de werkende klanten. “Al mikken wij, mede met onze inspanningen voor het *any surfer label*, naar universeel gebruiksgemak”, stelt Vandersmissen. Op basis van de laatste metingen maken zowat 20.000 unieke bezoekers per maand gebruik van het e-dossier, al bij al een beperkt aantal. Toch ziet CM dat aantal wel fors toenemen. De organisatie tracht met e-mailcampagnes haar leden ook naar de site te lokken. Ze wil het internet meer en meer inschakelen als instrument voor ledenwerving en -behoud en zal daarvoor ook KPI's voor de prestaties op de site opstellen. Ze stelde ook onlangs een web ma-



“De CM-site moet een volwaardig alternatief voor het fysieke kantoor worden.”

nager aan, die rechtstreeks aan de CEO rapporteert. Met een totaal van 3,6 miljoen euro voor ontwikkeling en onderhoud voor de komende drie jaar, is dit project overigens het duurste van allemaal in ons Casebook. “Maar we moeten”, weet Vandersmissen: “Als we het niet doen lopen we onvermijdelijk concurr-

rentieel nadeel op.” ■



## WHAT'S SMART

Uitbouw van digitaal kantoor dat voor iedereen te gebruiken valt.

## LEVERANCIERS

Getronics, The Reference, Cronos, SL Tridion.