CROSSROAD

digitale transformatie
Vijf keer mens

David Suijkerbuijk

SERVICE

Understand customers' expectations and needs. Gain insights in your organisation's response. Stay ahead, create your service strategy based on user centric data and observations.

DIGITAL

Design your digital touchpoints to create an excellent experience.
Make use of technology to support service delivery.
Increase performance by automating and integrating your systems, processes and tools.

HUMAN

Translate your service strategy into a customer centric culture and employee behavior.
Organize your teams, competences and projects around the service you want to deliver.

Plaats mens primair en technologie secundair
Digitale transformaties hebben alleen effect als de nieuwe technologie gebruikt wordt.

Hoe?

Geef een duidelijke richting zodat mensen zich erin kunnen herkennen

- Klanten
- Personeel
- Stakeholders

What's in it **for the customer** and… **for me**

Counter zo de verleiding van de technologie an sich

Portilog: Haven evolueert, cursisten evolueren

Blended Learning:

Op zoek naar de juiste combinatie van online en offline opleidingsvormen, en de technologie die daar voor nodig is.

Plaats mens primair en technologie secundair

Start met wat al werkt

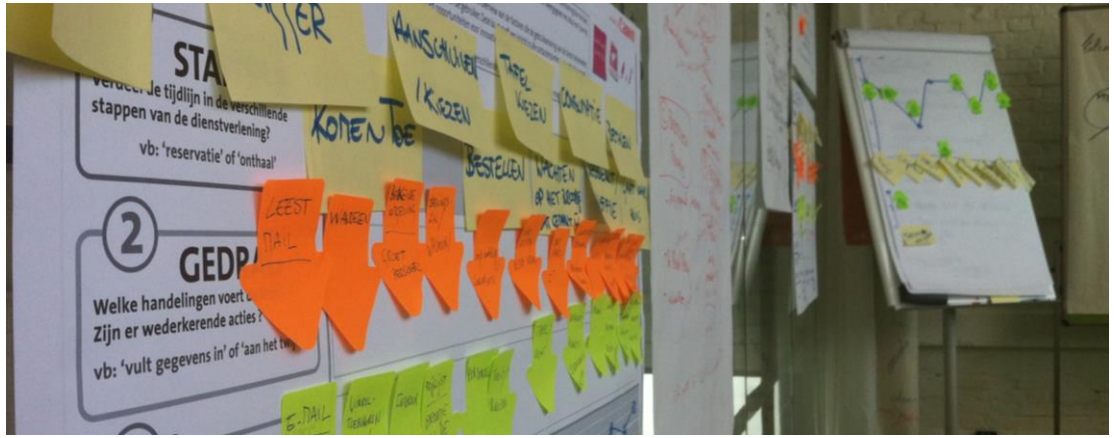
Neem de tijd om samen met de mensen te kijken en te erkennen wat al werkt

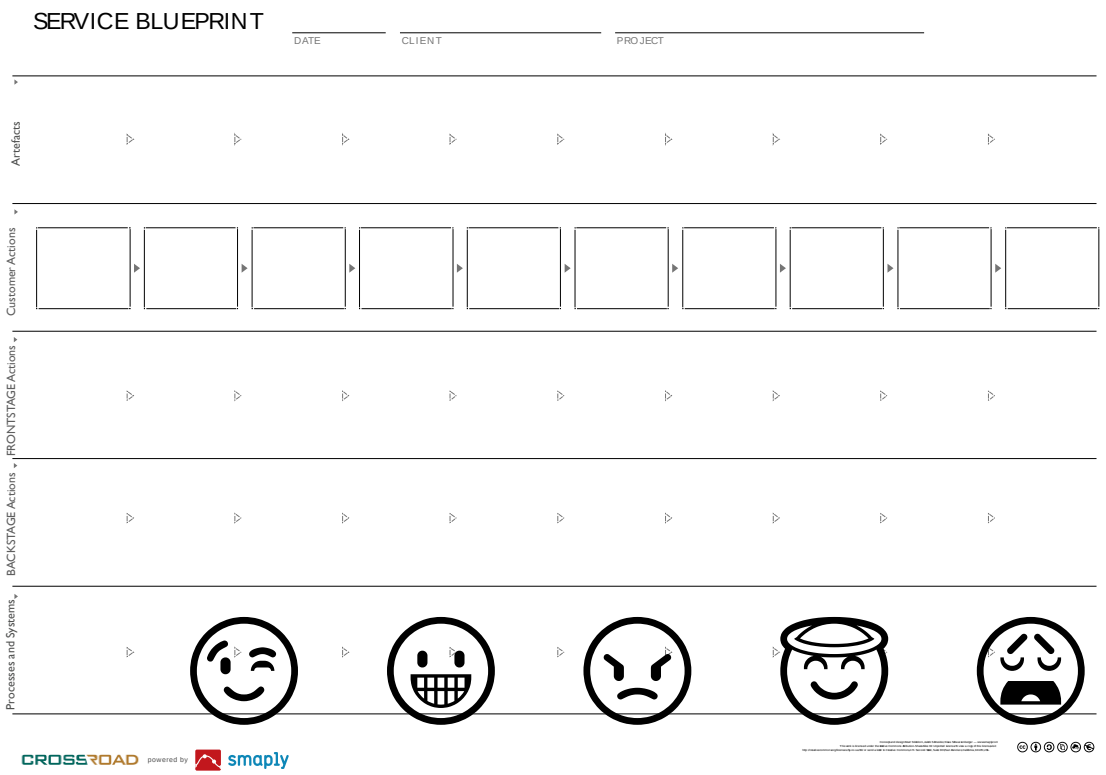
Hoe?

Werking in kaart brengen:

- Beleving van de klanten
- Journey-maps bouwen met emotie, ervaringslijnen
- Processen analyseren tot bleu-prints van de (digitale) ervaring

Erkennen van wat er goed werkt en zo wordt vanzelf duidelijk wat er beter kan.





Vlaamse Overheid: Aanvragen

- **Alle stakeholders**
- **De mogelijkheden werden vanzelf duidelijk**
- **Draagvlak gecreëerd**
- **Cultuur van samenwerking en begrip**

Start met wat al werkt

Schat de nodige competenties in

Sommige competenties worden overbodig, andere worden nodig. Schuif dit niet op de lange baan.

Portilog: “Wie gaat dat doen?”

Als je start vanuit de mensen die er zijn, komt de vraag vaak vanzelf.

Dat is het moment om te benoemen welke competenties nodig zijn.

Komen tot aanvaarde oplossingen

- Nieuwe mensen
- Bestaande medewerker laten groeien/opleiden
- Externe ondersteuning

Vier Key Rollen

Verbinding met en verkoop in de Haven

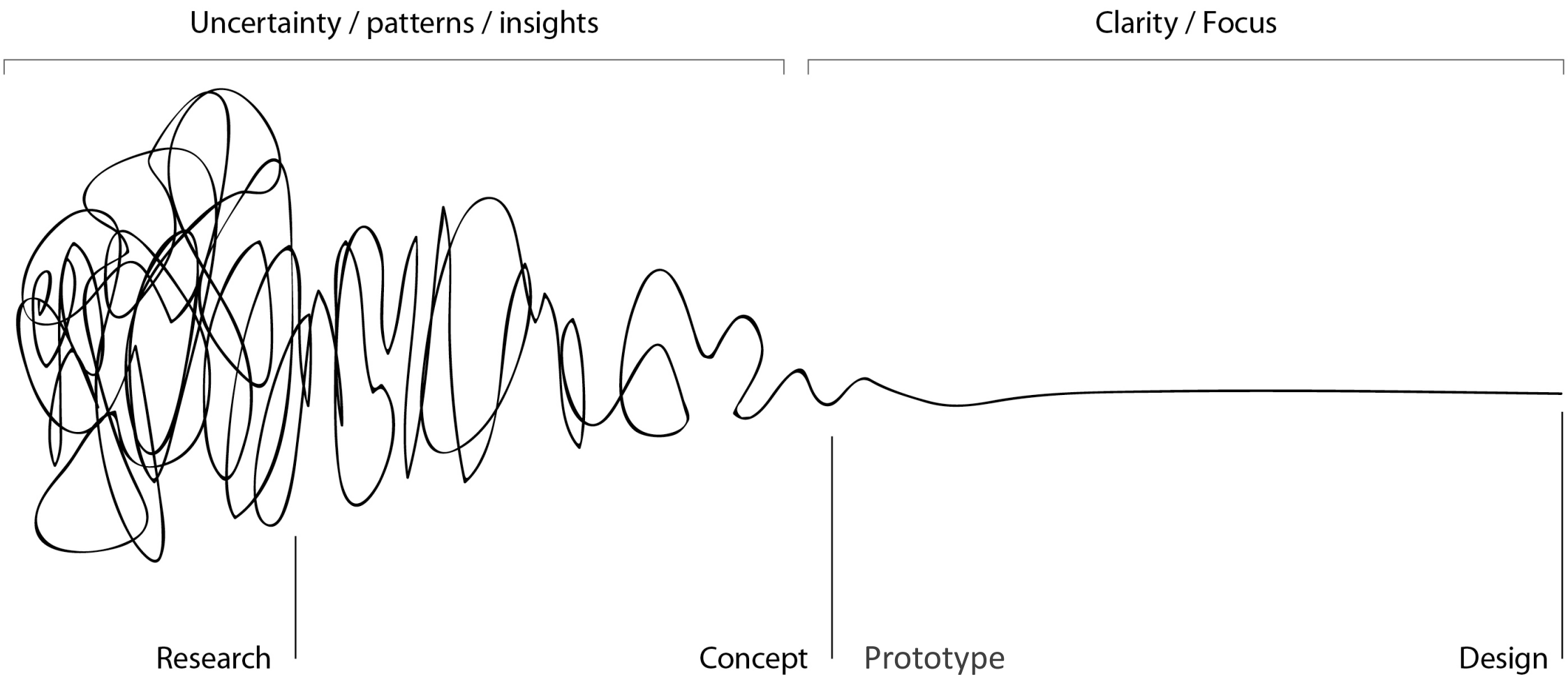
Een gestroomlijnde administratieve ervaring

Een Pool van gemotiveerde en goede lesgevers

Een modern en pedagogisch verantwoorde set opleidingen

Schat de nodige competenties in

Prototype voor feedback en bewustzijn



Source: Squiggle by Damien Newman - visualisation of the design thinking process

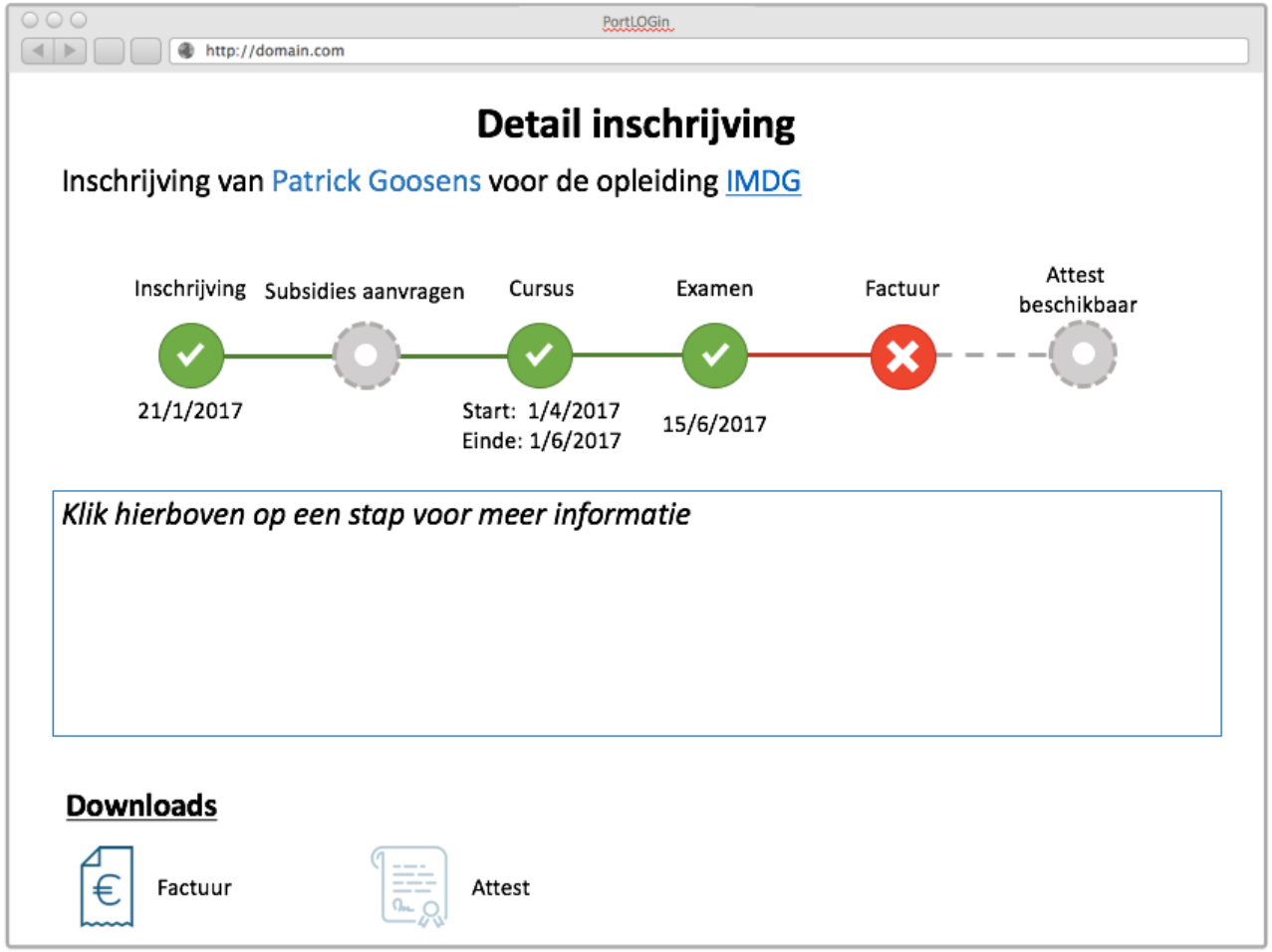
Portilog: de website

In digitale transformaties gaat het vaak over mock-up van interfaces.

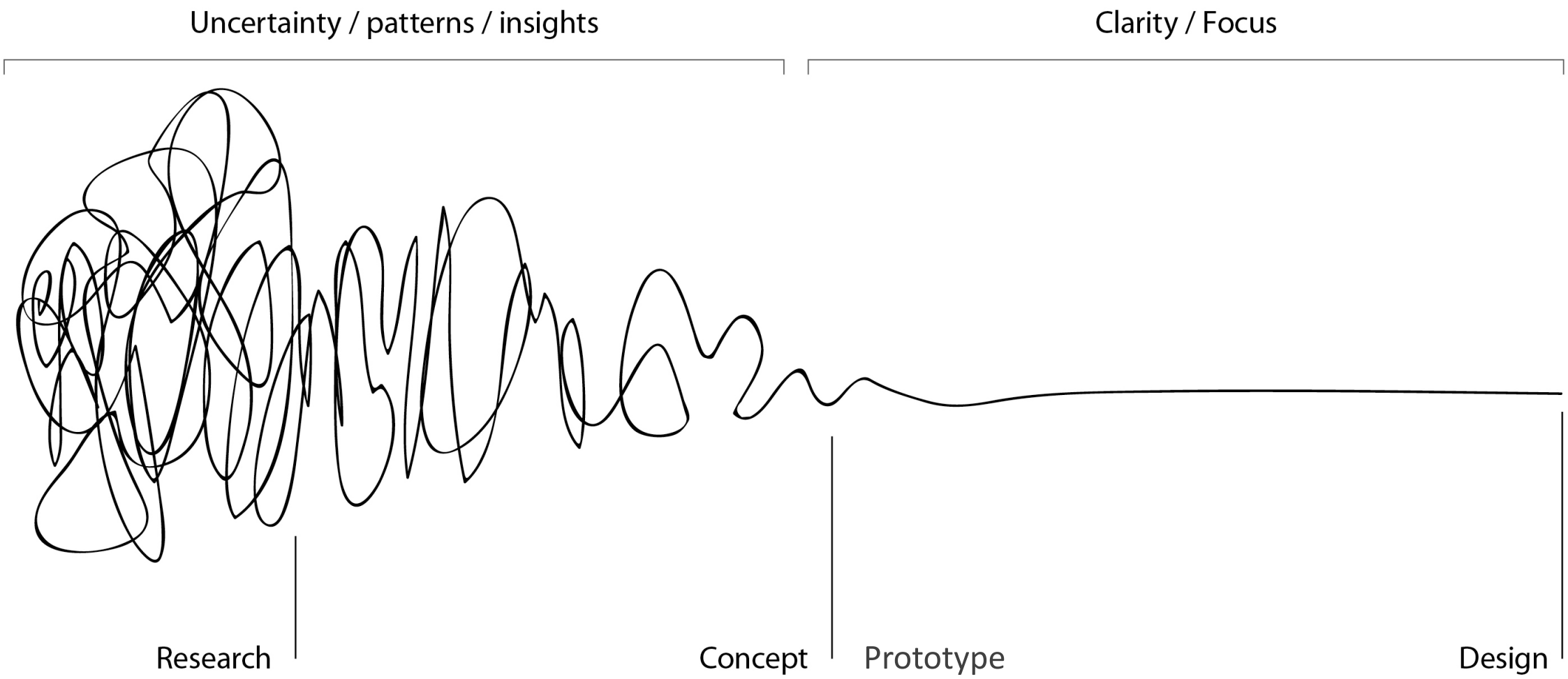
Bouwen samen met het personeel creëert bewustzijn en is een eerste training

Feedback van klanten

Oké om te fouten te maken



Prototype voor feedback en bewustzijn



Source: Squiggle by Damien Newman - visualisation of the design thinking process

Plan voor succes

Plan met alle interne stakeholders vanuit een mens, proces **en** technologisch perspectief

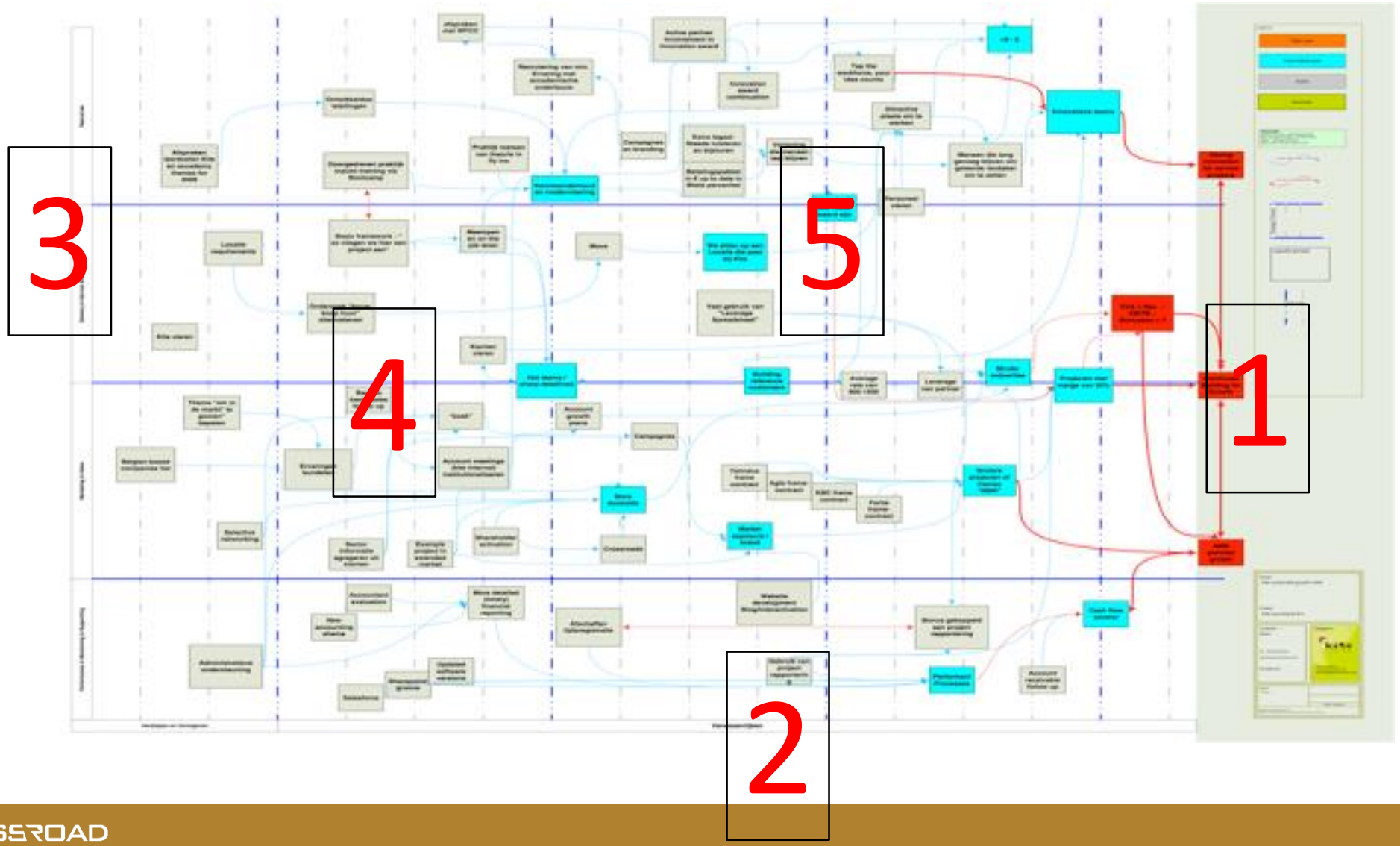
Hoe?

Menselijke competenties moeten er zijn voor de ontwikkeling en uitrol kan plaatsvinden

Processen moeten aangepast en geoefend worden, voorzie hier tijd voor.

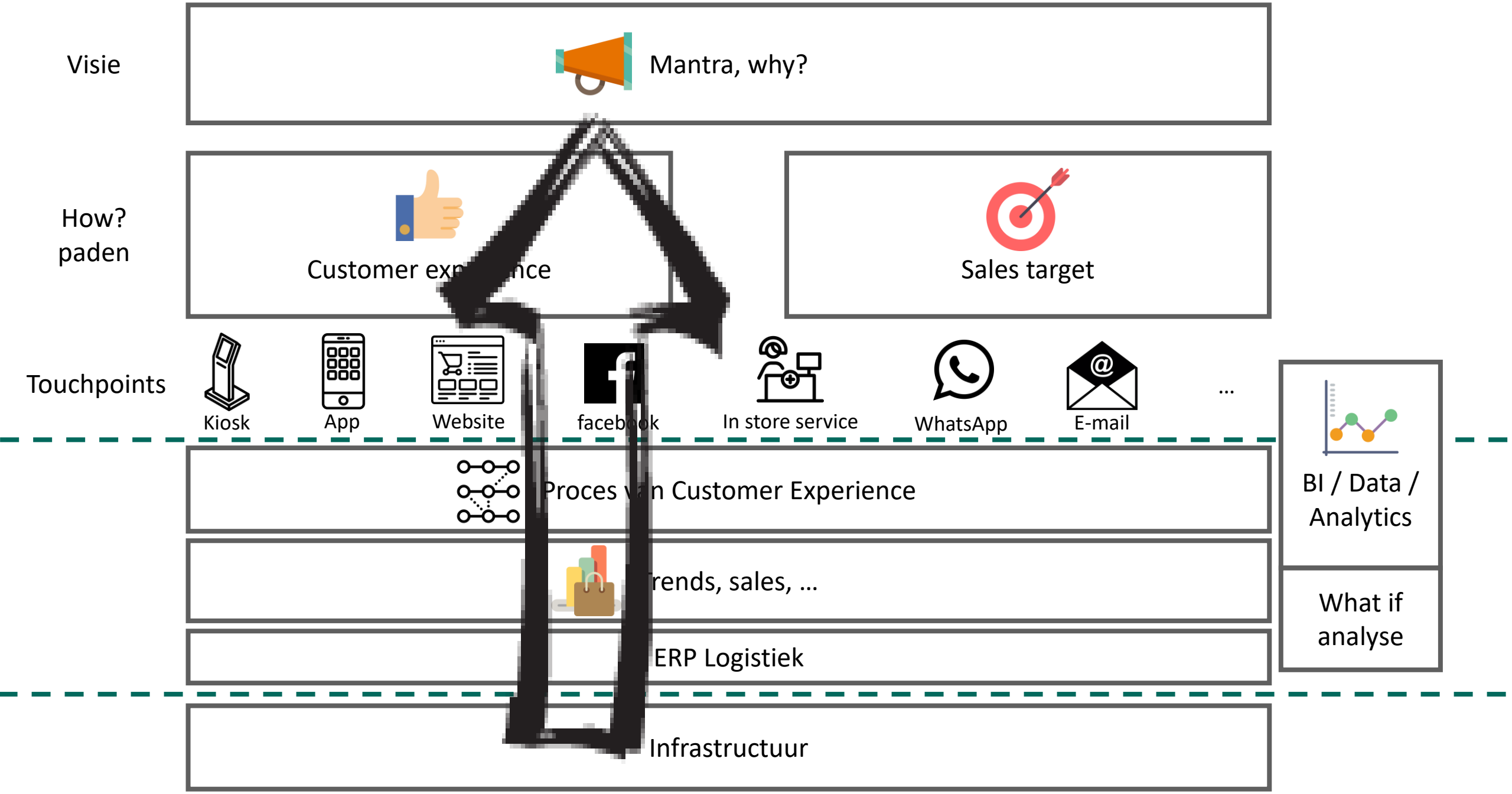
Pas dan is het fundament er voor een succesvol gebruik van technologie.

Voorbeeld van een plan



Plan voor succes

GO! GO! GO!
Minimal viable product/service als een Speedboat doorheen de organisatie


Visie
Mantra, why?
How?
paden
Customer experience
Sales target
Touchpoints
Kiosk
App
Website
facebook
In store service
WhatsApp
E-mail
...
Proces van Customer Experience
Trends, sales, ...
ERP Logistiek
Infrastructuur
BI / Data / Analytics
What if analyse

GO! GO! GO!

Een digitale transformatie die

- de mens primair en de technologie secundair plaatst,
- de zaken positief benadert en start met wat al werkt,
- de nodige competenties inschat en het leren stimuleert,
- het prototypen voor feedback en awareness koestert en
- naar zijn succes plant,

werkt een klantgerichte, positieve, co-creatieve en holistische cultuur in de hand

THANK YOU

Address

Crossroad Consulting
Schaliënhoevedreef 20H
2800 Mechelen, Belgium

Contact Us

info@crossroad.be
Tel: +32 15 283940
VAT BE 0893 405 632