

Komen de kernwaarden van je organisatie op een geloofwaardige manier tot uitdrukking in de klantreizen?

Informat en waardengedreven ontwerpen

Als waardengedreven ontwerpers willen we de wereld beter maken door diensten te ontwerpen die waardevol, authentiek en geloofwaardig zijn. Wij noemen dat TrueX design. Waardengedreven ontwerpen gaat om het vinden van de sweet spot van waarden: de focus op wat jouw klanten en jouw organisatie écht belangrijk vinden. Het gaat niet alleen om functionaliteit, maar ook om de vraag: 'Hoe kan jouw product of dienst een positieve bijdrage leveren aan de wereld?' Dit vraagt om inzicht, empathie en het creëren van duurzame en wederkerige relaties met je klanten of gebruikers. Alleen op die manier kan je waarden op een geloofwaardige manier tot uiting laten komen in al je touchpoints.

TrueX review

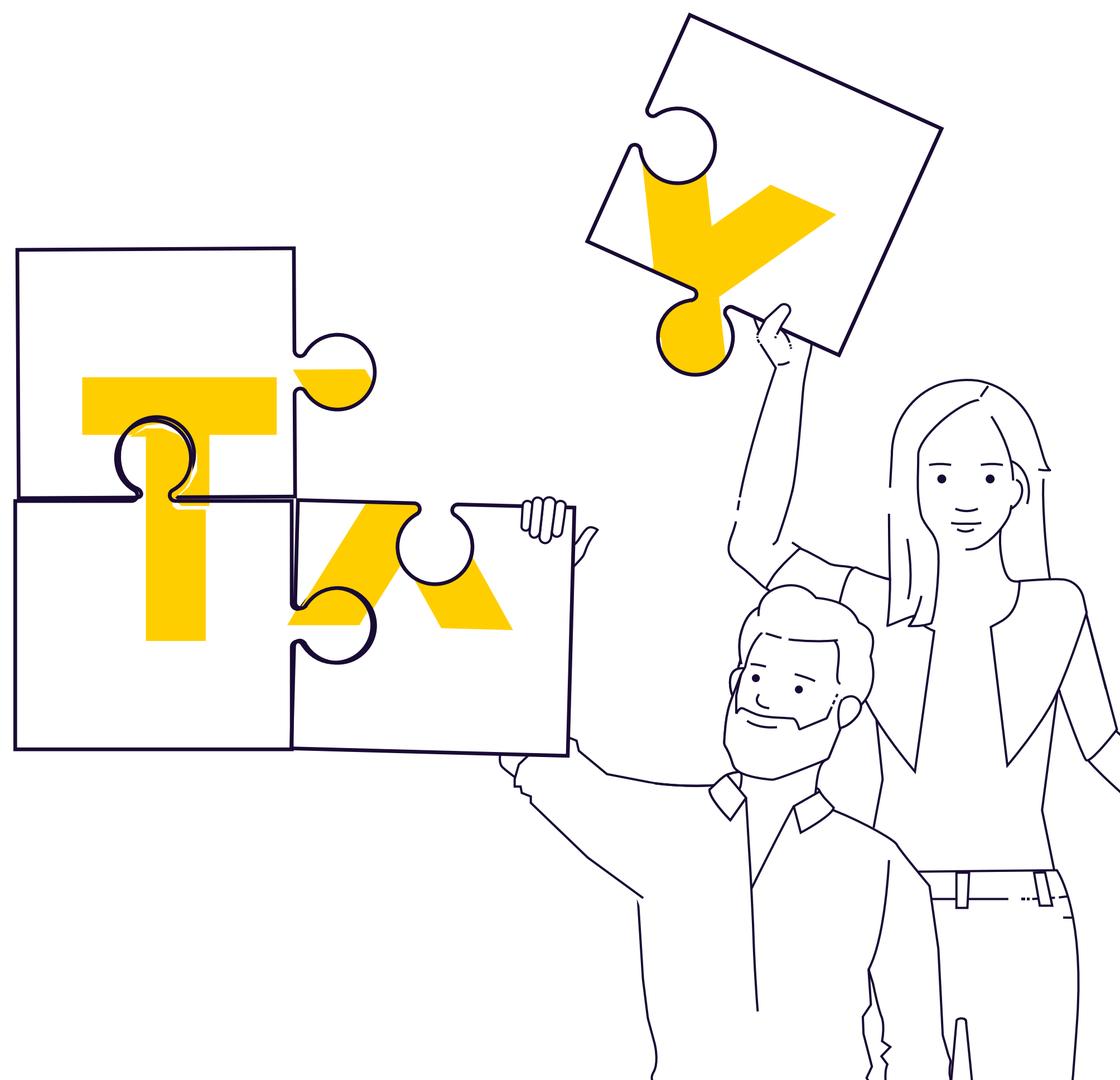
Hoe is dat voor jou? Komen de waarden van jouw organisatie, en de waarden van je klanten of gebruikers, eigenlijk wel voldoende tot uiting in je digitale kanalen? In een TrueX review kijken we in één dag vanuit het waardenperspectief naar een klantreis en stellen vast in hoeverre de klantbeleving aansluit bij de gekozen kernwaarden.

Het nut van een meekijker

Je hebt zelf vast een beeld bij de impact van je product of dienst. Maar de kans is groot dat je vooral je eigen business goals als uitgangspunt neemt. Informat heeft uitgebreide ervaring in waardengedreven design bij uiteenlopende organisaties. Die expertise bieden wij je aan. Als meekijker. Als adviseur. Kosteloos. Omdat we ervan overtuigd zijn dat het heel belangrijk is die eerste stap te zetten, en we daarin zo weinig mogelijk drempels willen opwerpen.

Samen

Dat kunnen we niet alleen, je moet er zelf ook iets voor doen. Voor de dag waarin twee TrueX designers van Informat voor je aan de slag gaan, vragen we je om een aantal belangrijke stakeholders beschikbaar te stellen en de kernwaarden van je organisatie met ons te delen. Ook willen we graag kort een paar klanten of gebruikers aan de tand voelen. Oh, en twee werkplekken en af en toe een bakkie koffie of thee zouden ook fijn zijn.



De stappen van een TrueX review

De TrueX review wordt in één dag door twee TrueX designers op locatie uitgevoerd. Vooraf maken we de afspraak en ontvangen we graag je input (kernwaarden, klantreis) zodat we deskresearch kunnen doen.

Dagdeel 1

Kennismaking en interviews

(09:00 - 11:30)

Middels interviews met stakeholders en klanten of gebruikers onderzoeken we de kernwaarden en de klantreis die we gaan onderzoeken.

Review klantreis op waarden in de vorm van een structured walkthrough

(11:30 - 13:00)

Onze TrueX-experts duiken met een frisse, waardengedreven blik in één touchpoint en analyseren hoe de waarden tot uiting komen in elke stap van de gebruikerservaring.

Dagdeel 2

Analyse en maken presentatie

(13:30 - 15:30)

We voeren een analyse uit om te beoordelen of je organisatie haar kernwaarden op een geloofwaardige manier implementeert in de klantreis, en we identificeren de belangrijkste verbeterpunten voor optimalisatie.

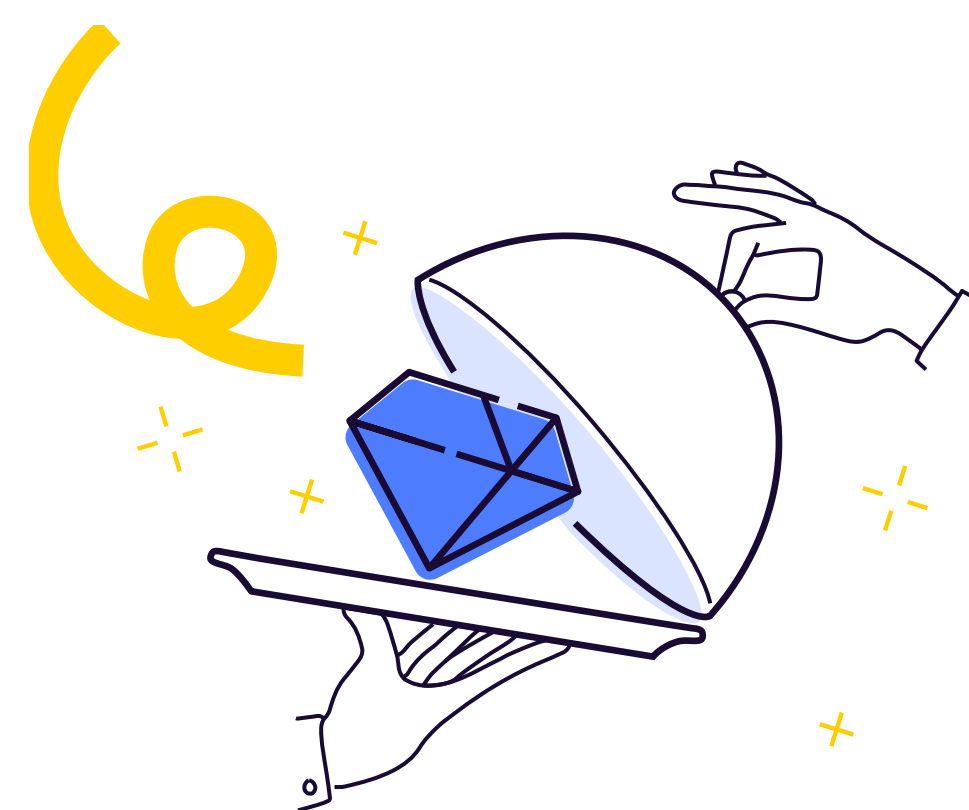
Terugkoppeling in de vorm van een presentatie

(15:30 - 16:30)

We presenteren onze analyse en bespreken de aanbevelingen in een eindpresentatie. We laten zien hoe we met een waardengedreven aanpak de sweet spot van gedeelde waarden kunnen gebruiken voor een hogere gebruikers- of klanttevredenheid.

Deliverable

Aan het eind van de dag presenteren we de resultaten van de True X review aan de stakeholders en de opdrachtgever. Zo krijg je inzicht in hoeverre de belangrijkste waarden van je organisatie en je klanten/gebruikers ingevuld zijn in de gekozen klantreis. Dit geeft concrete aanknopingspunten voor het doorvoeren van mogelijke optimalisaties, en is daarmee een prima uitgangspunt voor een verbeteringstraject.



Daco vertelt je graag meer

Is je interesse gewekt? Heb je nog vragen?
Neem dan even contact op met Daco Bogaard



Daco Bogaard

06 23 82 27 13

daco.bogaard@informaat.nl

 Dacobogaard