

excap

De relatie tussen CX en EX

Hoe staat employee experience in verhouding tot customer experience? En in welke mate beïnvloedt deze relatie omzet, conversie, verloop en verzuim? Lees in deze white paper alles over de wijze waarop excap hier invulling aan geeft, zowel qua onderzoek als advies.

Hoe...

gaaf zou het zijn als je over de inzichten beschikt die jouw collega's aan je binden?

fijn zou het zijn als je weet wat je moet doen om je klanten nóg loyaler te maken?

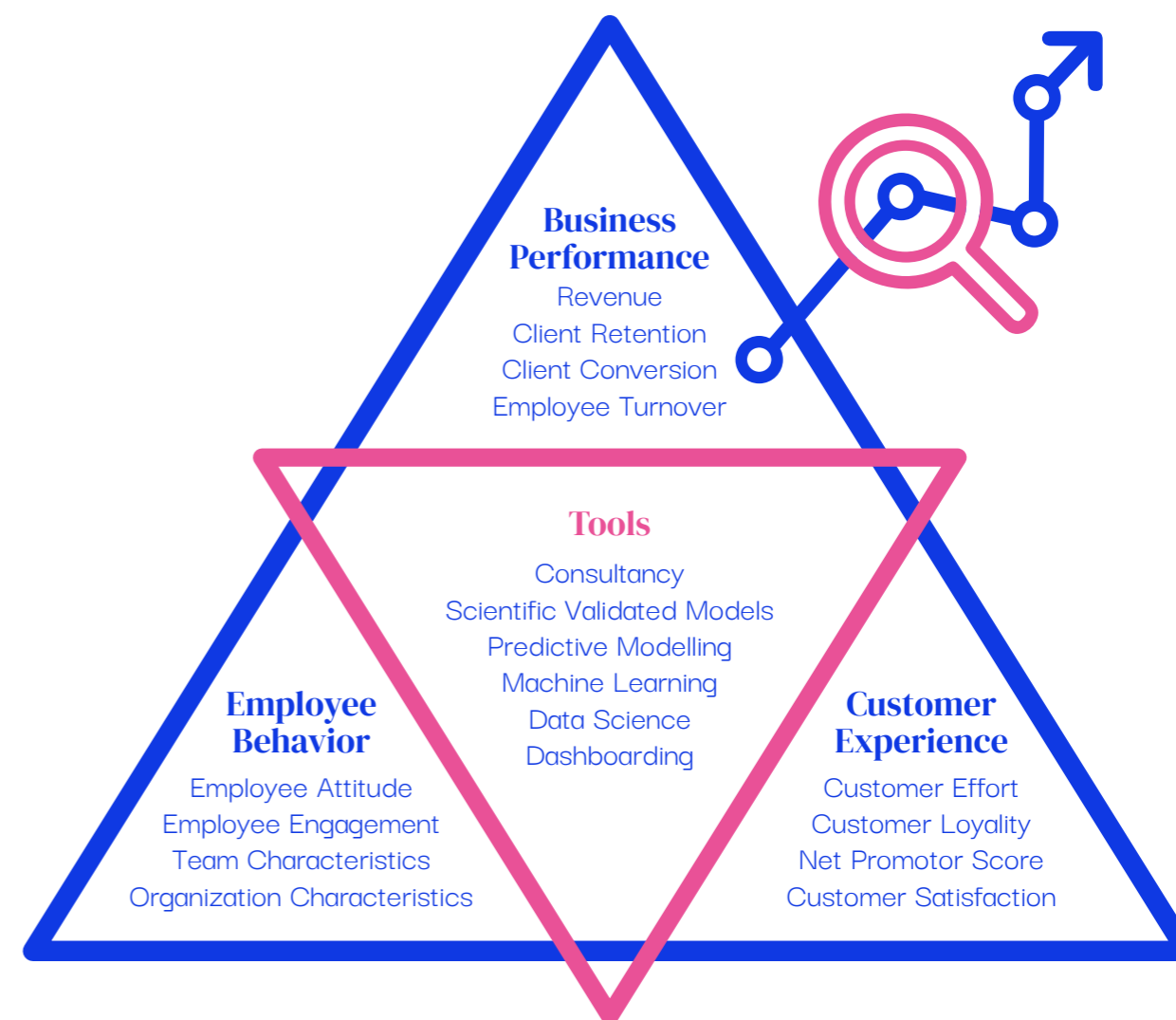
lekker zou het zijn als je niet hoeft te spreken over het veranderen van het gedrag van mensen maar, dat ze jou helpen om de hele organisatie in beweging te brengen?

nuttig zou het zijn om tools, kennis en ondersteuning aangereikt te krijgen die dit mogelijk maakt?

effectief zou het zijn als je weet op welke vlakken EX en CX verband houden?

fijn zou het zijn om handvatten te hebben om verzuim en verloop tegen te gaan?

We helpen je graag.

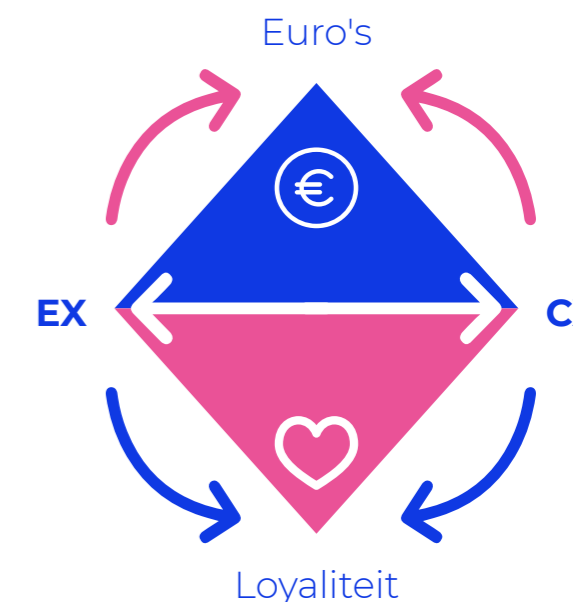


Focus op zowel CX als EX

Werken aan Customer Experience en Employee Experience gaat niet alleen over het meten. Het gaat vooral om het vinden van relevante inzichten.

Inzichten die gericht zijn op het vinden van de relatie tussen EX/CX op financiële performance of de relatie met loyaliteit. Bijvoorbeeld over behoud van klanten of het binden van medewerkers.

Maar het hart van het onderzoeksgebied ligt in het midden; de relaties tussen EX en CX.



Aanpak

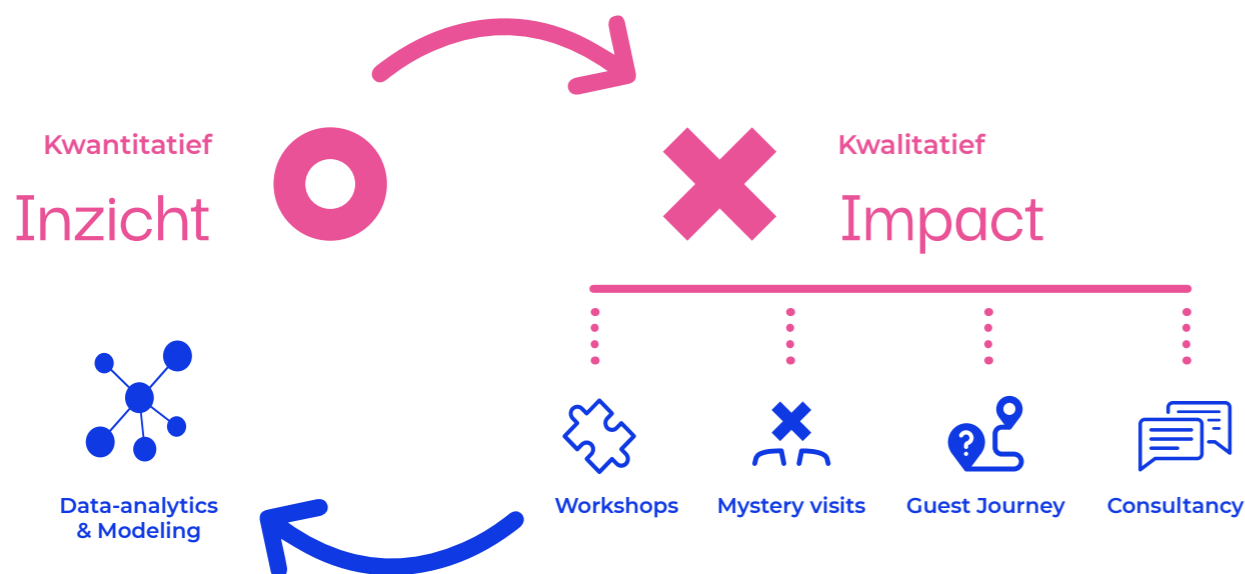
In een doorlopend proces van kwalitatieve en kwantitatieve methoden betrekken we medewerkers en klanten. Hierbij zoeken we niet alleen naar nieuwe data, juist bestaande data kan een verrijking van inzichten opleveren..



Even voorstellen

Sinds 2014, het jaar waarin we samen de award wonnen voor beste onderzoek uit in de wereld van klantonderzoek (link MIE), werken Insinto en excap samen.

Met succes hebben we organisaties geholpen aan loyale(re) klanten, (meer) betrokken medewerkers en inzichten die verdere groei mogelijk maakte. Soms hielpen we slechts met een aantal workshops, soms werden we 'het leading dashboard'. Maar altijd zagen we impact.



Visie



Wij geloven in de kracht van data, maar nog meer geloven wij in de wijze waarop wij de inzichten gebruiken om mensen in beweging te zetten.

Excap en Insinto helpen hierbij. Samen werken we aan de groei in beleving van zowel medewerkers als klanten. Van opzet tot onderzoek, van inzicht tot impact.

Tools & werkvormen

- 1. Scope**
Goal Clarity, Strategische sessies
Share & Learn workshop
EX/CX inspiratie sessies
- 2. Research & understanding**
Diepte-interviews
Klantonderzoek
Employee Experience Index (EXI)
Data analyse van gecombineerde bronnen
Observaties door Business Consultant
- 3. Activate & awareness**
Lagerhuisdebat
ExperienceCapture workshop
- 4. Develop**
Ideation & concepting workshop
- 5. Monitor & Implement**
Workshop Insights discovery
Coaching on the job
Online engagement platform

Wat bedoelen we met CX/EX?

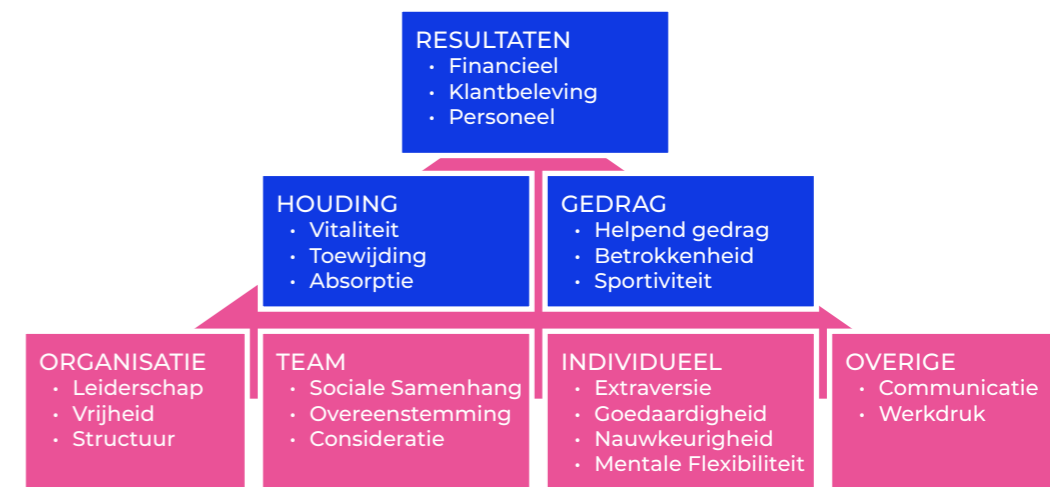
Beleving gaat verder dan tevredenheid. Beleving gaat over de emotie die iemand ervaart. Dagelijks zijn wij bezig om dit te verbeteren. Enerzijds door onderzoek en advies te geven op het gebied van EX, anderzijds op het gebied van CX. Of... we doen allebei. Idealiter vinden wij die drivers die aantoonbaar succes opleveren.

Waarom dit inzetten?

- › Inzicht krijgen in teamprestaties vanuit klantperspectief
- › Het verband kunnen zien tussen EX en CX
- › Inzicht krijgen in de drivers van verloop en verzuim binnen je organisatie
- › Antwoord krijgen op de vraag welke houding en welk gedrag leidt tot de optimale klantbeleving

EX

Om te begrijpen waardoor sommige afdelingen en teams nou beter presteren dan de andere of bijvoorbeeld verschillen in termen van verloop en verzuim, is het van belang om informatie te verzamelen over de Employee Experience.



Case
Holland Casino



Grip op gokken

Holland Casino stelt zichzelf een duidelijk maar uitdagend doel: gasten een onvergetelijke ervaring bieden. Medewerkers leveren hier een belangrijke bijdrage aan middels hun enthousiasme, gastvrije houding en proactieve gedrag. Middels analyses van big data worden relevante inzichten gegenereerd waarmee dit wordt bewerkstelligd. Hiervoor werkten excap en Insinto nauw samen.

Holland Casino wenste te achterhalen welke aspecten uit het gedrag, de houding en de beleving van medewerkers de grootste impact hebben op de gastbeleving en de NPS. Dit gebeurde in een aantal fases.

- 1 Inventarisatie beschikbare data en bouw model**

Samen met het Holland Casino zijn bestaande databronnen verzameld. De analyse hiervan werd gekoppeld aan het formuleren van statistische hypothesen. Tot slot werd op basis hiervan vastgesteld of de bestaande databronnen voldoende waren om gevalideerd antwoord te kunnen geven op alle vragen.
- 2 Strategische modellering model, Analyses en Interpretatie van bevindingen**

Tijdens fase 2 werd de data uit verschillende databronnen gekoppeld middels data wrangling. Er is één PLS-SEM (Partial Least Squares Structural Equation Modeling) model gebouwd om de data te analyseren in één allesomvattend analyse model. Structural Equation Modeling is een verzameling van wetenschappelijke statistische methoden die gebruikt wordt om een conceptueel model met verschillende hypothesen te testen. Op basis van deze analyses werden concrete verbeterpunten genoemd en inzicht gegeven op detailniveau. Hierdoor hadden we concreet inzicht in de effecten van EX op CX.
- 3 Van inzicht naar impact**

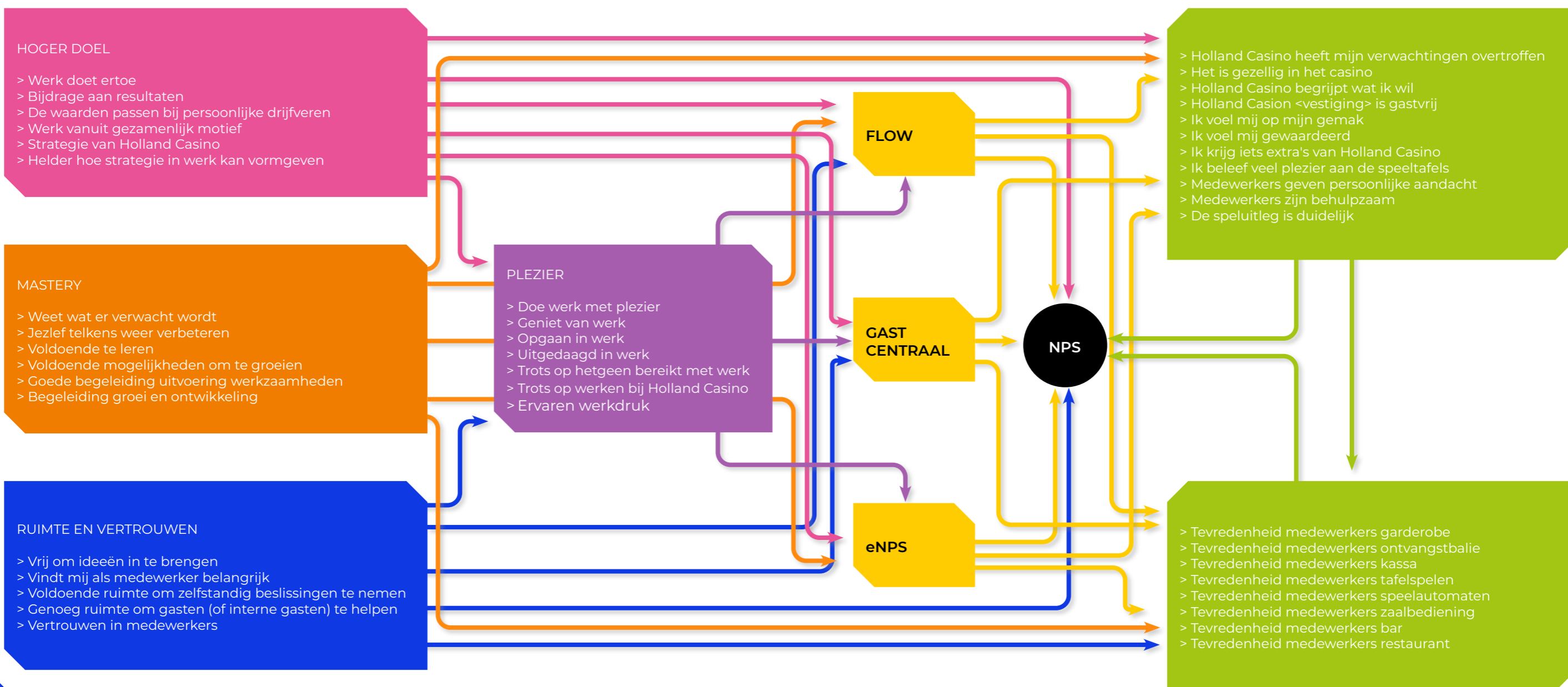
Er werden drie niveaus van belanghebbenden aangewezen; management op het hoofdkantoor, het management per vestiging en de medewerkers op 'de vloer'. Met name de laatste twee groepen stonden vrij ver van de inzichten. Daarom zijn workshops verzorgd in iedere vestiging en hebben medewerkers zelf actieplannen uitgewerkt, welke stap-voor-stap worden opgevolgd. In lijn hiermee wordt doorlopend gemeten wat de effecten zijn van genomen verbeteracties.

Holland Casino Analyse Model dat medewerker onderzoek en gastbeleving onderzoek koppelt.

Medewerker onderzoek



Gastbeleving onderzoek



EX/CX Heuver

Om te weten waar we concreet op kunnen sturen om blijve medewerkers en uiteindelijk blijve klanten te kunnen realiseren, doen we heel gericht onderzoek middels klant- en medewerkerstevredenheidsonderzoek. Ter voorbereiding op de vragenlijst die we kwantitatief uitsturen, voeren we diepte-interviews uit om relevante kwalitatieve data naar boven te halen. Wat zijn de onderliggende emoties, ervaringen en drivers die de klant/medewerkerloyaliteit bepalen. Aan de hand van deze inzichten, bepalen we waar verder op door te vragen in de kwantitatieve vragenlijst.

Als we alle inzichten vergaard hebben, presenteren wij de resultaten aan de projectgroep. Vanuit hier kunnen we heel gericht bepalen welke punten er geoptimaliseerd moeten worden en wat dit daadwerkelijk (gevalideerd) op kan leveren.

Nu kunnen we echt van inzicht naar verbetering gaan!

We organiseren workshops met medewerkers die betrokken zijn bij het desbetreffende verbeterpunt en maken een concreet strategisch plan. Wat is de huidige situatie en waar willen we naar toe? Wat is hier allemaal voor

nodig? Welke mensen moeten hierbij betrokken worden? Wat is de deadline? En hoe gaan we meten of alle nieuwe initiatieven daadwerkelijk succesvol zijn geïmplementeerd?

Iedereen gaat zelf hier mee aan de slag en de consultant van excap blijft op regelmatige basis bijsturen, adviseren en kritisch aanjagen.

Om te monitoren of alles succesvol geïmplementeerd is en daadwerkelijk succes heeft opgeleverd, blijven we op frequente basis de klant- en medewerkerstevredenheidsonderzoeken inzetten. Zo blijft iedereen binnen Heuver scherp en kan men gericht blijven sturen om één van de belangrijkste doelstellingen te behalen: 'de meest aantrekkelijke werkgever van de regio worden en blijven'.

Een sterke
band tussen
**medewerker
en klant**

'De meest aantrekkelijke werkgever van de regio worden én blijven'. Dit is één van de belangrijkste doelen voor Heuver. Blijve medewerkers zorgen namelijk ook voor blijve klanten en dus uiteindelijk voor je bestaansrecht als organisatie.

Hierna volgen de stappen die wij hebben genomen om concreet aan de slag te kunnen gaan om onder andere dit doel te bereiken.



Meer lezen over onze samenwerkingen?

Klik dan op onderstaande link

excap.nl/klantcases/holland-casino/

excap.nl/klantcases

excap

info@excap.nl
excap.nl



Amsterdam

Say Building B
John M. Keynesplein 19
020 204 4508

Antwerpen

Ankerrui 9
2000 Antwerpen
+32 3 303 70 92

Groningen

Helperpark 284 A
Postbus 1037
9701 BA Groningen
050 850 7001