

Persoonlijke dienstverlening bezien vanuit klantperspectief, nu en in de toekomst — aanpak voor een ontwikkelstrategie.

Hier vul de je 'gaps' in tussen klantbehoeften en klantbeleving/organisatieprestatie:

KLANTBEHOEFTE

1. Op deze dimensie(s) sluit de klantbeleving niet aan op de klantbehoefte:

.....

.....

.....

2. Welke 'gap' moet aangepakt worden?

.....

.....

.....

3. Welke ontwerpvraag hoort daarbij?

"How might we"

.....

.....

..... ?"

Hier vul je, op basis van je verkenning, de ontwikkelingen in op het gebied van dienstverlening en technologie:

Relevante ontwikkelingen

1.

.....

.....

.....

2.

.....

.....

.....

3.

.....

.....

.....

4.

.....

.....

.....

	DIT JAAR	OVER 1-2 JAAR	OVER 2+ JAAR
DIENSTVERLENING	<h4>OPTIMALISATIE VAN HET BESTAANDE</h4> <p>Wat moeten we aan onze dienstverlening verbeteren/optimaliseren, op basis van behoeften?</p>	<h4>WETEN WAT TE (DOOR)ONTWIKKELEN</h4> <p>Welke dienstverlening moeten we ontwikkelen op basis van een structurele gap tussen behoeften en beleving + verwachte ontwikkelingen?</p>	<h4>ANTICIPEREN OP ONZEKERHEDEN</h4> <p>Met welke interventies gaan we alvast experimenteren, gezien behoeften + ontwikkelingen + scenario's?</p>
INTERVENTIES	<p>Interventies die we gaan toepassen en bijstellen:</p> <p>1.</p> <p>2.</p> <p>3.</p>	<p>Interventies die we alvast gaan ontwikkelen:</p> <p>1.</p> <p>2.</p> <p>3.</p>	<p>Interventies die we alvast gaan verkennen:</p> <p>1.</p> <p>2.</p> <p>3.</p>
CAPABILITIES	<p>Aanwezige capabilities die we gaan versterken:</p> <p>1.</p> <p>2.</p> <p>3.</p>	<p>Benodigde capabilities die we alvast gaan ontwikkelen:</p> <p>1.</p> <p>2.</p> <p>3.</p>	<p>Nieuwe capabilities die we identificeren:</p> <p>1.</p> <p>2.</p> <p>3.</p>