

1. ANALYZE



Basic Needs

Which deep consumer needs & desires does this trend address?

- Persoonlijke interactie met een ander mens
- Geholpen en begrepen worden
- Directe benadering tot een organisatie



Emerging Consumer Expectations

What new consumer needs, wants and expectations are created by the changes identified above?
Where and how does this trend satisfy them?

- Persoonlijke aandacht op digitaal vlak



Drivers of Change

Why is this trend emerging now? What's changing?

Shifts: Long-term, widespread macro changes

- Nadruk op het individueel belang van een klant/gebruiker, in tegenstelling tot een one-size-fits-all
- Toennemende digitalisering
- Technologische ontwikkelingen op het gebied van AI
- Meer ouderen op het internet. Deze groep is digital minder bekwaam en heeft meer behoefte aan ondersteuning

Triggers: Recent, short-term changes or technologies

- COVID 19 pandemie: Mensen komen tekort aan persoonlijke interacties en een versnelde digitalisering - Mensen zoeken online naar persoonlijke interactie



Inspiration

How are other businesses applying this trend?

- Wordt voornamelijk ingezet in de sales sector als onderdeel van de customer service support ter ondersteuning van het personeel. Maar ook voor het genereren van leads door de drempel naar voor de klant te verlagen
- De CUI's dienen er voornamelijk voor om vragen te beantwoorden
- Worden in enkele gevallen voor interne doeleinden ingezet, waarbij eigen personeel geholpen wordt in plaats van klanten of andere externe partijen
- Klantgegevens worden verzameld voor Business Intelligence doeleinden

2. APPLY



Innovation Potential

How and where could you apply this trend to your business?

- Doorvoeren van machtigingen, waarbij de gebruiker tegelijkertijd wordt voorzien van informatie/hulp. Vooral voor afwijkende gevallen.



Who

Which (new) customer groups could you apply this trend to? What would you have to change?

- Ouderen en digibeten die minder bekwaam zijn met reguliere User Interfaces
- De human agents van het SVB die handmatig machtigingen moeten verwerken. Door middel van automatisering kunnen deze personen (gedeeltelijk) ontzorgd worden
- Externe partijen zoals dokters en notarissen die in sommige gevallen aanvullende hulp moeten verlenen

YOUR INNOVATION(S!)

Een CUI die op basis van eerdere gesprekken goede hulp kan bieden/aanbevelingen kan doen op het gebied van machtigen

- De chatbot kan een basis vormen voor het gesprek tussen deze verschillende partijen en het samenspel bevorderen.