

# Hoe je échte klantproblemen kunt oplossen via mapping

Onze werkwijze: Insights Driven Optimisation



**Chantal Snijder**  
Customer Experience Consultant  
Digital Power



**Carmen Boymans**  
Director Digital Excellence  
KPN

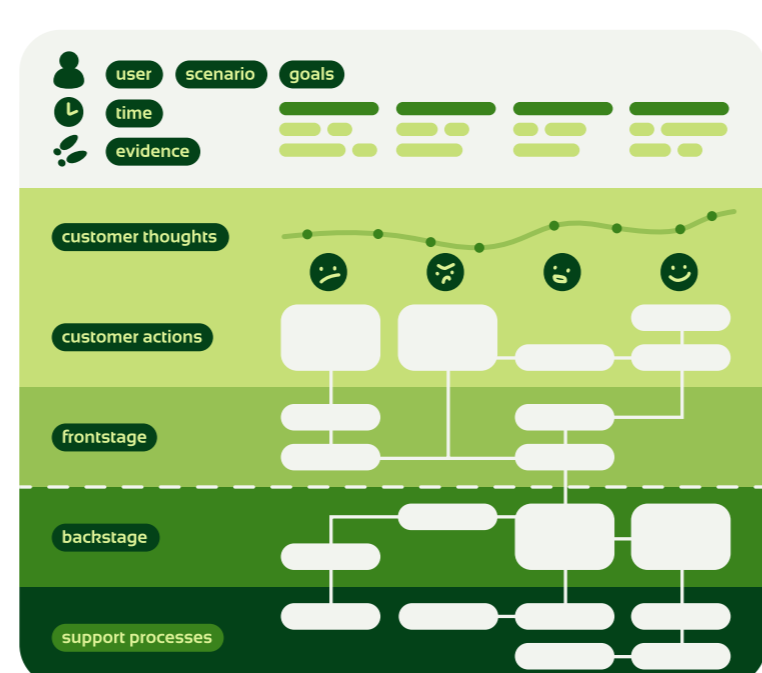
Benieuwd hoe jouw organisatie met data de klantreis kan transformeren, net als KPN? Of ben je op zoek naar een manier om het grotere plaatje in kaart te brengen, in plaats van je te richten op conversie optimalisatie voor een specifiek touchpoint? Dit kan met *Insight-Driven Optimisation (IDO)*.

IDO is een **Digital Power** werkwijze waarin de klant centraal staat. Met deze werkwijze helpen we organisaties pijnpunten in de klantreis bloot te leggen en gericht op te lossen. Via deze methode brengen we data samen op één plek; de customer journey map. In deze map verbinden we verschillende typen data (webdata, UX-onderzoek, heatmaps, reviews, etc.) met elkaar. Zo zie je niet alleen *waar* en *wanneer* iets gebeurt, maar ook *waarom*. Dit geeft je een volledig beeld van de klantreis én waar je de klantervaring kunt optimaliseren.

Met IDO focussen we op 4 belangrijke pijlers die samen onze mapping formule vormen:



**Klant centraal**



**Mapping**

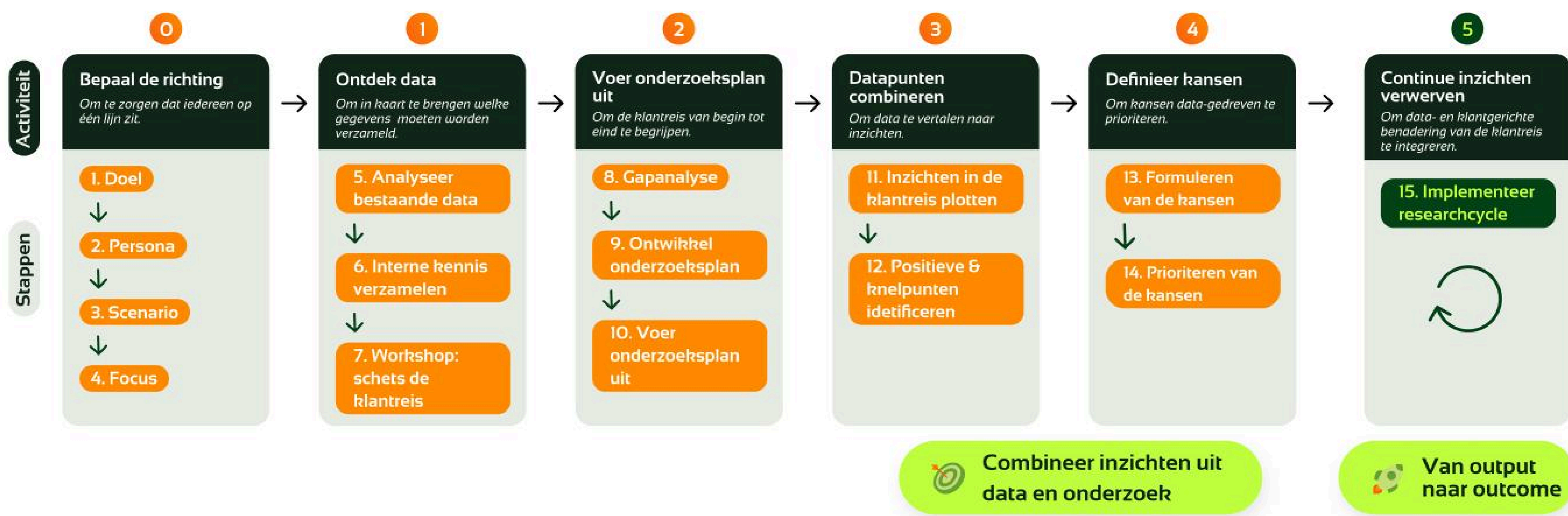


**Datagedreven**



**Manier van werken**

## Hoe werkt IDO in de praktijk? In 6 stappen.



### Waarom het werkt:

- ✓ Echte klantproblemen oplossen
- ✓ Datagedreven en onderbouwd
- ✓ Meetbare resultaten
- ✓ Gedeeld begrip binnen teams
- ✓ Continu optimaliseren

### Het effect bij KPN:

- ✓ Verbeterde CES
- ✓ Kostenbesparing
- ✓ Meer (en succesvollere) experimenten
- ✓ Betere interne samenwerking

### Start vandaag:

1. Geef ruimte voor klantdenken
2. Stimuleer multidisciplinaire teams
3. Benoem duidelijke klantdoelen
4. Investeer in tooling & proces
5. Maak optimalisatie een vast ritme

Maak een afspraak!

### Wil je net als KPN met IDO aan de slag?

Benieuwd naar wat IDO voor jou kan betekenen? Onze collega Danny gaat graag met je in gesprek over wat we als datapartner voor jou en jouw organisatie kunnen betekenen. Vind ons ook via [digital-power.nl](https://digital-power.nl) of stuur een e-mail naar [info@digital-power.com](mailto:info@digital-power.com)

