

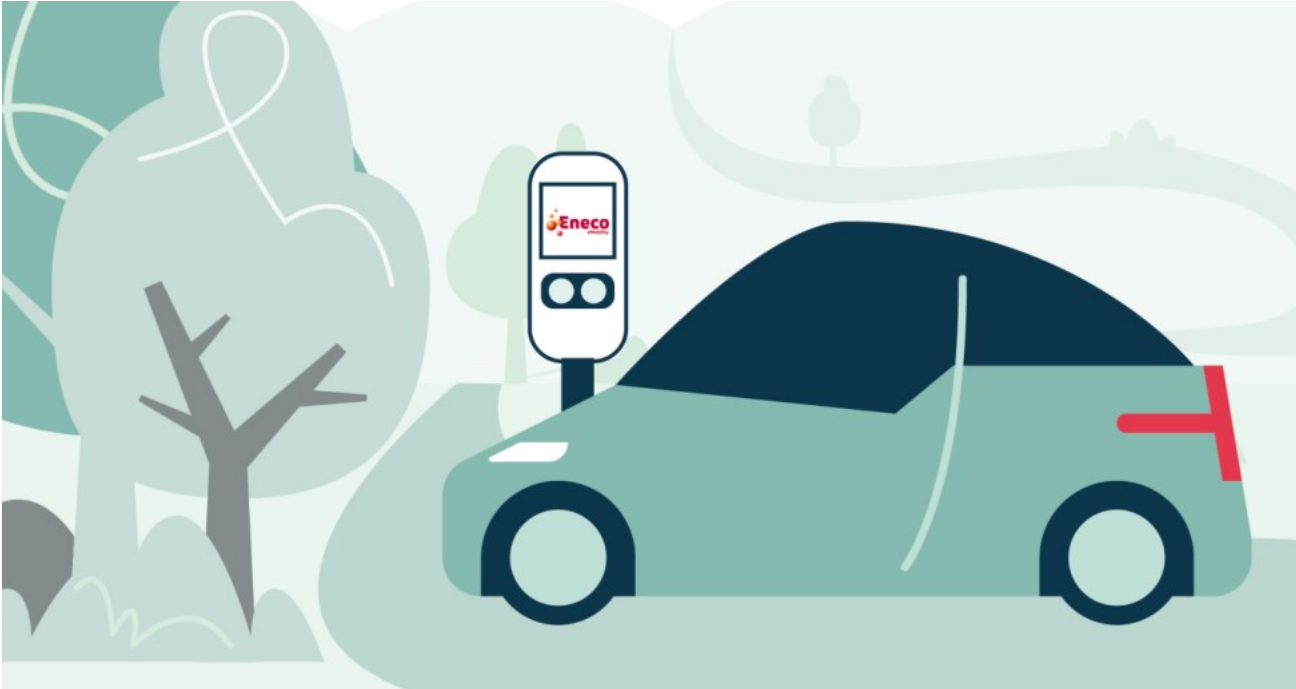
Welkom in de wereld van eMobility



**HALLO &
WELKOM.**

Eneco eMobility

Customer experience uitdagingen



- ✓ 100% dochter Eneco in scale-up fase
- ✓ Snel groeiende markt
- ✓ Veel klanten komen voor eerste keer in aanraking met het product
- ✓ Veel partijen betrokken: Eneco, installateur, netbeheerder
- ✓ Lange, complexe journey voor de klant zo makkelijk mogelijk maken!

Eind 2021: start customer experience afdeling

Hoe zijn we opgestart?

Ambitie & experience drivers met organisatie bepaalt



Journey in kaart gebracht



Klant interviews



Aan de slag met de pijnpunten!



Service design aanpak voor twee grote pijnpunten



Geen grip op het proces

Maar die stap vervolgens van ja, wat moet ik nu eerst doen en hoe loopt dat nou tijd technisch ook met de installatie hier?



Wat moet ik doen na installatie?

Jullie zetten die paal neer en daarna is het van succes ermee. Hoe werkt het met vergoeden, wanneer kan ik het beste laden?



Waarom service design voor deze pijnpunten?



- ✓ Wat grotere/complexere vraagstukken
- ✓ Raakt meerdere afdelingen
- ✓ Klant betrekken in de oplossing
- ✓ Organisatie meer betrokken bij het probleem en de oplossing

Waar staan we met service design?

We zijn pas net begonnen!



Service design bij Eneco eMobility staat nog in de kinderschoenen



Twee keer toegepast, met wisselend resultaat

De eerste design challenge



Geen grip op het proces

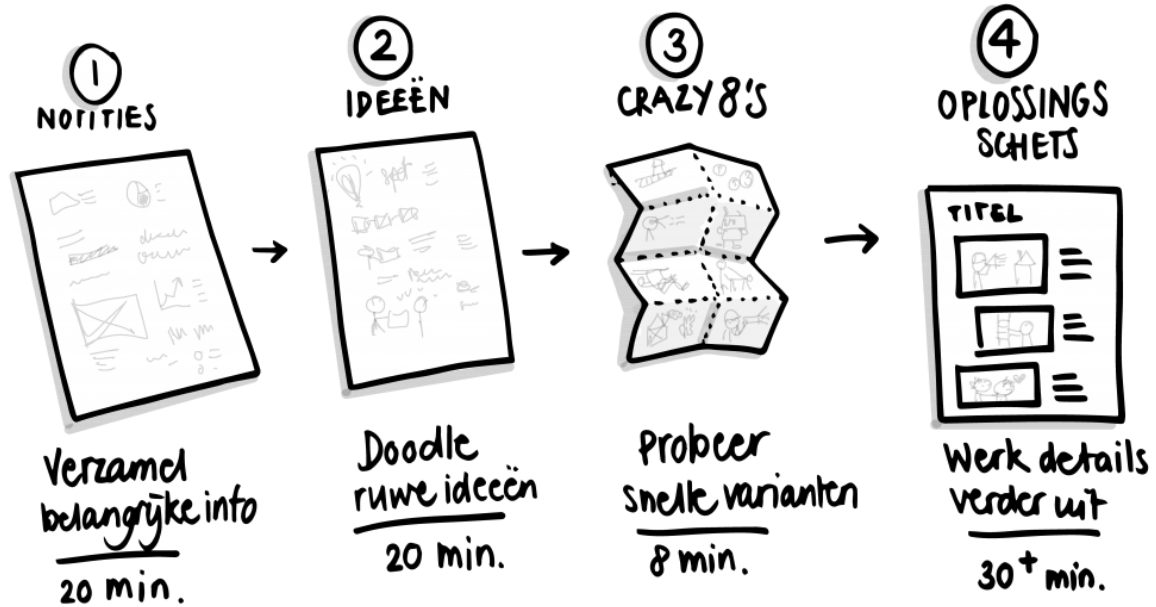
Maar die stap vervolgens van ja, wat moet ik nu eerst doen en hoe loopt dat nou tijd technisch ook met de installatie hier?



De design challenge

Hoe zorgen we ervoor dat de klant het gevoel heeft dat Eneco eMobility controle heeft over het proces, zodat hij zich op geen enkel moment zorgen hoeft te maken

De aanpak



Het proces

- Outside-in inspiratie
- Randvoorwaarden
- Idee generatie
- Crazy 8
- Pitchen
- Stemmen

Deelnemers

- Uit elk team een deelnemer:
 - Marketing
 - CX
 - Customer Care
 - Installatie
 - Change management

Het resultaat? Iets te crazy..



- ✓ Te wilde ideeën
- ✓ Voldeden niet aan de randvoorwaarden: op korte termijn daarom niet haalbaar

Maar:

- ✓ 1 idee gekozen in volgende workshop uitgewerkt
- ✓ De totale oplossing van het idee was alsnog te groot & te kostbaar: delen eruit gehaald en geïmplementeerd

De tweede design challenge

“

Wat moet ik doen na installatie?

Jullie zetten die paal neer en daarna is het van succes ermee

”



De design challenge

Hoe zorgen we ervoor dat de klant de 1e laadweek ervaart als een peak-end in de "klant worden reis".

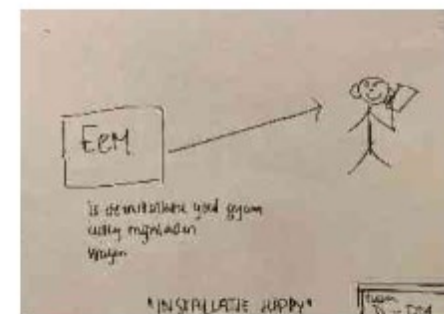
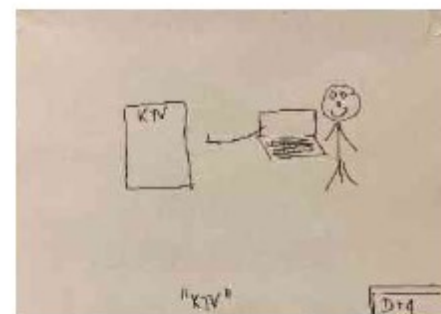
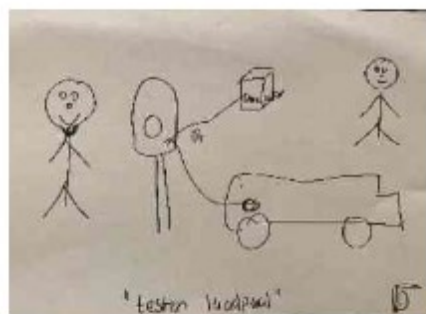
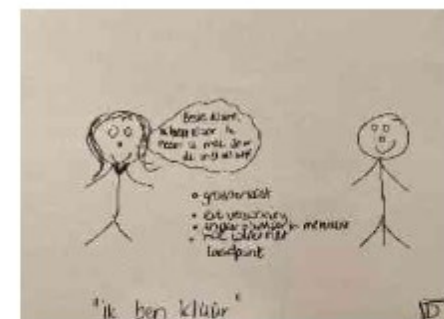
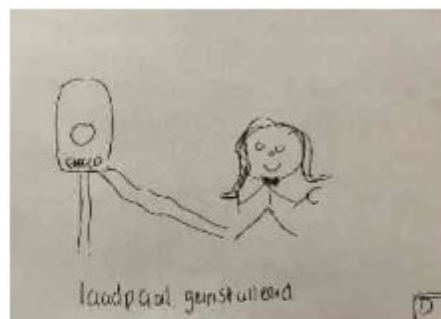
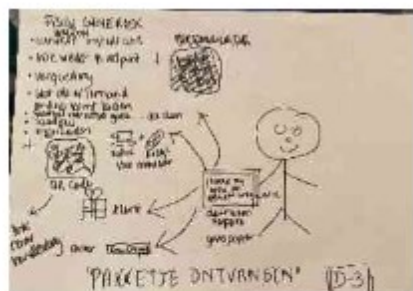
Van ideation naar prototype



- ✓ Veel toepasbare ideeën
- ✓ Een aantal konden samen tot 1 concept worden gemaakt
- ✓ Concreter waar het aan bijdraagt:
 - ✓ Positief verrassen klant
 - ✓ Voorbereiding installatie
 - ✓ Afronden installatie monteur & klant
 - ✓ Informatie hoe verder
- ✓ Resultaat: concreet idee hoe verder!

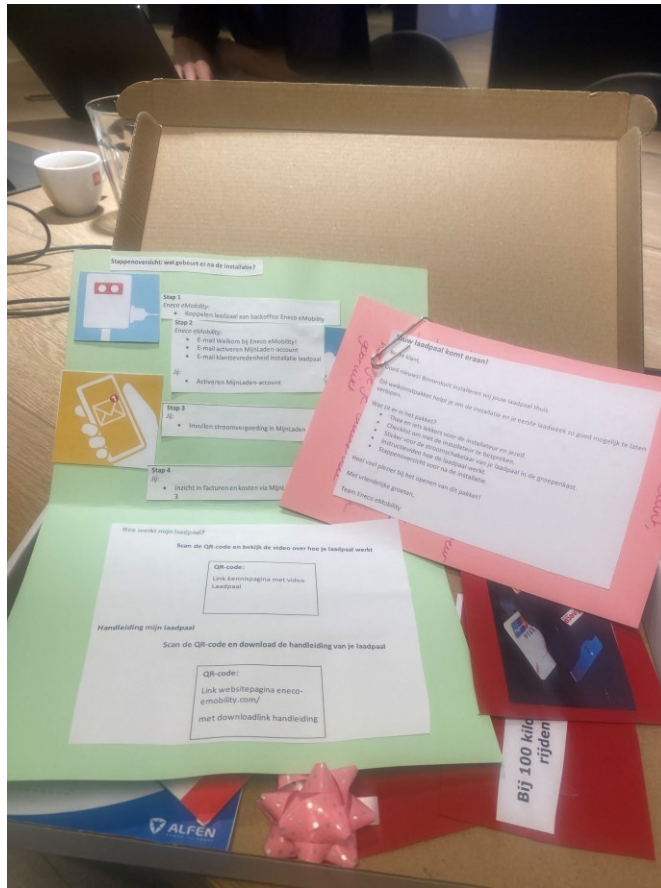
Storyboard 'eerste laadweek'

Stap voor stap uitwerken vanuit klantperspectief wat hij ervaart en hoe hij door deze mini journey loopt



Prototype maken

Met verschillende collega's alle uitingen maken tot een prototype



- ✓ Enorm snelle creatie
- ✓ Direct vragen & opties bespreken
- ✓ Klanten gebeld om eerste idee te toetsen
- ✓ Resultaat: een in elkaar geknutselde 'eerste laadweek doos'
- ✓ Testen onder collega's om eerste feedback te verzamelen

Vers van de pers: klant test



- ✓ Rondje langs een aantal klanten
- ✓ Sommige informatie wil de klant juist eerder
- ✓ Wat gebeurt er nu hierna: nog duidelijker stappenplan maken in het pakket
- ✓ Het concept an sich wordt gewaardeerd
- ✓ De test zelf leverde ook heel veel extra informatie op wat er speelt bij de klant

En wat hebben we ervan geleerd?



- ✓ **Snel** intern verschillende ideeën en concepten kunnen afstemmen en toetsen, en met klanten
- ✓ **Betrokkenheid** in de hele organisatie voor het probleem en onderdeel van de oplossing
- ✓ **Kader & scope** heel helder hebben vooraf, en deze verwachting ook goed delen voor de start; randvoorwaarden en hypothesen opstellen
- ✓ **Vooral voor complexere, grotere proces/journey** omdat de oplossing dan ook complexer is
- ✓ **Onafhankelijke facilitator**: voor proces begeleiding, maar ook om vanuit de klant de juiste vragen te stellen