De digitale eenvormigheid doorbroken

CONCLUSION DIGITAL X HEEFT HET AFGELOPEN JAAR WEER SAMEN MET KLANTEN ELK PROJECT TOT EEN SUCCES WETEN TE MAKEN, ALDUS DIRECTEUR ANNEKE ZIJLSTRA. "IN ELK ONTWERP VAN ONS STAAT DE MENS VOOROP; DAT LEIDT TOT UNIEKE DIGITALE PRODUCTEN EN DIENSTEN MET EEN PERFECTE GEBRUIKERSERVARING."

"Bedrijven zijn vooral bezig om elkaar te kopiëren als het gaat over de digitale klantervaring", stelt Anneke Zijlstra, directeur van Conclusion Digital X. De oorzaak volgens haar: bedrijven nemen succesvolle concurrenten als voorbeeld en vragen een vergelijkbaar product of eenzelfde soort dienst. Het gevolg is eenvormigheid. "De methodieken om te komen tot een nieuwe app of een nieuwe website zijn heel vaak dezelfde." Zonde, vindt ze, ook omdat het maar de vraag is of de oplossing die klanten dan krijgen voor hen het beste resultaat oplevert. Nee, aldus Zijlstra. "Kun je je echt onderscheiden met je producten en dienstverlening als die lijken op die van je concurrenten? Je moet zorgen dat je digitaal relevant bent én blijft. Dat vereist dat diensten en producten voortdurend vernieuwen. In cocreatie met eindgebruikers doorbreken we de digitale eenvormigheid. Wij helpen onze klanten door hun wensen en behoeften te combineren met creatieve innovatie in combinatie met UX-research. Successen maken we samen met onze klant."

'Wij werken in cocreatie met klanten aan diensten die digitaal relevant zijn én blijven'

ECOSYSTEEM

Conclusion is een ecosysteem van 25 bedrijven gespecialiseerd in digitale transformatie en procesoutsourcing met ruim 1750 medewerkers. Conclusion Digital X richt zich op de engagement en customer journeys aan de digitale voorkant. "We kunnen heel eenvoudig een of meerdere werkmaatschappijen uit het ecosysteem bij projecten betrekken. Dat geeft grote toegevoegde waarde. Onderscheidend is ook dat alle labels uit het ecosysteem samen met onze klanten verantwoordelijkheid nemen voor een project. Goede ideeën zijn altijd bespreekbaar. Dat ondernemen past echt bij ons."

GEEN AANNAMES

Conclusion Digital X is gespecialiseerd in de digitale innovatie van bedrijven en instellingen. Maar, benadrukt Zijlstra, om goede strategieën en diensten te ontwikkelen is mensenkennis onontbeerlijk. "De menskant is essentieel. Technologie is altijd volgend aan de mens. Je moet van beide verstand hebben voor een perfecte gebruikerservaring."

Het doorbreken van de digitale eenvormigheid begint dan ook in alle gevallen bij de mens: zonder aannames uitzoeken wat klanten en hun klanten, de eindgebruikers, willen. Unieke digitale producten en diensten met perfecte gebruikerservaring zijn het resultaat. Als je mensen meeneemt in zo'n traject, krijg je niet alleen een beter resultaat. Ook de adaptatie van vernieuwingen gaat veel sneller. "Onze klanten waarderen dat en dat draagt ongetwijfeld bij aan onze snelle groei."