




Personas

| De klant centraal |

Personas

Hoe gaat de klant om met je product? Wat vindt hij belangrijk? Is je dienst maximaal op verschillende klantengroepen afgestemd?

Personas zijn gedetailleerde beschrijvingen van fictieve mensen waarin de noden, het gedrag, de motivatie en de bedoeling achter de 'aankoop' van de gebruiker wordt omschreven.




Naam:

PROFIEL (leeftijd, opleidingsniveau, expertise, ervaring, etc.)

•

•

•



Naam:

PROFIEL (leeftijd, opleidingsniveau, expertise, ervaring, etc.)

•

•

•

Korte beschrijving

Ervaring met imec, innovatie, valorisatie van innovatie, etc

DOEL - BEHOEFTE - VERWACHTING VAN DE DIENST
doet een beroep op imec, want:

Titel:

LIKES (houdt ervan dat)	DISLIKES (frustraties en verbeterpunten)

KEY TOUCHPOINTS
⊗ ...
⊗ ...
⊗ ...
⊗ ...
⊗ ...
⊗ ...
⊗ ...
⊗ ...

GEBRUIK ANDERE DIENSTEN EN PRODUCTEN
⊗ ...
⊗ ...
⊗ ...
⊗ ...
⊗ ...
⊗ ...
⊗ ...
⊗ ...

Stap 1 | Bereid je voor



Meerdere templates, foto's, post-it's en alcoholstiften



Multidisciplinair team



1 à 2 uur

Stap 2 | Bepaal demografische gegevens



Geef elke persona een naam en voeg er een typerende foto bij. Op deze manier maakt u de personas meteen heel wat menselijker/echt.

Bepaal vervolgens demografische gegevens zodat u weet wie de personas zijn en waar ze vandaag komen.

Stap 3 | Bepaal gebruiksdoelen van de gebruiker

The image displays three user personas, each represented by a small photo and a list of handwritten notes on orange sticky notes. The first persona, 'Marck - Business Man', is associated with goals like 'Gameplay', 'Ruzies - Luchtoplossing', 'Dames voorloper', 'Zak', and 'Speler', and needs like 'Snellheid' and 'Waarne - Komaf'. The second, 'Stijn - Hardwerker', has goals like 'Handel met de kinderen', 'Kinderen spelen', 'Formele opbrengsten', and 'Kostbaar', and needs like 'Vrijheid - Tijd', 'Vrijheid - Tijd', and 'Kostbaar'. The third, 'Sarah - Moeder', has goals like 'Winkelen', 'Kinderen voorloper - Speler', and 'Ruziesde kinderen', and needs like 'Transport Verkeer' and 'Veiligheid Zuinig Ruimte'.

Het gedrag van de persona is van groot belang! Besteed aandacht aan de doelstellingen van de gebruiker, de noden, zijn likes en dislikes en eventuele typische levensstijlkenmerken en persoonlijkheidskenmerken.

Stap 4 | Breng je Personas tot leven

De identificatie van de doelgroepgebruikers laat u toe de klant centraal te plaatsen bij ontwerp- en ontwikkelingsprocessen, een dienst te ontwerpen naar de noden van de echte gebruiker en de communicatie tussen ontwerpers te verbeteren.

Maak er gebruik van!



www.innovatiecentrum.be



Geef richting
aan je ideeën