

Vernieuwen

Hoe neem je bestaande marktsegmenten mee in innovatie

Guido van Deursen

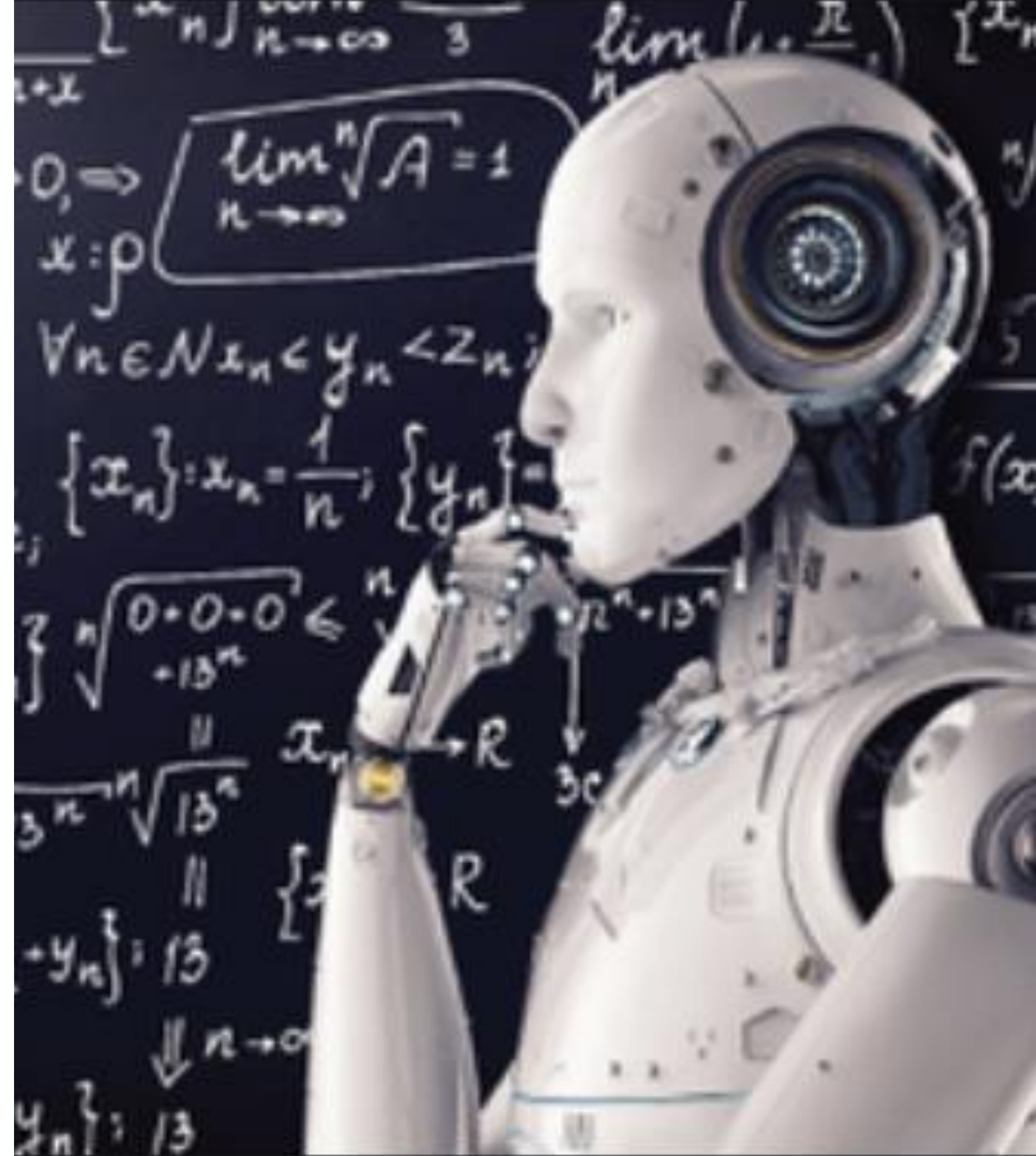
Wat is innovatie?

De definitie

Innovatie betekent letterlijk: vernieuwing.

Dus wanneer je een product of proces verbetert, dan innoveer je al.

Betekenis innovatie volgens Van Dale:
in·no·va·tie (de; v; meervoud: innovaties)
invoering van een nieuwheid



Het doel

Wat gaat het ons brengen?

Wat gaat het de potentiële afnemers van het product of de dienst brengen?

Wanneer zijn we succesvol?





Persona's

Met een **persona** geef je je doelgroep een gezicht waardoor het makkelijker is om je in je doelgroep te verplaatsen.

Met het maken van uitingen en boodschappen kun je je directer en makkelijker richten op je doelgroep.

Maar nog voor het werken met **persona's** is de eerste winst er al tijdens het creëren van je **persona**.

Stakeholders

Stakeholders zijn personen of groepen van personen die een direct of indirect belang hebben bij de organisatie en/of omgekeerd.

Het zijn personen, organisaties en instanties die op een of andere wijze belang hebben bij het ontwikkelen en/of leveren van de producten en diensten van de organisatie.

Bron: Paul Stamsnijder — Stakeholdermanagement. Start met wie



Stakeholdermap

Monitoren lage betrokkenheid, val deze stakeholders niet te veel lastig met bovenmatige communicatie. Informeer bv via een nieuwsbrief.

Tevreden houden besteed genoeg tijd aan deze stakeholders maar niet zodanig veel dat ze verveeld raken van soms kleine updates. Nodig ze bv uit voor de review.

Informeren informeer deze stakeholders adequaat en vergaar relevante informatie die ervoor zorgt dat er geen grote problemen ontstaan.

Samenwerken dit zijn sleutelfiguren, betrek deze key stakeholders volledig bij je project en investeer de nodige tijd om hen betrokken te houden. Voorbeeld: nodig deze stakeholders ook al uit bij je Sprint Planning, naast de Sprint Review en zorg voor face to face contactmomenten.



Tevreden houden

Nuttige groep voor het verzachten van de impact en formuleren van besluiten. Wekelijks of tweewekelijks contact onderhouden.

Samenwerken

Met deze kritieke groep intensief samenwerken en vrijwel dagelijks contact onderhouden.

Monitoren

Minst belangrijke groep. Monitoren met minimale investeringen of zelfs negeren.

Informeren

Belangrijke groep, zoekt meer bevoegdheden om invloed uit te oefenen. Betrekken bij het proces en tweewekelijks of maandelijks updaten.

Laag

Belang

hoog

Meet digitale successen

Door betrokkenheid van klant en gezondheid te meten, weten we welke klanten tevreden zijn, ontevreden kunnen worden en afhaken.

Door geïntegreerde dashboards op te zetten, krijgen we realtime inzicht in onze prestaties, inclusief maandelijks terugkerende inkomsten uit digitale services.

Voordelen

- Inzicht in adoptie van functionaliteit
- Inzichten in de gezondheid van de klant
- Prestatie inzichten





Standaard SaaS metrics

- Aantal logins per week.
- Aantal actieve gebruikers per periode x.
- Aantal minuten gebruik van de applicatie per week.
- Aantal klanten wat afhaakt.
- Maandelijks terugkerende inkomsten.
- Net Promotor Score.
- Trial naar betalende klanten (when trials are available) .



miro

Voorbeelden

Kopen > bouwen

Intercom klanten werven, binden & behouden.

Hotjar inzicht in hoe klanten je product echt ervaren.

Sitecore o.a. A/B testen.

Grow dashboard om digitaal succes in kaart te brengen.

Miro online samenwerken.