

# HVORDAN DANICA PENSION IMPLEMENTEREDE STRATEGI VHA. AF 'NUDGING' OG ADFÆRDSDESIGN

## HVORDAN STRATEGI GUIDER OG MOTIVERER ADFÆRD I EN TRAVL HVERDAG VHA. ADFÆRDSDESIGN OG NUDGING

- Udgangspunkt**
- Cirka 500 medarbejdere fordelt på 5 kontorer
  - Strategien skal implementeres i kundedialogen i alle kontaktpunkter
  - Indsigter fra ReD Associates understøtter værditilbud, position, kampagner m.m.

- Udfordring**
- Mellemlederne har svært ved at påvirke medarbejdernes adfærd ift. strategien
  - Medarbejderne fortæller ikke den samme, rigtige historie til kunderne
  - Kunderne oplever ikke værdien af strategien og kundemøderne ender i pris og afkast

- Proces**
- Bearbejdning af data og historier (interne/eksterne)
  - Redaktionsmøde (1 time/uge)
  - Videoproduktion (Iphone)
  - Drejebog for 120-130 påvirkninger i alt p.a. (afdelinger, geografi, specialer)

- Resultat**
- Strategien deltager i alle møder (interne/eksterne)
  - Ledelsen kan 'være der, uden at være der' (for de sidder jo i møder)
  - Fuld indsigt i reaktionsmønstre, forståelse og accept i realtid
  - Tjekliste opfulgt af kundebeviser og målinger

- Tipping points**
- Strategien for bordenden
  - Aktiv og vedholdende deltagelse af direktionen i styregruppen
  - Eksterne deltager i redaktionsmøderne (det er 'svære samtaler')
  - Løbende opsamling af budskaber (1-4 uger frem) sikrer relevans
  - Mængden og frekvensen af påvirkninger 'lidt, men tit'

### Slutprodukt

