



CX: van strategie naar implementatie



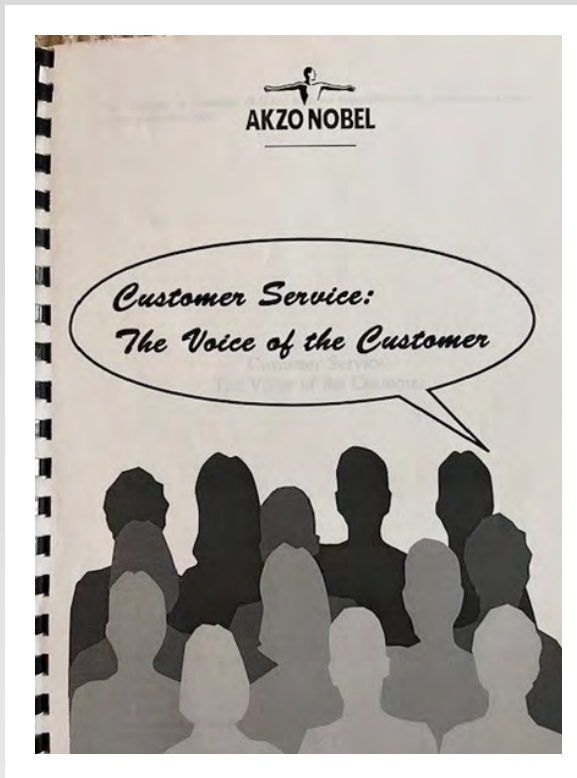
Van een CX strategie naar Implementatie

Katja Veen - Buchholz

Manager Klantbeleving HTM

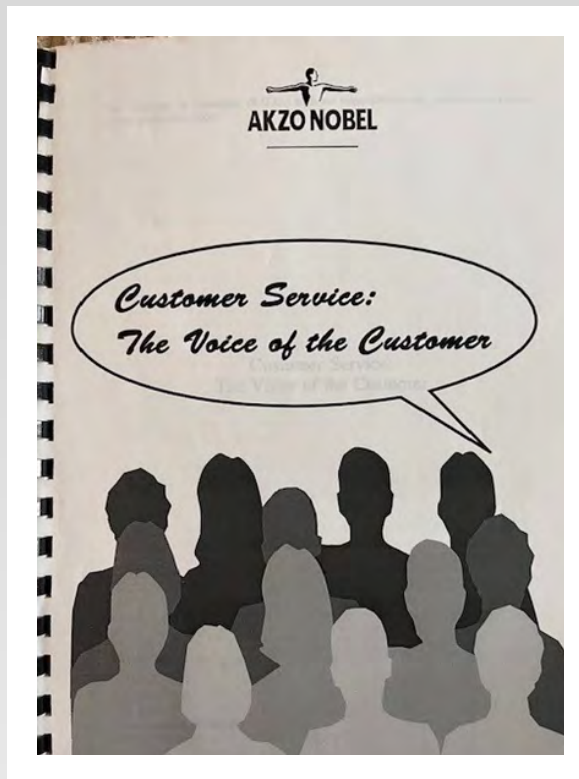
Katja Veen - Buchholz

Manager Klantbeleving HTM



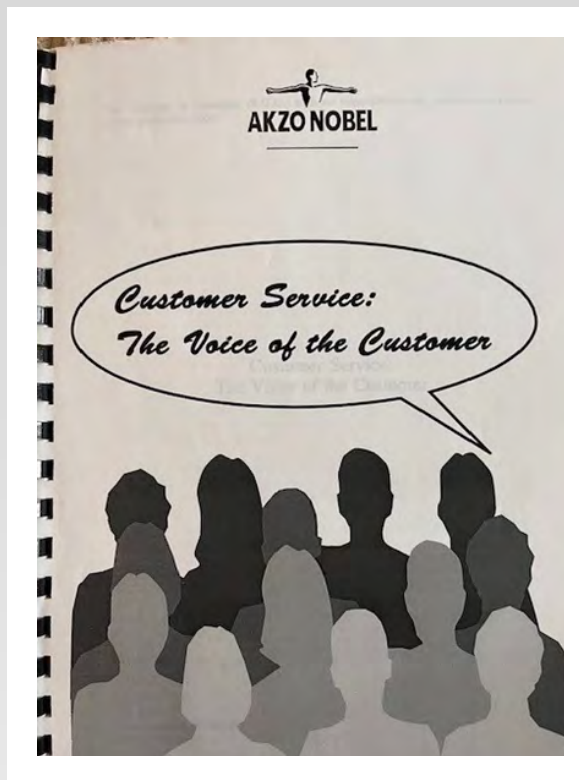
Katja Veen - Buchholz

Manager Klantbeleving HTM



Katja Veen - Buchholz

Manager Klantbeleving HTM



Introductie HTM



Paardentram 1864



Eerste bus 1924

**Al vijf jaar op rij de beste
stadvervoerder**



Introductie Reiziger





4 vragen

Handen omhoog
Of
Handen omlaag



?

Wat is de belangrijkste reden om met het OV te gaan?



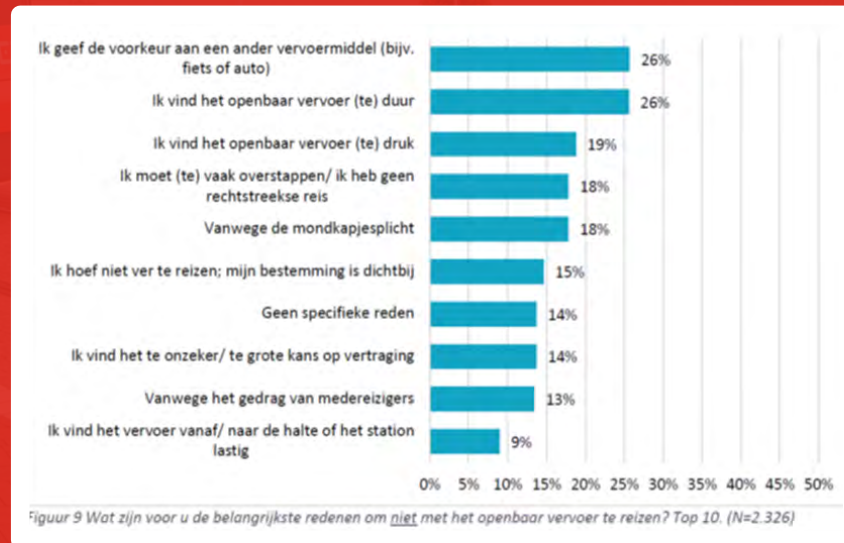
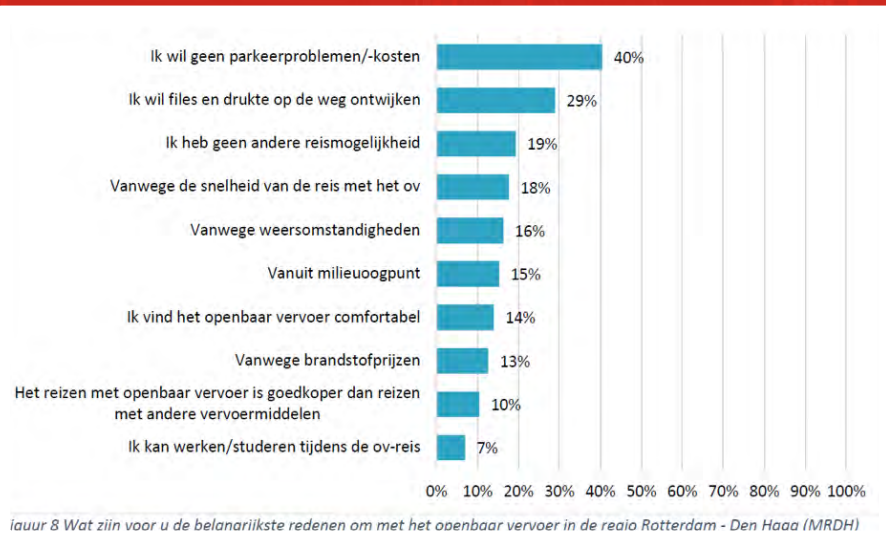
Files en drukte op de weg vermijden



Geen parkeerkosten/ problemen

?

Geen parkeerproblemen/ kosten (40 %)



?

Wat doen de meeste reizigers als ze wachten op de halte?



Chatten/ internetten etc. op hun smartphone



Niets

**Driekwart van de respondenten (75%) wacht/doet
niets**

Als u op deze halte moet wachten op uw tram of bus, wat doet u dan
vooral om de tijd door te brengen?

n=647



?

Welk cijfer geven reizigers voor gastvrijheid?



Hoger dan een 8



Lager dan een 8

6,9 voor gastvrijheid

Het zit voor reizigers in dingen zoals niet te vroeg vertrekken, genoeg zit plekken maar ook in kleine dingen als begroeten. wachten als ik aan kom rennen en meer.





Van een CX strategie naar Implementatie

KPI directie team

Toelichting		
	Toelichting Aantal Reizigers	
	Toelichting Gereden Dienstregeling kilometers:	
	Toelichting Reizigerstevredenheid	
	Toelichting Medewerkers	
	Toelichting Financieel	

Ontwikkeling HTM klantbelevingsstrategie



CX strategische pijlers

1. Denken in **klantreizen** zodat we die verbeteringen doorvoeren die het verschil maken voor de reiziger



2. Klantbeleving **meten** zodat we impact van verbeteringen kunnen monitoren



3. Aan de slag met **klantsignalen**



4. Vertaling **merk beloften** en ambitie HTM naar eigen werkveld



5. Nog meer **oog voor de klant** door opleidingen en trainingen



TOV/ POC team om ervoor te zorgen dat we wendbaar zijn en **snel ideeën kunnen toetsen** bij onze reizigers



CX Duo's: multidisciplinaire aanpak

1. Denken in **klantreizen** zodat we die verbeteringen doorvoeren die het verschil maken voor de reiziger



Manager Klantbeleving



Manager Bus

2. Klantbeleving **meten** zodat we impact van verbeteringen kunnen monitoren



Manager Vervoersontwikkeling



Manager Business IT Platforms

3. Aan de slag met **klantsignalen**



Manager service



Manager Deur tot Deur Vervoer

4. Vertaling **merk beloften** en ambitie HTM naar eigen werkveld



Wordvoerder & communicatieadviseur



Concessiemanager

5. Nog meer **oog voor de klant** door opleidingen en trainingen



Manager HR Specialisten en HRD



Manager vakschool

TOV/ POC team om ervoor te zorgen dat we wendbaar zijn en snel **ideeën kunnen toetsen** bij onze reizigers



Productmanager klantbeleving



Manager strategie & innovatie

Agile aanpak



Multi disciplinair

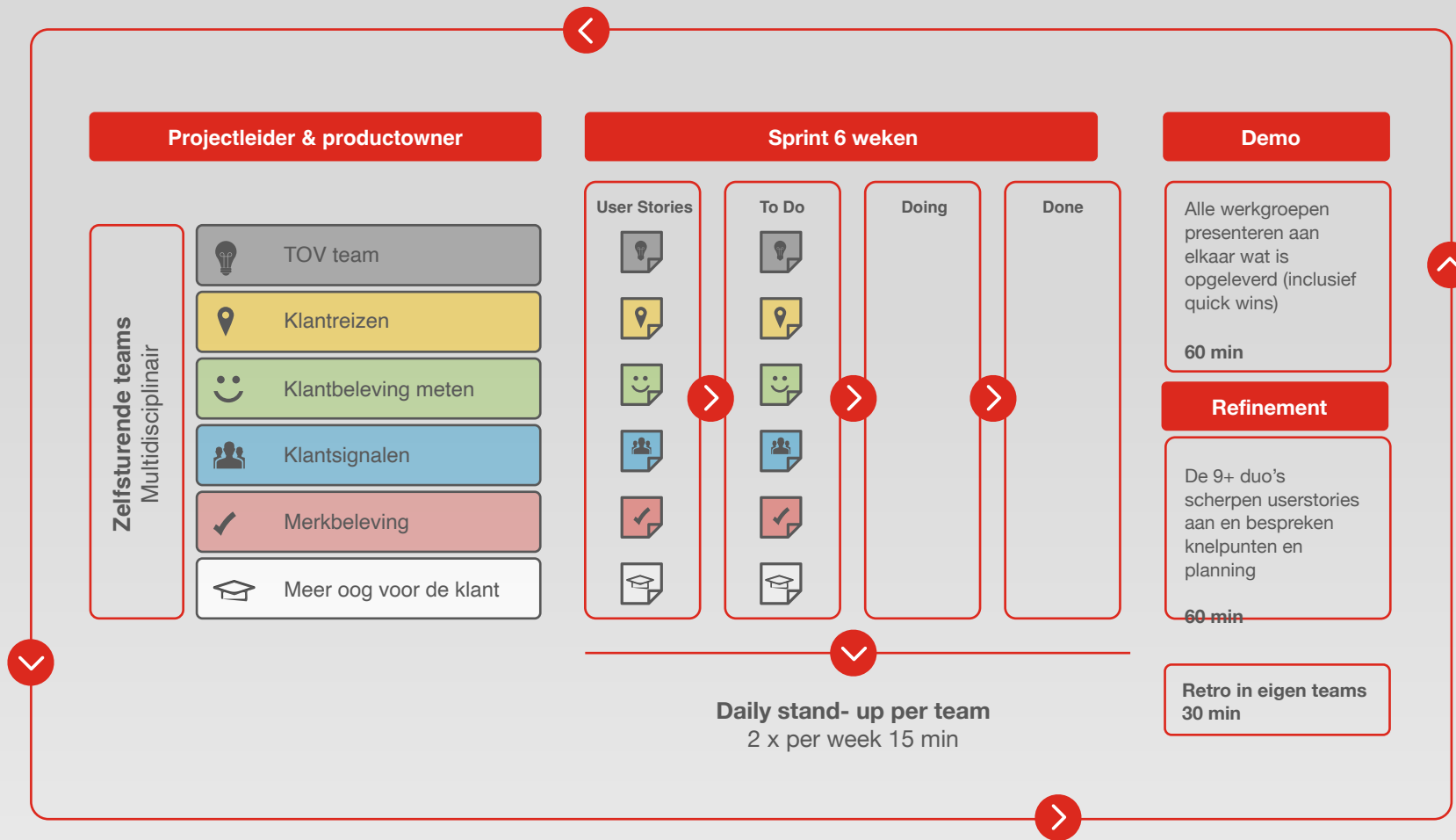


Sprint



HTM innovatie proces

Way of working

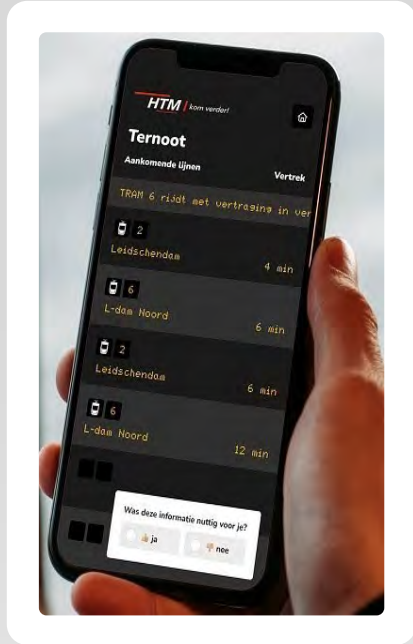


Klanttevredenheid

Top of Mind



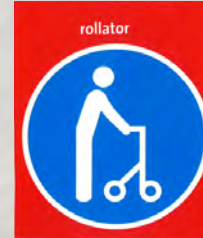
QR codes met actuele aankomsttijden



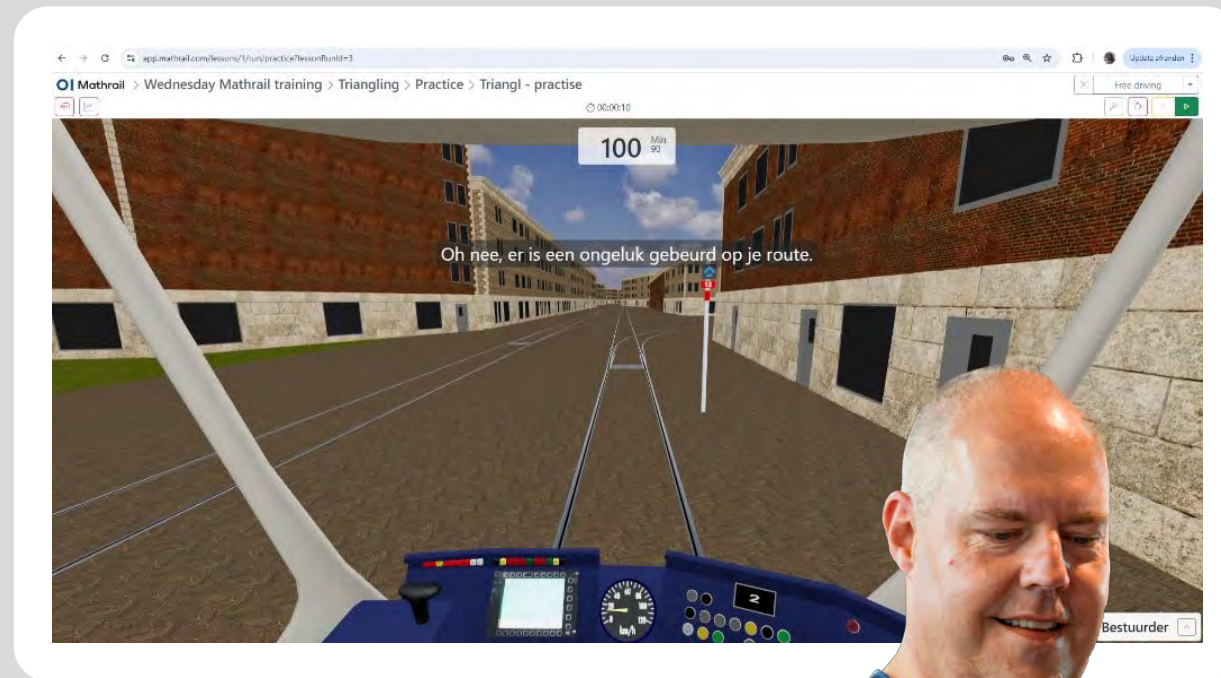
Betere rollatorplekken



Betere rollatorplekken



Opleiden met VR bril



“

Bij een harde regen stopt de chauffeur bewust zo dicht mogelijk bij de overdekte bushalte. Dat is aardig!

9

“

Bij een halte in Ypenburg trok de tram net op en stopte toen weer voor twee passagiers die kwamen aanrennen. Complimenten voor de chauffeur!

10



Medewerkers maken het verschil

“

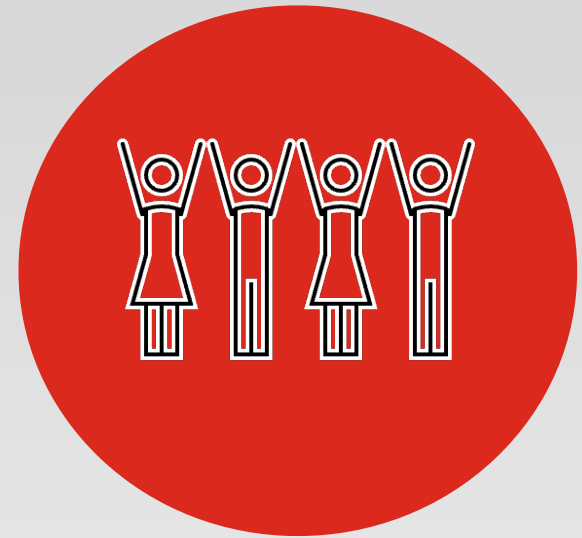
Omdat wij met de rolstoel waren, had een HTM medewerker de weg voor ons vrijgemaakt en de deur als eerst voor ons open gedaan. Hij had netjes bij de andere passagiers aangegeven om ons voor te laten.

10

Collega's maken het verschil

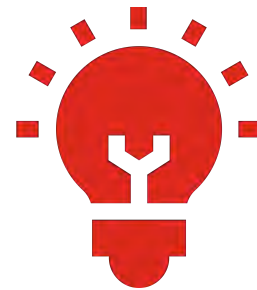


Learnings Klantbeleving



Vragen?

Vragen, tips, adviezen





Bedankt
