

PVKO WINTERFESTIVAL



CX UNRAVELED





**AI will not replace the
CX professional, but it will
replace the CX professional
who does not embrace AI.**

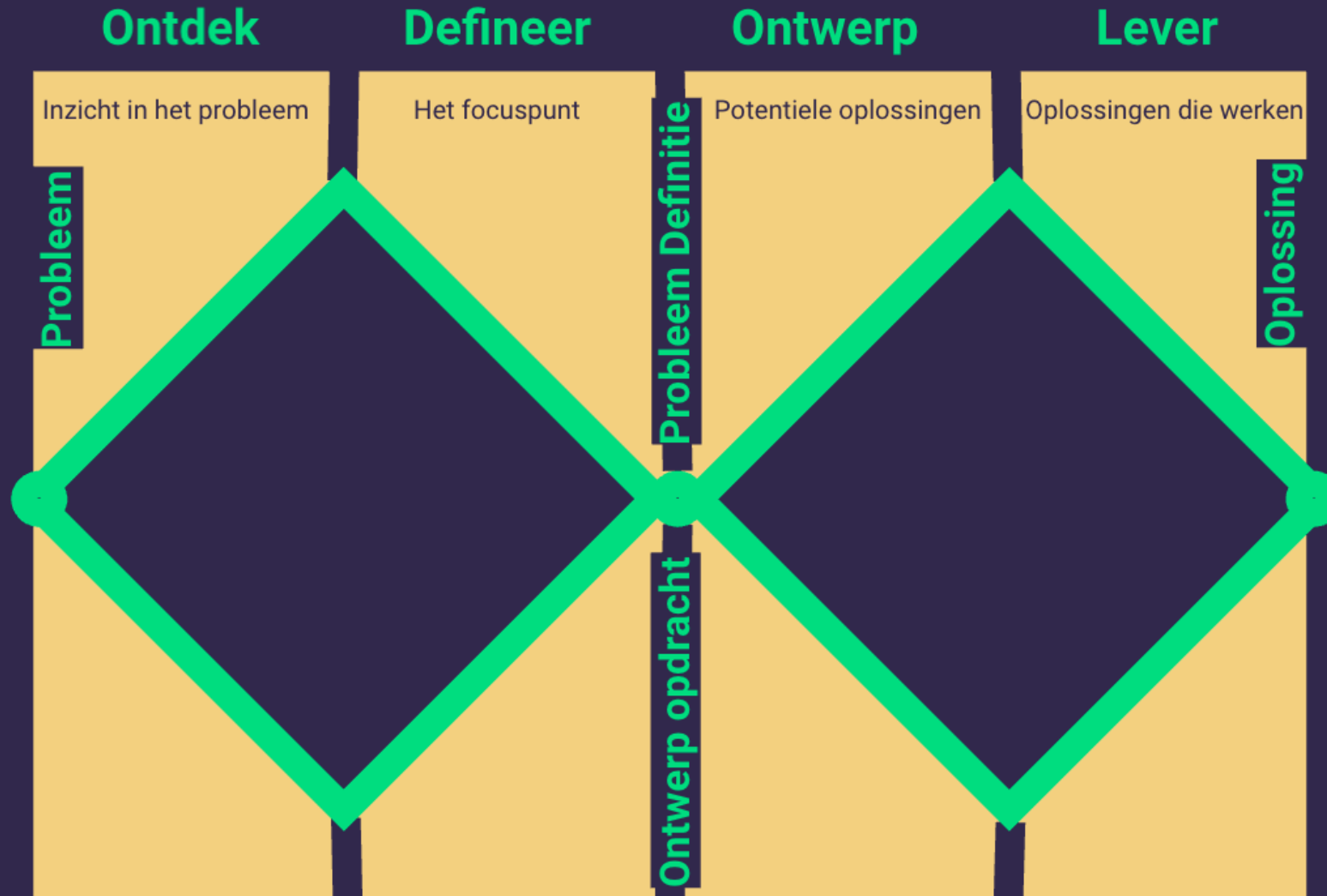
KLANTBELEVING EN SERVICE DESIGN

In klantbeleving gaat het erom dat we producten en services rondom mensen ontwerpen in plaats van mensen leren hoe ze ze moeten gebruiken:

mensgericht design, in plaats van technologiegericht design



DOUBLE DIAMOND VAN PROBLEEM NAAR OPLOSSING





AI



A group of five people are seated around a table in what appears to be a conference or panel discussion setting. A woman in the center is speaking into a microphone. The background shows rows of empty chairs on a stage.

ARTIFICIAL INTELLIGENCE

**ALS TERM OVERHYPED
ALS TECHNOLOGIE ONDERBENUT**

ARTIFICIAL INTELLIGENCE

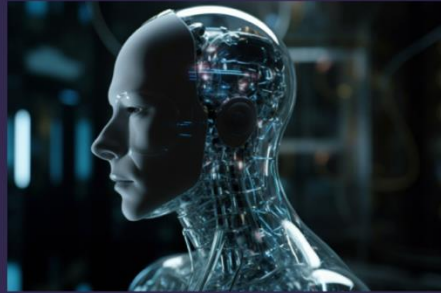


**KAN VOELEN ALS EEN TREIN
DIE VOORBIJ DENDERT**

AI: ARTIFICIAL INTELLIGENCE

KUNSTMATIGE INTELLIGENTIE

De wetenschap om computers slim te maken

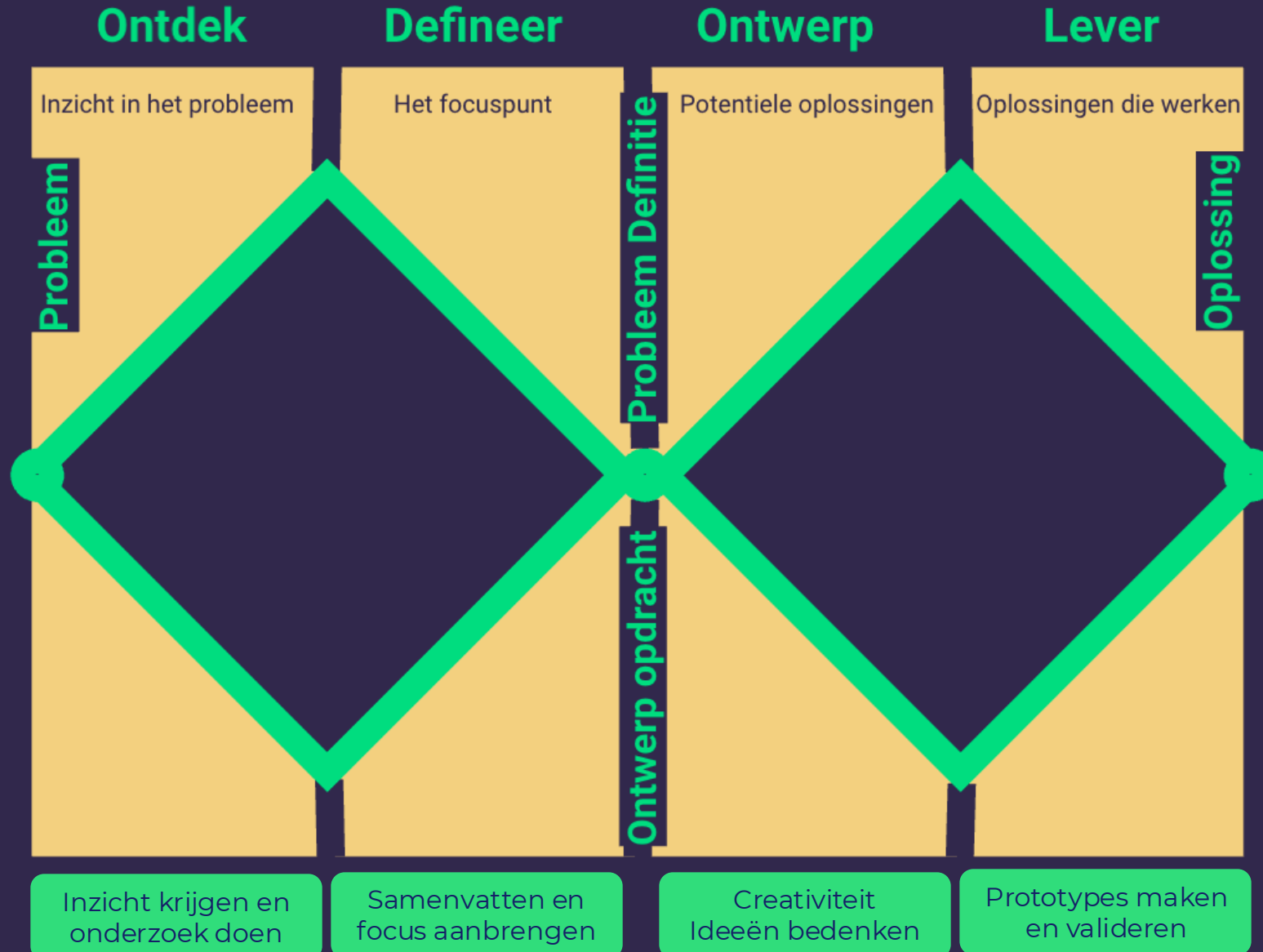


- Begrijpen van taal
- Redeneren
- Leren
- Problemen oplossen
- Ideeën bedenken
- Maken van beslissingen

En meer!!



AI ALS JE PARTNER IN DE DOUBLE DIAMOND



AI TOOLS



OPENAI CHATGPT



MICROSOFT COPILOT



GOOGLE GEMINI



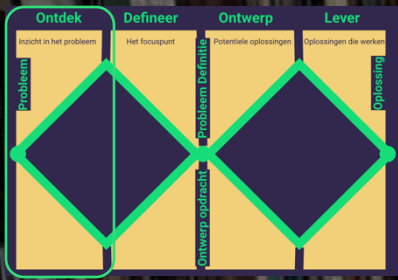
ANTHROPIC CLAUDE



A man with a blue shirt is shown from the chest up. The right side of his face is replaced by a white, futuristic robot head with a glowing green eye. His right hand is a white, articulated robot hand. The background is filled with a complex network of blue and orange cables, suggesting a data center or server room. Two dark blue rounded rectangular boxes contain white text.

**MET AI TOOLS
WERK JE ...**

**LEUKER
SLIMMER
CREATIEVER
EFFECTIEVER
SNELLER**



STAP 1 ONDERZOEK EN KRIJG INZICHT

CHATGPT


AI Chatbot voor gesprekken, informatie en creatie

What can I help with?

Message ChatGPT



 Create image

 Surprise me

 Make a plan

 Summarize text

More

OEFENING

**Vraag ChatGPT om voor HTM (Haagse Tram
Maatschappij) de belangrijkste personas te
genereren met informatie over hun behoeftes,
gedragingen, de grootste ervaren pijnpunten
van dit moment en wat je nog meer wilt weten.**



Persona 1: De Forens

- **Demografie:**

Leeftijd: 30-50 jaar

Beroep: Kantoorwerk, onderwijs, zorg, of dienstensector

Locatie: Woonachtig in Den Haag, reist dagelijks naar werk

- **Gedragingen:**

- Gebruikt HTM dagelijks tijdens de spitsuren.
- Reist op vaste routes, meestal van huis naar werk en terug.
- Plant de reis vooraf met apps zoals Google Maps of de HTM-app.
- Tijd is belangrijk, dus punctualiteit en snelheid staan centraal.

- **Behoeftes:**

- Betrouwbare en punctuele dienstregeling.
- Comfortabele zitplaatsen tijdens drukke uren.
- Makkelijke toegang tot reisinformatie, zoals realtime updates.
- Efficiënte overstapmogelijkheden naar andere vervoersmiddelen.

- **Pijnpunten:**

- Overvolle trams tijdens spitsuren.
- Vertragingen en onduidelijke communicatie.
- Slechte mobiele connectiviteit in sommige gebieden.
- Slechte aansluiting op treinen of bussen.

Persona 2: De Oudere Gebruiker

- **Demografie:**

Leeftijd: 65+ jaar

Beroep: Gepensioneerd

Locatie: Woonachtig in Den Haag of omliggende regio's

- **Gedragingen:**

- Reist buiten de spits, vaak voor sociale activiteiten, ziekenhuisbezoeken of boodschappen.
- Gebruikt papieren OV-chipkaart of abonnement (bijvoorbeeld 65+ kaart).
- Minder digitaal vaardig en minder afhankelijk van apps.

- **Behoeftes:**

- Toegankelijke trams en haltes (lage instap, leunbeugels, duidelijke bewegwijzering).
- Comfortabele rit, met zitplaatsen beschikbaar.
- Klantvriendelijk personeel dat kan helpen met vragen of problemen.

- **Pijnpunten:**

- Moeilijke toegang tot trams en haltes door hoogteverschillen of defecte liften.
- Onduidelijke communicatie over wijzigingen in dienstregelingen of haltes.
- Veiligheidsgevoelens, vooral in rustige tijden of bij drukke haltes.

Persona 3: De Jongere Reiziger

- **Demografie:**

Leeftijd: 12-25 jaar

Beroep: Scholier, student of beginnende professional

Locatie: Den Haag of omgeving

- **Gedragingen:**

- Gebruikt de tram voor school, universiteit, werk of sociale activiteiten.
- Sterk afhankelijk van mobiele technologie en sociale media.
- Reist vaak in groepjes of met vrienden.

- **Behoeftes:**

- Betaalbare tarieven (studentenkorting, kortingen voor jongeren).
- Gemakkelijke toegang tot Wi-Fi of opladerpunten.
- Duidelijke, snelle informatie via digitale kanalen.

- **Pijnpunten:**

- Frequent gemiste overstappen door onduidelijke bewegwijzering.
- Onvoldoende plekken om fietsen mee te nemen.
- Slechte hygiëne in de trams.

Persona 4: De Toerist

- **Demografie:**

Leeftijd: 20-60 jaar

Beroep: Internationale reizigers of binnenlandse dagjesmensen

Locatie: Tijdelijk bezoek aan Den Haag

- **Gedragingen:**

- Gebruikt HTM om bezienswaardigheden te bezoeken (bijvoorbeeld Binnenhof, Scheveningen, Madurodam).
- Onbekend met het lokale openbaar vervoersysteem.
- Neemt vaak impulsieve beslissingen over routes en haltes.

- **Behoeftes:**

- Eenvoudig ticketsysteem dat geschikt is voor korte verblijven (dagpassen).
- Heldere en meertalige informatie (Engels, Duits, Frans).
- Duidelijke routekaarten en bewegwijzering op haltes en in de tram.

- **Pijnpunten:**

- Onbekendheid met OV-chipkaart en gebrek aan kaartautomaten op elke halte.
- Onvoldoende informatie over toeristische attracties langs de routes.
- Problemen bij overstappen door taalbarrières of gebrek aan inzicht in reismogelijkheden.

ER IS MEER DAN CHATGPT!

ChatGPT, Perplexity, NotebookLM



PERPLEXITY

AI zoektool voor op het web voor duidelijke antwoorden

Google

wat zijn de grootste frustraties van treinreizigers van HTM?

Alle Afbeeldingen Nieuws Video's Boeken Web Financieel Tools

Dit zijn resultaten voor wat zijn de grootste frustraties van treinreizigers van HTM?
Zoek in plaats daarvan naar wat zijn de grootste frustraties van treinreizigers van HTM?

AD.nl
https://www.ad.nl/den-haag/trams-en-bussen-blijven...
Trams en bussen blijven minder vaak rijden in Den Haag ...
18 sep 2024 — Ook na half oktober blijft de HTM beduidend minder ritten rijden dan de bedoeling is. De vervoerder wordt geplaagd door een personeelstekort ...

Meer om te vragen

Hoeveel medewerkers heeft HTM?

Hoe oud zijn de trams in Den Haag?

Wat voor bedrijf is HTM?

Wat betekent HTM?

HTM
https://www.htm.nl/over-htm/spreekbeurt/leuk-om...
Leuk om te weten!
HTM is het openbaar vervoerbedrijf van Den Haag en omstreken. Ontdek leuke feitjes over trams, bussen en meer.
Bevat niet: [frustraties](#) | Resultaten tonen met: [frustraties](#)

NS Community
https://community.ns.nl/dienstregeling-59/index8
Mijn dagelijkse frustraties met de NS wanprestaties
29 jan 2024 — En zoals ik aangaf had ik regelmatig 15 minuten vertraging op een reis van 26 minuten, soms wel 3 of 4 keer week, dat is zo'n 57,7%. Daarnaast ...

NS Community
https://community.ns.nl/dienstregeling-59/index19
Mijn dagelijkse frustraties met de NS wanprestaties
29 jan 2024 — Het is zelfs zo erg dat als je op Maastricht - Aachen zoekt, de NS app veel bussen laat zien, ook als je alleen om treinen vraagt.

Treinreiziger
https://www.treinreiziger.nl/htm-kan-meer-rijden-nu-pe...
HTM kan meer rijden nu personeelstekort is geslonken
8 jan 2025 — HTM rijdt meer trams en bussen in de regio Den Haag nu het personeelstekort bij het openbaarvervoerbedrijf kleiner is.
Bevat niet: [grotele frustraties](#)

AD.nl
https://www.ad.nl/rotterdam/bomvolle-metros-en-ee...

perplexity

wat zijn de grootste frustraties van treinreizigers van HTM

Sources

De 10 grootste ergernissen in de trein - Goedkope treinkaartjes
goedkooptreinkaartje

HTM Klantenservice | Contactformulieren
htm

HTM kan meer rijden nu personeelstekort is geslonken
treinreiziger

Show all

Perplexity

De grootste frustraties van treinreizigers van HTM zijn:

1. Vertragingen en verstoringen in de dienstregeling 1.
2. Overvolle treinen, vooral tijdens spitsuren 1.
3. Gebrek aan zitplaatsen 1.
4. Onhygiënische omstandigheden, zoals vuile stoelen, vieze vloeren en onfr toiletten 1.
5. Geluidsoverlast van luidruchtige medereizigers 1 4.
6. Mensen die hun tassen op zitplaatsen zetten in drukke treinen 4.
7. Reizigers die eten met sterke geuren consumeren in de trein 4.
8. Passagiers die bij dezelfde deur willen instappen, wat leidt tot opstopping
9. Slechte wifi-verbinding in de trein 4.
10. Reizigers die hun voeten op de tegenoverliggende stoel plaatsen 4.

Het is belangrijk op te merken dat HTM recentelijk haar dienstverlening heeft verbeterd door het personeelstekort is afgenomen, waardoor er meer trams en bussen kunnen rijden in de regio Den Haag 3.

Search Videos +

Generate Image +

Related

- Wat zijn de meest voorkomende klachten over treinreizen bij HTM +
- Hoe vaak ervaren treinreizigers vertragingen bij HTM +
- Welke maatregelen neemt HTM om overvolle treinen te voorkomen +
- Hoe reageren treinreizigers op luidruchtige medereizigers +
- Wat zijn de meest gesignaleerde ergernissen in de trein bij HTM +

Share Rewrite

Like Comment

Google levert ingrediënten

Perplexity serveert de maaltijd



CX UNRAVELED

NOTEBOOK LM

AI assistent voor analyse van je eigen documenten

Welcome to NotebookLM

My Notebooks

+ Create new

Most recent

FLOX
Nov 14, 2024 - 1 source

Schiphol
Nov 19, 2024 - 1 source

Peter Verheijde
Nov 17, 2024 - 1 source

Suzuki Autos
Aug 12, 2024 - 46 sources

NotebookLM

Add sources

Sources let NotebookLM base its responses on the information that matters most to you.
(Examples: marketing plans, course reading, research notes, meeting transcripts, sales documents, etc.)

Upload sources

Drag & drop or [choose file](#) to upload

Supported file types: PDF, .txt, Markdown, Audio (e.g. mp3)

Google Drive

Google Docs Google Slides

Link

Website YouTube

Paste text

Copied text

Source limit 3 / 50

Chat

HTM

3 sources

The first source is promotional material for HTM, a public transportation system in the Hague region, emphasizing its commitment to efficient and user-friendly service. The second source consists of extensive customer feedback data on various aspects of HTM's services, including passenger comfort, frequency of service, payment ease, and driver behavior, collected over several months. The feedback reveals both positive experiences and numerous complaints related to overcrowding, equipment malfunctions, and disruptive passengers. A final section includes detailed personal accounts from a frequent HTM user, providing additional insights into their experiences. The combined sources offer a comprehensive view of HTM's operations from both the company's and the customer's perspectives.

Save to note

Add note Audio Overview Briefing doc

Start typing... 3 sources

What overall passenger experiences shape HTM's service quality? How effectively

NotebookLM can be inaccurate, please double check its responses.

Studio

Audio Overview

Deep Dive conversation
Two hosts (English only)

Customize Generate

Notes

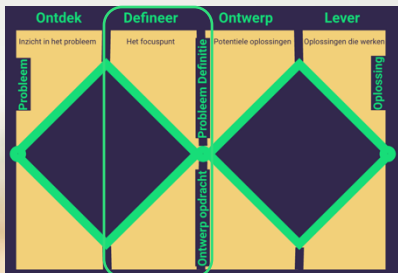
+ Add note

Study guide Briefing doc

FAQ Timeline

New Saved Note
Common Positive Feedback Themes Many HTM tram passengers report positive experiences. Passengers frequently praise: Friendly...

New Saved Note
The most common complaints from HTM tram passengers are: Overcrowding, particularly during peak hours [1-54]. Many...



STAP 2 VAT SAMEN EN FOCUS

PROBLEEM DEFINITIE EN DESIGN CHALLENGE

PROBLEM DEFINITION

1

What is the problem?

4

What is the goal, what is the desired effect of the solution?

2

For who(m) is it a problem?

5

Which side effects do you want to avoid?

3

Describe the relevant context.

6

What is allowed? Which restrictions do you have to work with?

DESIGN CHALLENGE

I/We want

.....
[target users]

to

.....
.....
.....
[effect you want to accomplish]

because

.....
.....
.....
[reason(s) why this effect is relevant for your user in this context]

Preliminary list of requirements

-
-
-



What can I help with?

Message ChatGPT



Create image

Brainstorm

Summarize text

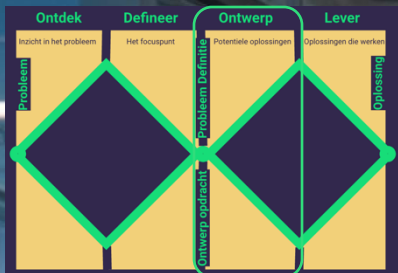
Analyze images

Code

Help me write

Surprise me

Make a plan



STAP 3 BEDENK OPLOSSINGEN

VRAAG CHATGPT OM IDEEEN TE GENEREREN

NEXT GEN INVESTING

ChatGPT can match the top 1% of creative human thinkers, says new study

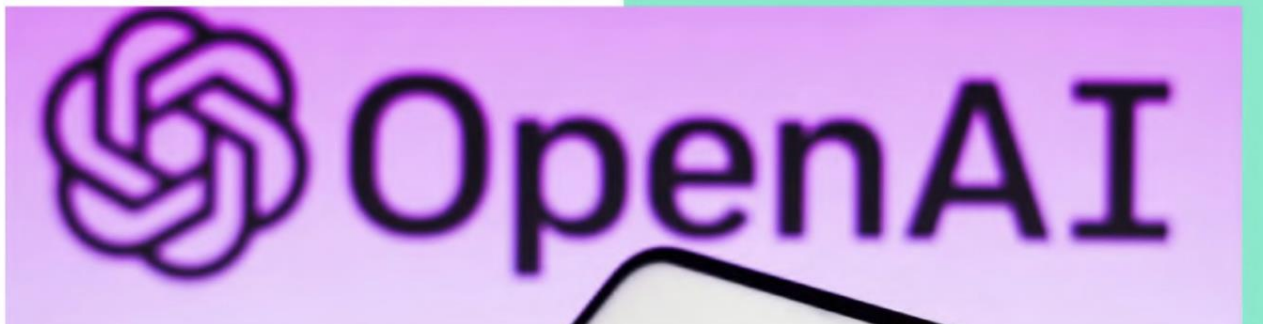
Published Mon, Jul 17 2023•9:00 AM EDT • Updated Mon, Jul 17 2023•9:50 AM EDT



Aditi Shrikant

@ADITI_SHRIKANT

SHARE    



Trending Now

- 1 Top 5 regrets people have on their deathbeds: What they can teach us about leading healthy, fulfilled lives



CX UNRAVELED

OEFENING 2

Vraag ChatGPT om de volgende design challenge op te lossen:

Wij willen dat ...

Incidentele reizigers van HTM een positieve, onderscheidende en memorabele ervaring hebben bij het uitstappen, waarbij zij geen stress of ongemak ervaren door drukte of geduw omdat dit hen helpt om HTM te herinneren als een prettige en betrouwbare keuze voor openbaar vervoer, wat hen motiveert om in de toekomst opnieuw voor HTM te kiezen.

Tips

- *Beschrijf de design challenge en eventuele randvoorwaarden*
- *Geef ook duidelijk aan welke output je wilt hebben (aantal ideeën, compact of uitgewerkt)*
- *Geef ChatGPT een rol of een perspectief (bijvoorbeeld Tim Brown, Richard Branson, Donald Trump)*



Hier zijn vijf onderscheidende ideeën die voldoen aan de design challenge:

1. **Dynamische Lichtgeleiding**

Bij het naderen van een halte worden dynamische LED-lichtlijnen op de vloer en in de voertuigen geactiveerd. Ze leiden passagiers op een stressvrije en duidelijke manier naar de dichtstbijzijnde uitgang, terwijl ze ook drukke zones vermijden.

2. **Real-Time Uitstapcoach via App**

Een HTM-app notificatie geeft uitstap-tips en laat met animaties zien hoe passagiers zich het beste kunnen voorbereiden op het uitstappen, inclusief waar de rustigste uitgang te vinden is.

3. **Uitstap Zones met Geluid en Kleuren**

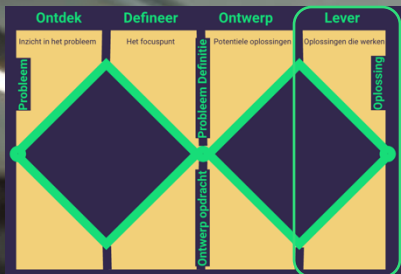
Haltes worden ingedeeld in zones met unieke kleuren en subtiele geluidssignalen die passagiers helpen intuïtief te positioneren, waardoor het geduw wordt verminderd.

4. **Virtuele Gastheer (AR-ervaring)**

Augmented Reality via de HTM-app of station schermen laat een virtuele gastheer zien die passagiers op een speelse manier begeleidt bij het uitstappen, inclusief persoonlijke tips.

5. **Automatisch Openstellende Deurzones**

Sensoren bij drukke haltes analyseren de passagiersstroom en activeren automatisch extra uitstapdeuren indien nodig, waardoor de uitstapstroom sneller en efficiënter verloopt.



STAP 4 MAAK EN TEST PROTOTYPES

SERVICE ADVERTISEMENTS

DALL·E

By ChatGPT



Autonomous
gratitude drone



Bedankkaartjes
bij de uitgang

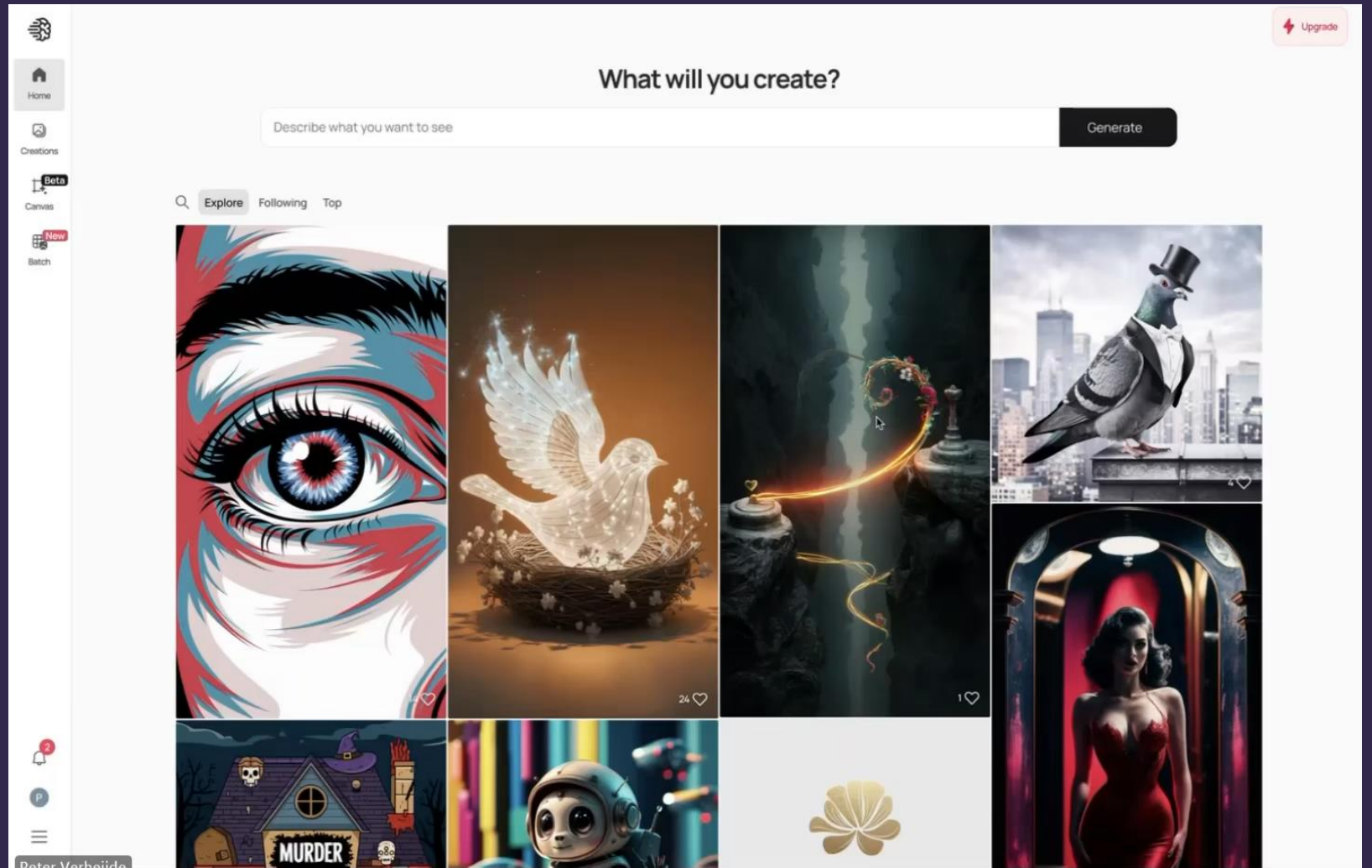


Schone frisse
uitstapzones



CX UNRAVELED

SERVICE ADVERTISEMENTS



UIZARD DIGITAAL PROTOTYPE

The screenshot displays the Uizard Pro web application interface. On the left is a sidebar with navigation options: 'Pro' (top), 'Peter's Organiz...' (with a dropdown arrow), 'Projects' (with a plus icon), 'Templates', 'Team', 'Brand' (with a 'Betas' badge), and 'Learn'. The main workspace is titled 'Start creating' and features four large cards: 'New blank project', 'Generate with Autodesigner' (with a 'Betas' badge), 'Start from screenshot', and 'Start from template'. Below this is a 'Projects' section with a search bar and a 'Sort by: Last edited' dropdown. It shows a grid of project thumbnails, each with a title, update time, and a 'PV' badge. The projects are: 'Tram Travel HTM' (Updated 54 minutes ago), 'KittenConnect' (Updated 2 days ago), 'GymClassPro' (Updated 2 days ago), 'CX Unraveled' (Updated 3 days ago), and 'CX Unraveled Courses overview' (Updated 3 days ago). A 'Refer' button is visible in the bottom left of the workspace. In the bottom right corner, there is a circular icon with a question mark and a red notification dot. The 'CX UNRAVELED' logo is located in the bottom right corner of the overall image.

UIZARD DIGITAAL PROTOTYPE

Design review

Feedback

Focus predictor

✓ What works great

1. Clear Navigation

The bottom navigation bar is well-structured and clearly labeled, making it easy for users to understand how to navigate the app.

2. Engaging Imagery

The use of vibrant and relevant images for each category and tram tour enhances the visual appeal and can help users make selections more enjoyably.

3. Search Functionality

The prominent placement of the search bar at the top of the screen is excellent for accessibility and encourages users to actively engage with the app's content.

4. Categorization

The categorization of different attractions (Museums, Parks, etc.) is well executed, making it easy for users to find what they are interested in.

5. Heart Icons for Favorites

The heart icons on tram tours allow users to easily mark their favorite routes, enhancing user interaction and personalization of the app.

⚠ What needs improvement

1. Text Legibility in Buttons

The text within the 'Buy ticket' button on the 'Tram of the day' card is slightly hard to read due to its small size and the button's color scheme. Increasing the font size or adjusting the color contrast could improve legibility.

2. Consistency in UI Elements

The heart icons' placement and style vary across different sections. Standardizing the look and placement of these icons could improve the UI's consistency.

3. Information Density

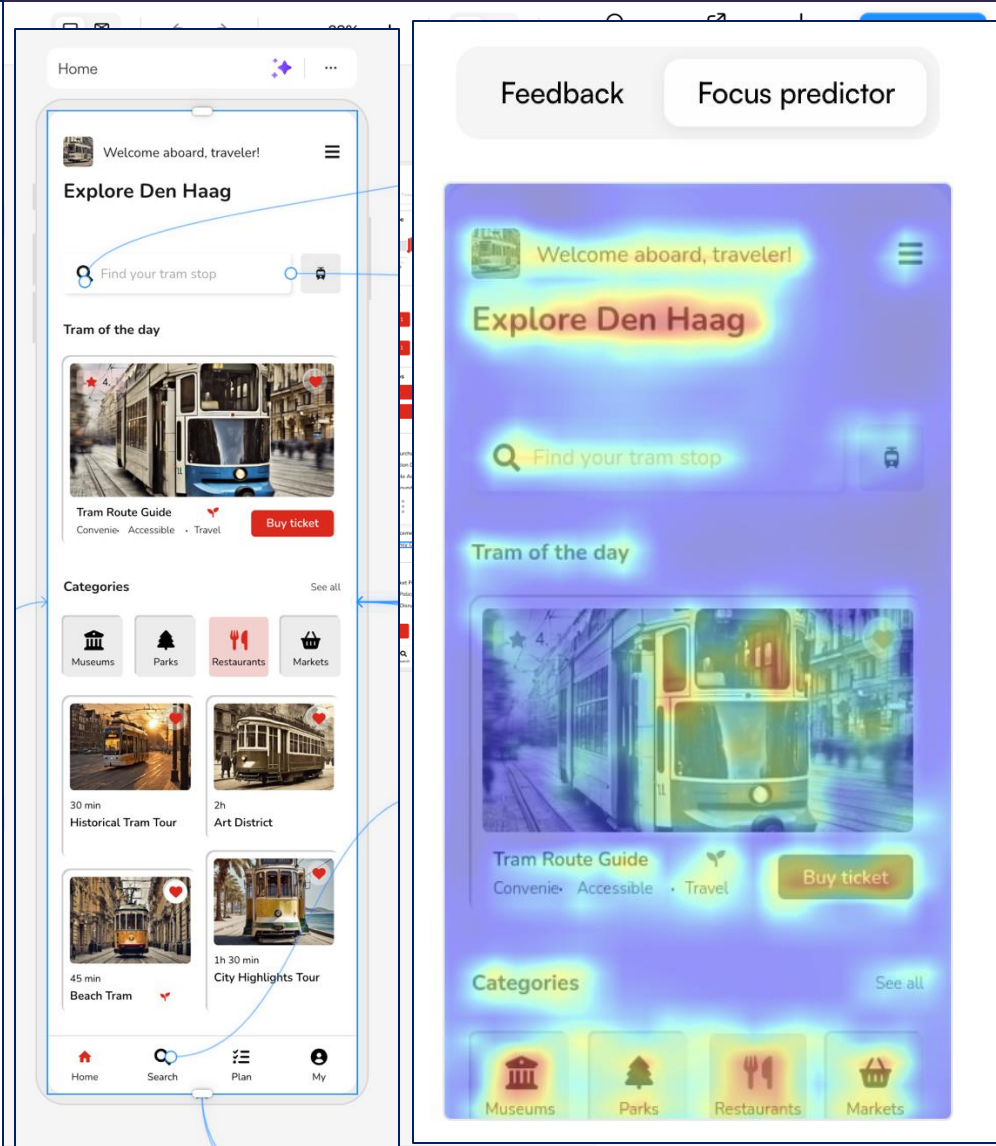
The 'Tram of the day' section might benefit from a bit more information about the tram route directly on the main screen, such as the route number or key stops, to aid quicker decision-making.

4. Visibility of System Status

It's unclear if tapping the heart icon or any part of the tram tour cards has an immediate effect, such as adding to a favorites list or opening more details. Providing immediate visual feedback would enhance user interaction.

5. Accessibility

The color contrast between the text and background in some areas (e.g., the 'Buy ticket' button) might not meet accessibility standards for users with visual impairments. Reviewing and adjusting the contrast levels could make the app more accessible.



fiverr.

Luigi @luigiflorente
Freelance AI Video Maker

**AI
TOOK
MY
JOB**

TO THE NEXT LEVEL

fiverr.

Gili @gilidavid
Freelance AI Artist

**AI
TOOK
MY
JOB**

TO THE NEXT LEVEL

fiverr.

Eric @fashionconsult
Freelance AI 3D Artist

**AI
TOOK
MY
JOB**

TO THE NEXT LEVEL

ONS ADVIES

- Maak je werk leuker, slimmer, effectiever, creatiever met AI.
- Gebruik AI als je partner in Service Design.
Nodig AI uit voor elke stap in de Double Diamond.
- Brief AI altijd duidelijk en volledig, en blijf kritisch en check de output.
- Begin met experimenteren!



ONZE AI TOOLS



CX UNRAVELED

ChatGPT

Maakt teksten, beantwoordt vragen, lost creatieve problemen op en meer. Onze favoriete en meest all-round AI-assistent!

NotebookLM

Analyseert en vat de inhoud van jouw eigen documenten samen. Handig als je lange rapporten, kwalitatieve data of gesprekken wilt analyseren.

perplexity

Doorzoekt het web op basis van jouw vraag en geeft beknopte antwoorden met bronvermelding. Vergeet Google. Dit is je nieuwe zoekmachine.

Napkin

Maakt visualisaties van complex beschreven concepten. Kies het perfecte figuur of diagram en je boodschap wordt in 1 oogopslag helder.

ideogram

Maakt realistische foto's precies zoals jij ze wilt. Je hebt geen stock foto's meer nodig om je presentaties op te pimpen.

invideo

Maakt en bewerkt korte inhoudelijke video's met een duidelijke voice over en ondersteunende beelden.

HeyGen

Gebruikt realistische avatars voor communicatie en presentaties, met de boodschap en in de taal die jij kiest.

NEXT

Je database met klantinzichten. Analyseert kwalitatieve data zoals interviews, salesgesprekken, reviews en vertaalt deze naar bruikbare inzichten.

Volksportret

Onderzoeksgemeenschap representatief voor Nederland, waarmee je feedback krijgt op concepten en prototypes voor jouw doelgroep.

uizard

Maakt het eenvoudig om apps en websites te testen. Zet je ideeën en schetsen moeiteloos om in interactieve prototypes.

CONTACT

HELLO@CXUNRAVELED.COM



CX UNRAVELED

CX & AI in 1 Day

8 hours training in a small group

Inspiring, hands on, personal, and fun

Discover how AI elevates and reshapes the role of CX professionals

CX & AI : THEORY AND PRACTICE

- Explore the history and evolution of AI: understand its journey from AI birth to today's game-changing technology.
- Discover essential tools and applications: learn about the top AI tools and apps reshaping CX and practical ways to use them in your work.
- Get inspired by AI best practices used by CX leaders and get prepared for the evolving role of the CX professional.
- And discuss the concerns about AI and how to deal with them.

WORK ON YOUR OWN DESIGN CHALLENGE

- Hands-on experience: use AI tools to solve your own design challenge and apply insights to your specific use case.
- Learn how to apply AI in service design, from research to ideation to rapid prototyping, and see how AI can drive innovative solutions.

FEBRUARY 5th
09.00 - 17.00 CET
AMSTERDAM



DOUBLE DIAMOND SUPPORTED BY AI



OUR WAY OF WORKING

To ensure an optimal learning experience, the masterclass will have a personal intake to discuss your level of knowledge and learning goals, as well as a follow up coaching session in which we can further discuss on how to apply your learnings into your personal context.

This 1-day Masterclass will be held at our office in Amsterdam. Price includes lunch, snacks & beverages.

PRICE € 799 (EXCL VAT)

Do you want to scale up your knowledge of AI,
work more effectively and create better experiences through AI?

THEN THIS MASTERCLASS IS FOR YOU!



MAAK KANS OP EEN GRATIS TRAINING

5 februari

3 juni

799 euro



CX UNRAVELED

CX UNRAVELED



Training
Coaching

Consultancy
Support

Inspiratie
Keynotes

Peter Verheijde
peter@cxunreveled.com

Thirza Schaap
thirza@cxunreveled.com

