

the full experience

Veel organisaties maken onderscheid tussen online en offline dienstverlening, maar in de ogen van de klant zijn deze twee werelden onlosmakelijk met elkaar verbonden. Daarom kijken wij op een integrale manier naar klantbeleving; in onze filosofie staat de full experience (FX) centraal.

Onze missie

Wij geloven dat je deze full experience alleen bereikt door het maken van bewuste en onderbouwde keuzes die gericht zijn op de behoefte van de klant. Onze missie is om organisaties te leren hoe ze deze keuzes maken, zonder alleen af te gaan op een onderbuikgevoel. Zo wordt de klantreis een stuk efficiënter maar vooral klantvriendelijker.

FX

1 Strategie- en doelgroepbepaling

We starten altijd bij de strategie van de organisatie. We maken kennis met het DNA, de producten en diensten én identificeren de belangrijkste klantgroep. Dit onderdeel bepaalt de bril die we opzetten tijdens de vervolg van onze dienstverlening.

2 Customer Journey mapping

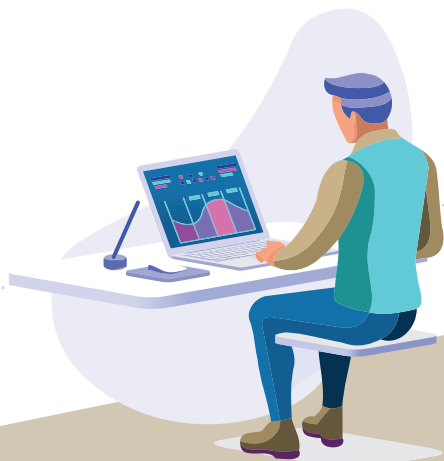
In de klantreis leggen we alle stappen vast die een klant doorloopt, welke kanalen hiervoor worden gebruikt én hoe de klant de dienstverlening ervaart.

3 Procesanalyse

Iedere klantreis wordt ondersteund door een procesinrichting. We bepalen welke activiteiten worden uitgevoerd om klanten te bedienen en welke tooling en techniek daar voor gebruikt wordt.

4 Insights

Elk inzicht onderbouwen we aan de hand van objectieve data, zodat we zeker weten dat we de juiste conclusies trekken.



create build become

CREATIEF

INTEGRAAL

OBJECTIEF

UNIEK

VERNIEUWEND

Onze propositie

Met een team van slimme, creatieve experts brengen we de customer journey en procesinrichting van organisaties in kaart door de ogen van de klant. Daarnaast bedenken we out of the box oplossingen voor de verschillende uitdagingen en knelpunten die we tegenkomen. Dit doen we op een creatieve en pragmatische manier, waarbij we gebruik maken van onze unieke combinatie van psychologie en data.

Onze activiteiten

Onze activiteiten bestaat uit het uitvoeren van onderzoek en het organiseren van workshops, zowel voor onze eigen organisatie als voor opdrachtgevers.

Research

- Marktonderzoek
- Deskresearch
- Focusgroepen, klantenpanels en interviews
- Fieldwork
- Data-analyses en reporting

Workshops

- FX introductie
- Inhoudelijke workshops a.d.h.v. LEGO® SERIOUS PLAY®
- Kennissessies



are you ready
for the future?



PROUD
EXPERTS