Klantgericht werken met profielen en persona's

Hoe benut je het goede van hokjesdenken?

pim
PLATFORM INNOVATIE IN MARKETING

Utrecht, 27 november 2018

Boudewijn Bugter en Natanja de Bruin

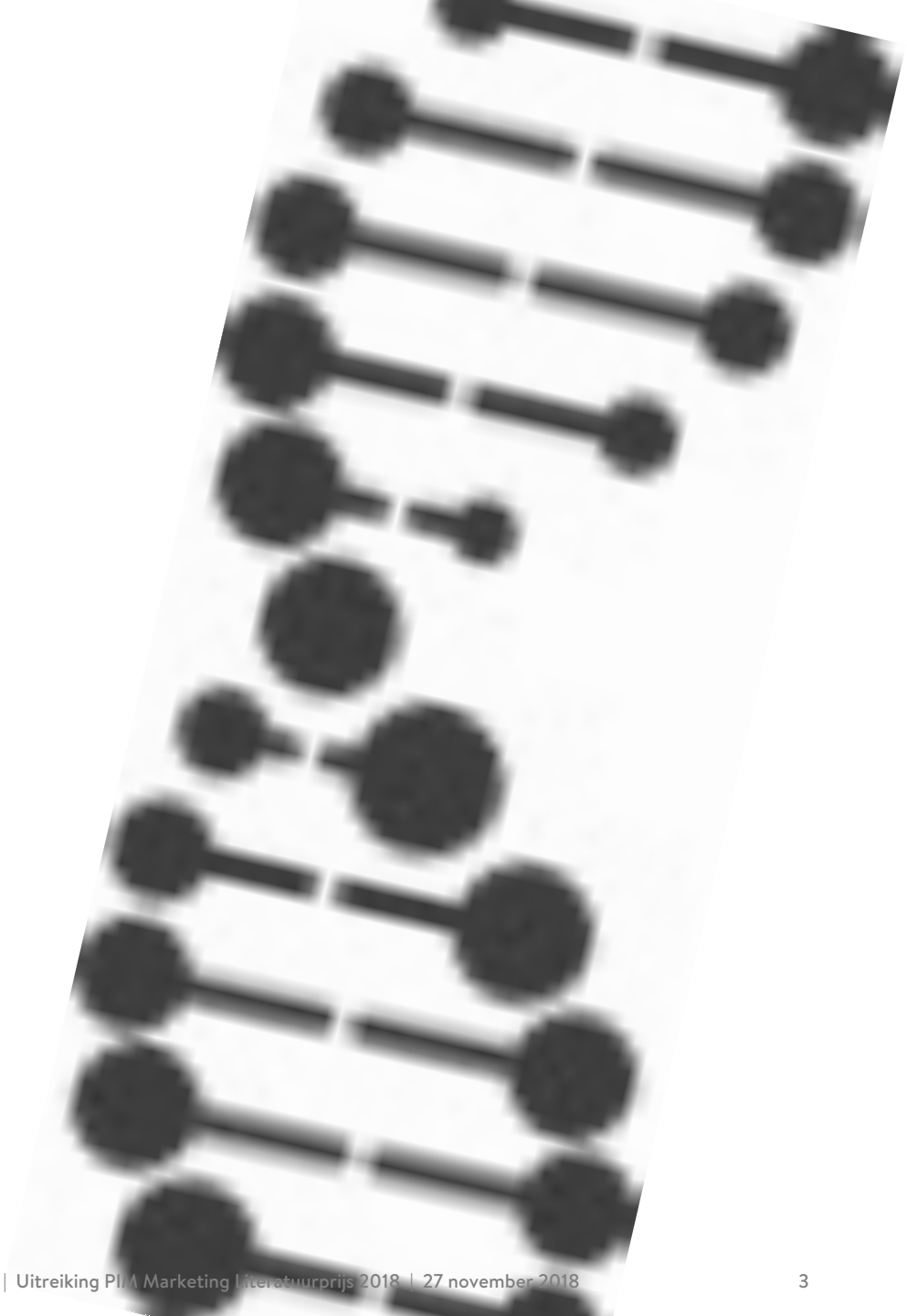
Dit boek is er om dezelfde reden dat ons bureau er is:

Slechte service de wereld uit

Dienstverlening en communicatie simpeler en makkelijker voor iedereen

Customer Obsession

De **klant in het DNA**
van je gehele organisatie.

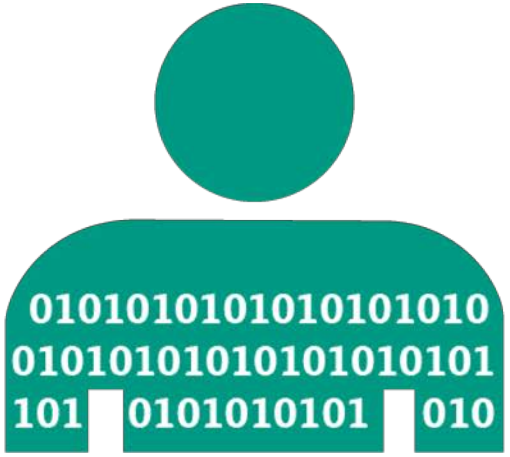


De **leefwereld van je klant**
is de hartslag van je dienstverlening.

Er zit veel goeds in hokjesdenken

persoonlijk profiel
klantprofiel
persona
gebruikersprofiel
gebruikersrol
gebruikerscategorie
klantgroep
doelgroep
segment
archetype
marktcluster

persona



het verhaal van …

bijvoorbeeld: naam, leeftijd, biografie, leefomstandigheden, gedrag, behoeften en beperkingen, persoonlijke doelen, sociologische, psychografische en demografische omstandigheden

klant-profiel

101 1010101010 101
010 0101010101 010
101 1010101010 101
010 0101010101 010
1010101010
0101010101
1010 1010

generieke data & segmentatie

bijvoorbeeld: manier van leven ('de tweeverdiener', 'de gescheiden ouder'); de manier van producten, diensten of kanalen gebruiken ('de dagelijkse websitebezoeker'); voorkeuren of gedrag ('de zelfstandige reiziger'); type werk ('de buitendienstmedewerker')

persoonlijk profiel

1010 1010
0101 0101
1010 1010
0101 0101
1010 1010
0101 0101
010 010

individuele data

bijvoorbeeld: contactgeschiedenis; correspondentie; betaalgeschiedenis (facturen, belastingen, boetes); aanvragen of bestellingen (inhoud, status en historie); persoonlijke gegevens (inzien of wijzigen); vragen/antwoorden in aanvraag- of dienstverleningsprocessen

Bron: Boudewijn Bugter & Natanja de Bruin, *Werken met profielen en persona's – Het goede van hokjesdenken* Van Duuren Management, 2018, p. 24

dienstverlening

digitale kanalen

recruitment

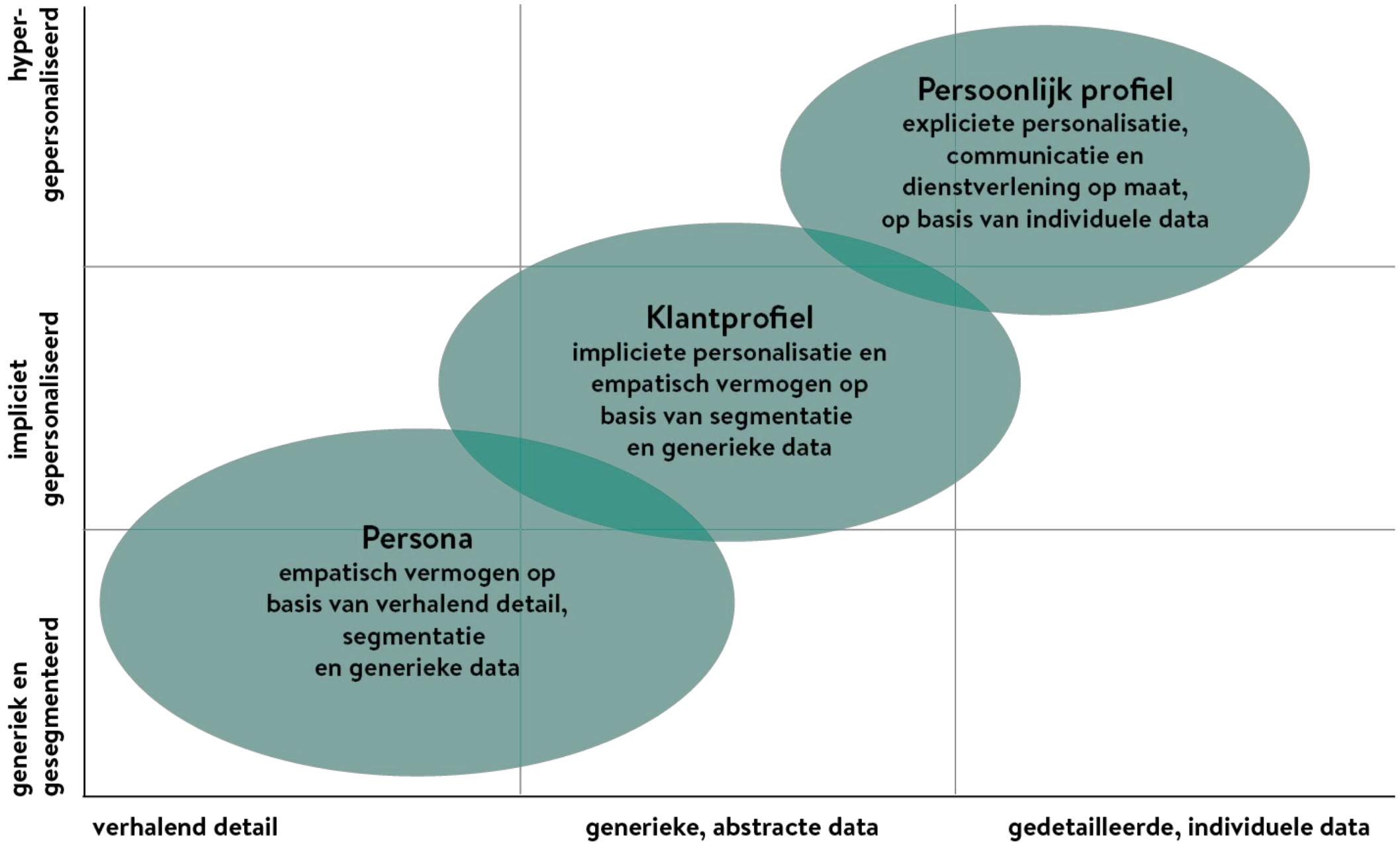
sales

marketing

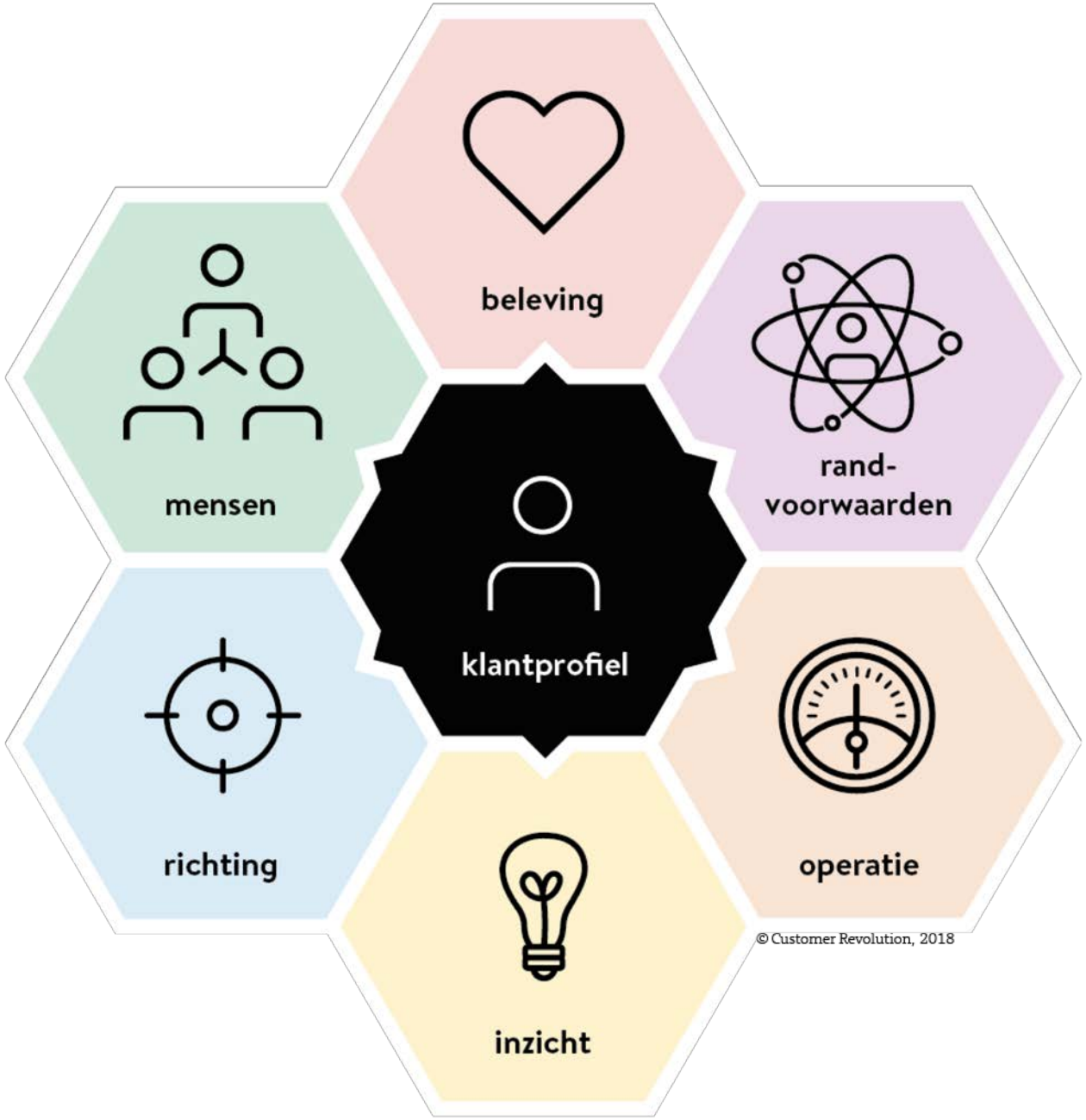
organisatieverandering

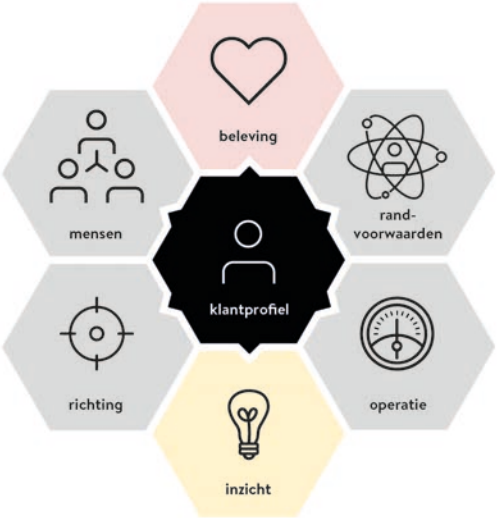
communicatie

et cetera...



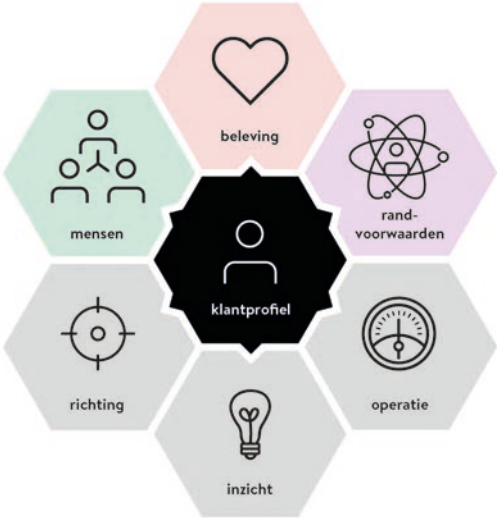
Bron: Boudewijn Bugter & Natanja de Bruin, *Werken met profielen en persona's – Het goede van hokjesdenken* Van Duuren Management, 2018, p. 42


beleving
mensen
rand-
voorwaarden
klantprofiel
richting
operatie
inzicht
© Customer Revolution, 2018



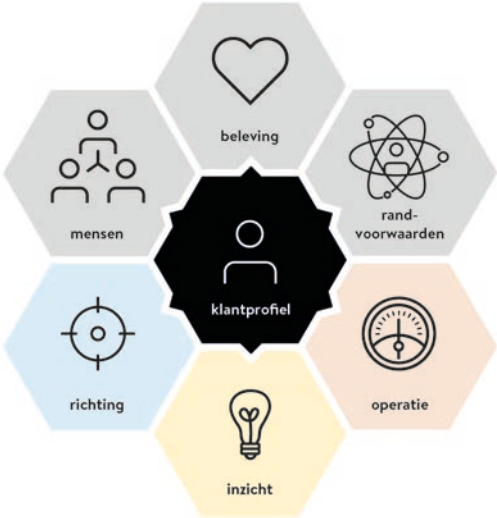
Service Experience

Wat is vanuit ***klantperspectief*** *nodig om excellente service te ervaren?*



Service Delivery

Wat is vanuit ***organisatieperspectief*** *nodig om excellente service mogelijk te maken?*



Service Management

Wat is vanuit ***management-perspectief*** *nodig om daarop te sturen?*

Op basis van verschil-lende klantprofielen denk je na over de klantreizen die elk type klant doorloopt.

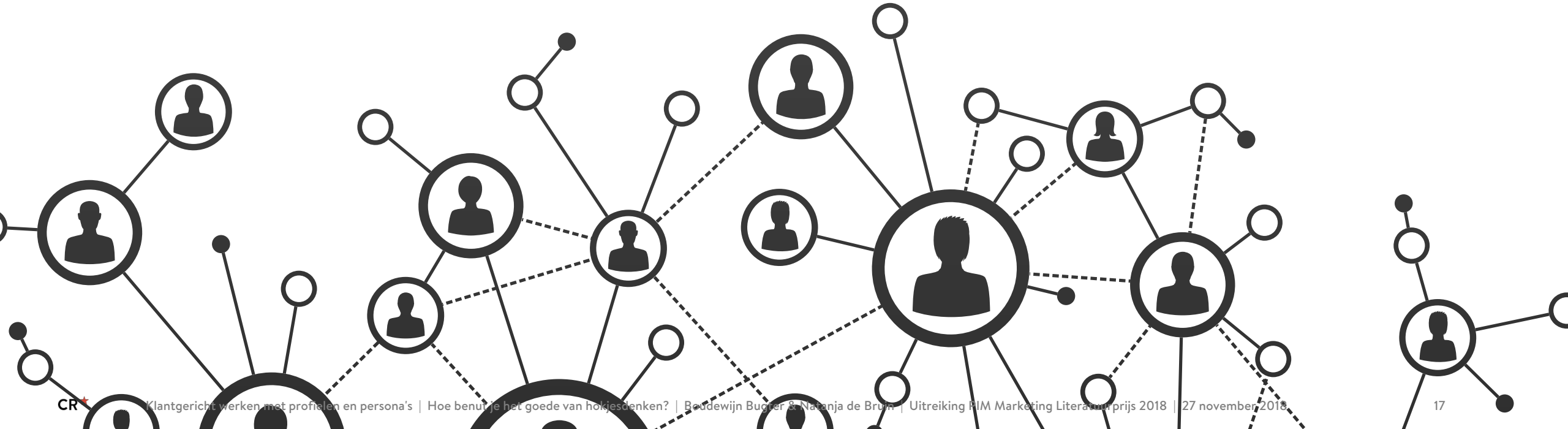
Oftewel: hoe ziet het dienstverleningsconcept eruit per klantgroep?

3 leidende principes

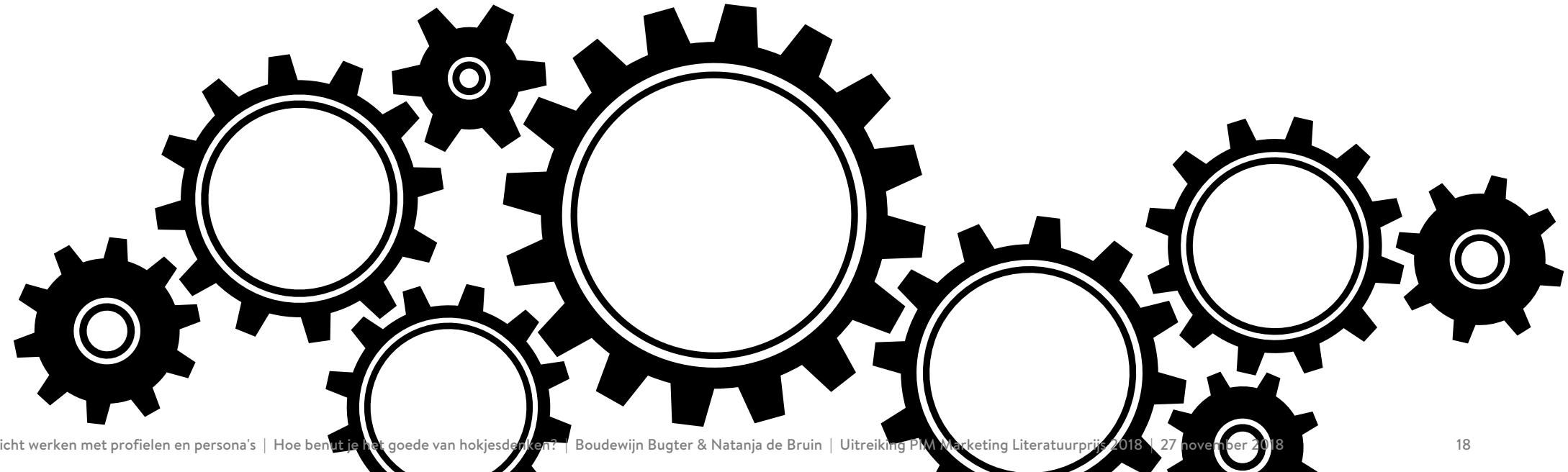
1

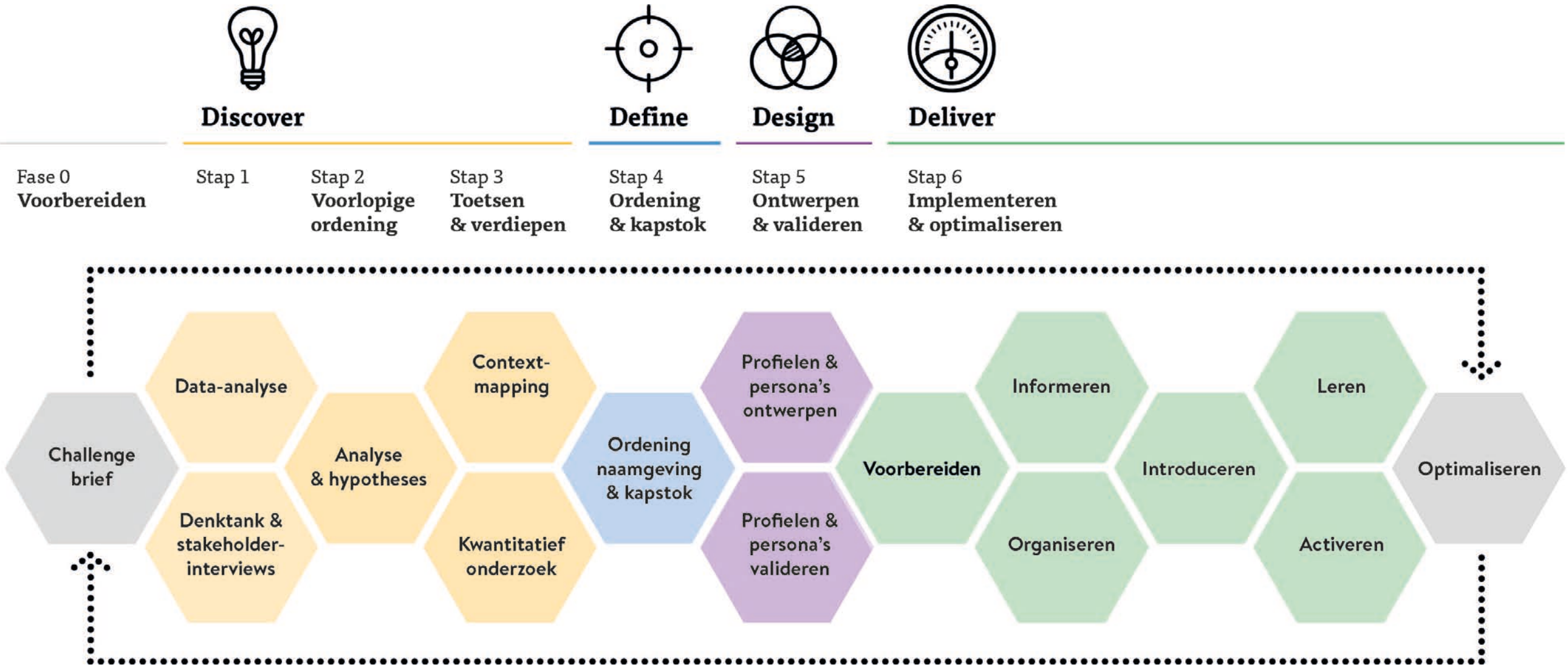
Profielen en persona's ontwikkel je in een **iteratief proces**.

2 Profielen en persona's raken de **gehele organisatie**.



3 Profielen en persona's zijn doorlopend '**work in progress**'.



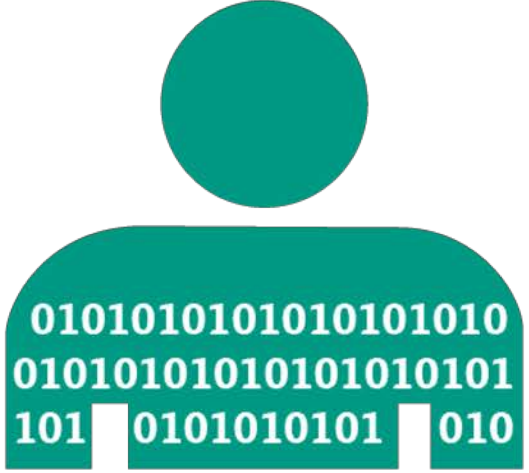

Discover
Define
Design
Deliver
Fase 0
Voorbereiden
Stap 1
Stap 2
Voorlopige ordening
Stap 3
Toetsen & verdiepen
Stap 4
Ordening & kapstok
Stap 5
Ontwerpen & valideren
Stap 6
Implementeren & optimaliseren
Challenge brief
Data-analyse
Denktank & stakeholder-interviews
Analyse & hypotheses
Context-mapping
Kwantitatief onderzoek
Ordening naamgeving & kapstok
Profielen & persona's ontwerpen
Profielen & persona's valideren
Voorbereiden
Informeren
Organiseren
Introduceren
Leren
Activeren
Optimaliseren

ethiek & privacy

In Rotterdam liegen de ambities er niet om: van 38.000 naar 30.000 mensen in de bijstand in 4 jaar.

Werken met profielen en persona's helpt om anders naar hen te kijken, om hen effectiever en persoonlijker te begeleiden.

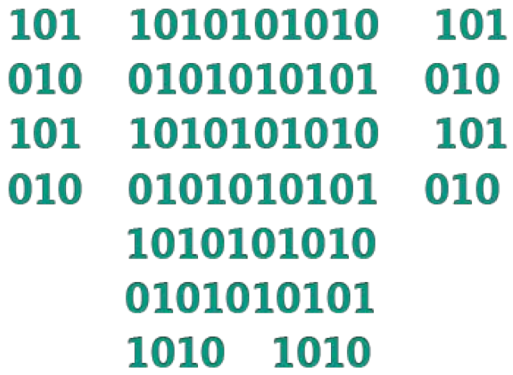
persona



klantgericht bejegenen en begeleiden: HOE

De persona's van de gemeente Rotterdam zijn bedoeld om casemanagers handvatten te geven om mensen te begeleiden, motiveren en zich in hen te verplaatsen; ze helpen om te bepalen HOE iemand wordt begeleid.

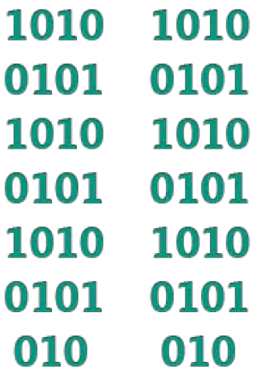
klant-profiel



hoogover indeling om de blik te verbreden

In Rotterdam hanteren we een hoogover-indeling, die werkzoekenden helpt om – samen met de casemanager – te bepalen waar ze zich op gaan richten. Dit zijn de uitstroom- of arbeidsmarktprofielen.

persoonlijk profiel



individuele data bepalen WAT er nodig is

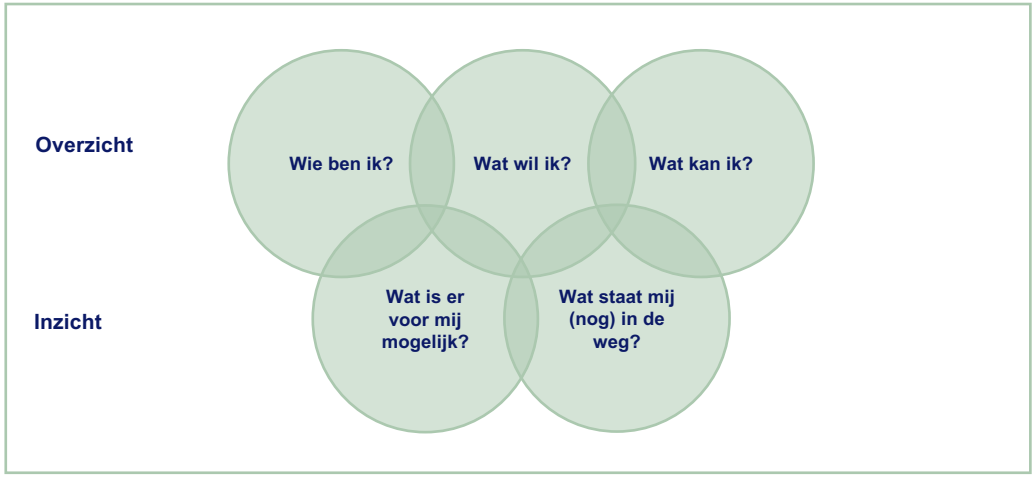
Aan de basis van alles wat er in de begeleiding van een werkzoekende gebeurt, ligt zijn of haar persoonlijke profiel. Daarin liggen (binnen de grenzen van de privacywetgeving, uiteraad) alle gegevens vast die nodig zijn voor een gerichte, persoonlijke dienstverlening en begeleiding naar werk of beweging.

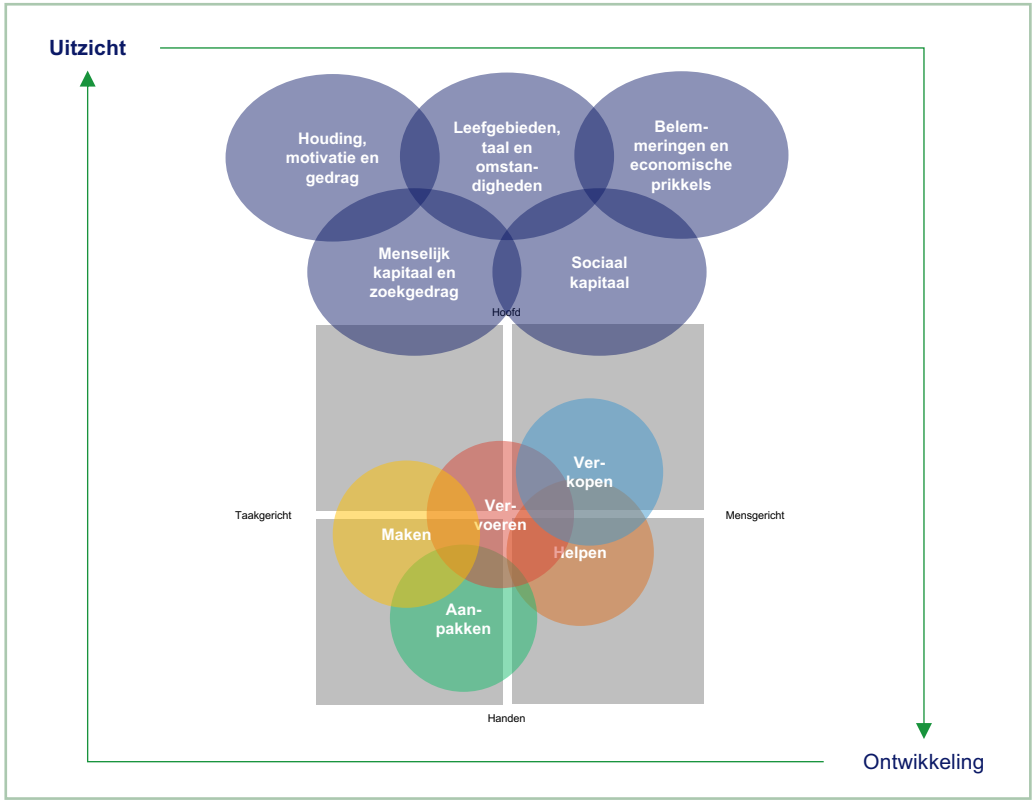
Fase 1
Startfoto

Fase 2
Uitzicht bepalen & begeleiden

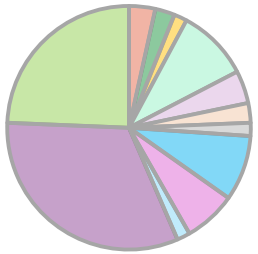
Ontwikkelperspectief
(mens- /arbeidsontwikkeling)

Uitstroomperspectief
(kansen op
arbeidsmarkt)





Wat brengen we in kaart?



Cyclus uitzicht & begeleiding

Jacintha Kieviet

Leeftijd: 35 jaar
In dienst: 6 jaar
Werkzaam: 32 uur per week
Kenmerken: Computerwerk, ad-hoc, nieuwsgierig

Bureamedewerker

Type functies: communicatiedeskmeur, managementassistent, beleidsmedewerker, ICT-medewerker

biografie

Bij de start van mijn werkdag check ik mijn mail en open ik de verschillende programma's die ik die dag moet gebruiken. Daarna meld ik me om half tien bij de dagstart: ik overleg met mijn collega's welke taken er vandaag liggen, wie wat doet en waar we elkaar kunnen helpen. Ondanks het feit dat ik zo gestructureerd mogelijk mijn werkdag probeer in te plannen, liggen er toch altijd ad hoc-klussen op me te wachten. Dat vind ik niet erg, want dat maakt mijn werk erg gevarieerd.

Informatie

Ik lees dagelijks de nieuwsberichten op het intranet. Ondanks dat er in de organisatie heel veel informatie voorhanden is gebruik ik alleen de informatie die ik nodig heb voor mijn dagelijks werk. Dat vind ik in onze afdelingsmappen op de T-schijf of in de systemen die ik gebruik.

Samenwerken

Systemen zijn in deze organisatie en voor mijn dagelijks werk heel belangrijk, maar menselijk contact is óók belangrijk. We moeten meebewegen met de digitalisering, maar ik verlies niet graag het persoonlijk contact met mijn collega's. Het liefst combineer ik het beste van deze twee werelden.

Communicatie

Ik weet mijn collega's goed te vinden op de werkvloer. Als ik vragen heb bel ik ze of loop ik naar hen toe. De dagstarts helpen ook goed bij de onderlinge afstemming: je weet zo goed wat er speelt. De gegevens van collega's die ik niet zo goed ken opzoeken is best lastig: het smoelenboek wordt niet door iedereen goed bijgehouden.

werkwijze

Ik werk graag tussen de mensen die ik nodig heb. Soms werk ik thuis, maar liever op kantoor. Ik werk het grootste deel van de dag achter de computer.

Werkplek

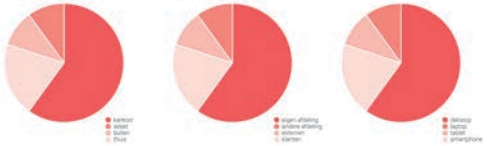
Ik vind het flexwerken erg prettig georganiseerd. Toch vind je me wel vaak in dezelfde hoek van de afdeling. Ik werk soms thuis maar ben over het algemeen aan het werk op het hoofdkantoor.

Contact

Voor sommige specifieke vraagstukken heb ik contact met collega's van andere afdelingen. Maar ik stem vooral af met collega's uit mijn eigen team. Via de dagstart, per mail, of mondeling.

Apparaten

Ik heb geen iPad maar zou het wel erg prettig vinden om stukken op mijn iPad te kunnen lezen en gebruiken.



tooling

Ik heb volgende week een deadline voor mijn project, daarna ga ik een training volgen over meer Agile werken.

kansen

Het nog verder doorvoeren van Agile in de organisatie is zeker een kans. Er worden zo sneller dingen opgepakt, beter met elkaar afgestemd en de verdergaande digitalisering van de organisatie krijgt op deze manier duidelijk vorm.

Frustraties

Dat systemen niet samengevoegd worden: Veel verschillende taken in verschillende systemen
De T-schijf is een oerwoud aan informatie
Interne beslutvorming duurt lang

Ik word blij van...

Gebruiksvriendelijke systemen
Dat ik mijn collega's snel kan vinden
Het snel terug kunnen vinden van documenten en informatie

Boudewijn van Vught

Leeftijd: 52 jaar
In dienst: 8 jaar
Werkzaam: 40 uur per week
Kenmerken: heeft graag overzicht, nuchter, praktisch

Leidinggevende

Type functies: manager, teamleider, chef, coördinator, afdelingshoofd, directeur

biografie

Bij de start van mijn werkdag check ik mijn mail en open ik de verschillende programma's die ik die dag moet gebruiken. Daarna meld ik me om half tien bij de dagstart: ik overleg met mijn collega's welke taken er vandaag liggen, wie wat doet en waar we elkaar kunnen helpen. Ondanks het feit dat ik zo gestructureerd mogelijk mijn werkdag probeer in te plannen, liggen er toch altijd ad hoc-klussen op me te wachten. Dat vind ik niet erg, want dat maakt mijn werk erg gevarieerd.

Informatie

Ik lees dagelijks de nieuwsberichten op het intranet. Ondanks dat er in de organisatie heel veel informatie voorhanden is gebruik ik alleen de informatie die ik nodig heb voor mijn dagelijks werk. Dat vind ik in onze afdelingsmappen op de T-schijf of in de systemen die ik gebruik.

Samenwerken

Systemen zijn in deze organisatie en voor mijn dagelijks werk heel belangrijk, maar menselijk contact is óók belangrijk. We moeten meebewegen met de digitalisering, maar ik verlies niet graag het persoonlijk contact met mijn collega's. Het liefst combineer ik het beste van deze twee werelden.

Communicatie

Ik weet mijn collega's goed te vinden op de werkvloer. Als ik vragen heb bel ik ze of loop ik naar hen toe. De dagstarts helpen ook goed bij de onderlinge afstemming: je weet zo goed wat er speelt. De gegevens van collega's die ik niet zo goed ken opzoeken is best lastig: het smoelenboek wordt niet door iedereen goed bijgehouden.

werkwijze

Ik werk graag tussen de mensen die ik nodig heb. Soms werk ik thuis, maar liever op kantoor. Ik werk het grootste deel van de dag achter de computer.

Werkplek

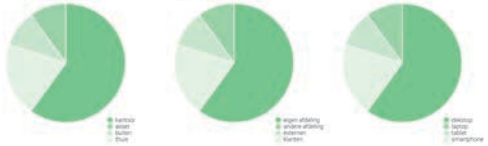
Ik vind het flexwerken erg prettig georganiseerd. Toch vind je me wel vaak in dezelfde hoek van de afdeling. Ik werk soms thuis maar ben over het algemeen aan het werk op het hoofdkantoor.

Contact

Voor sommige specifieke vraagstukken heb ik contact met collega's van andere afdelingen. Maar ik stem vooral af met collega's uit mijn eigen team. Via de dagstart, per mail, of mondeling.

Apparaten

Ik heb geen iPad maar zou het wel erg prettig vinden om stukken op mijn iPad te kunnen lezen en gebruiken.



tooling

Ik heb volgende week een deadline voor mijn project, daarna ga ik een training volgen over meer Agile werken.

kansen

Het nog verder doorvoeren van Agile in de organisatie is zeker een kans. Er worden zo sneller dingen opgepakt, beter met elkaar afgestemd en de verdergaande digitalisering van de organisatie krijgt op deze manier duidelijk vorm.

Frustraties

Dat systemen niet samengevoegd worden: Veel verschillende taken in verschillende systemen
De T-schijf is een oerwoud aan informatie
Interne beslutvorming duurt lang

Ik word blij van...

Gebruiksvriendelijke systemen
Dat ik mijn collega's snel kan vinden
Het snel terug kunnen vinden van documenten en informatie

Han van Zuilen

Leeftijd: 52 jaar
In dienst: 22 jaar
Werkzaam: 40 uur per week
Kenmerken: Doorzetter, hart op de juiste plek, handen uit de mouwen

Buitendienstmedewerker

Type functies: vakman/vakmeester, senior medewerker, handyman en inspecteur

biografie

Bij de start van mijn werkdag check ik mijn mail en open ik de verschillende programma's die ik die dag moet gebruiken. Daarna meld ik me om half tien bij de dagstart: ik overleg met mijn collega's welke taken er vandaag liggen, wie wat doet en waar we elkaar kunnen helpen. Ondanks het feit dat ik zo gestructureerd mogelijk mijn werkdag probeer in te plannen, liggen er toch altijd ad hoc-klussen op me te wachten. Dat vind ik niet erg, want dat maakt mijn werk erg gevarieerd.

Informatie

Ik lees dagelijks de nieuwsberichten op het intranet. Ondanks dat er in de organisatie heel veel informatie voorhanden is gebruik ik alleen de informatie die ik nodig heb voor mijn dagelijks werk. Dat vind ik in onze afdelingsmappen op de T-schijf of in de systemen die ik gebruik.

Samenwerken

Systemen zijn in deze organisatie en voor mijn dagelijks werk heel belangrijk, maar menselijk contact is óók belangrijk. We moeten meebewegen met de digitalisering, maar ik verlies niet graag het persoonlijk contact met mijn collega's. Het liefst combineer ik het beste van deze twee werelden.

Communicatie

Ik weet mijn collega's goed te vinden op de werkvloer. Als ik vragen heb bel ik ze of loop ik naar hen toe. De dagstarts helpen ook goed bij de onderlinge afstemming: je weet zo goed wat er speelt. De gegevens van collega's die ik niet zo goed ken opzoeken is best lastig: het smoelenboek wordt niet door iedereen goed bijgehouden.

werkwijze

Ik werk graag tussen de mensen die ik nodig heb. Soms werk ik thuis, maar liever op kantoor. Ik werk het grootste deel van de dag achter de computer.

Werkplek

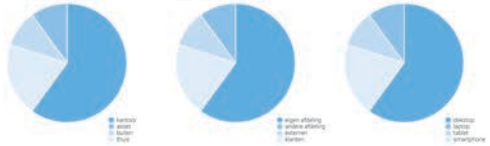
Ik vind het flexwerken erg prettig georganiseerd. Toch vind je me wel vaak in dezelfde hoek van de afdeling. Ik werk soms thuis maar ben over het algemeen aan het werk op het hoofdkantoor.

Contact

Voor sommige specifieke vraagstukken heb ik contact met collega's van andere afdelingen. Maar ik stem vooral af met collega's uit mijn eigen team. Via de dagstart, per mail, of mondeling.

Apparaten

Ik heb geen iPad maar zou het wel erg prettig vinden om stukken op mijn iPad te kunnen lezen en gebruiken.



tooling

Ik heb volgende week een deadline voor mijn project, daarna ga ik een training volgen over meer Agile werken.

kansen

Het nog verder doorvoeren van Agile in de organisatie is zeker een kans. Er worden zo sneller dingen opgepakt, beter met elkaar afgestemd en de verdergaande digitalisering van de organisatie krijgt op deze manier duidelijk vorm.

Frustraties

Dat systemen niet samengevoegd worden: Veel verschillende taken in verschillende systemen
De T-schijf is een oerwoud aan informatie
Interne beslutvorming duurt lang

Ik word blij van...

Gebruiksvriendelijke systemen
Dat ik mijn collega's snel kan vinden
Het snel terug kunnen vinden van documenten en informatie

Bedankt voor jullie aandacht!

En nu: fingers crossed!

Meer weten over werken met profielen en persona's?
Neem gerust contact met ons op:

Boudewijn Bugter | 06 24 24 68 58 | boudewijn @customerrevolution.nl
Natanja de Bruin | 06 18 36 14 42 | natanja@customerrevolution.nl

CUSTOMER REVOLUTION
onderzoek | strategie | innovatie

www.customerrevolution.nl