



kyden

a fast track to better

Service Innovatie
De toekomst begint nu

Anika Siepel

“

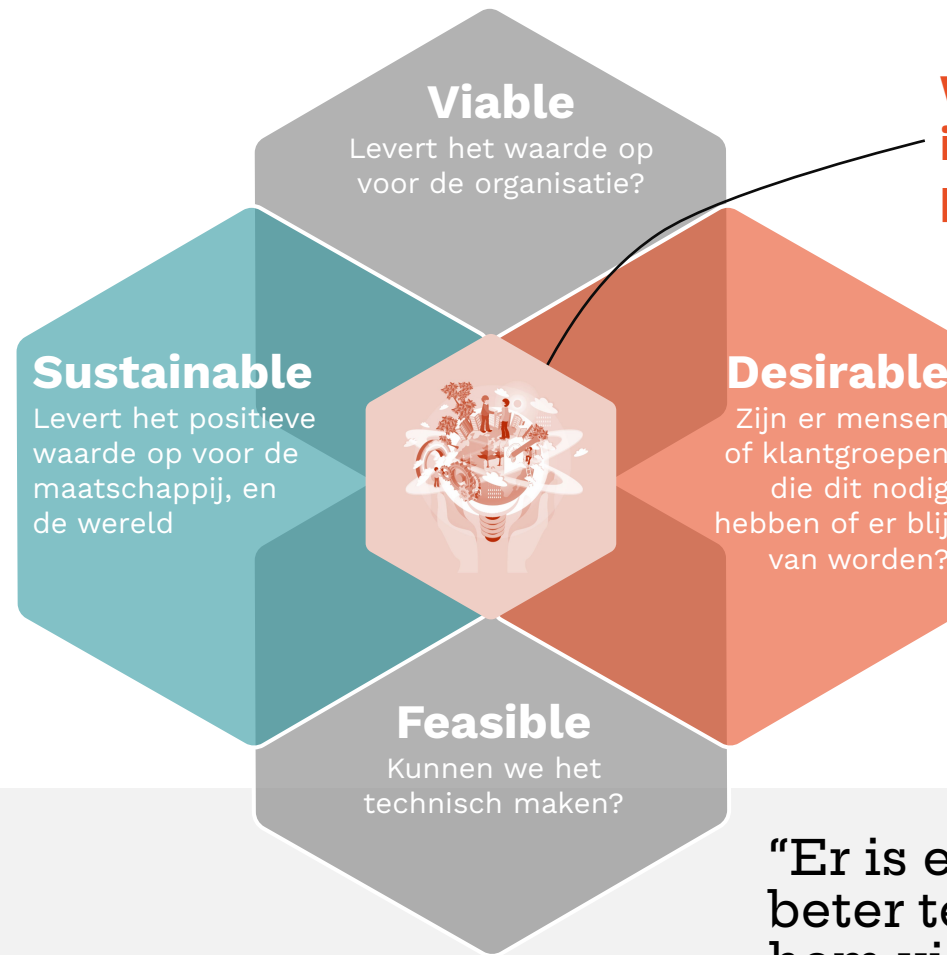
Innovation is the ability to see change as an opportunity – not a threat”.

- Steve Jobs

Innoveren voor een betere klantbeleving

Innovatie gaat niet alleen over het heden; het gaat over toekomstige klantwaarde te creëren.

Een mensgerichte aanpak zorgt ervoor dat elke innovatie naadloos aansluit bij de ervaringen en verwachtingen van eindgebruikers.

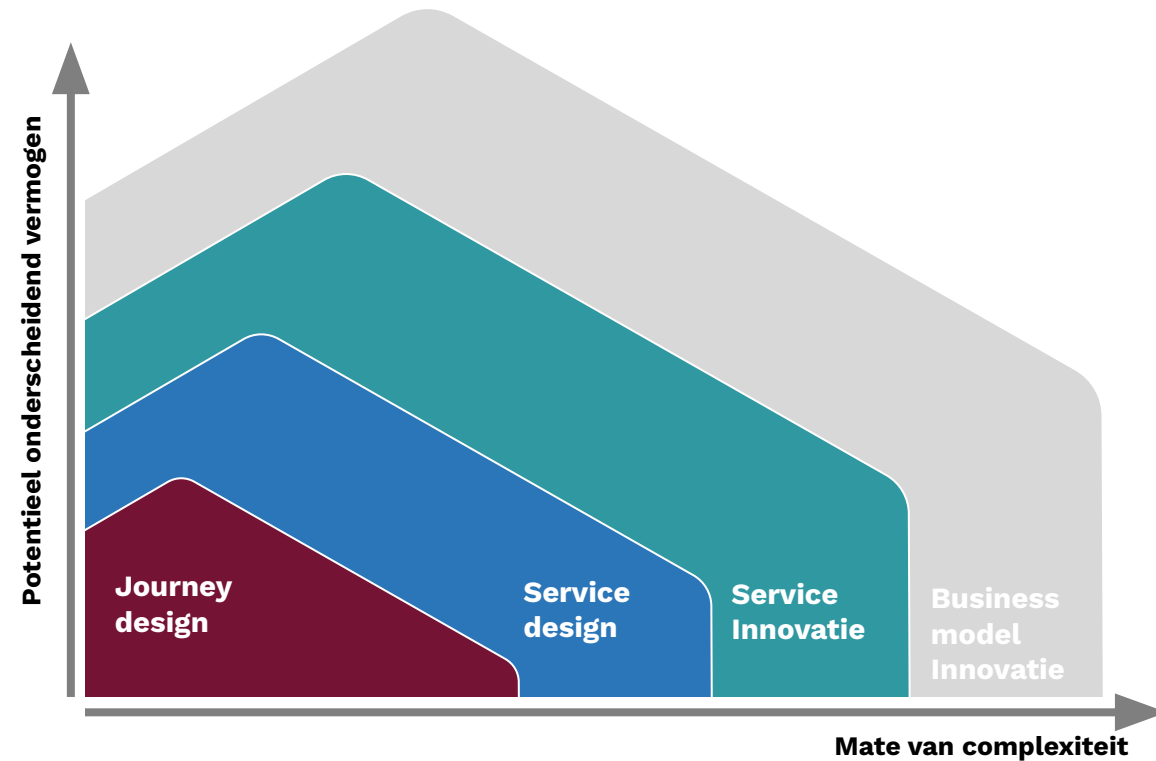


“Er is een manier om het beter te doen, laten we hem vinden!”

Innovatie voor beleving op verschillende niveaus

Innovatie, of op kleinere schaal verandering of vernieuwing, kan plaatsvinden op verschillende niveaus van complexiteit, impact & radicaliteit

Het begint bij kleine aanpassingen in je huidige dienstverlening tot het neerzetten van volledig nieuwe business modellen.

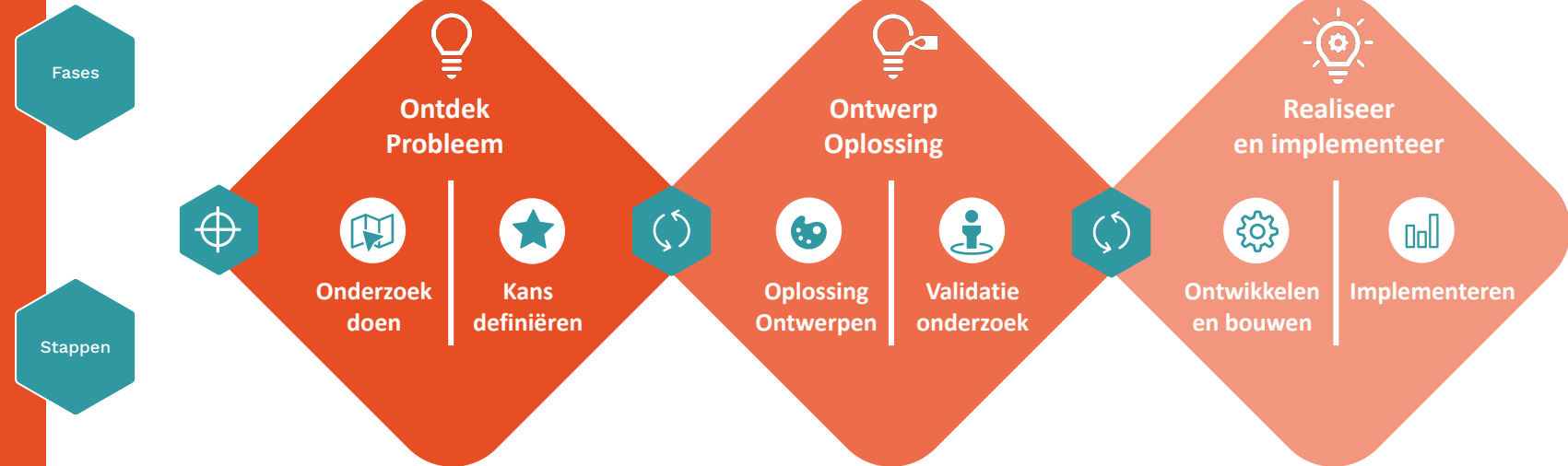


Innoveren met de mens centraal

Design thinking mindset

Design thinking is de mindset die we inzetten voor innovatie. In de aanpak staat de mens centraal. Empathie, creativiteit en iteratie zijn essentiële onderdelen van de mindset.

In de verschillende fases is er een verscheidenheid aan tools en technieken die je in kan zetten.



Fases

Stappen

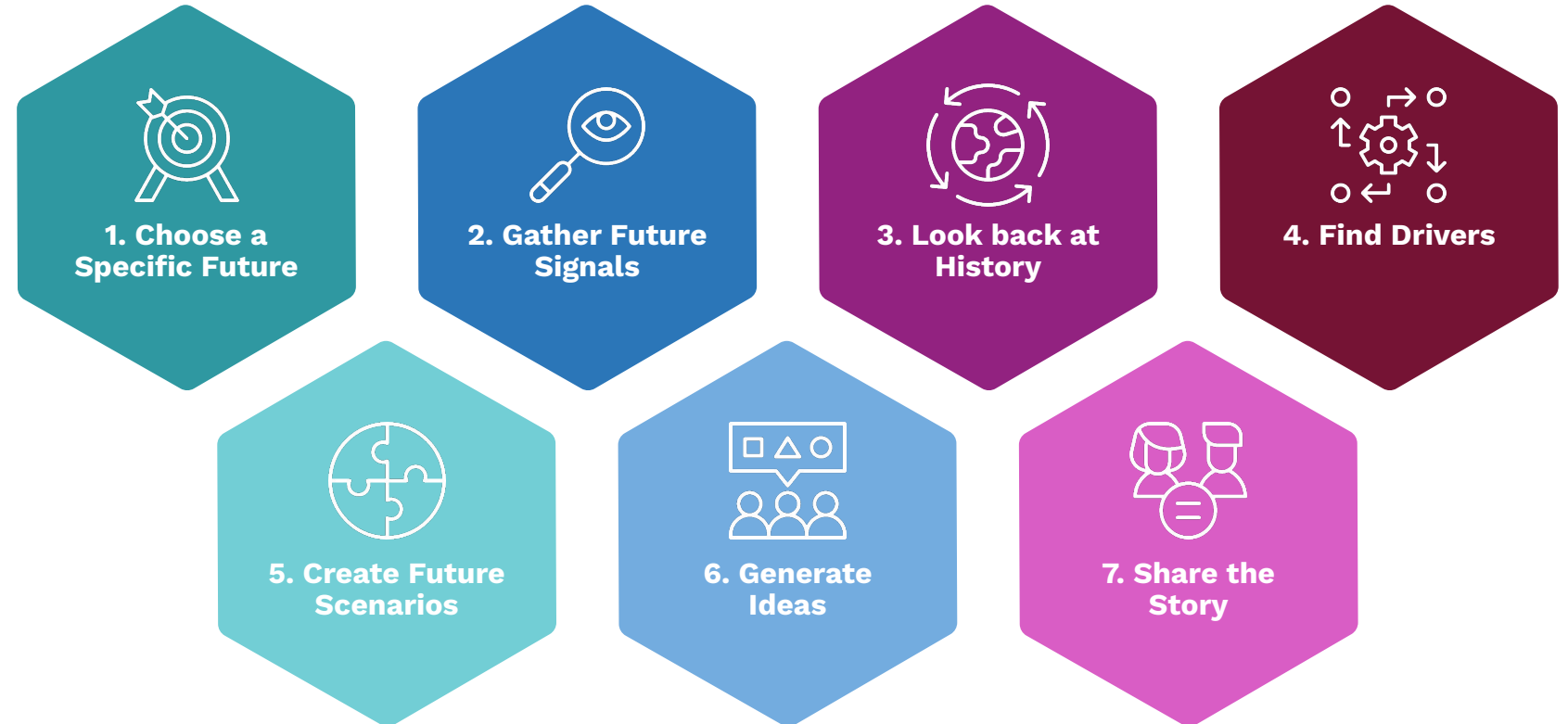
Methodes

- | | | | | | |
|-------------------------|----------------------|--------------------------|-----------------|-------------------|-----------------------|
| Design research | Scenario planning | Brainstorming | Design Sprint | Proof of concept | Experiment & validate |
| Journey mapping | Lean canvas | Future-state journey map | Lean canvas | Service blueprint | Agile roadmap |
| Service blueprint | Life journey mapping | Storyboarding | Design research | Meetplan | Release plan |
| Opstellen van persona's | Empathy mapping | Experiment & validate | Prototyping | | |

Futuring

Er zijn 7 stappen die je doorloopt met futuring:

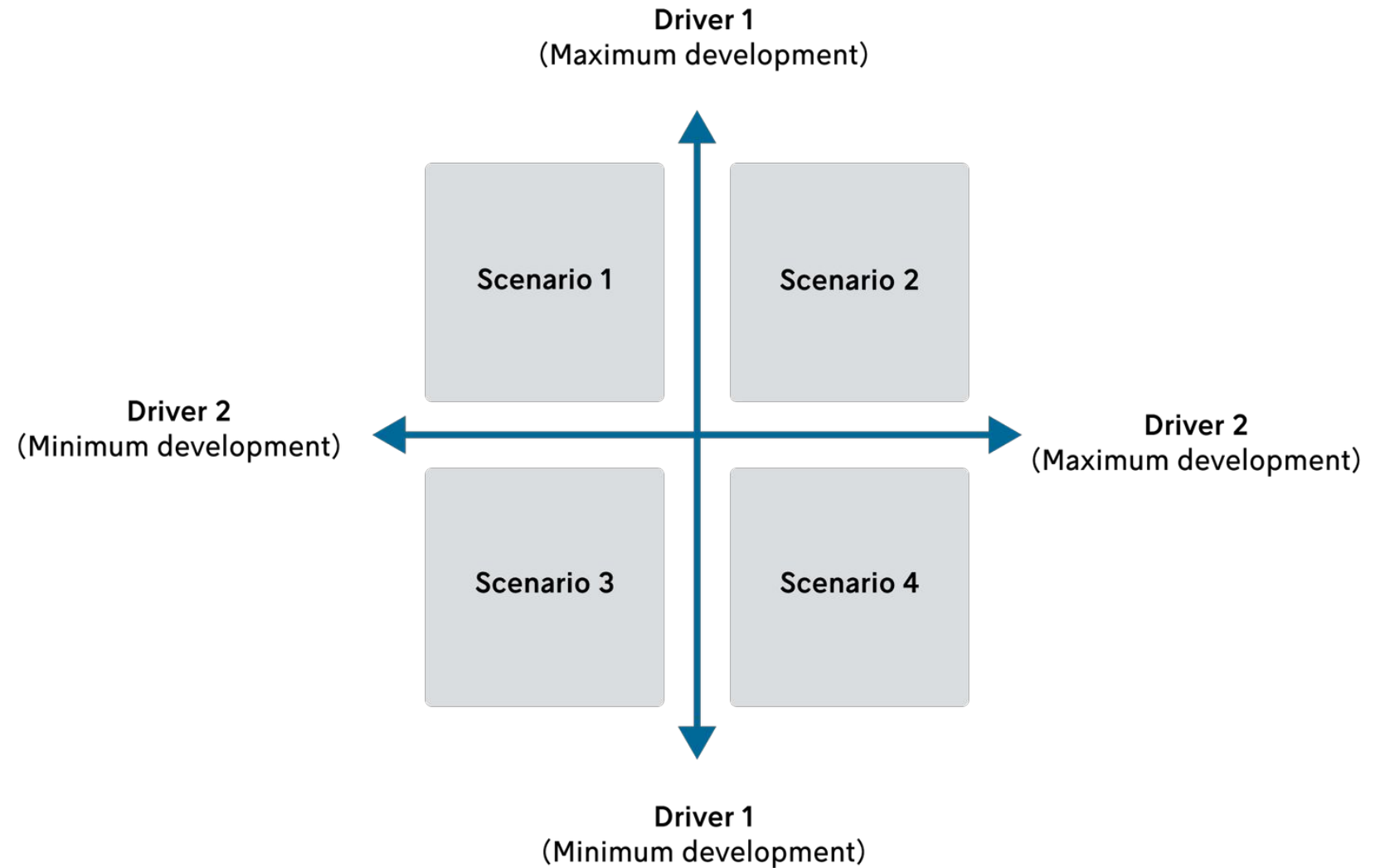
- 1) Kies een specifieke toekomst
- 2) Verzamel Toekomst Signalen
- 3) Kijk terug in de geschiedenis
- 4) Zoek drivers
- 5) Creëer Toekomst scenario's
- 6) Genereer ideeën
- 7) Deel je verhaal



Scenario planning

Scenarioplanning helpt je bij het verkennen van de toekomst en de onzekerheden die het met zich mee brengt.

Dit met als doel in om strategische beslissingen effectiever en efficiënter te kunnen nemen.



kyden

a fast track to better

Dankjewel!