Case studie: Fortune 500 Lifestyle Retailer

humaninsight

Onbenut potentieel binnen de IT-afdeling

Hoe Fortune 500 Lifestyle Retailer succesvol hun online klantervaring transformeerde door, op basis van hun AEM-Cube® posities, onbenut potentieel van hun IT-afdelingen in kaart te brengen en in te zetten: een casestudie.

De uitdaging van Fortune 500 Lifestyle Retailer

Door de coronapandemie stond Fortune 500 Lifestyle Retailer voor een uitdaging: het leveren van de dezelfde servicekwaliteit voor hun klanten, maar nu online in plaats van in het echte leven. Leveringen aan huis en de klantinteractie die normaal gesproken in de winkel plaatsvond, was nu verwerkt in een nieuwe mobiele applicatie ontworpen door hun eigen IT-team. Na evaluatie bleek vanuit de klanten dat de gebruikservaring niet optimaal was, voornamelijk op het gebied van interface en design. Dit waren onverwachte resultaten kijkend naar de expertise en capaciteiten van het IT-team. Dus waarom ging
het mis?

Waarom Fortune 500 Lifestyle Retailer de AEM-Cube koos

Hoewel de capaciteiten en expertise van het IT-team goed genoeg waren, viel het inhouse strategieconsultants op dat het team bestond uit veel gelijkgestemde individuen met dezelfde profielen, achtergronden en denkpatronen. Ervan uitgaande dat deze gelijkdenkende en technisch ingestelde individuen invloed hebben gehad op de gebruikservaring van de app, is tooling van Human Insight ingezet om achter deze onbekende vooringenomenheid en de cognitieve diversiteit binnen de verschillende teams te komen. Wij adviseerden om de diversiteit binnen de IT-afdeling in kaart te brengen: welke talenten liggen hier verborgen en hoe kunnen deze ingezet worden bij wat er nodig is?

De AEM-Cube tool is gebruikt om de diversiteit tussen drie verschillende groepen binnen het IT-team te vergelijken: de IT Architect-afdeling, de IT-afdeling en de teamleiders. De AEM-Cube meet drie belangrijke dimensies van verandering en groei: Attachment, Exploratie en het Managen van Complexiteit. Deze drie dimensies samen beschrijven iemands natuurlijke en unieke bijdrage aan groei en verandering. Door deze individuele contributies te vatten in een afdelingsteamplaat, gaf de AEM-Cube inzicht in de strategische diversiteit en dynamiek, om vervolgens te ontdekken op welke manieren het IT-team optimaal samenwerkt om de gestelde doelen binnen Fortune 500 Lifestyle Retailer te behalen.

Inzichten voor verdere groei

Attachment-dimensie

Voordelen
De sterke contentfocus van zowel de IT Architect-afdeling als de IT-afdeling kan een groot voordeel zijn in het ontwikkelen van goed functionerende producten.

Mogelijkheden
De zwakke focus op relaties kan een belemmering vormen in het efficiënt samenwerken binnen een team, aangezien ze wellicht het oog verliezen op de gebruiksvriendelijkheid voor de eindgebruiker van het product.

Schaal

Relatie — *Content*

Exploratie-dimensie

Voordelen
De grote hoeveelheid optimaliserende individuen binnen de IT-afdeling kan van grote waarde zijn wanneer je processen opschaalt.

Mogelijkheden
Exploratievere individuen kunnen een groot voordeel zijn binnen de IT-afdeling, aangezien ze de afdeling kunnen laten streven naar nieuwe technologieën en methoden, wat in meer innovatieve ontwikkelingen resulteert.

Schaal

Optimalisering — *Exploratie*

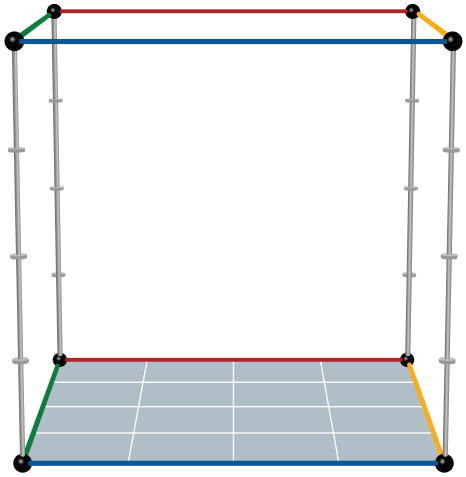
Managen van Complexiteit-dimensie

Voordelen
Generalistisch zijn kan een bruikbaar voordeel zijn voor teamleiders, aangezien zij het overzicht moeten houden op teamontwikkeling en het integreren van individuele bijdragen.

Mogelijkheden
De IT-architecten met een specialistische bijdrage zullen profiteren van generalistische teamleden. De dialoog tussen de twee kanten van het spectrum kan helpen bij het nadenken over welke features de klant graag wil zien en hoe dit ondersteund kan worden via technologie, d.w.z. de app.

Schaal

Generalistisch — *Specialistisch*

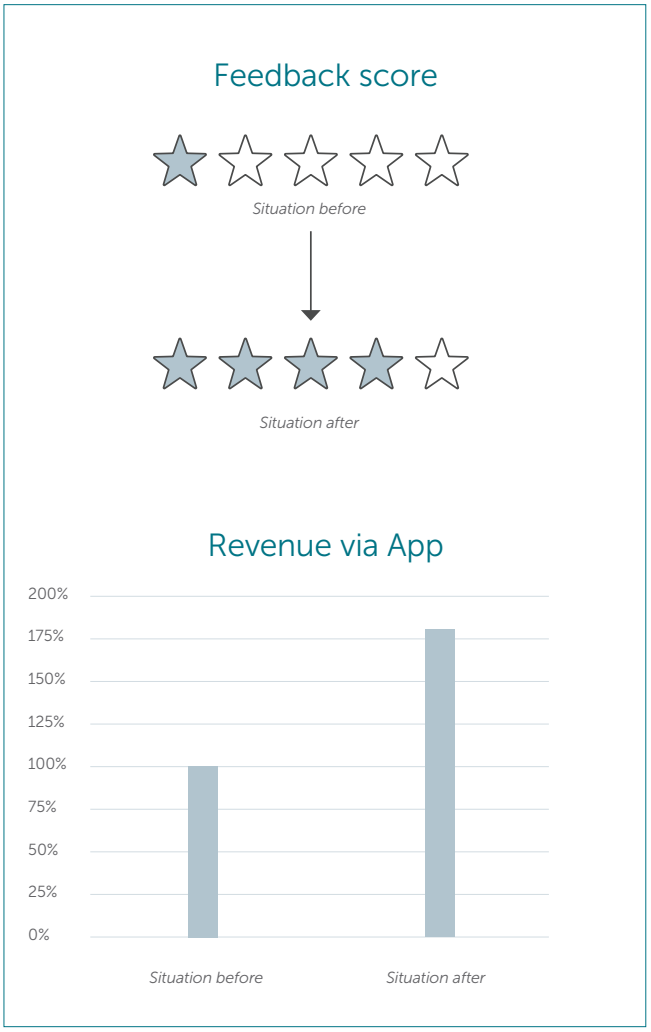


"Hoe je een bedrijf nieuw leven inblaast is geen geheim. Het is een kwestie van het vinden en inzetten van energie. Wanneer een organisatie eenmaal begrijpt wat haar werknemers energie geeft, kan het profiteren van onderbenut potentieel om op succesvolle voet door te gaan of om dit succes terug te winnen. Dit deden wij met de hulp van Human Insight, waarbij de AEM-Cube uitermate geschikt is om teams en mensen te helpen in het verkrijgen van inzicht in hun drijfveren om te presteren."

Tabitha Scott

Hoe de inzichten van AEM-Cube resultaten beïnvloedde

Nadat de inzichten uit de AEM-Cube-analyse waren verkregen, heeft Fortune 500 Lifestyle Retailer zijn IT-team geherstructureerd. Ze hebben het testen van de app opgezet met mensen die van nature klantgericht (relatie-gefocust) zijn. Daarnaast zijn ze begonnen met het verfijnen van de app. Na een korte periode zijn ze van één ster naar vier (uit de vijf) sterren gegaan op gebruiksvriendelijkheid en in recensies. Bovendien nam de winst in de app toe tot 180%.



Den Haag - Spaces Rode Olifant

Zuid Hollandlaan 7 - 2596 AL Den Haag
Nederland
+31 (0)85 8229827
info@human-insight.com
www.human-insight.nl