

# Future Communication

Hoe we morgen samenwerken

 | 25

 | LV & RNB

 | 60 min

Flavius Ivan

Business Analist KBS

Break-outs

Ronde 2



Iedereen 24/7  
bereikbaar



Je kan op ons  
rekenen



First time right



Je weet altijd wat je  
kan verwachten



Snappen waar  
we het over  
hebben



Je weet waarvoor je  
bij ons terecht kan

# Agenda

1.  
Introductie
2.  
Jullie ervaring met (mijn) PiE
3.  
Toekomst van ideeënbox
4.  
Conclusie en vervolgstappen

# Goedendag Flavius Ivan

## Ontdek wat Partners in Energie te bieden heeft

- Tickets** **2**  
Bekijk en beheer tickets
- Ticket feedback**  
Bekijk de ticket feedback
- Kennisbank**  
Vind antwoorden op je vragen
- Nieuws**  
Lees het laatste nieuws
- Ideeën**  
Hoe zou jij partners in energie...
- Contactpersonen-register**  
Bekijk de contactpersonen
- Aansluitingsinfo**  
Bekijk informatie over de...
- Datadiensten**  
Vraag data aan

## Nieuws



**Liander beperkt bereikbaar op 10, 13 en 14 februari**

Deze week is Liander op maandag, donderdag en vrijdag telefonisch niet bereikbaar.

10 februari 17:48



**Enexis niet bereikbaar op dinsdag 4 februari**

Op dinsdag 4 februari hebben de afdelingen Klantenservice Marktpartijen en Meetdata (Disputen en Verbruiscorrecties) een...

03 februari 10:27



**Ontdek de vernieuwde Mijn Partners in Energie: Geordano...**

In een interview met Geordano Bourne, werkzaam bij Energyhouse, spraken we over zijn ervaring met de vernieuwde bèta versie van Mijn Partners in Energie....

29 januari 00:00



**Liander beperkt bereikbaar van 29 t/m 31 januari en op ...**

Tijdens de periode van 29 tot en met 31 januari en op 6 en 7 februari is Liander telefonisch niet bereikbaar.

22 januari 14:00

**Chatten?**  
We zijn online

## Spelregels

**Doel:** Inzicht krijgen in hoe jullie als gebruikers van het platform Partners in Energie, het platform zelf ervaren

**Methode:** Journey Mapping – we gaan kijken naar verschillende type acties die jullie op (mijn) PiE kunnen uitvoeren, en vragen jullie om die te waarderen

**Tijd:** 20 minuten



# Journey Mapping

Een voorbeeld van product X (niet die van die hele rijke man)

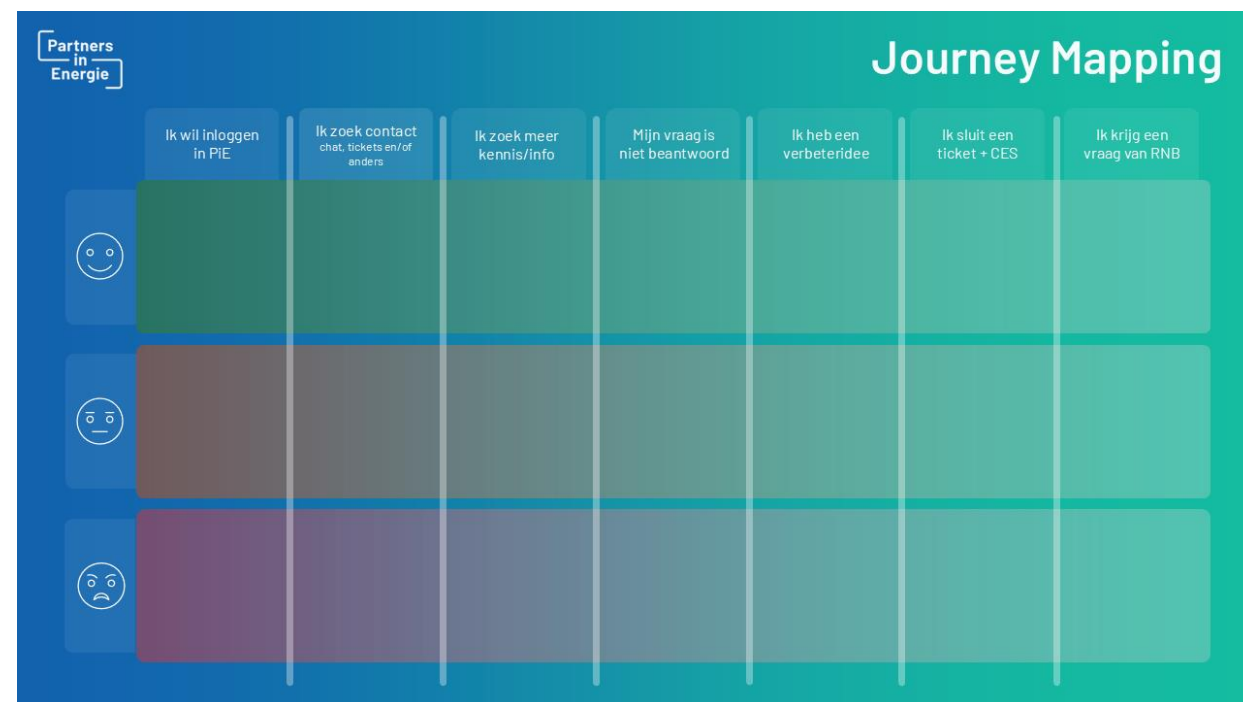


# Journey Mapping

Nu wij!

## Uitvoering:

- 2 groepen
- Acties schrijven op post-its en plakken op de poster afhankelijk van gebruikersgemak
- Acties hoeven elkaar niet achter te volgen
- Gebruikers van de oude mijn-PiE kunnen een andere kleur post-it gebruiken
- Focus vanuit jullie huidige werkzaamheden op PiE
- Feedback over wat jullie op PiE zouden willen zien is ook welkom
- Niet overdenken, 2 minuten per onderwerp



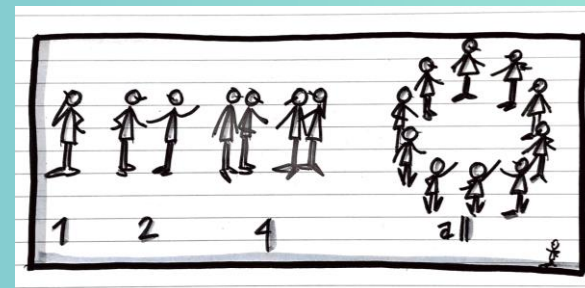
## Spelregels

**Doel:** antwoord op de vraag:

“Wat zou jullie ultieme manier zijn om het ideeënforum te vervangen, om nog beter jullie verbeterideeën over (mijn) PiE te kunnen delen?”

**Methode:** 1-2-4-ALL – ideeën eerst voor jezelf bedenken, daarna in tweetallen, dan viertallen, en uiteindelijk bevindingen delen in de hele groep.

**Tijd:** 10 minuten



# 1-2-4-ALL

Bedenk voor jezelf:

Hoe zie jij de toekomst van ideeën delen over (mijn) PiE?

Noteer je gedachten op een post-it voor jezelf.





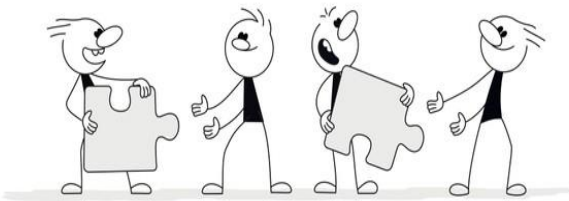
# 1-2-4-ALL

Combineer en bespreek je ideeën in tweetallen.



# 1-2-4-ALL

Deel en ontwikkel ideeën uit je tweetal in viertallen. Let op bijvoorbeeld overeenkomsten en verschillen. Of had jij het totaal anders in je hoofd?



# 1-2-4-ALL

Wat is één idee dat opviel in jullie gesprek? Elke groep deelt zijn bevindingen met iedereen.



## Recap

Jullie ervaring met (mijn) PiE opgehaald  
Toekomst van de ideeënbox besproken

## Wat doen wij hiermee?

Geeft ons veel inzichten in behoeften, kansen en mogelijkheden zodat we in de toekomst nóg beter kunnen samenwerken

Wat nemen jullie mee uit deze sessie?



Dank jullie wel!

