

# Guidion



guidion

# Agenda



**Introductie**



**Onze reis**



**Vandaag**



**Lessen**



# Guidion

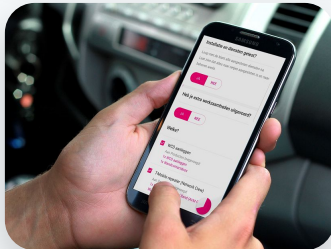
Our belief: We are human centric - organisations thrive when business and technology are built around the needs of people



+65  
NPS



B2B2X  
Focus



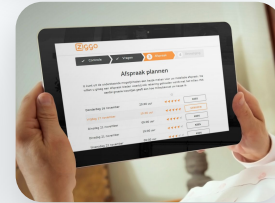
ServiceDesk  
7dgn p/wk



Actief in  
DE & NL



700.000  
klantbezoeken  
per jaar



BizModel met  
Zelfstandige  
Professionals



ISO  
9001:2015

vca<sup>v</sup>



HVD

NEN

comfort partners | TBI



gasservice  
gaswacht



Feenstra

Energiewacht  
Groep



VAN DER SLUIS  
Technische Bedrijven



+650  
Actieve Experts

# Onze reis

	Start up	Scale up	Vandaag
Cultuur	Ondernemerschap	Geluk	Bevlogenheid en people visie als startpunt voor CX binnen Guidion
Strategie	B2C eigen merk	B2B2C met klanten,- & landen teams	Mens, reis & proces gedreven. Platform met human touch
Service Design	Time well saved	Time well spent	Experience principles & Time well invested als volgende stap
Organisatie	1 Developer & klein operationeel team	2 Dev teams & business lines	Digital, Data, Change, operatie & Portfolio Management
Inzichten en meten	Callcenter KPIs met operationele procesplaten	Meetpunten op individuele (digitale) processen	Journey analytics, & klant feedback loop als volgende stap





# Cultuur & Strategie



## Uitdagingen

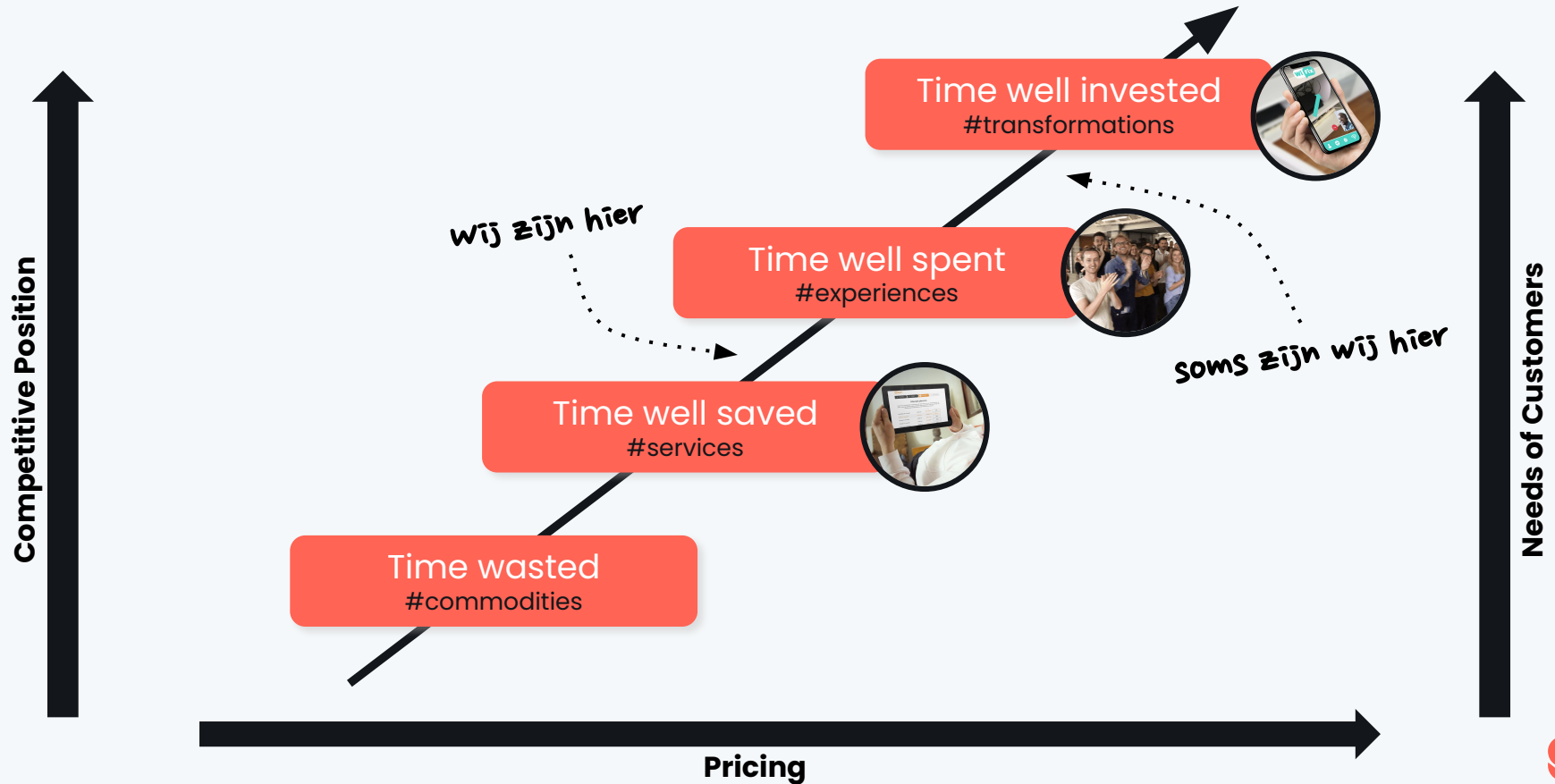
- Inside-out vs outside-in
- 1 vs 4 stakeholder groepen
- 'Accident vs design'
- Abstract vs concreet & pragmatisch

## Tools

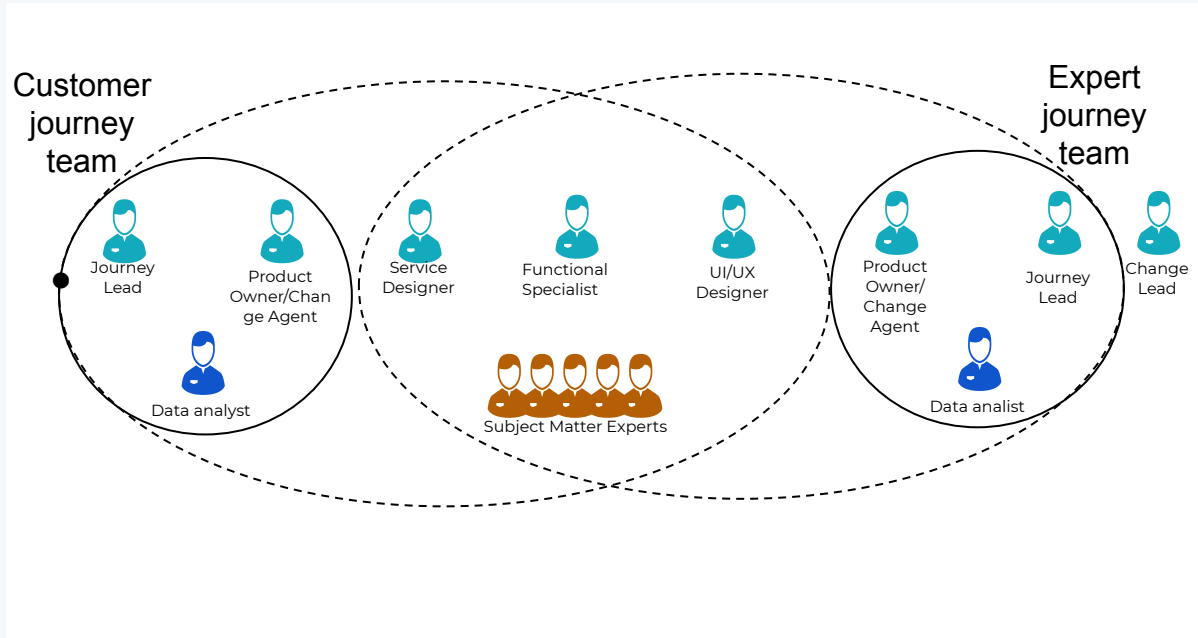
- *Masterclass voor vaste en flexibele medewerkers*
- *Toolkit*
- *Ambassadeurs Programma*



# Service Design. Beklimmen van de lader



# Organisatie: Specialisten & journey teams

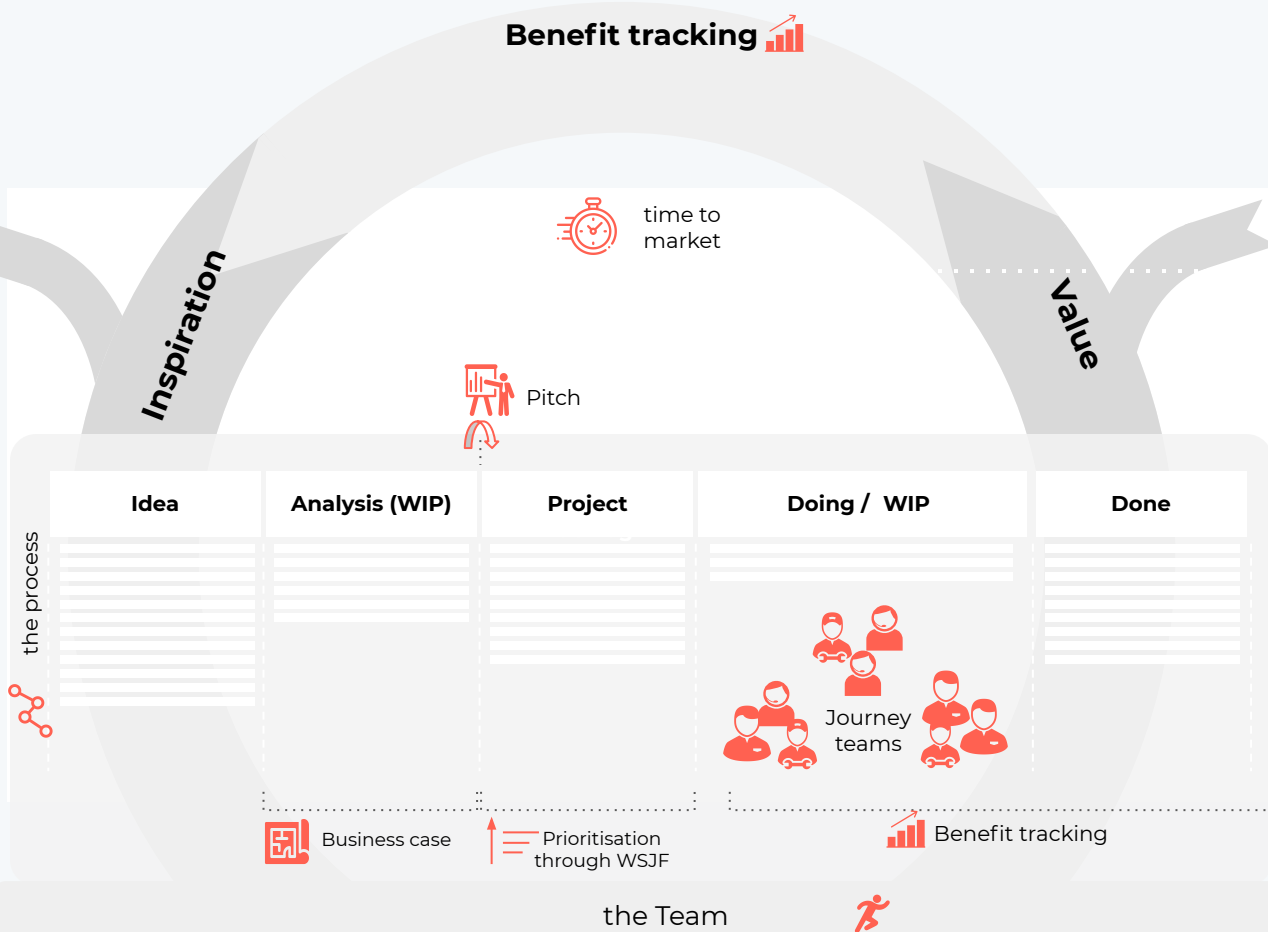


## Uitdagingen

- Operatie vs change
- Specialisten vs generalisten
- Eigen vs gedeelde resources
- Silos vs multi-disciplinair



# Organisatie: Portfolio management



## Uitdagingen

- Focus vs flexibiliteit
- Policy light vs process heavy
- Probleem vs oplossing
- Veel vs weinig WIP
- Eigenaar vs facilitator

*The journey teams use Google's 70-20-10 model for innovation*





# Lessen

## Strategie & cultuur

- Outside-in EN inside-out
- Concreet en pragmatisch
- Maak fouten en leer

## Organisatie

- 'Change' uit de operatie en aannemen van specialisten (Journey Managers, Service & UX Designers)
- Portfolio management bedrijfsbreed, transparantie in afwegingen & bouwen van vertrouwen
- Ruimte voor flexibiliteit en niet te veel tegelijk

## Meten & inzichten

- KPI boom
- Data democratie binnen duidelijke kaders en gedreven vanuit vakkennis



# The evolution of CX



Customer Service  
Customer Satisfaction  
Database Management  
Call Centres  
TQM



Relationship Marketing  
Sales Force Automation  
Cross Selling  
Journey Mapping  
Lean  
eCommerce  
Aggregators  
Data Protection/Privacy



Omnichannel  
IoT  
Artificial Intelligence  
Social Media  
Self Service  
Outside-In  
Simplicity  
NPS



Customer Experience  
Employee Experience  
Human Experience

