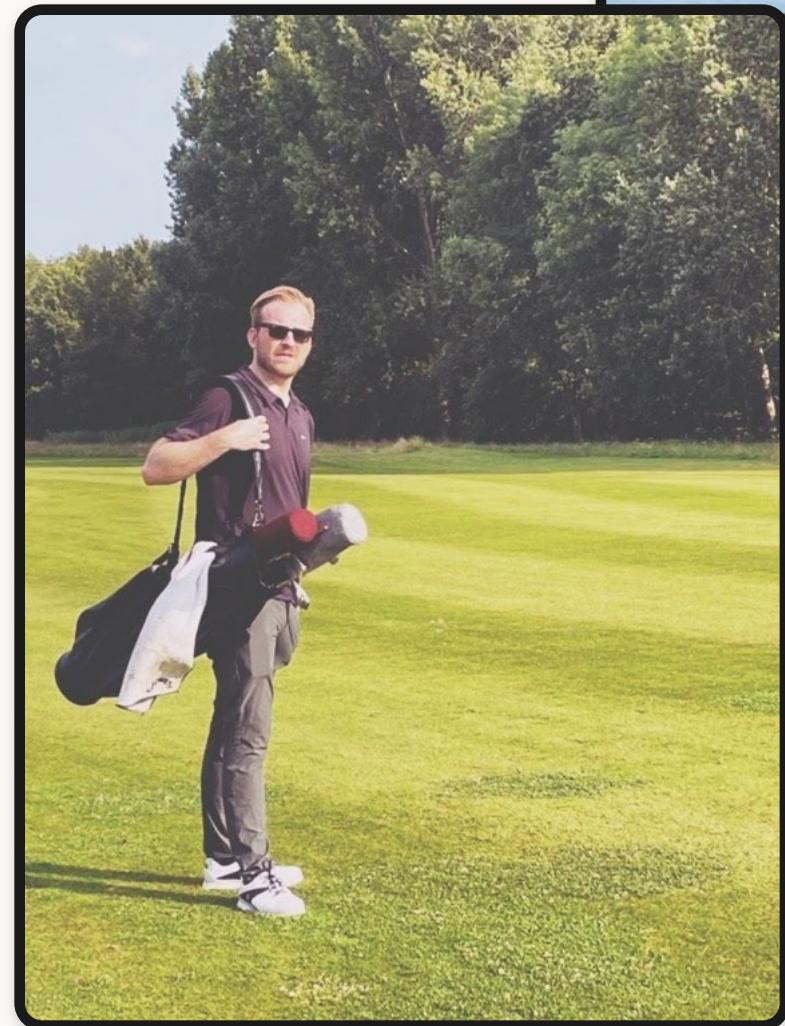


Van bottleneck naar ideeën-generator

Hoe CX, IT en business samen betere klantreizen realiseren

Wie staat er vandaag voor jullie



✓ Digital Media Communications
Studie

✓ KNVB
Internship

✓ The Online Group
Kleine Digital Agency

✓ Qikker --> Oberon --> Atabix
Middelgrote Digital Agency

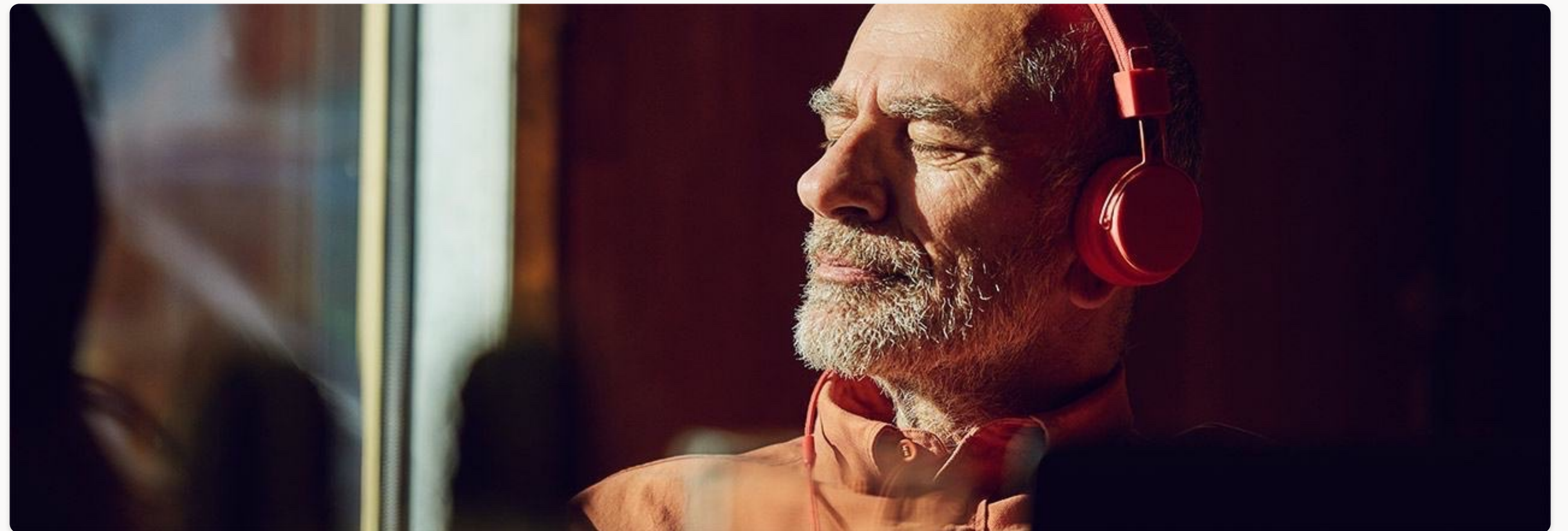
✓ Quin.md
Startup / scaleup

○ Nationale-Nederlanden (NN Bank)

(Extra) pensioen opbouwen **mét mogelijk belastingvoordeel**

Aanvullende PensioenOpbouw

Aanvullende PensioenUitkering

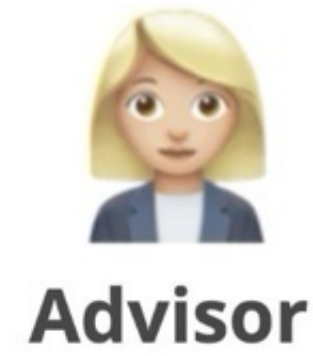


Feedback en input verzamelen

Pijnpunten identificeren

Problemen prioriteren

APO application and product setup with investments via advisor



Call/OPS agent

+



Dev / Ops

Insight and overview in progress of stages and tasks

NN call agents can offer support where needed and are capable of performing certain tasks.



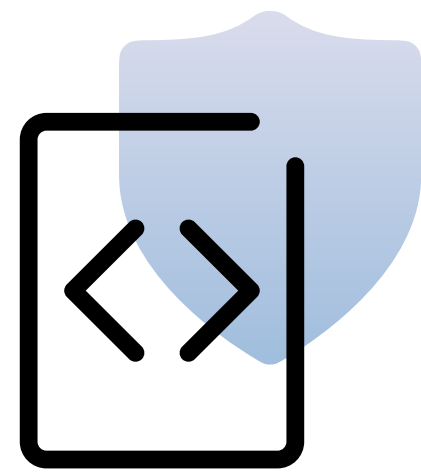
DevOps get assigned tasks in case of technical errors

Process + Data mining

Monitoring

Alerting (when services are down)

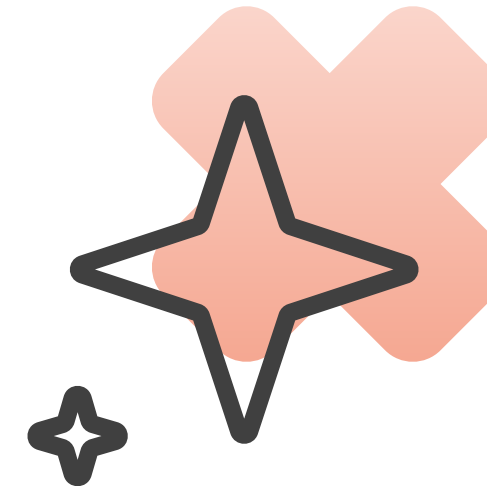
CX-ambitie botst met IT-realiteit



**Complexiteit en
afhankelijkheden**

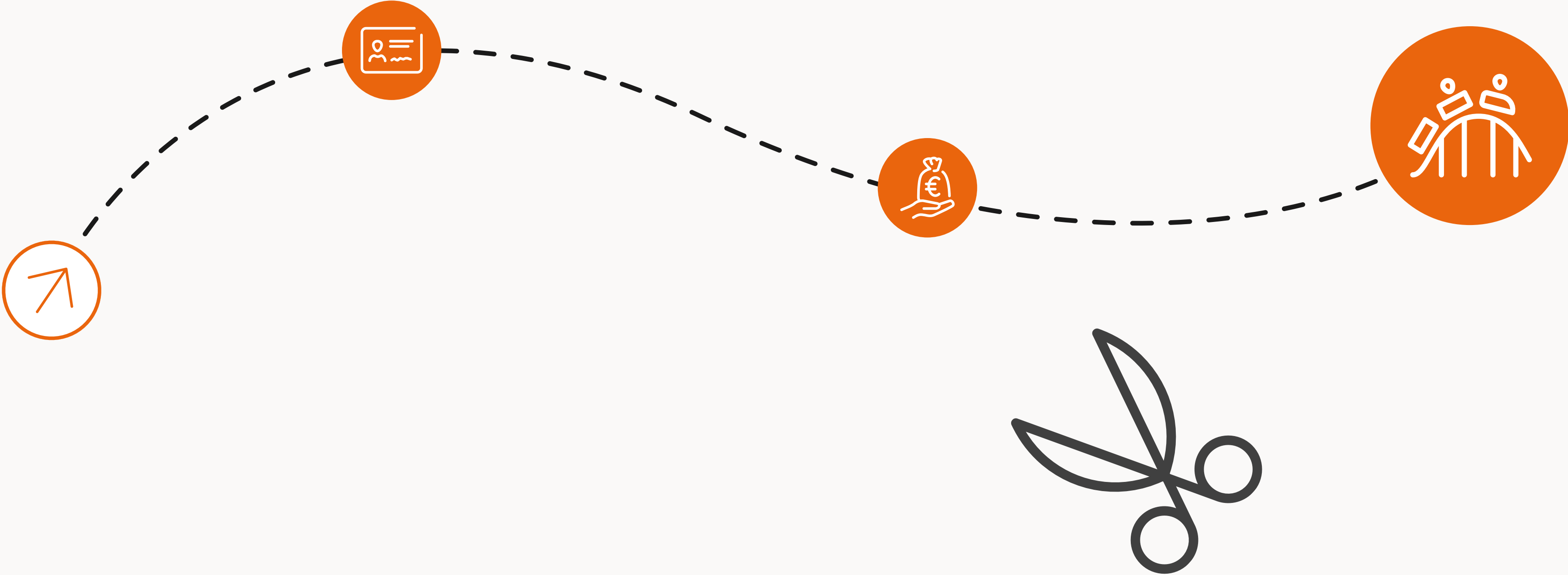


**Veel tijd gaat verloren
aan Run**



**Met trage innovatie als
gevolg**

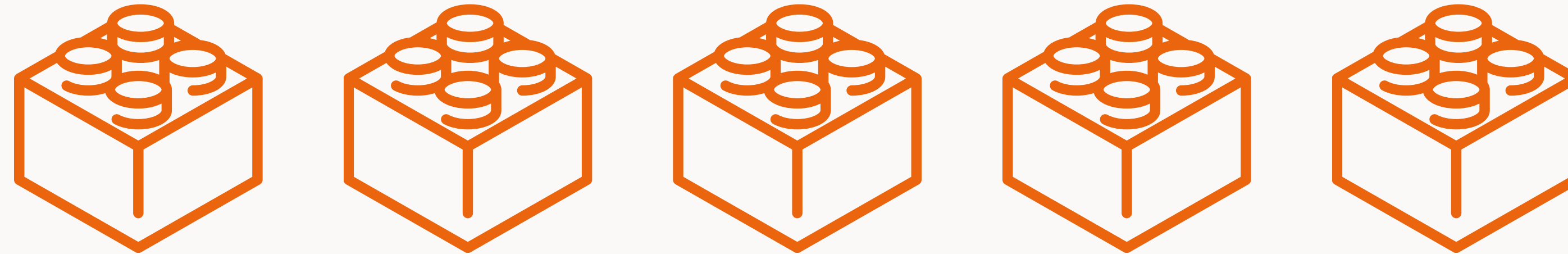
Overzicht scheppen.



Andere journeys. Dezelfde building blocks.

Frontend kan verschillen — functionaliteit niet

Journey 1



=

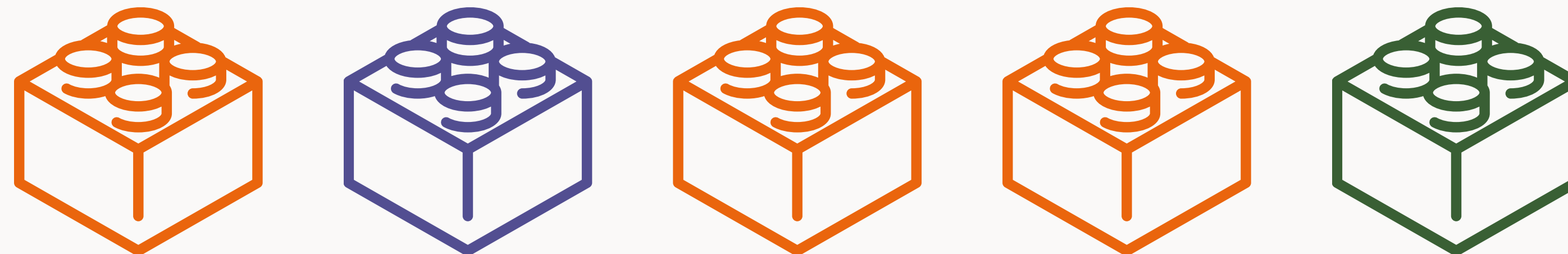


=

=

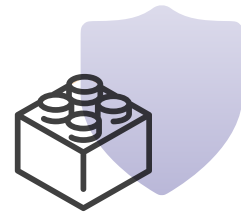


Journey 2



Maar wat voor soort ervaring willen we dan neerzetten?

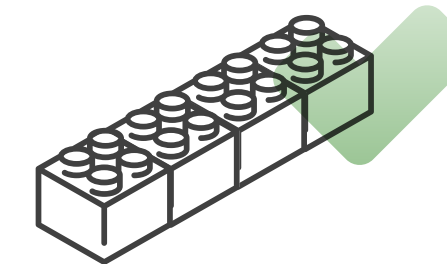
Experience principles **helpen keuzes maken** wanneer belangen, context en techniek botsen



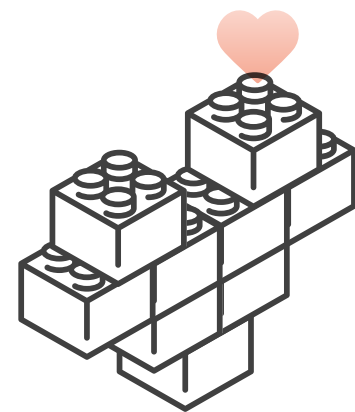
Manageable over Complex



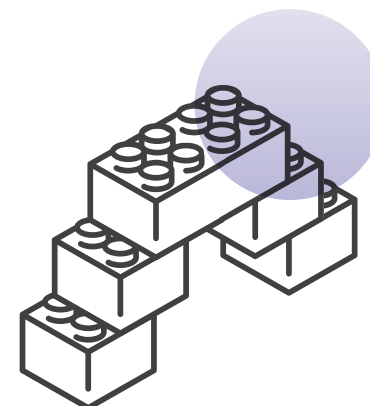
Adaptive over Generic



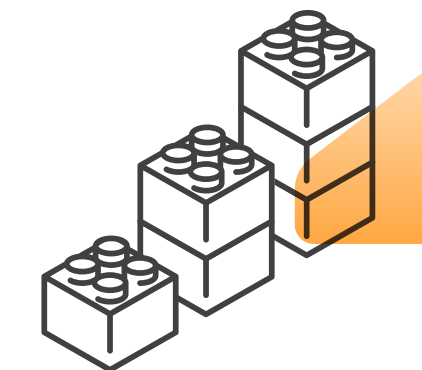
Task-oriented over
Feature-centric



Proactive over Reactive



Supportive over Prescriptive



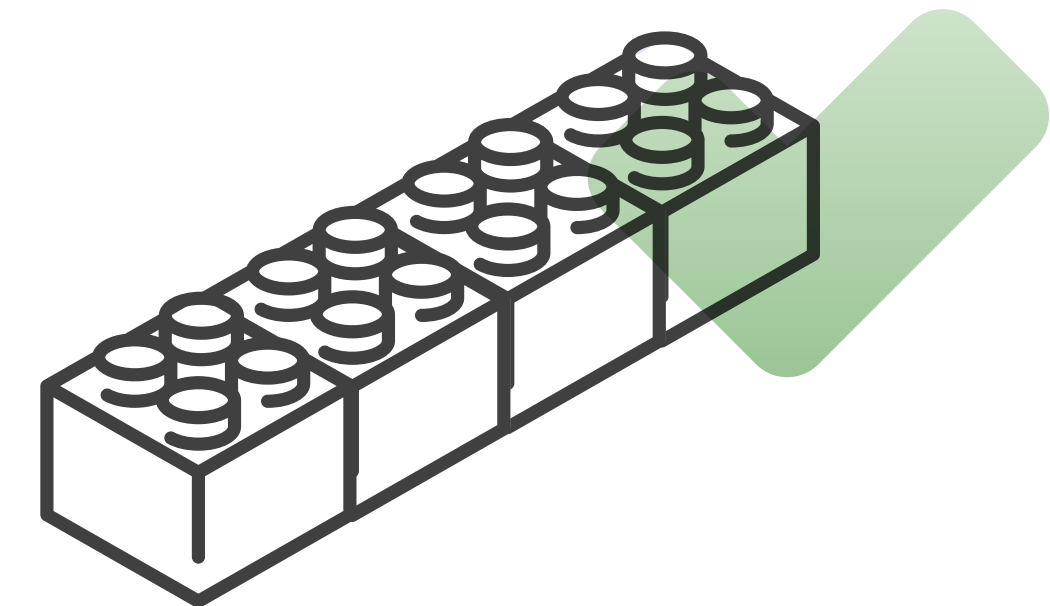
Insight over Data

Experience Principle 3/6

Task-oriented over Feature-centric

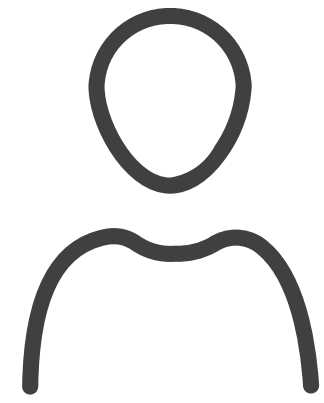
We ontwerpen vanuit de taken en doelen van de gebruiker, niet vanuit het tonen van alle beschikbare functionaliteiten.

We tonen alleen wat de gebruiker nodig heeft voor zijn situatie, zodat hij zijn taak eenvoudig kan afronden zonder afleiding.

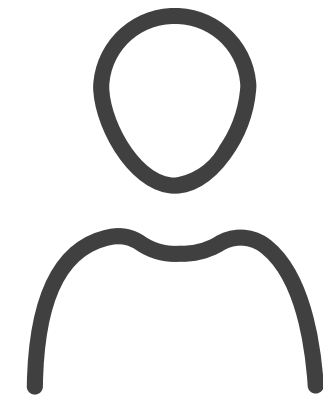


Het Ready Team als ideeën-generator

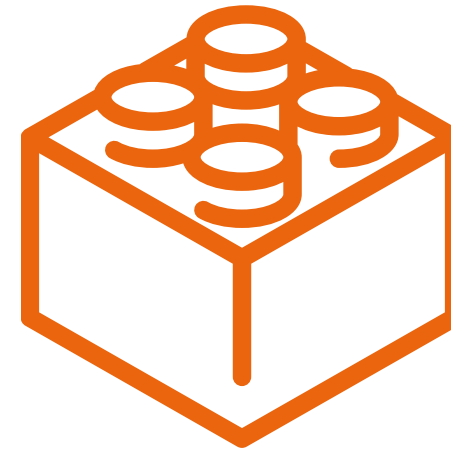
In **early stage design** is het key om de juiste
soort rollen en mensen bij elkaar te krijgen



CX/UX



Tech

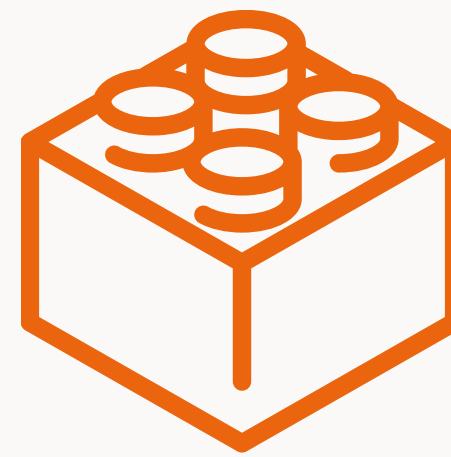


Architect

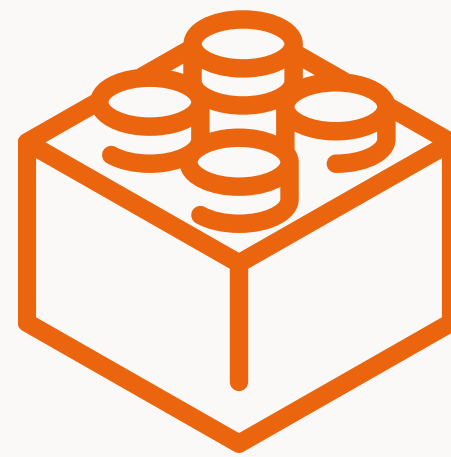
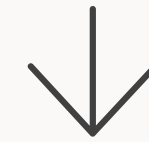


**Developer/
IA**

Early stage design = sense-making, framing en alignment

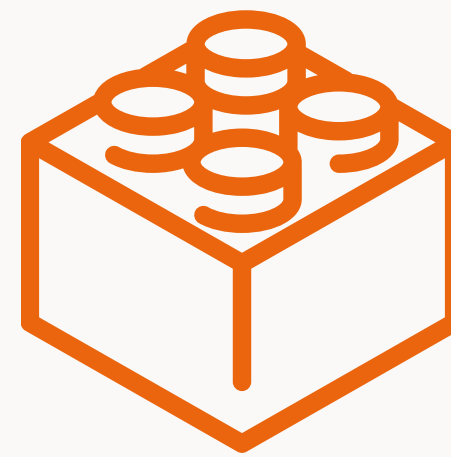


Experience



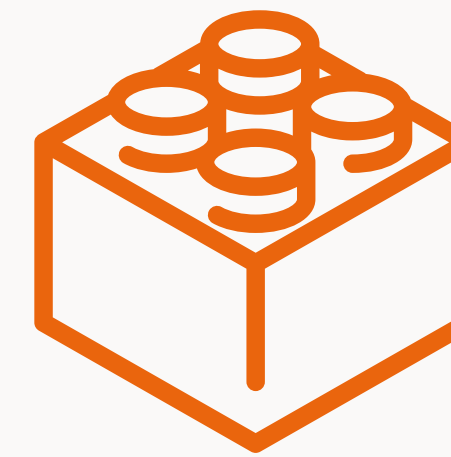
Abstract BBs

Workflow activity /
taak uitvoeren



Solution BBs

AWS Step Functions

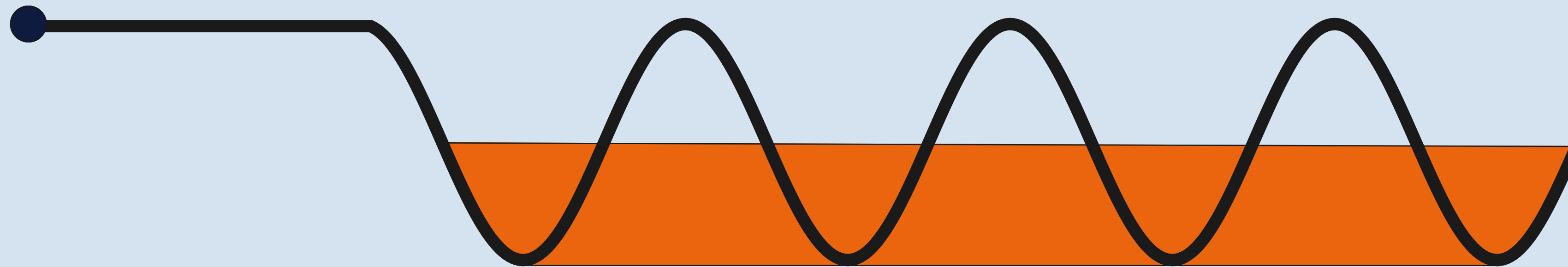


Reusable Libraries

Stateless
Lambda-functies

Riding the wave

Lange termijn

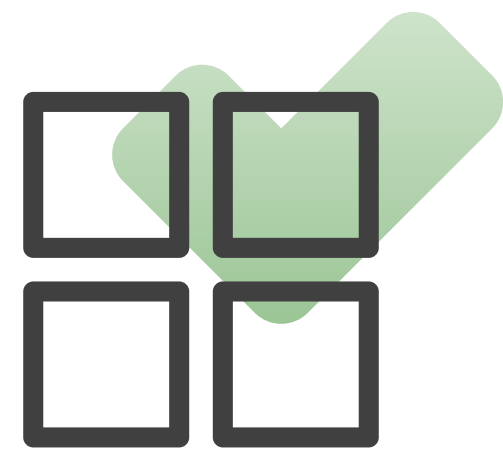


Wat levert dat op?



Betere journeys voor onze klanten, adviseurs en collega's

Overgangen sluiten beter op elkaar aan en elke rol krijgt een ervaring die past bij zijn context.



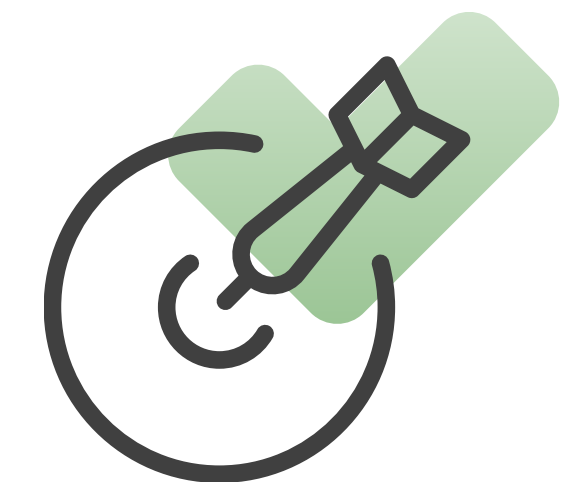
Meer consistentie in keuzes en ervaring

Klanten herkennen patronen, minder dubbelwerk voor teams, betere metingen en innovatie mogelijk.



Eenvoudiger en wendbaarder IT-landschap

Herbruikbare oplossingen verminderen complexiteit en maken aanpassingen makkelijker.



Efficiëntere samenwerking tussen teams

Minder overdracht en herhaling, doordat ontwerp en realisatie vanuit één gezamenlijk beeld starten.

1 Spreek dezelfde taal en begrijp elkaar echt, zo maak je schaalbaarheid mogelijk
Zonder consistente taal en taxonomie kun je niet goed hergebruiken, meten of automatiseren. En dat begint al bij het ontwerpen van taken, workflows and journeys.

2 Hebruikbaarheid vraagt expliciet ownership
Modulaire bouwblokken leveren pas waarde op als duidelijk is wie ze beheert, mag aanpassen en bewaakt.

- End-to-end ownership optimaliseert de reis
- Building block ownership optimaliseert het systeem

3 Early stage design ≠ transformatie ≠ delivery / implementatie
Andere fases, andere verantwoordelijkheid, andere succescriteria. Zonder bewuste overgang verdwijnt de lijn.

Breakout sessie

✓ **Korte voorstelronde - 10 minuten**

Vanuit welke rol ben jij hier? En waarom ben je vandaag naar deze sessie gekomen?

✓ **Wie werkt er al met een modulaire en schaalbare aanpak voor het ontwerpen van (digitale) klantreizen? - 20 minuten**

Hoe ziet die aanpak eruit? In welke vorm is dit georganiseerd? Wat was de aanleiding om hiermee te starten? Waar loop je tegenaan?

✓ **Wie herkent IT als een bottleneck in het groeien van CX-maturity? - 20 minuten**

Hoe uit zich dat in de praktijk? Wanneer wordt IT een rem, en wanneer juist een versneller? Wat is nodig om van bottleneck naar ideeën-generator te bewegen?

✓ **Welke rol kun jij zelf spelen om dit soort samenwerking en gezamenlijk ontwerpen mogelijk te maken? - 15 minuten**

Waar heb jij invloed op? Waar schuurt dat?

✓ **Waar twijfel je over? - 5 minuten**

Wat is nog niet duidelijk, met welke vragen blijf je achter?

✓ **Belangrijkste inzichten uit deze rondetafel - 5 min**

Geen oplossingen nodig, alleen inzichten. Bereid ze als groep voor, één persoon komt bij de recap ze delen.

✓ **Terug naar de zaal - A.00.144 - Lounge**

Klaar voor de recap?