Accelerate in Experience

Accelerate In Experience raamwerk

1. Defineer Journeys
Maak onderscheid tussen de generieke en de detail journeys van je klanten. Definieer de journeys in een workshop met medewerkers die hierin een rol spelen.

2. Bepaal Drivers
Gebruik slimme statistiek (geen open antwoorden) om de werkelijke, latente drivers te vinden die er voor jouw klanten toe doen in iedere journey.

3. Verbeter en leer
Meet de top X drivers continu, verbeter die drivers die ertoe doen, experimenteer en zie dat de scores verbeteren. Kijk wat werkt en deel deze inzichten onderling.

4. Veranker in organisatie
Integreer de uitkomsten van de drivers in alle aspecten van de organisatie en laat de verantwoordelijkheid waar hij ligt.

Customer Experience (CX)

Consistent leiderschap is cruciaal. Geef het goede voorbeeld. Faciliteer je mensen.

Brand Experience (BX) | **Service Experience (SX) & User Experience (UX)** | **Leiderschap & sturing**

Vergeet niet om de merkbelofte via alle journeys waar te maken.

Employee Experience (EX)

1. Defineer Journeys
Maak onderscheid in de detail journeys op basis van lengte in dienst. Definieer de journeys in een workshop met een mix van medewerkers, management en HR.

2. Bepaal Drivers
Gebruik slimme statistiek (geen open antwoorden) om de werkelijke, latente drivers te vinden die er voor jouw medewerkers toe doen in iedere journey.

3. Leer en verbeter
Zoek verdieping van de relevante drivers door kwalitatieve sessies met medewerkers, ga dan verbeteren en meet de voortgang over de hele organisatie twee keer per jaar.

4. Veranker in organisatie
Kijk op basis van de drivers waar in de organisatie de meeste impact op betrokkenheid ligt en laat de verwantwoordelijkheid waar die ligt.

© Accelerate in experience 2019

Brand Experience BX	Customer Experience CX	Employee Experience EX	Service Experience SX	User Experience UX
NPS	C-SAT	AFF COMM	C-SAT & FtR	CES
Wie wil ik zijn, word ik zo gezien, ben ik het aanbevelen waard? • Merk bekendheid • Merk overweging • Merk associatie • Jaarlijkse NPS	Doe ik wat ik met mijn merk beloof met een top externe beleving? • Bepaal CX journeys • Vind de drivers • Meet de drivers • Meet klant- en mensgerichtheid	Doe ik wat ik met mijn merk beloof met een top externe beleving? • Bepaal EX journeys • Vind de drivers • Meet de drivers • Meet klant- en mensgerichtheid	Doe ik wat ik met mijn merk beloof met een top beleving én met maximale efficiency? • Definieer service kanalen • Vind de drivers • Voorkom ongewenst contact • Win-win beleving en efficiency	Doe ik wat ik met mijn merk beloof met een top beleving én met maximale conversie? • Optimale conversie • Optimale beleving • Kwantitatief en kwalitatief gebruikersonderzoek
Focus op overtuiging en overweging	Focus op journeys en tevredenheid	Focus op journeys en betrokkenheid	Focus op service optimalisatie en tevredenheid	Focus op conversie en gemak
Wat is de kern van de belofte van mijn merk aan mijn klanten / burgers en medewerkers?	Wat zijn de drivers van mijn klanten / burgers om ze een 8+ ervaring te geven in iedere detailjourney en zodat we iedere keer onze merkbelofte waarmaken?	Wat zijn de drivers van mijn medewerkers om zich emotioneel betrokken te voelen bij mijn organisatie *(affective commitment)* en onze merkbelofte in alles wat ze doen te ervaren?	Wat zijn de drivers van mijn service kanalen, zodat mijn klanten / burgers een 8+ beleven, ik mijn merkbelofte waarmaak met een goede first time fix én zo min mogelijk onnodig contact?	Hoe creëer ik de beste conversie met het hoogste gemak voor mijn klanten, terwijl ik bijdraag aan de merkbelofte waarmaken en de gevonden CX drivers?

© Accelerate In Experience