



Stuurgroepoverleg – 3 november

Huidige klantreis

Terugkoppeling

Status actieve projecten

Voortgezet onderwijs

Afgerond

01 – Inventarisatie

Afgerond

02 – Huidige klantreis

- Rol van PM Lib VO is gemist
- Klantreis in de breedte uitgewerkt, niet in de diepte

Afgerond

02a – Below the line

- Extra sessie below the line

Gestart

03 – Gewenste klantreis

- Rol van PM Lib VO is essentieel
- Vaak uitgesteld

Gepland

04 – Verbeter voorstellen

Primair onderwijs

Afgerond

01 – Inventarisatie

Gestart

02 – Huidige klantreis

- Kick-off goed ontvangen.
- Scope bepaald op LIB PO

Te doen

03 – Gewenste klantreis

Te doen

04 – Verbeter voorstellen

Overige projecten

Professional

- Besluit om in Q4 te starten
- Scope nog te bepalen
 - Wens om 2 trajecten uit te voeren.

Outside-in view

Aandachtspunten

Below the line VO

- Klantsystemen zijn nauwelijks met elkaar verbonden; klantgegevens staan verspreidt over meerdere systemen.
- Topdesk is eigenlijk een IT Service Management systeem. Woots gebruikt Zendesk.
- Wijzigingen in CRM vraagt integratie partner
- Veel handmatig werk, zoals het bijhouden van Mailion. Waardoor klanten soms onjuiste of ongewenste informatie krijgen die niet aansluit bij de klantreis.
- Er zijn veel wensen op verschillende vlakken; grootste uitdaging is focus en executie.

Aanbeveling

- Overweeg Zendeks, betere integratie met Woots. Zendesk is in de basis een klantenservicecontact platform
- Start klein met integratie en centraliseer contactgegevens, beginnen bij mailion <> crm

*“Het is zoveel
handmatig werk, dat we
het niet meer
bijhouden”*

Borgen van het proces

Met Klant in Beeld zetten we de eerste stappen, maar om de aanpak te verduurzamen, is het belangrijk het proces en de activiteiten goed te borgen.

Aanbeveling

Start een sectoroverstijgende projectgroep die de 'Klant in Beeld'-aanpak verder ontwikkelt en de verschillende business teams ondersteunt.

1. **Aanpak ontwikkelen en verbeteren** – Doorlopende optimalisatie van methoden, tools en templates voor de klantreis.
2. **Kennisdeling en stimuleren** – Best practices, inzichten en lessons learned verspreiden over teams en sectoren.
3. **Faciliteren van businessteams** – Ondersteunen bij workshops, analyses en implementatie van klantgerichte verbeteringen.

“Eerdere initiatieven zijn helaas niet doorgezet of geborgd in de organisatie.”

Rol van Product Manager is essentieel in de transformatie

Ongevraagd advies: Voer een assessment uit op productmanagement:

- In kaart brengen of de juiste competenties aanwezig zijn om klantgericht, adaptief en verbindend te werken.
- Helpt om te bepalen waar bijgestuurd of ontwikkeld moet worden — individueel of organisatorisch.
- Geeft richting aan het profiel voor de nieuwe Product Manager op KLT.

Antwoord vanuit de stuurgroep

Situatie en risico wordt erkend. Momenteel bestaat PM met name uit startende Product Managers, die nog in het leertraject zitten. Nog geen actie gedefinieerd.

Aanvullende activiteiten

Projecten

Projecten

Vanuit Cito

- **Vraag vanuit Joris: Uitwerken gedetailleerde klantreis voor migratie aanpak VO**
 - Momenteel geparkeerd.
- **Vraag vanuit Jasper (Zakelijk): Kunnen we niet 2 trajecten uitvoeren**
 - Het huidige traject is een leer traject. We kunnen een 'design sprint' opzet ontwikkelen waarbij we met een kortere doorlooptijd het Klant in Beeld traject kunnen doorlopen. Gericht om met een kleinere groep de Klantreis in kaart te brengen en belangrijke knelpunten te identificeren en te valideren.

Vanuit 3sides

- **Assesment op rol van Product Manager (+/- 32 uur)**

Acties

Besluiten en acties

Besluiten en acties

Wat	Omschrijving	Wie
actie	Afspraak inplannen tussen Roel en Ericka over Product Management Assessment	Lammert
actie	Jasper contacten over start zakelijk	Pim