



Maarten Vermeulen

Service Designer | UX - AI

My passion is designing new digital products that fit customers and business needs. I use design to create value throughout the whole process of new product development.

Clients: i.e. Albert Heijn, Bol.com, AH To Go, Etos, Nuon, ABN AMRO, NS and IKEA

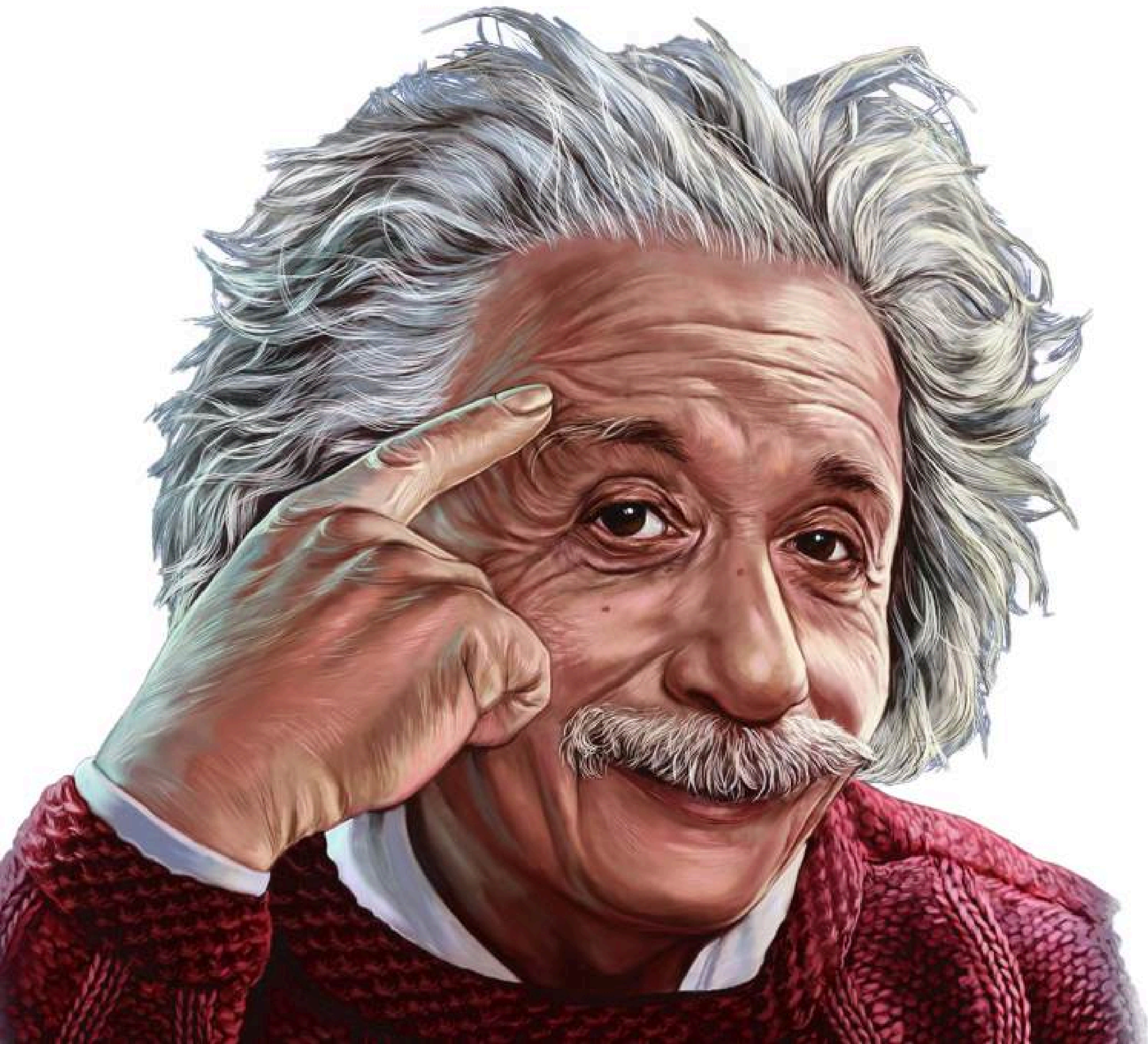
My passion

**Make products
that people really want!**

My passion

... and love to use.

Design believes & principles



**Find and define
the problem
before solving it**

Design believes & principles

**“The way to win is to
learn faster than
anyone else.”**

Eric Ries, Lean Start-up

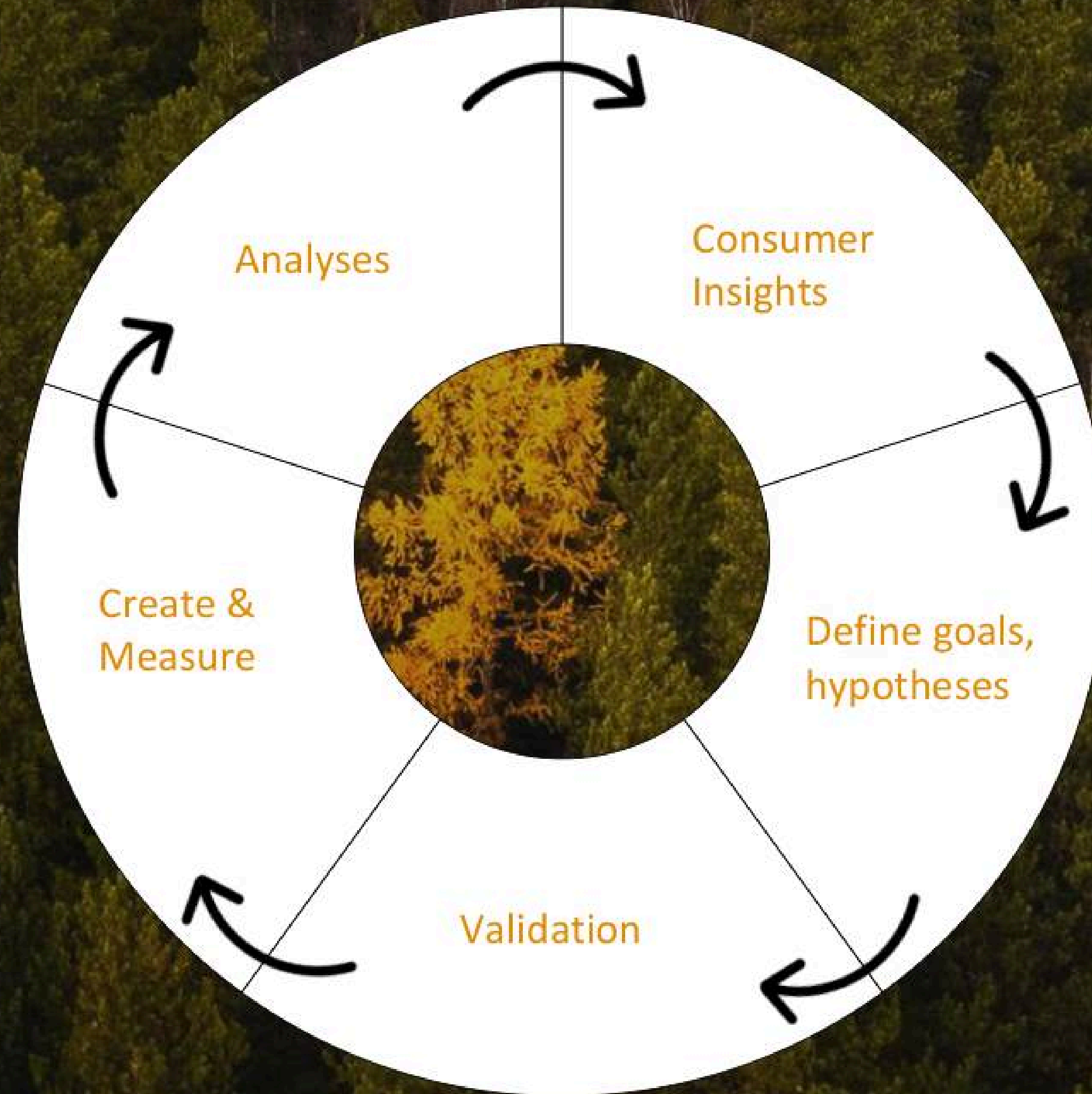


Design believes & principles



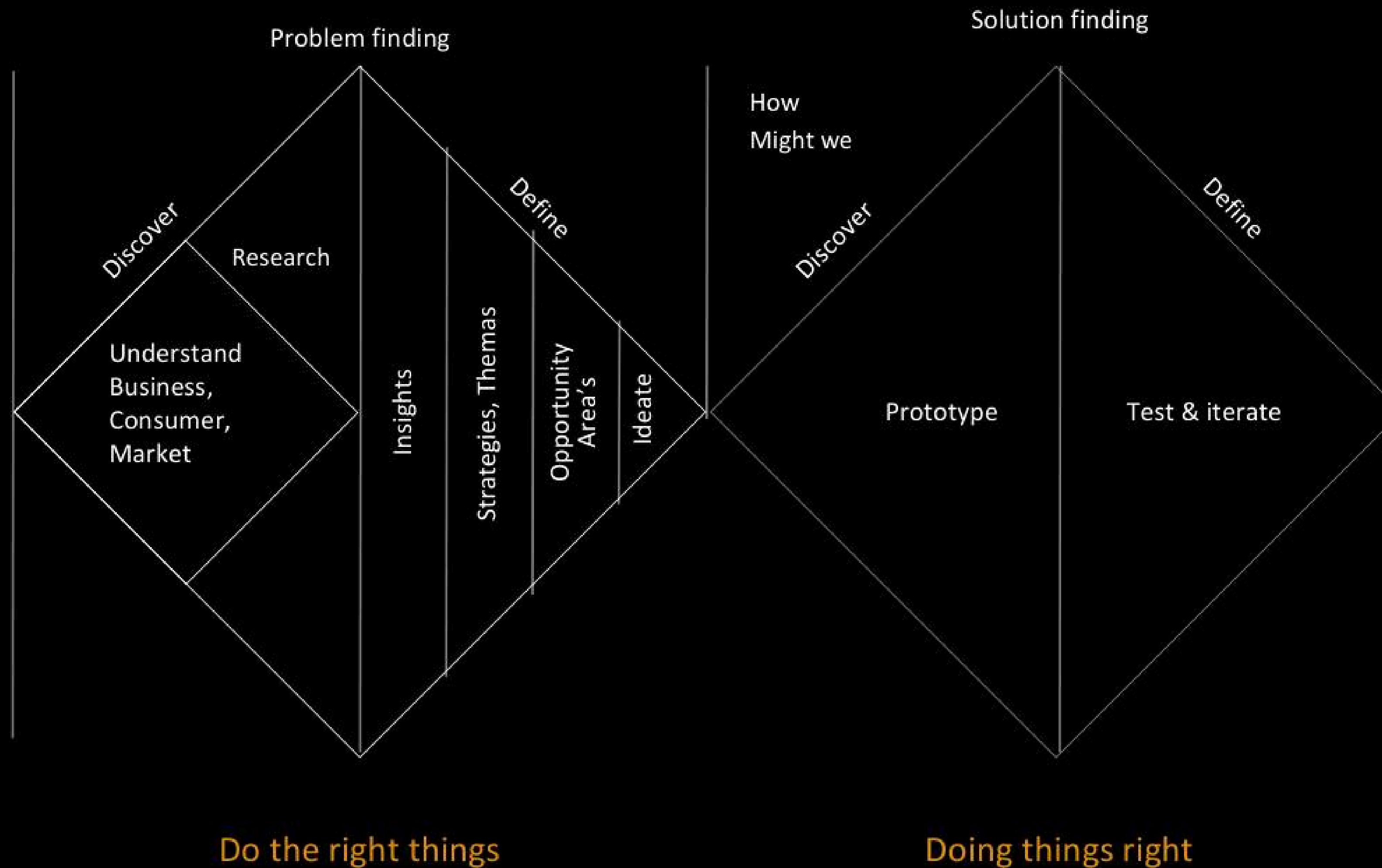
Accelerate the process and reduce risks of failure

- Experimentation & learning
- Customer feedback
- Short iterative cycles

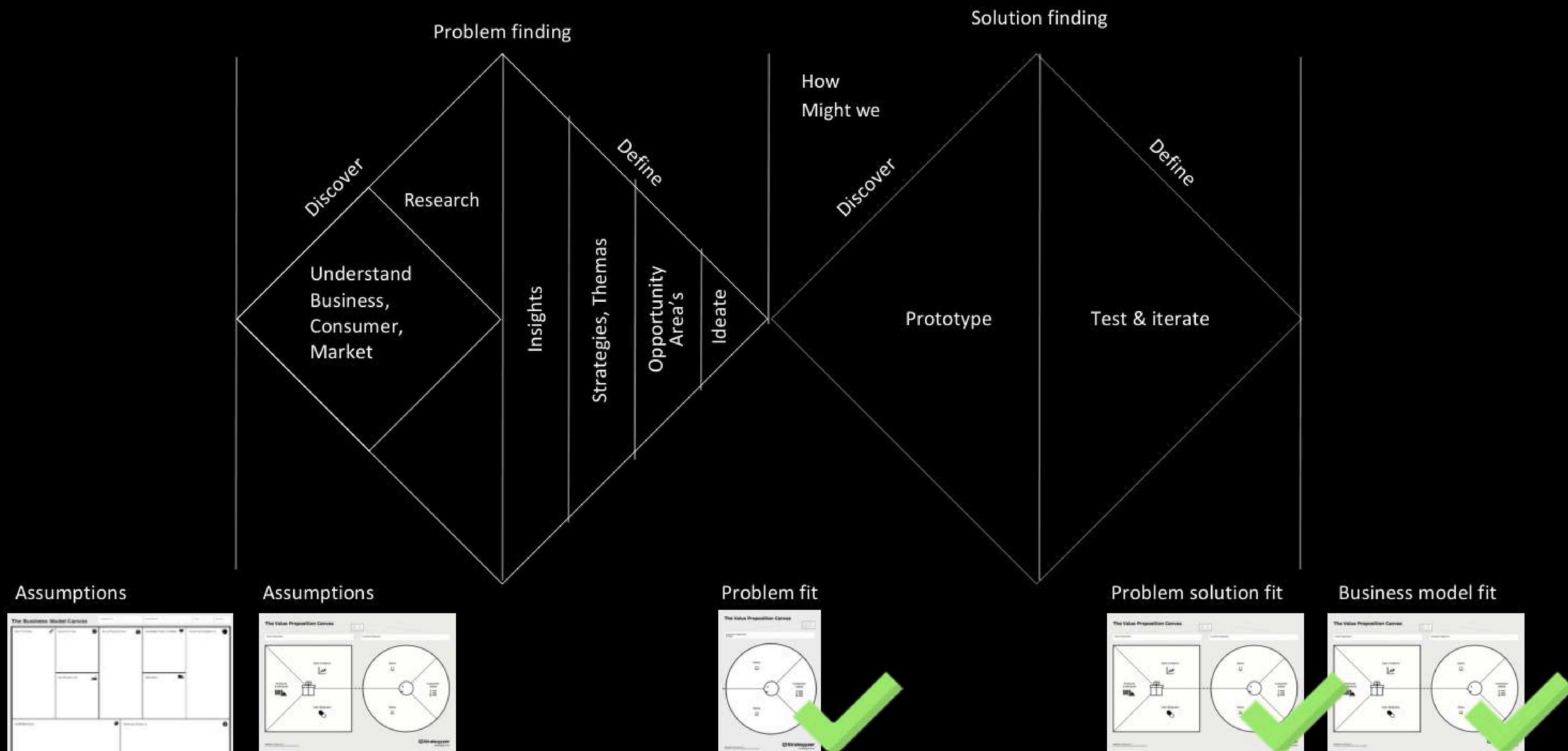


find fit via continuous learning

No solution without a validated problem



From assumptions to market fit



Explore new value

Identify promising innovation area's



Explore new user/customer
needs and behaviour

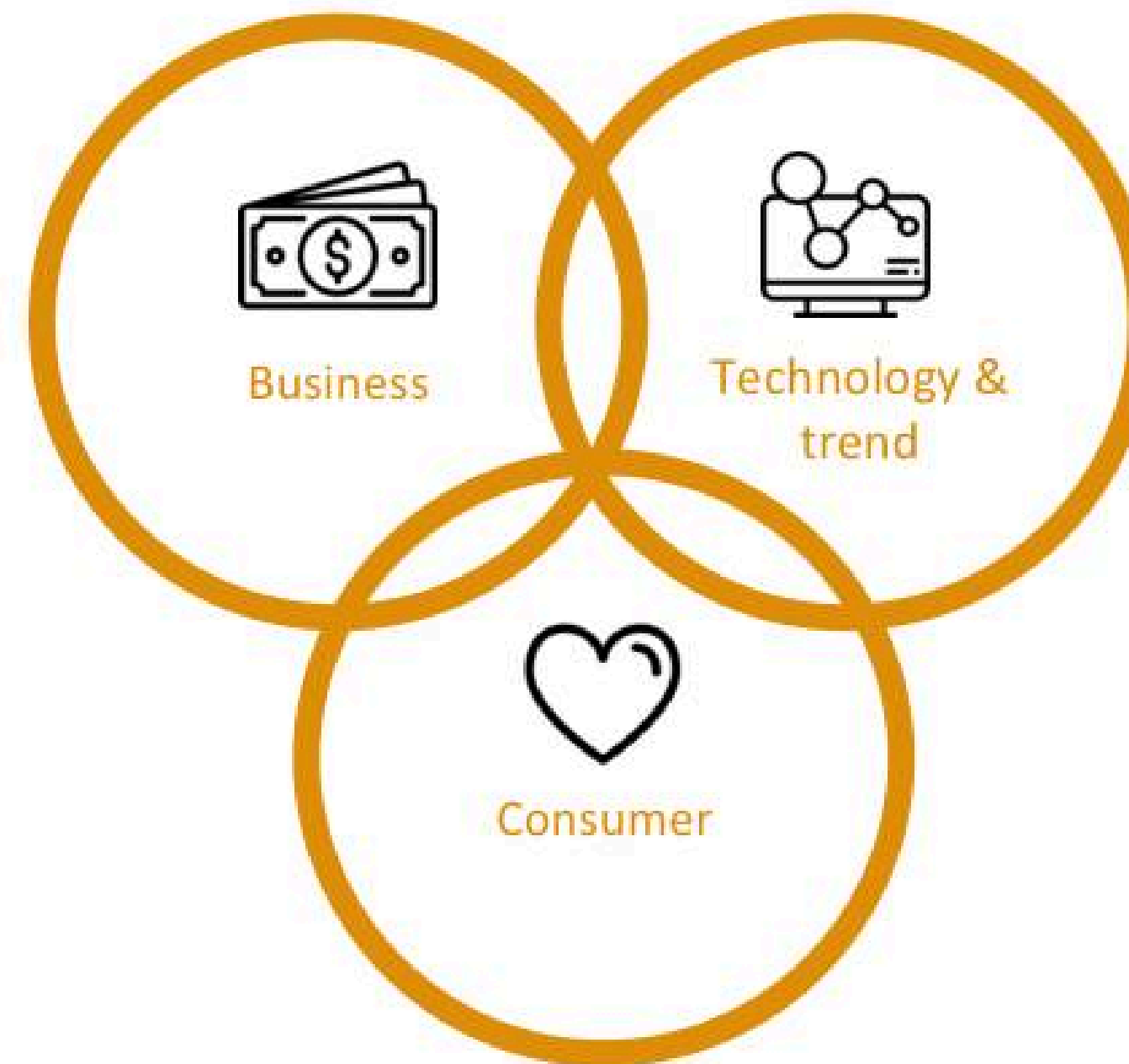


Explore new technology and
relevant trends.



Explore new revenue
streams or extend the
business model

Make new combinations find new value



Cases a selection

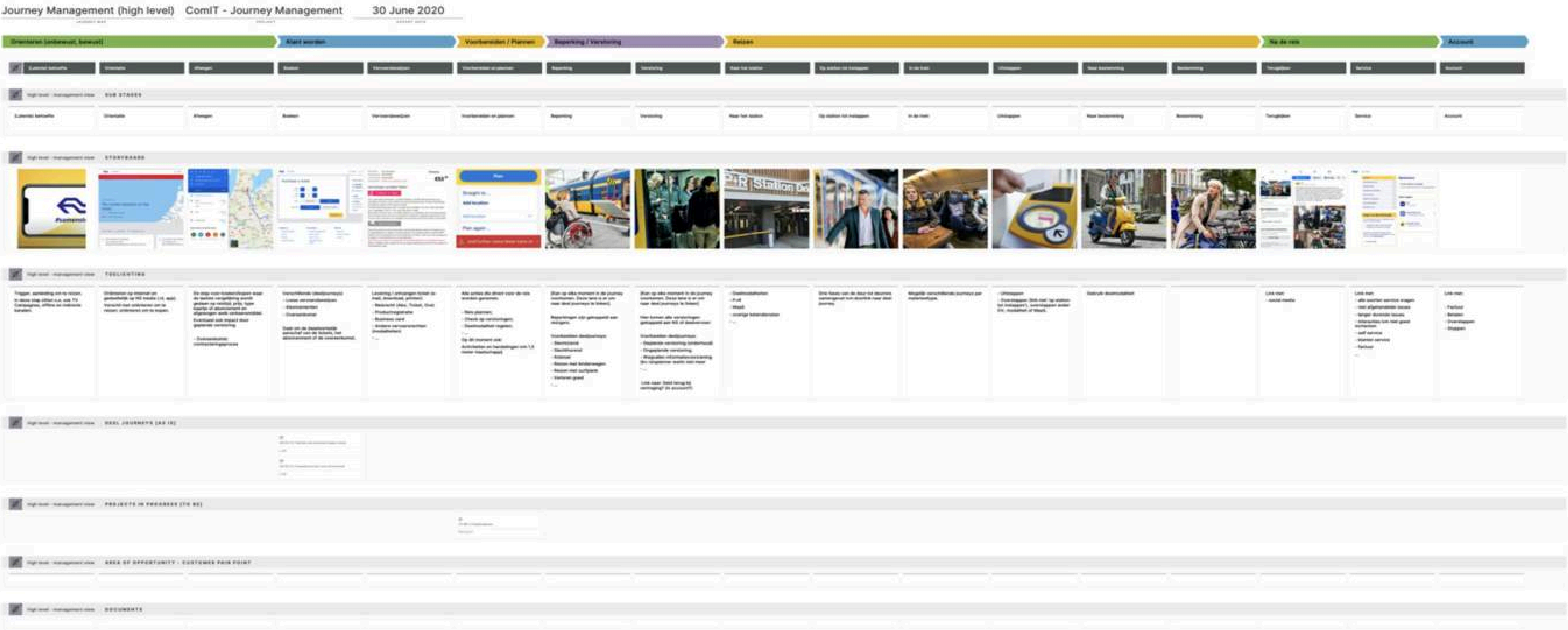


NS International

NS International is the international department of the Nederlandse Spoorwegen. Their mission is to get as many people as possible to choose the international train. Their objective is to become an international player in train ticket selling landscape globally.

CX framework

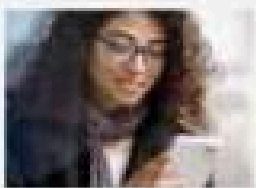
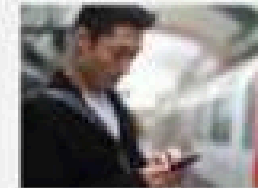
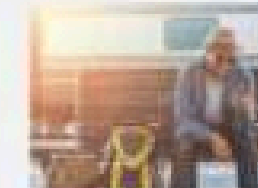
Customer Journey Management

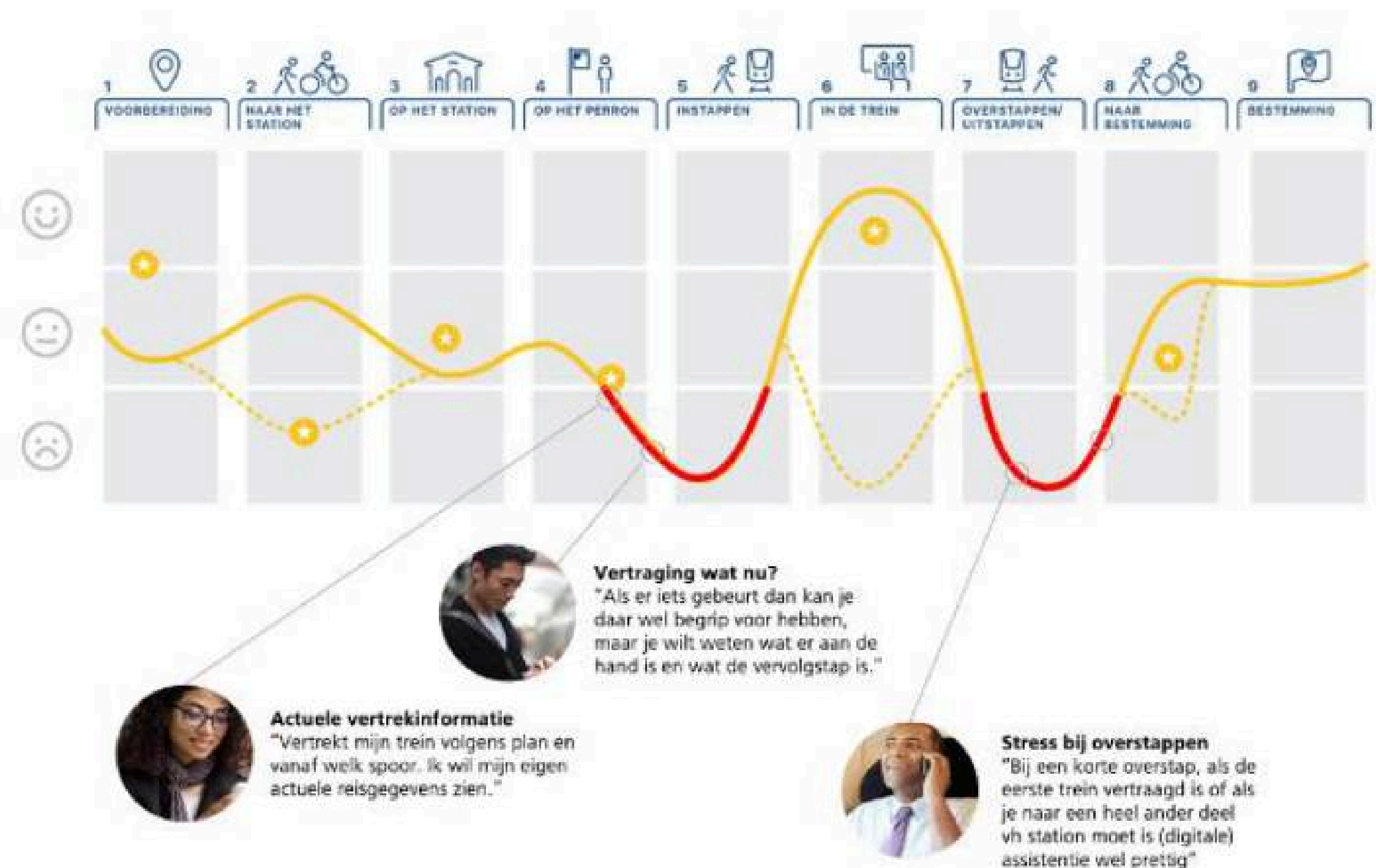


Persona design

Key painpoints & delights

NS International personas

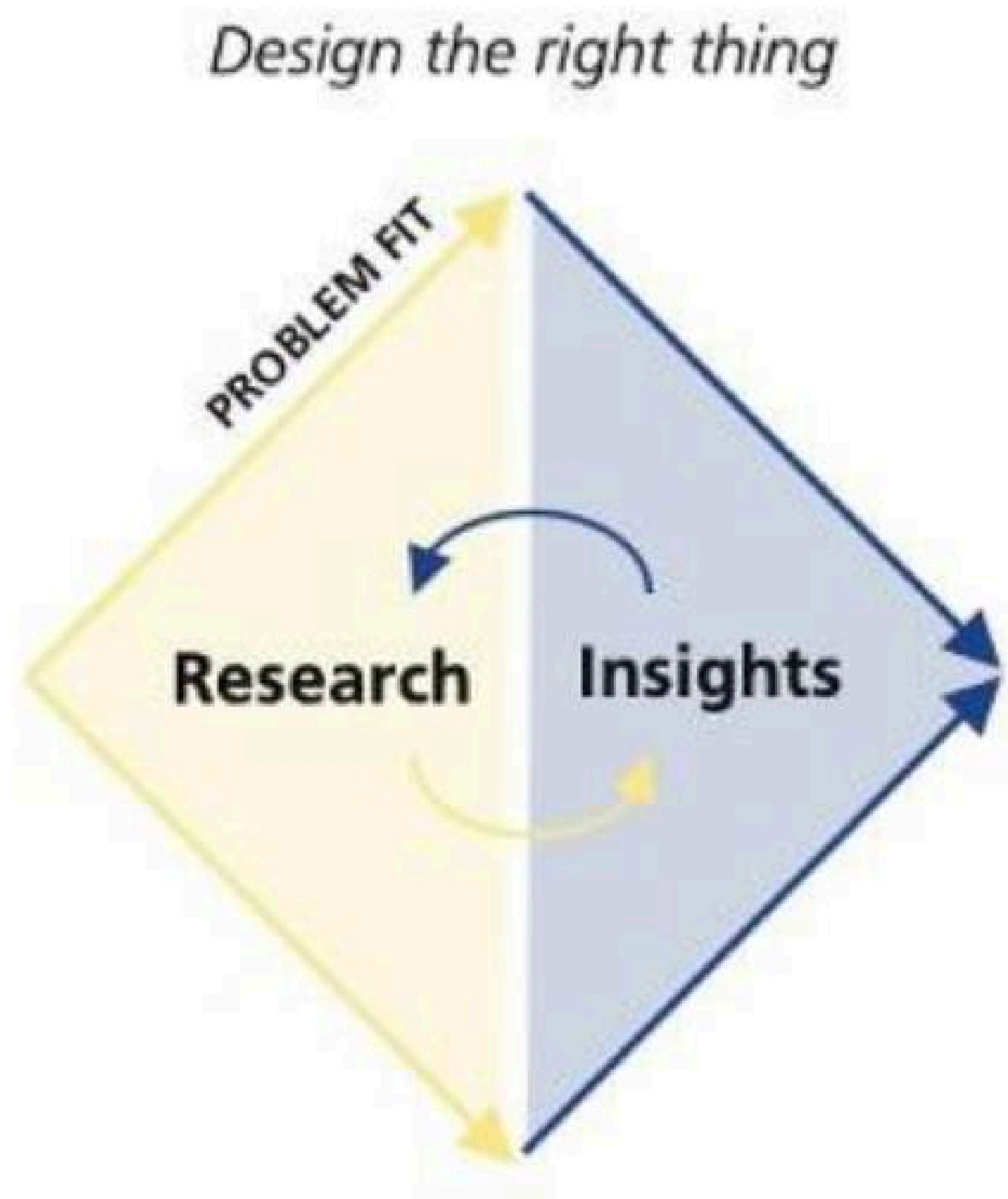
					
Persona	Selena	Laura	Alex	Bjorn	Sean
	Efficiënte zoeker	Zekerheids zoeker	Reis enthousiast	Noodzakelijk reizen met hoge eisen	Abroad tourist
Key driver	Prijs en functionele prestatie	Comfort en ervaring	Totaal ervaring	Herkenning en beloning	Discover Europe
Attitude tov reizen	In controle	Het moet leuk zijn voor het hele gezin	Met de trein is echt reizen, vliegen is vervoer	Alles moet goed geregeld zijn	I want to see the best parts of Europe in 2 weeks
Op zoek naar...	Uitzoeken hoe het zo goedkoop makkelijk kan	Goed voorbereid op reis en geen verrassingen	Inspiratie en self-service	Maatwerk en comfort	Traintravel in Europe 101/ multiday travel plan
Levenshouding	No bulsh*it	Geruststelling	Vrijheid in keuze	Precies hoe ik het wil moet het	Tell me how to travel



NS International

Service / product design
Project: Next best action

Background 'Next Best Action' project



Next best action is a result of the research project digitalization or 'how to reduce calls to call center'

- Hybrid team: Business, Data, UX,



Next best action

Problem assumption:

Travellers cannot find critical info at delays / cancellations



Next best action

Problem assumption:

Travellers cannot find critical info at delays / cancellations

Assumed solution:

Push sms with link to easy-to-use-chatbot .

Chatbot opens decision tree with comprehensive information for 'next best action' to take.

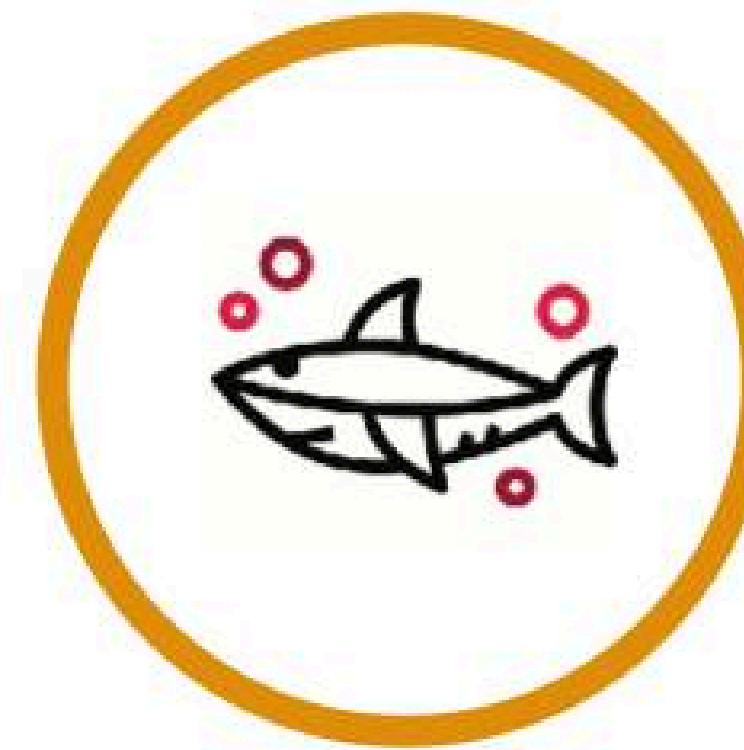


The next best action

Is this a problem worth exploring?



Strategic area,
valued (5/9)



Severe pain



Addresses
large group



Problem Validation



- Interviews
- Observations on the spot
- Data
- Problem validation interviews

Solution Validation



- Panel
- Testing
- Pilot
- Prototyping

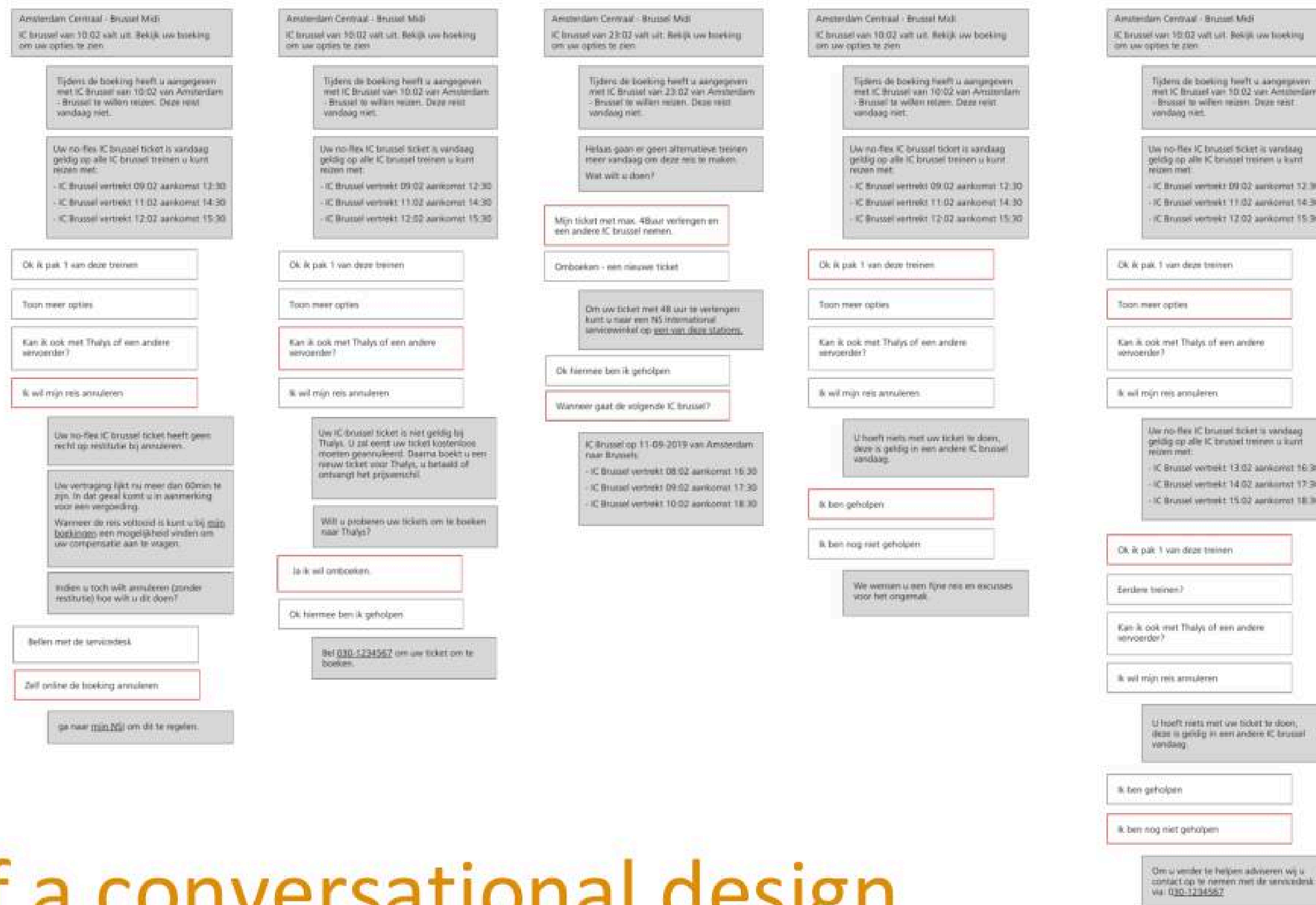
Ik stond klaar om te gaan en toen kreeg ik deze app. Superfijn!



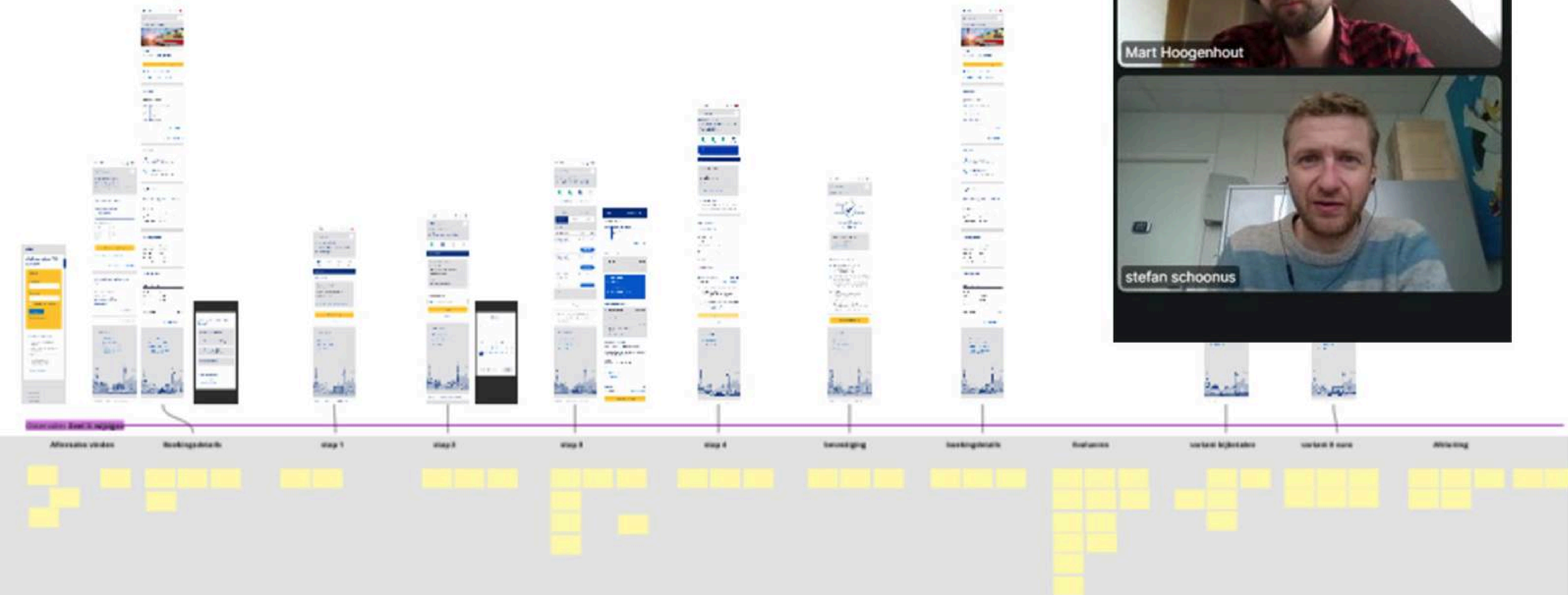
Top 10 geraadpleegd		
Antwoord-ID	Overzicht	Aantal paginatreffers
1 8461	Waar kan ik zien vanaf welk spoor mijn trein vertrekt?	2464
2 8440	Kan ik een ticket nog wijzigen of annuleren na booking?	2280
3 8400	Moet ik van tevoren reserveren en krijg ik een vaste plaats in de trein?	1802
4 8430	Met welke internationale treinen mag ik op het Nederlandse traject reizen met mijn OV-chipkaart?	1399
5 8447	Ik heb vertraging gehad met de trein. Kan ik compensatie krijgen?	1086
6 8490	Mag ik op een ander tijdstip reizen dan gepland?	930
7 13393	Ik heb een ticket naar Antwerpen. Naar welk station in Antwerpen is mijn ticket precies geldig?	928
8 8441	Hoeveel bagage mag ik meenemen in de trein?	846
9 13395	Ik heb een ticket van/naar Brussel. Naar welk station in Brussel is mijn ticket precies geldig?	819
10 9049	Wat moet ik doen als ik mijn trein heb gemist?	687



Explore if a conversational design does the job



Prototype, validate, iterate...



Onze excuses voor het ongemak. Graag helpen we u verder met een van de onderstaande opties.



Uw ticket is vandaag geldig op alle Intercity Brussel treinen vertrekkend vanaf Amsterdam Centraal.

~~Intercity Brussel van 07:25 - 09:50~~
valt uit

- Intercity Brussel van **08:25 - 10:50**
vertrekt van spoor 15a

- Intercity Brussel van **09:25 - 11:50**
vertrekt van spoor 15a

- Intercity Brussel van **10:25 - 12:50**
vertrekt van spoor 15a

Oké ik pak één van deze treinen >

Kan ik ook met een andere vervoerder? >

Ik wil een andere dag deze reis maken >

Geld terug of reis annuleren >



De eerst volgende andere vervoerder vertrekkend vanaf Amsterdam Centraal gaat om:

- Eurostar van **07:49 - 10:08**
vertrekt van spoor 15a, vanaf € 50,00

- Thalys van **08:15 - 11:19**
vertrekt van spoor 15a, vanaf € 63,00

- Intercity Brussel van **09:25 - 11:50**
vertrekt van spoor 15a

- Intercity Brussel van **10:25 - 12:50**
vertrekt van spoor 15a

Oké ik pak één van deze treinen >

Kan ik ook met een andere vervoerder? >

Ik wil een andere dag deze reis maken >

Geld terug of reis annuleren >



De eerst volgende andere vervoerder vertrekkend vanaf Amsterdam Centraal gaat om:

- Eurostar van **07:49 - 10:08**
vertrekt van spoor 15a, vanaf € 50,00

- Thalys van **08:15 - 11:19**
vertrekt van spoor 15a, vanaf € 63,00

Uw huidige IC-brussel ticket is niet geldig bij een andere vervoerder.

Als u omboekt naar een andere vervoerder krijgt u uw geld terug van uw huidige ticket. U betaalt alleen de kosten van een nieuw ticket.

Ja, ik wil omboeken >

Ik wil contact met de Klantenservice >

Sketch 9:40 AM 100%

Klantenservice

Wij helpen u graag verder.

Open, 24 uur per dag, 7 dagen per week

Chat via WhatsApp

or

Bel: 030-2300023

En houd uw boekingsnummer **SSHJFVB** bij de hand zodat wij u sneller kunnen helpen.



Na de boeking heeft u aangegeven met IC Brussel van 10:02 van Amsterdam te willen reizen. Deze reist vandaag niet.

Uw no-flex IC brussel ticket is vandaag geldig op alle IC brussel treinen u kunt reizen met:
- IC Brussel vertrekt 09:02 aankomst 12:30
- IC Brussel vertrekt 11:02 aankomst 14:30
- IC Brussel vertrekt 12:02 aankomst 15:30

Ok ik pak 1 van deze treinen

Toon meer opties

Kan ik ook met Thalys of een andere vervoerder?

Ik wil mijn reis annuleren

Uw no-flex IC brussel ticket is vandaag geldig op alle IC brussel treinen u kunt reizen met:
- IC Brussel vertrekt 13:02 aankomst 16:30
- IC Brussel vertrekt 14:02 aankomst 17:30
- IC Brussel vertrekt 15:02 aankomst 18:30

Toon meer opties

Kan ik ook met Thalys of een andere vervoerder?

Uw no-flex IC brussel ticket is vandaag geldig op alle IC brussel treinen u kunt reizen met:
- IC Brussel vertrekt 13:02 aankomst 16:30
- IC Brussel vertrekt 14:02 aankomst 17:30
- IC Brussel vertrekt 15:02 aankomst 18:30

Na de boeking heeft u aangegeven met IC Brussel van 10:02 van Amsterdam te willen reizen. Deze reist vandaag niet.

Uw no-flex IC brussel ticket is vandaag geldig op alle IC brussel treinen u kunt reizen met:
- IC Brussel vertrekt 09:02 aankomst 12:30
- IC Brussel vertrekt 11:02 aankomst 14:30
- IC Brussel vertrekt 12:02 aankomst 15:30

Ok ik pak 1 van deze treinen

Toon meer opties

Kan ik ook met Thalys of een andere vervoerder?

Ik wil mijn reis annuleren

Uw no-flex IC brussel ticket is vandaag geldig op alle IC brussel treinen u kunt reizen met:
- IC Brussel vertrekt 13:02 aankomst 16:30
- IC Brussel vertrekt 14:02 aankomst 17:30
- IC Brussel vertrekt 15:02 aankomst 18:30

Ok ik pak 1 van deze treinen

Eerdere treinen?

Kan ik ook met Thalys of een andere vervoerder?

Na de boeking heeft u aangegeven met IC Brussel van 10:02 van Amsterdam te willen reizen. Deze reist vandaag niet.

Uw no-flex IC brussel ticket is vandaag geldig op alle IC brussel treinen u kunt reizen met:
- IC Brussel vertrekt 09:02 aankomst 12:30
- IC Brussel vertrekt 11:02 aankomst 14:30
- IC Brussel vertrekt 12:02 aankomst 15:30

Ok ik pak 1 van deze treinen

Toon meer opties

Kan ik ook met Thalys of een andere vervoerder?

Ik wil mijn reis annuleren

Uw IC-brussel ticket is niet geldig bij Thalys. U zal eerst uw ticket kosteloos moeten geannuleerd. Daarna boekt u een nieuw ticket voor Thalys, u betaald of ontvangt het prijsverschil.

Wilt u proberen uw tickets om te boeken naar Thalys?

Ja ik wil omboeken.

Ok hiermee ben ik geholpen

Na de boeking heeft u aangegeven met IC Brussel van 10:02 van Amsterdam te willen reizen. Deze reist vandaag niet.

Uw no-flex IC brussel ticket is vandaag geldig op alle IC brussel treinen u kunt reizen met:
- IC Brussel vertrekt 09:02 aankomst 12:30
- IC Brussel vertrekt 11:02 aankomst 14:30
- IC Brussel vertrekt 12:02 aankomst 15:30

Ok ik pak 1 van deze treinen

Toon meer opties

Kan ik ook met Thalys of een andere vervoerder?

Ik wil mijn reis annuleren

Uw no-flex IC brussel ticket is vandaag geldig op alle IC brussel treinen u kunt reizen met:
- IC Brussel vertrekt 13:02 aankomst 16:30
- IC Brussel vertrekt 14:02 aankomst 17:30
- IC Brussel vertrekt 15:02 aankomst 18:30

Uw verfraging lijkt niet te kloppen. In dat geval kunt u uw ticket kosteloos annuleren en ontvangt u een vergoeding.

Wanneer de reis voltooit is, kunt u uw tickets om te boeken naar Thalys.

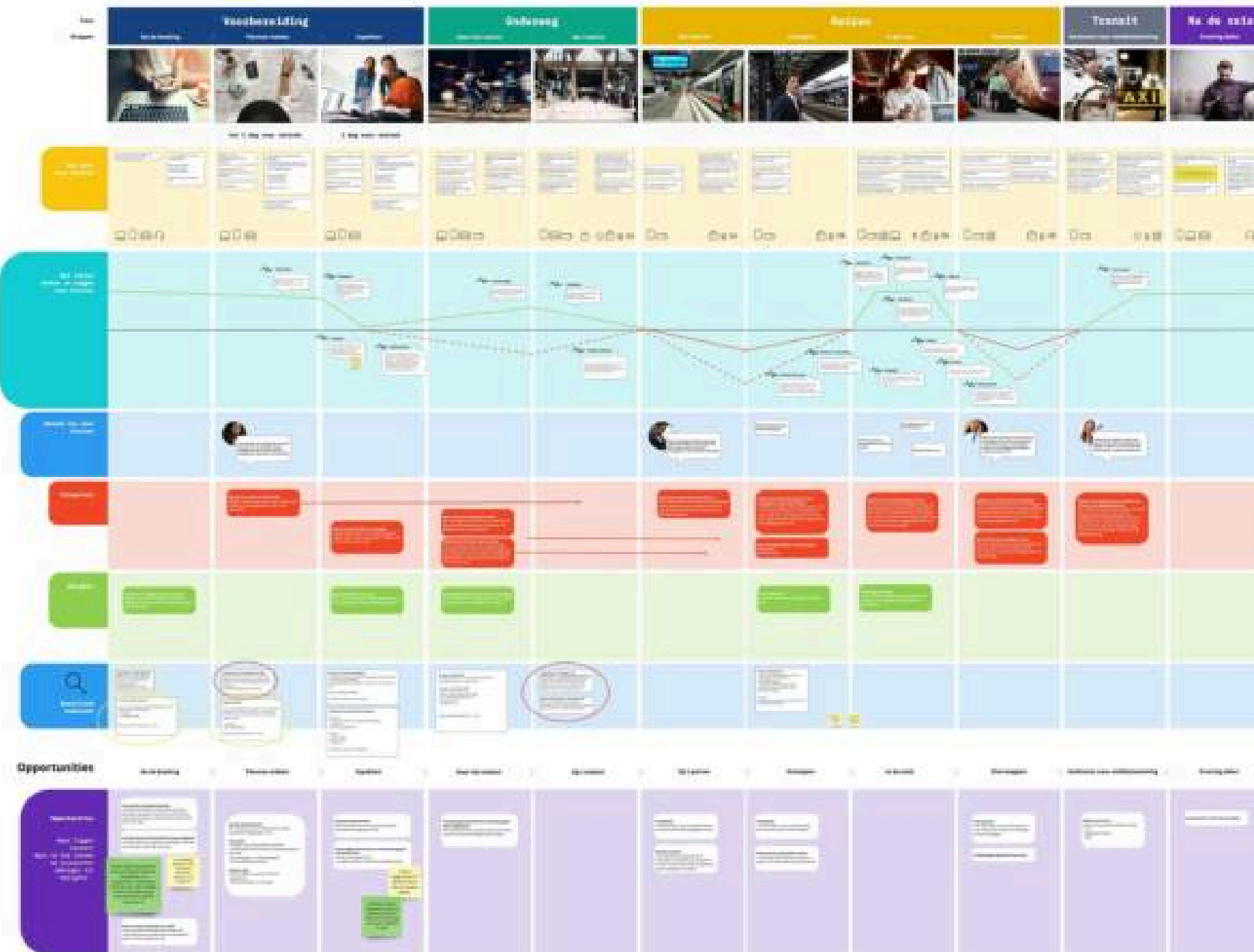
Indien u toch wilt annuleren, kunt u uw ticket kosteloos annuleren en ontvangt u een vergoeding.

Ok hiermee ben ik geholpen

NS International

Service / Product design
Channel analyses

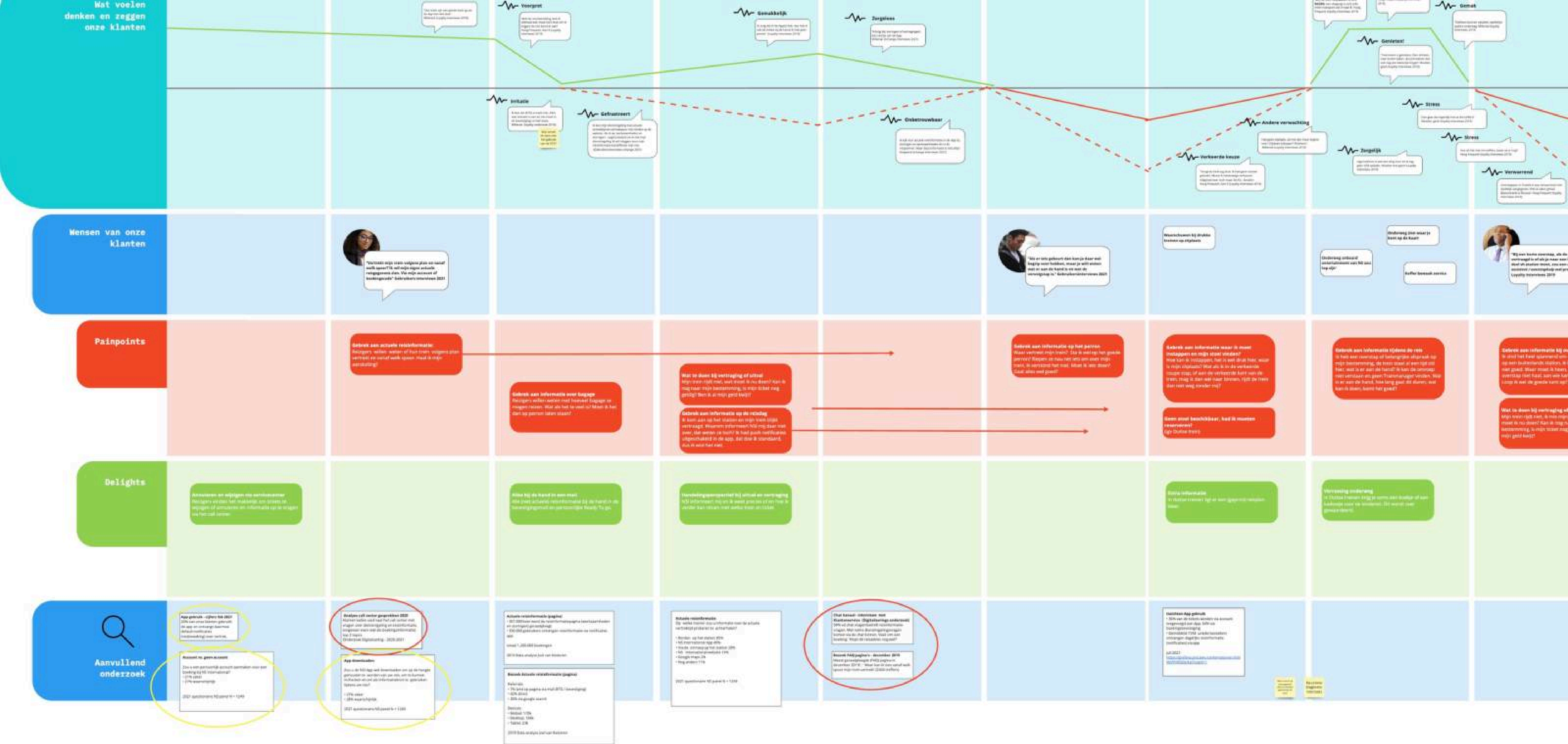
AS 15 Journey



Kanaaloverzicht



De AS 15 Journey is een service journey map die de reis van de klant van de bestelling tot de reis in kaart brengt. Het diagram is opgebouwd uit verschillende touchpoints die de klant ontmoet tijdens zijn reis. De touchpoints zijn onderverdeeld in zes categorieën: Van de bestelling, Voorbereiding, Informatie, Acties, Transit en Na de reis. Elke categorie heeft een specifieke kleur en bevat een set van touchpoints. De touchpoints zijn weergegeven als iconen en tekstvakken die de interacties van de klant met de dienst laten zien. Een centrale lijn volgt de reis van de klant door de verschillende touchpoints en activiteiten. Het diagram is een complexe afbeelding met veel details, waaronder een tijdslijn, een lijst van touchpoints en een centrale lijn die de reis van de klant volgt.



Opportunities

Na de boeking > Plannen maken > Inpakken > Naar het station > Op t station > Op t perron > Instappen > In de trein > Overstappen





E-mail NSi

Bevestigings mail / Tickets

Ready to go mail

Service berichten

Website

Werkzaamheden en storingen

Reisplanner

Boekmodule (tbv reisinformatie)

Mijn NSi

App

Digitale tickets

Boekingdetails

Werkzaamheden en storingen

Vertrektijdenoverzicht

Reisbewaking reguliere dienst

Reisbewaking annulering / wijziging

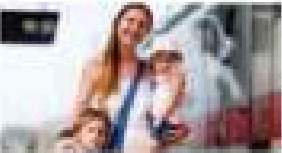
Boekmodule (tbv reisinformatie)

Handelingsperspectief

Station

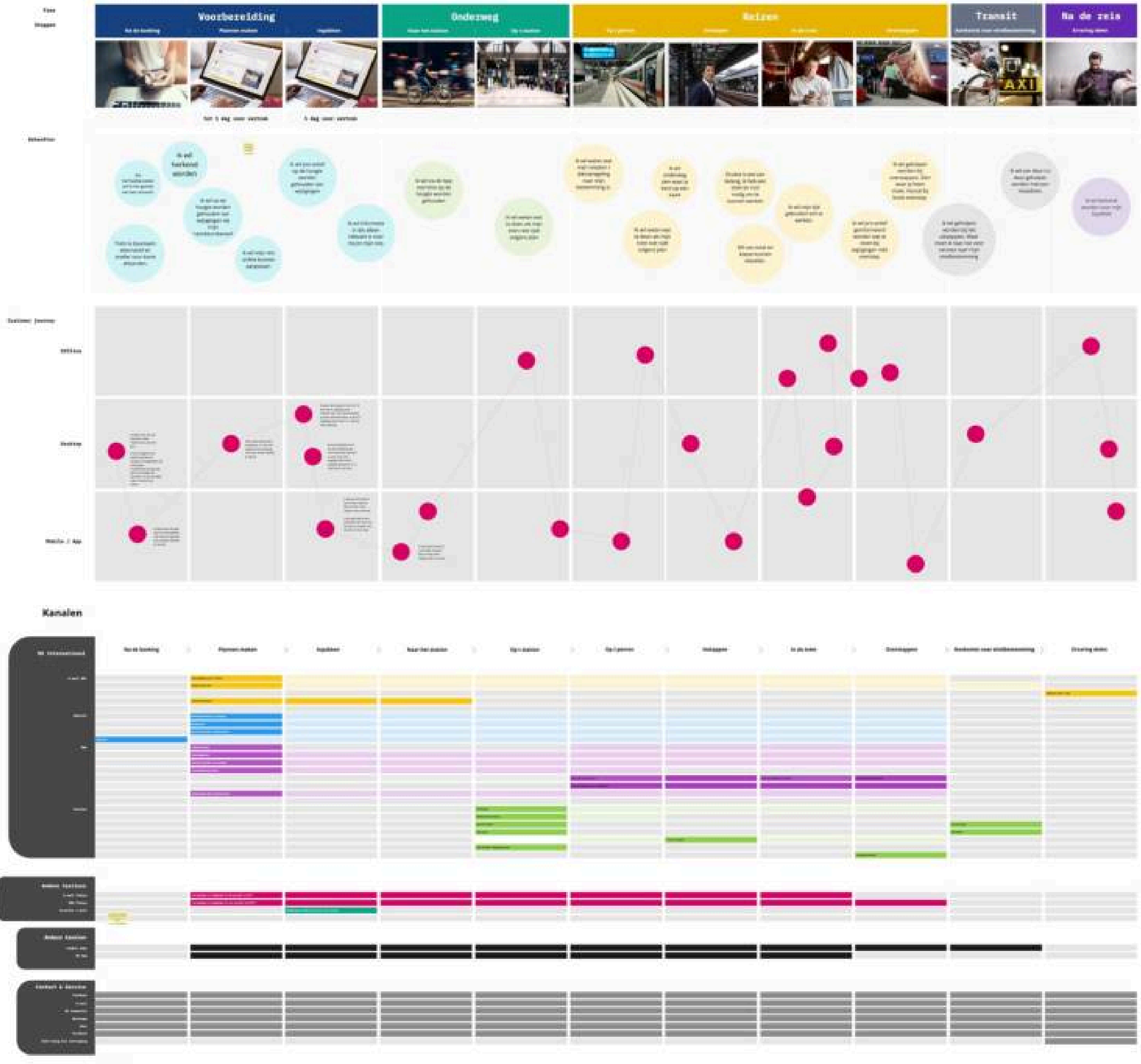
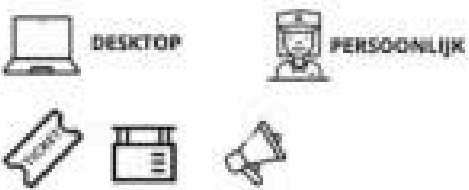
LAURA: GEZINSVAKANTIE

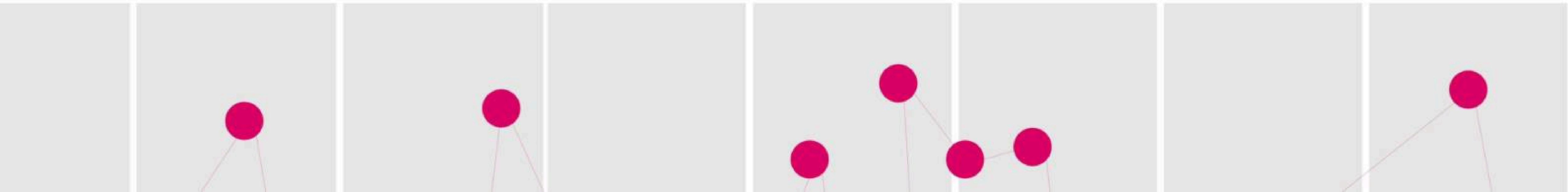
Scenario

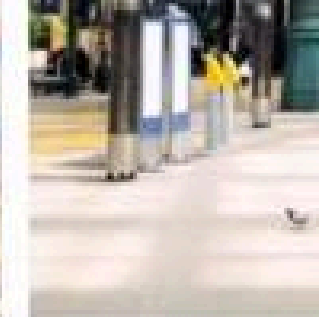
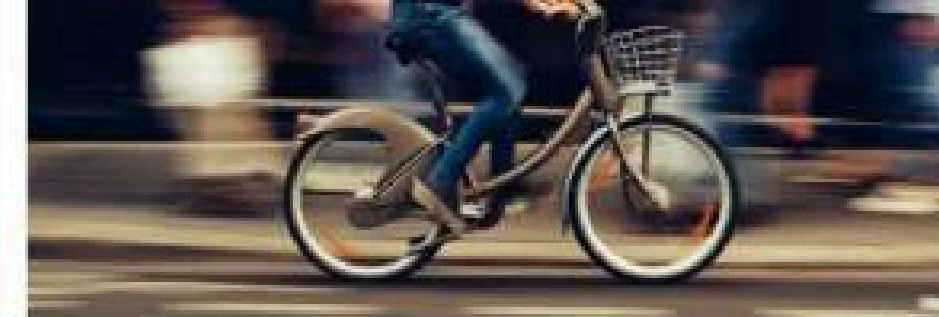
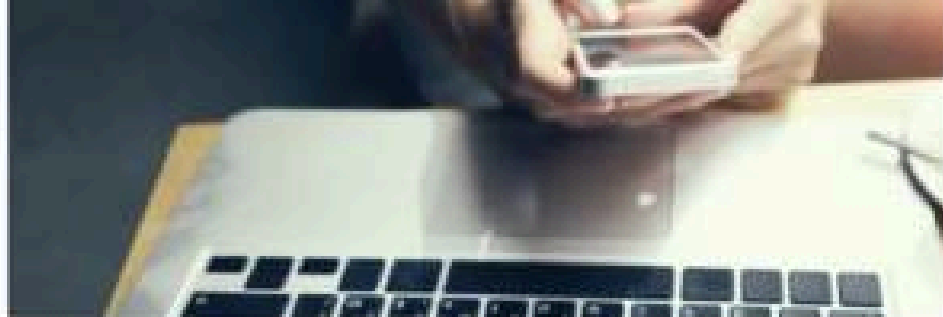


Laura reist eens in de 3 jaar met de trein. Dit is altijd voor leisure. Gezinsvakantie of een stedentrip. Laura heeft geen NS account en is niet ingelogd. Zij wil zekerheid. Print haar tickets uit en wil tijdens de reis zo min mogelijk met haar telefoon bezig zijn. Ze wil al gemiddeld tijdens de reis.

Laura gaat met haar gezin een lang weekend Disneyland eind 2021. Laura houdt niet van veranderingen en ze wilt niet altijd 'digital' zijn. Geen App download en geen account. Maar we willen haar wel goed ondersteunen tijdens de reis. De trein vertrekt met vertreging van 40 minuten uit Amsterdam. Ze mist haar overstap. Uitdaging is hoe actuele reisinformatie vindbaar te maken.







tot 1 dag voor vertrek

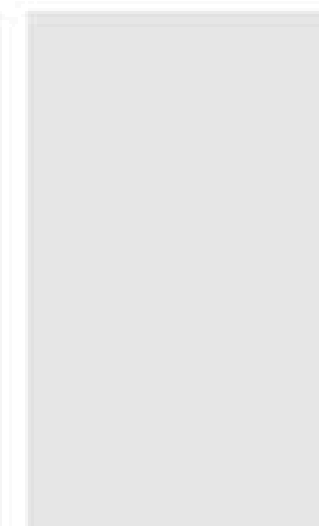
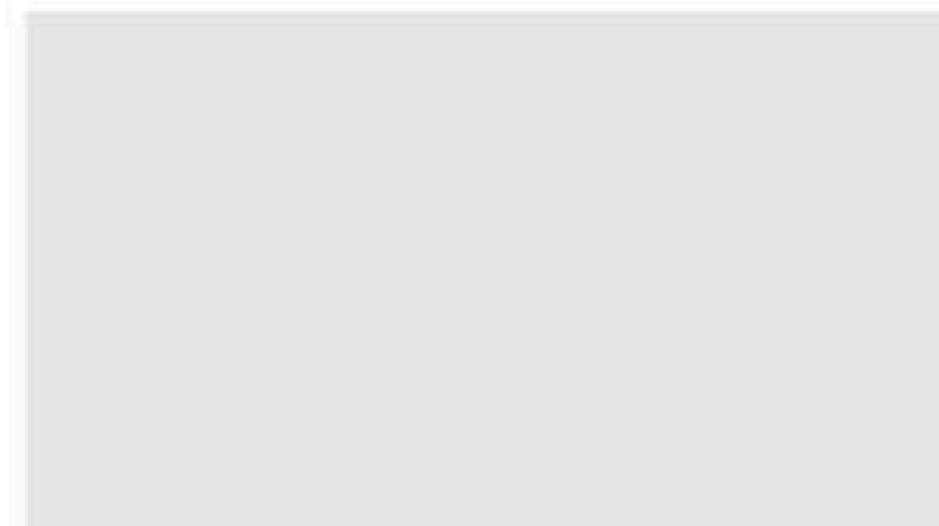
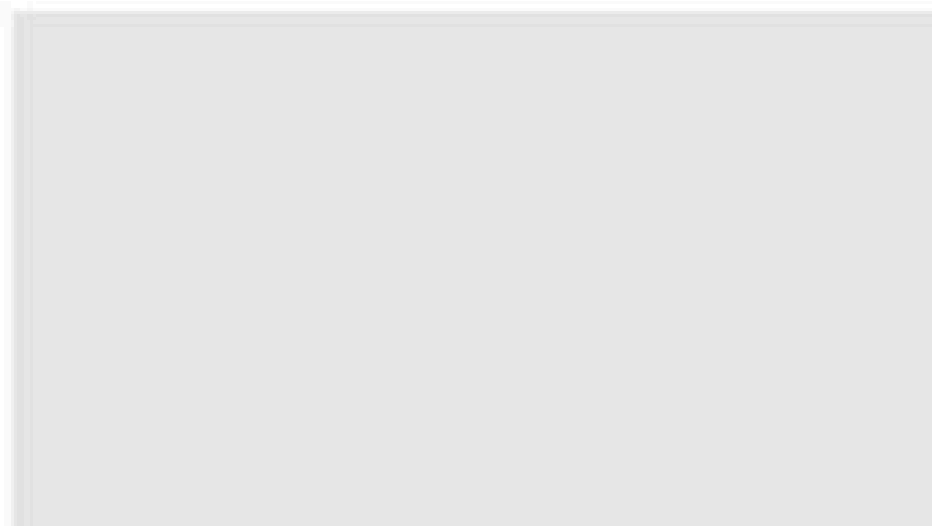
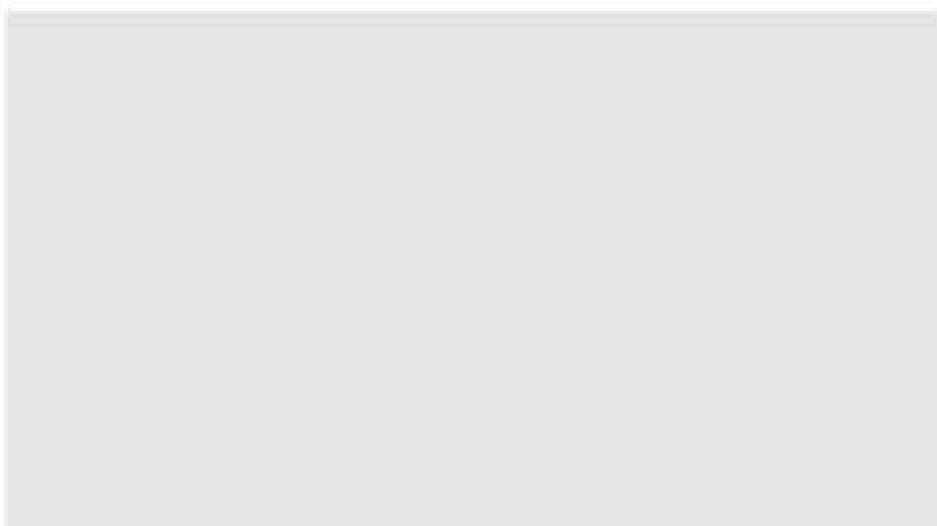
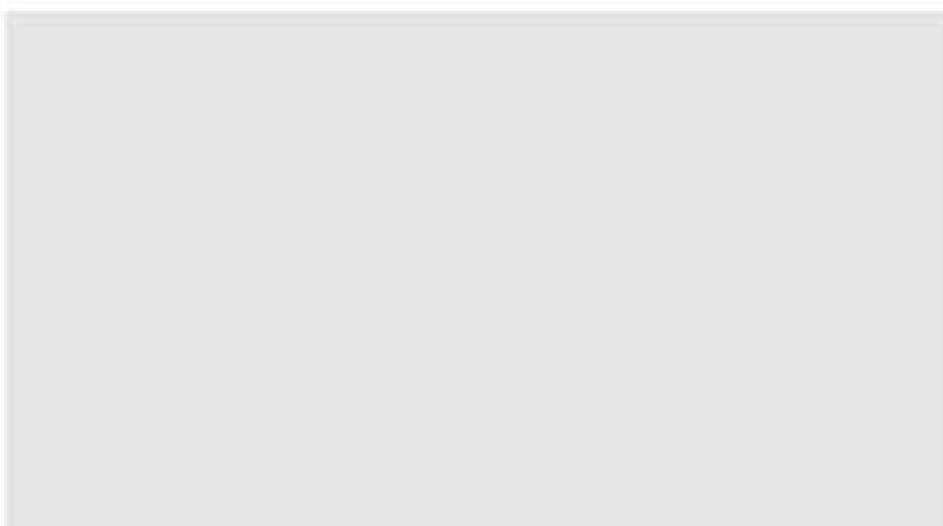
1 dag voor vertrek

Behoeftes



Customer journey

Offline





Ikea

Financial Services

IKEA Financial Services develops financial solutions that make furnishing a home more accessible and affordable. These include financing and instalment payment options, offered with partners such as Ikano Bank. The services are integrated into the IKEA customer journey, helping customers finance their purchases online and in-store.

Activities: Service design, Proces design, Customer Journeys, Research, UX design, testing.

Financial archetypes

In this mindset, people define success by budgeting for clear, often tangible goals. This helps them feel in control and prepared for the future.

ACHIEVERS

"I want to reach my goals"

GENDER
Skews male

AGE
Skews under 30

HOUSEHOLD TYPE
Even spread

INCOME
Even distribution

Key beliefs



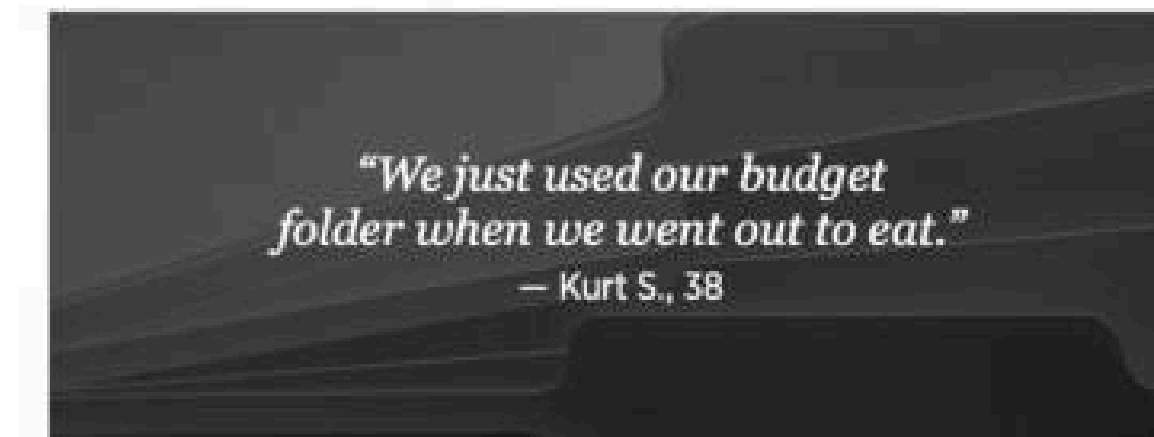
- Feels empowered and optimistic about future goals;
- Long term is more important than day to day expenses;
- Making wise financial decisions now allows them to save and work for something in the future;
- Structure is good for keeping track of where money goes, but they feel comfortable as long as they're sticking to the spirit of their budget.

TOOL DISSATISFACTION

Off the rack tools can underwhelm, so Achievers make their own systems.

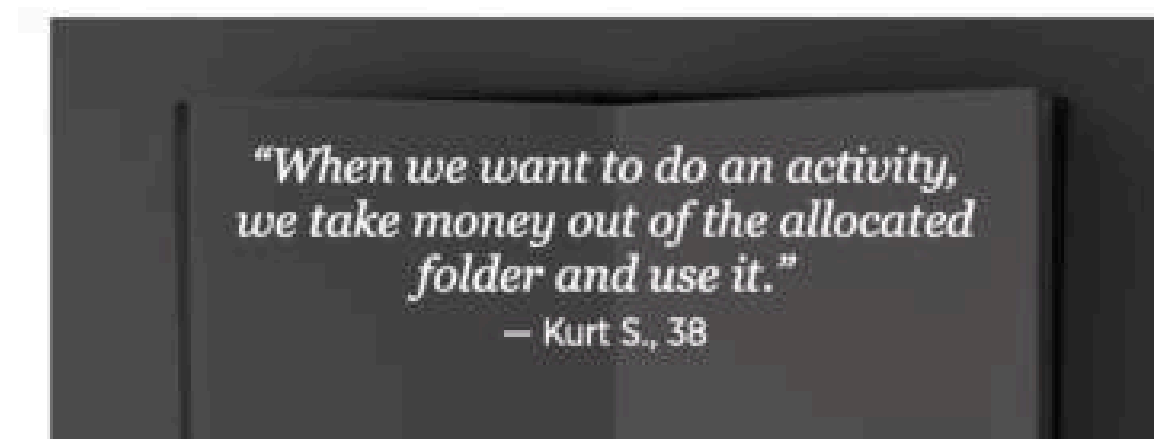
Analog tools

Achievers had high analog tool use (eg. binders, folders, notebooks).

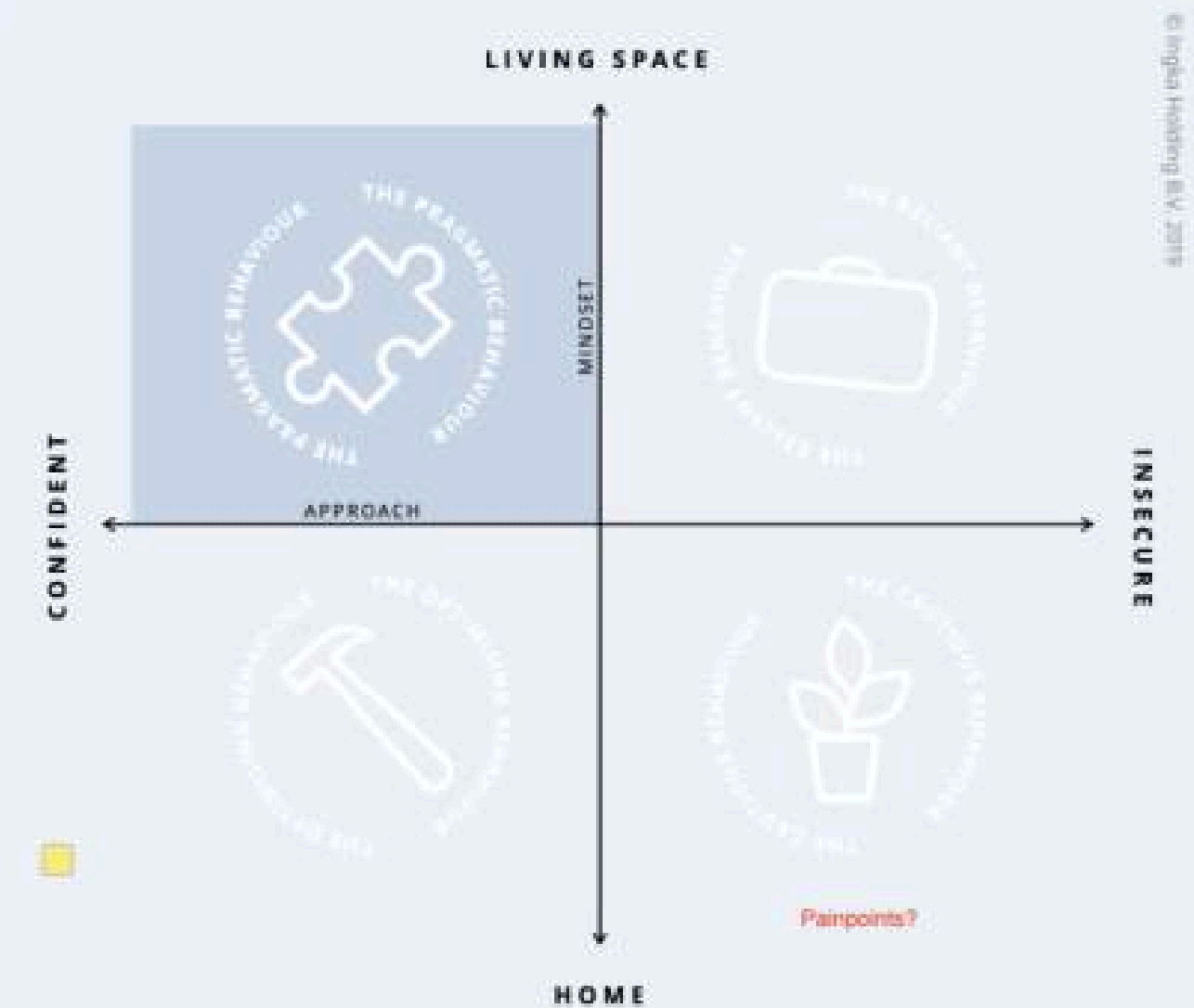


Custom "hacks"

Digital tools are put to use supporting Achievers specific & personal needs.



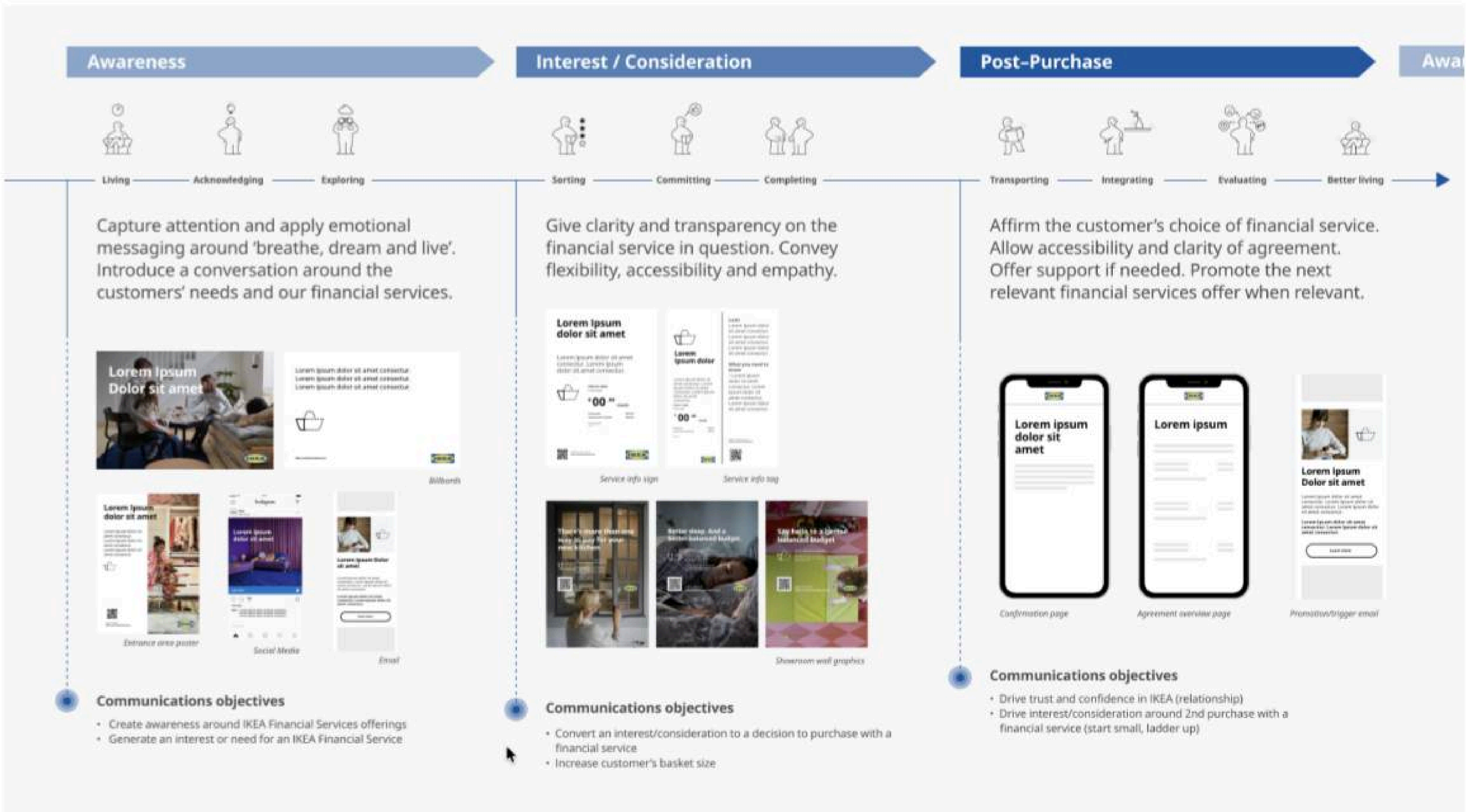
Define financial mindsets



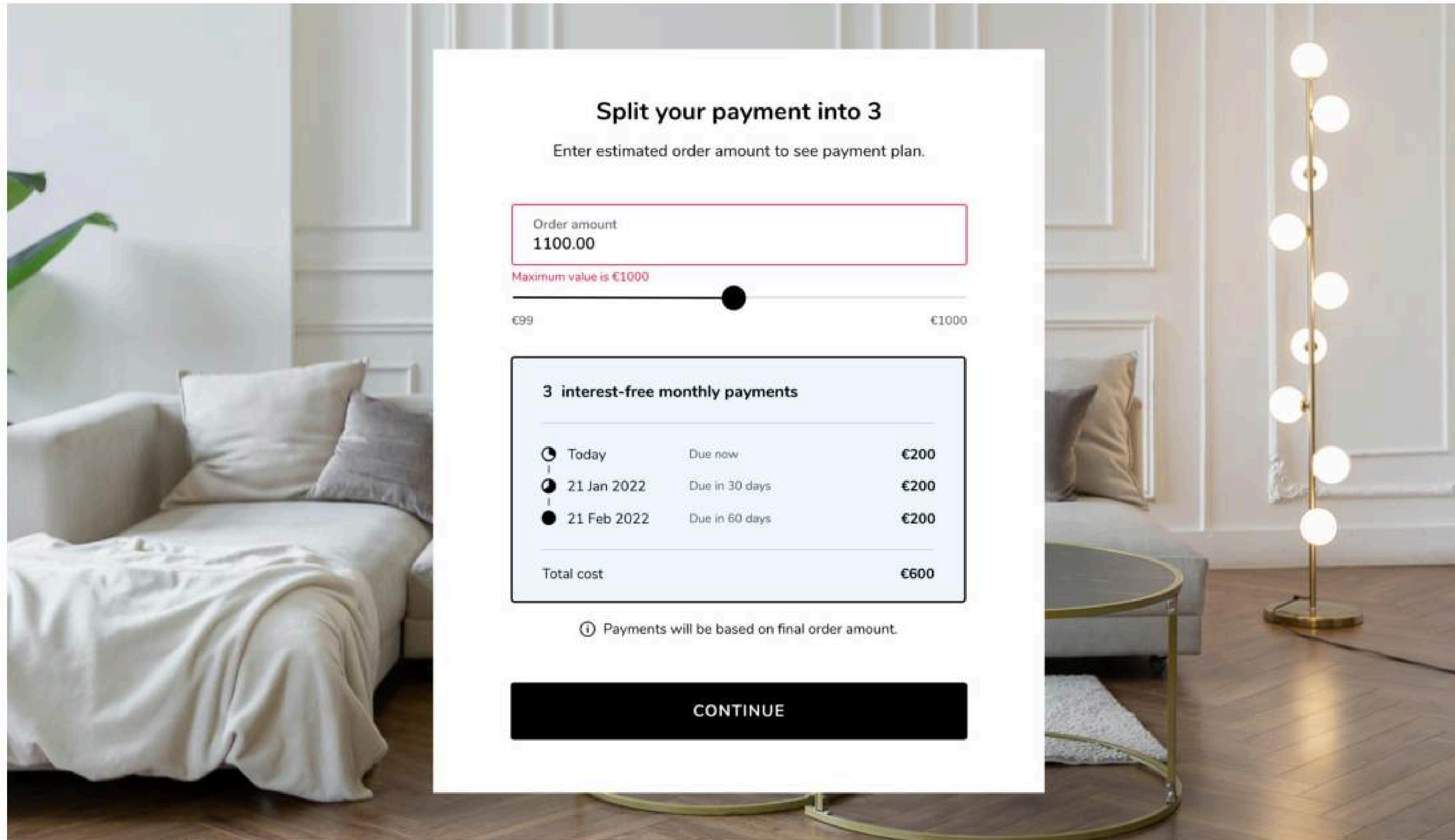
Services / Customer experience

	Service type*	Mechanism of the service	Communication examples
IKEA ways to pay	3 instalments plan Splits up a single purchase in three – e.g. 3 months. Easy and fast approval.		
	Short-term credit line An open credit line for shopping over a short period – the customer pays in instalments over a longer period.		
	Loan A one-time loan for a specific amount and specific period. APR rates to be adjusted to market needs. 0% APR can be used tactically for campaigns and ongoing offers.		
	Credit card 1) Co-branded card (IKEA Family) – works everywhere. 2) Private label card – works only in IKEA. 1) + 2) Revolving credit + option to choose all other IKEA ways to pay. Market-competitive APR and fees.*		
Other Financial Services	Solar panel loan An unsecured loan that covers the cost of solar panels and installation service.		
	Home insurance Various home insurances. Other insurances.		

Buyer journeys



Design with CX guidance



Split your payment into 3

Enter estimated order amount to see payment plan.

Order amount

1100.00

Maximum value is €1000

€99

€1000

3 interest-free monthly payments

🕒 Today	Due now	€200
🕒 21 Jan 2022	Due in 30 days	€200
🕒 21 Feb 2022	Due in 60 days	€200
Total cost		€600

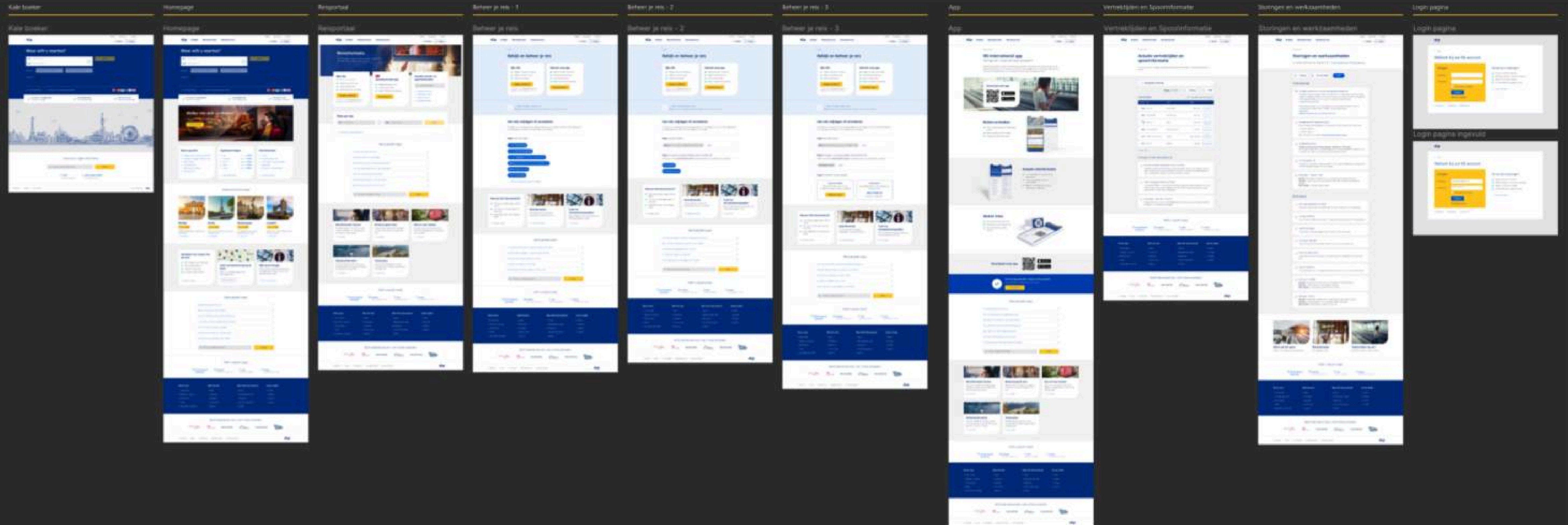
ⓘ Payments will be based on final order amount.

CONTINUE

NS International

Product / UX Design
Optimize personal travel assistance

Travel assistance flow



Layered information and channel information

Ontdek

Reisinformatie

Klantenservice

Zakelijk

Agentschaps

In English

Zoeken

Inloggen

Reisinformatie

Op deze pagina vindt u informatie die u helpt bij het voorbereiden en plannen van uw reis.

Mijn NSI

Bekijk en beheer uw boekingen:

✓ Digitale tickets bij de hand

✓ Actuele reisinformatie

✓ Wijzig en annuleer uw boeking

Inloggen op Mijn NSI

Inloggen kan niet voor bestaande NS account niet gekoppeld aan het e-mailadres van uw boeking

Tip!

Download onze app

✓ Digitale tickets bij de hand

✓ Actuele reisinformatie

✓ Extra: Notificaties bij wijzigingen

Gebruik de app

Actuele vertrek- en spoorinformatie

Type hier uw station

→ Amsterdam Centraal

→ Rotterdam Centraal

→ Utrecht Centraal

→ Eindhoven Centraal

Plan uw reis

van Vertrekstation

naar Aankomststation

Zoeken

→ Storingen en werkzaamheden (6)

Meest gestelde vragen

Van welk spoor vertrekt mijn trein?

Waar vind ik vertrek en aankomsttijden?

Waar vind ik het meest recente nieuws over storingen?

Kan ik een bericht krijgen als mijn treintoes is gewijzigd?

Hoe kan ik mijn reis wijzigen of annuleren?

Ik heb mijn aansluiting gemist, wat kan ik doen?

Mijn treintoes is geannuleerd, wat kan ik doen?

Of type uw zoekwoord of vraag

Zoeken

Reisinformatie Corona

Het kabinet adviseert om het reizen zoveel mogelijk te beperken, om verspreiden van

Bereid je goed voor

Handige tips, informatie over bagage en meenemen van uw fiets of huisdier in de

Van en naar station

Hoe reist u van en naar het station? Wij hebben de mogelijkheden en faciliteiten op

Ontdek

Reisinformatie

Klantenservice

Zakelijk

Agentschaps

In English

Zoeken

Inloggen

Reisinformatie /

NS International app

Het enige wat u nodig heeft naast uw paspoort

Met de NS International app heeft u altijd uw ticket bij de hand. U bent altijd en overal op de hoogte van de laatste informatie over uw reis. Zo laat de app vertrek- en aankomsttijden zien en vertelt vanaf welk perron de trein vertrekt. Bovendien bent u op de hoogte van relevant nieuws en interessante acties.

Download onze app

QR code

Download on the App Store

GET IT ON Google Play

Reizen en boeken

✓ Plan en boek eenvoudig uw internationale treinen

✓ Reizen vergelijken en direct boeken

✓ Boeking als e-ticket downloaden

Reisinformatie app

Boeken app

Actuele reisinformatie

✓ U bent altijd op de hoogte van de meest actuele reisinformatie

✓ Inzicht in de realtime vertrek- en aankomsttijden

✓ Maken op de hoogte van eventuele wijzigingen en annuleringen

Mobiel ticket

✓ Geen papieren ticket meer nodig

✓ Ploegjes openen met mobiele code

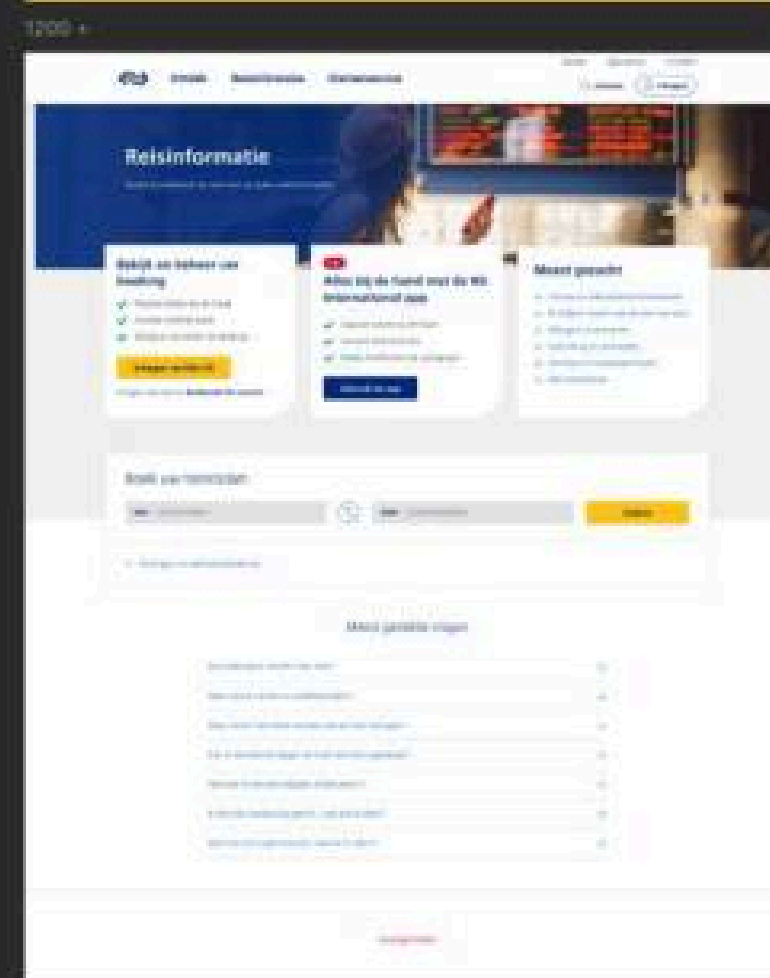
✓ Ook zonder internet u tickets ophalen

QR code

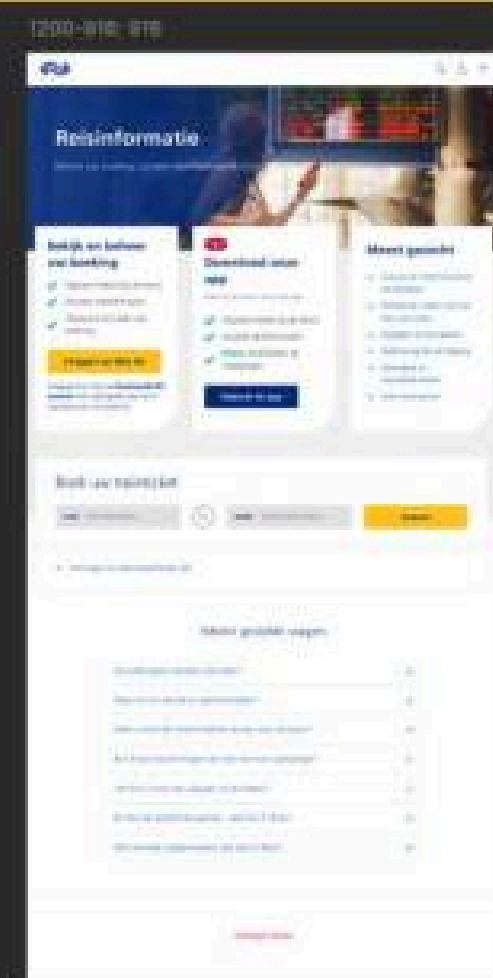
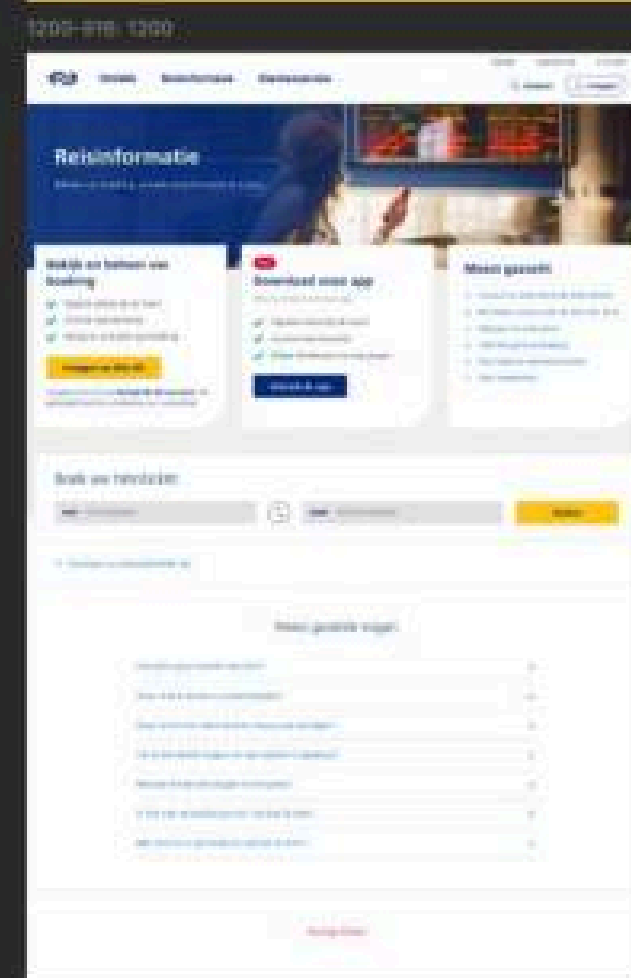
Mobile code

Information portal: different screens

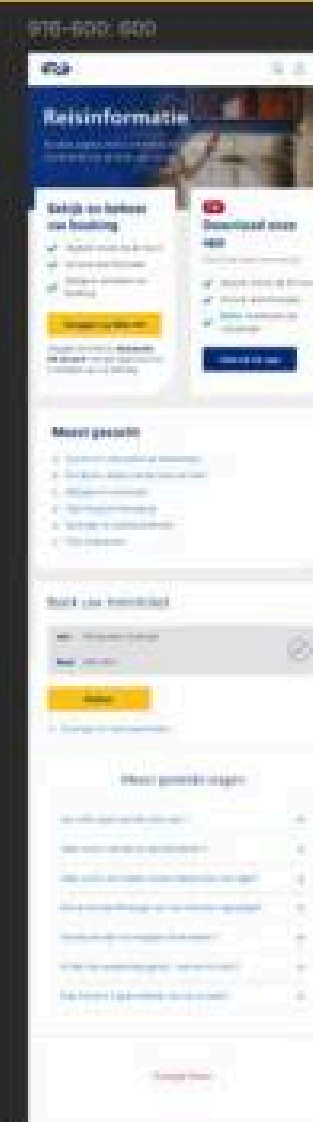
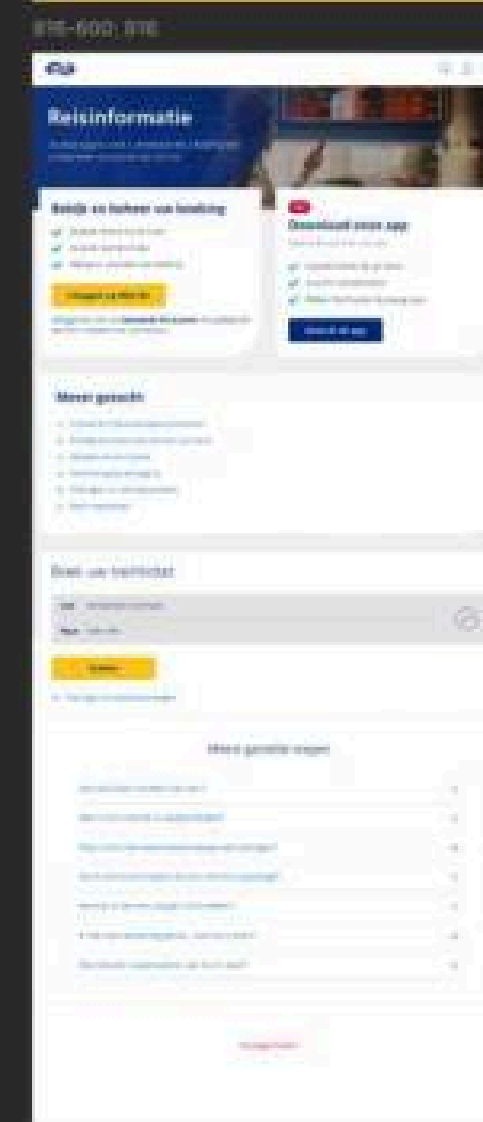
Viewport: 1200+



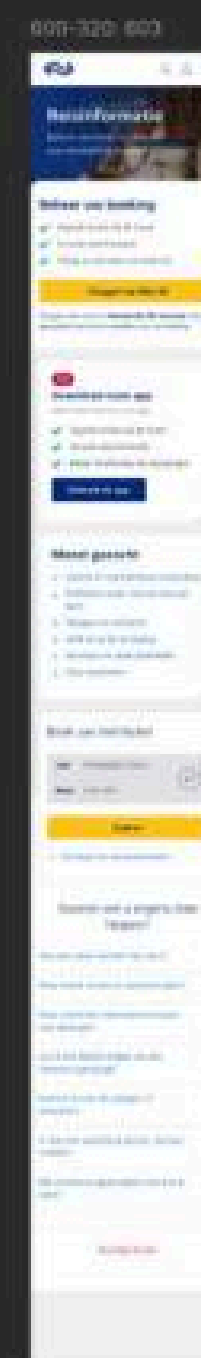
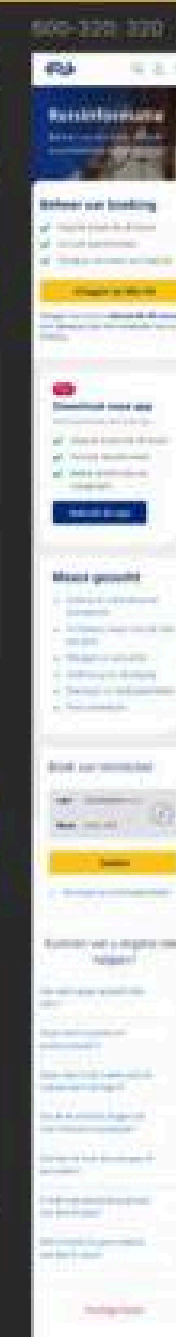
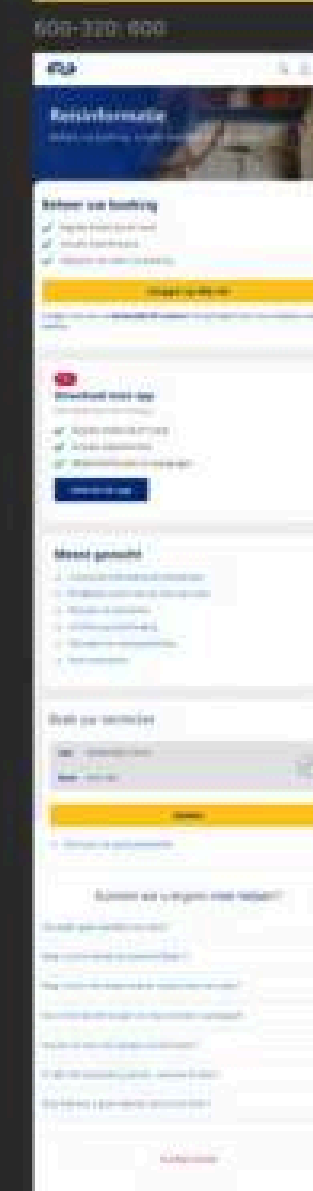
Viewport: 1200 - 916



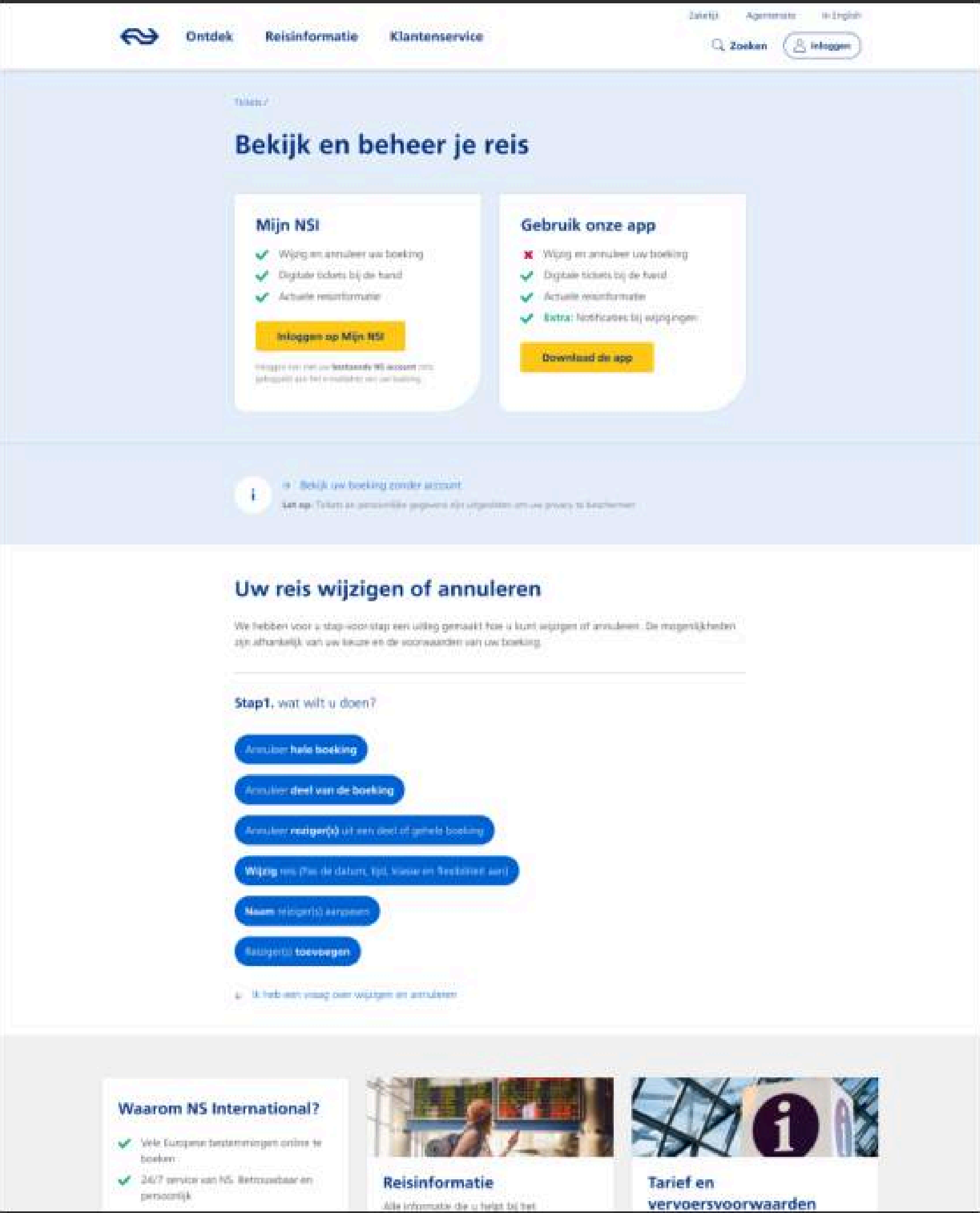
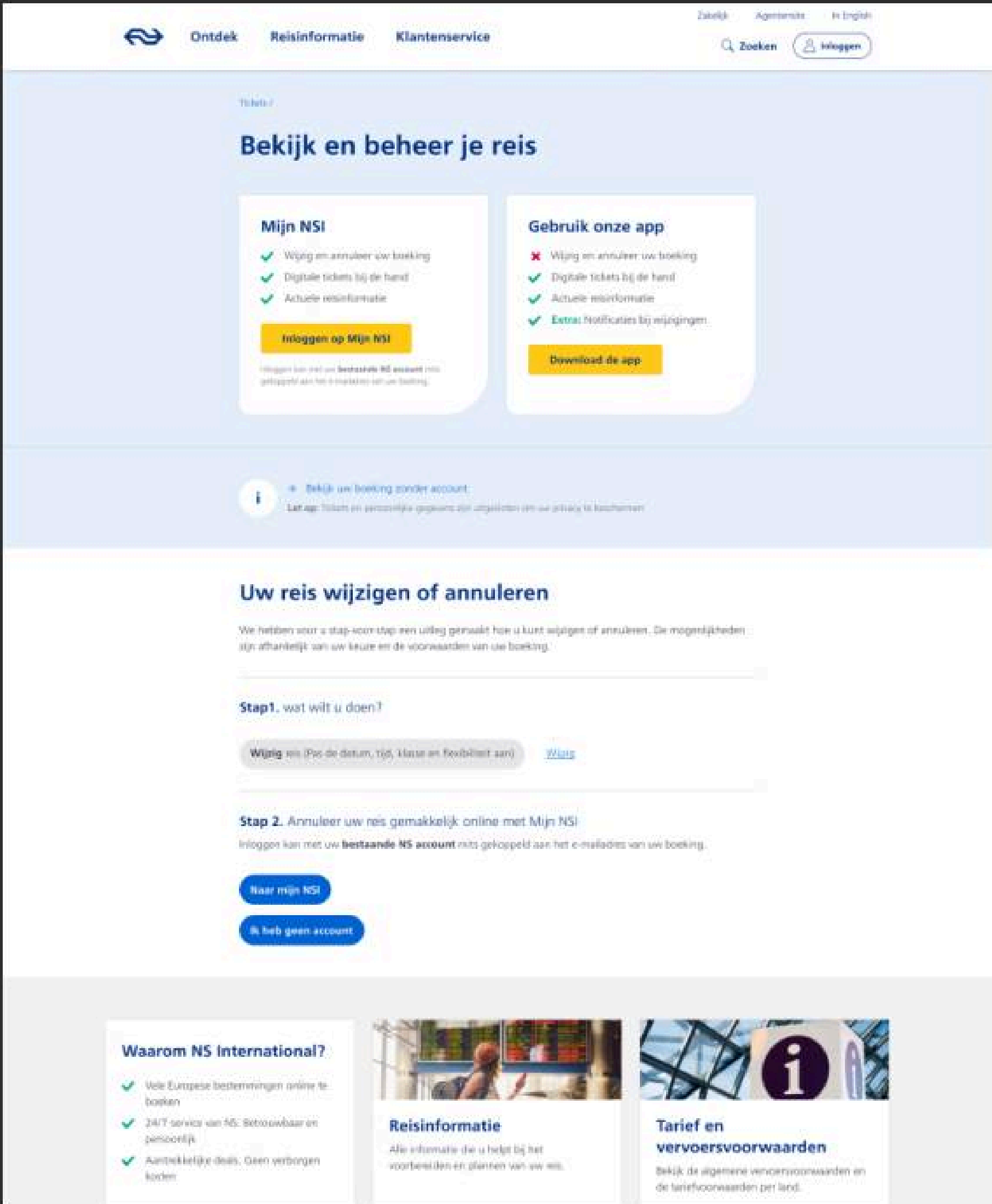
Viewport: 916 - 600



Viewport: 600 - 320



Conversational support for decision making



Actual travel information and disruptions

Ontdek

Reisinformatie

Klantenservice

Zakelijk

Agentschaps

In English

Zoeken

Inloggen

Reisinformatie

Actuele vertrektijden en spoorinformatie

Op deze pagina kunt u actuele vertrektijden en informatie over storingen en actuele werkzaamheden vinden.

Amsterdam Centraal

Vertrek

Aankomst

Vandaag

14:00

Vertrektijden

Toon alleen internationale treinen

Vertrek	Naar	Trein	Spoor	
14:00	Berlin Hbf	Intercity Berlin	Spoor 10a	Toon route
14:08	Brusselen Midi	Intercity Brussel	Spoor 14b	Toon route
14:15 +05	Paris Nord	Thalys	Spoor 15a	Toon route
14:38	Frankfurt/Main Hbf	Intercity-Express ICE	Spoor 2b	Toon route
14:47	London St. Pancras Intern.	Eurostar	Spoor onbekend	Toon route
14:53	Wien Hbf	Nightly	Spoor 2b	Toon route

[Toon meer](#)

Storingen en werkzaamheden (3)

ICE internationaal Amsterdam-Keulen-Frankfurt

Aanrijding: verstoring in de treindienst van ICE International. De duurt tot ongeveer 15:00 uur. Reist u in deze periode met ICE International? Informeer dan bij één van onze medewerkers of kijk voor de specifieke wijzigingen op de site van NS International.

Geen catering aan boord van Thalys

Vanwege de richtlijnen van de Franse en Belgische autoriteiten is er geen catering aan boord van Thalys. De bar in het samptuig is gesloten en in de 1e klas (Premium) is geen catering aan de plaats. Ook de Thalys lounges zijn gesloten.

Amsterdam - Zaandam - Alkmaar

Vrijdag 04-02-2022 01:20 uur t/m Dinsdag 08-02-2022 23:00 uur. Tussen Amsterdam Centraal en Uithoed is de dienstregeling aangetast.

Ontdek

Reisinformatie

Klantenservice

Zakelijk

Agentschaps

In English

Zoeken

Inloggen

Reisinformatie

Storingen en werkzaamheden

Voor actuele reisinformatie zoals vertragingen checkt u de [NS International app](#) of onze [boekingsmodule](#).

Vandaag

Alle vervoerders

Filter

Internationaal

Gevolgen coronavirus voor het internationale treinverkeer

Reizen naar landen en gebieden binnen de Europese Unie of de Schengenzone met een 'geel' reisadvies is toegestaan. Reizen naar een land of gebied met kleurcode 'oranje' wordt afgeraden. Check altijd de richtlijnen voor vertrek, ook als u terug naar Nederland reist. [Check de richtlijnen per land](#)

NS International adviseert u voor het boeken van een internationale reisreis de actuele reisadviezen te controleren van het ministerie van Buitenlandse Zaken. [NS.nl/coronab](#)

[Gevolgen coronavirus voor internationaal treinverkeer](#)

Aangepaste dienstregeling Eurostar

Eurostar wijzigt de dienstregeling van 27 december 2021 t/m 5 februari 2022 op de routes:

• Londen - Brussel v.v.

• Londen - Parijs v.v.

Meer informatie kunt u vinden op [Aangepaste dienstregeling Eurostar](#)

Veiligheidscontroles

Vertrek van Paris Gare du Nord en Brussel - Zuid (Thalys, TGV en ICE)

Om een goed verloop van de aanwerps veiligheidscontroles te garanderen, adviseren wij u om 20 minuten voor vertrek van uw trein aanwezig te zijn op het perron.

Intercity Berlijn 241

IC Berlijn 241, Amsterdam Centraal vertrektijd 17:10 uur, rijdt in omgekeerde rij volgvolgorde. De eerste klas rijtuigen bevinden zich vóór de trein.

Amsterdam - Passau - Wien

Wanneer : Maandag 31-01-2022 20:15 uur t/m donderdag 03-02-2022 21:00 uur

Gevolgen : Tussen Amsterdam Centraal en Wien Hbf is de internationale dienstregeling aangepast.

Extra reistijd : U heeft geen langere reistijd.

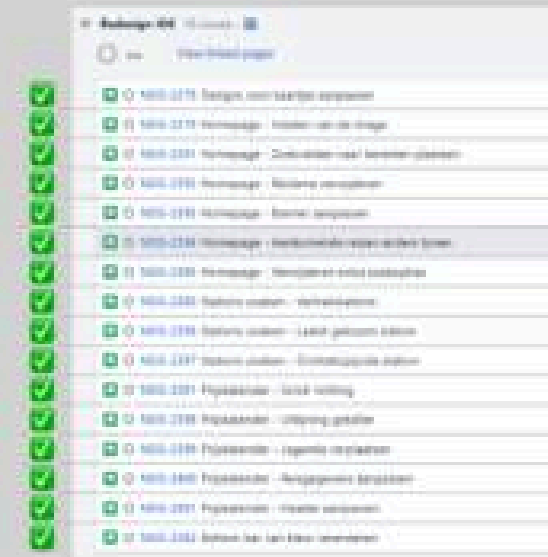
Binnenland

Den Haag-Rotterdam-Dordrecht

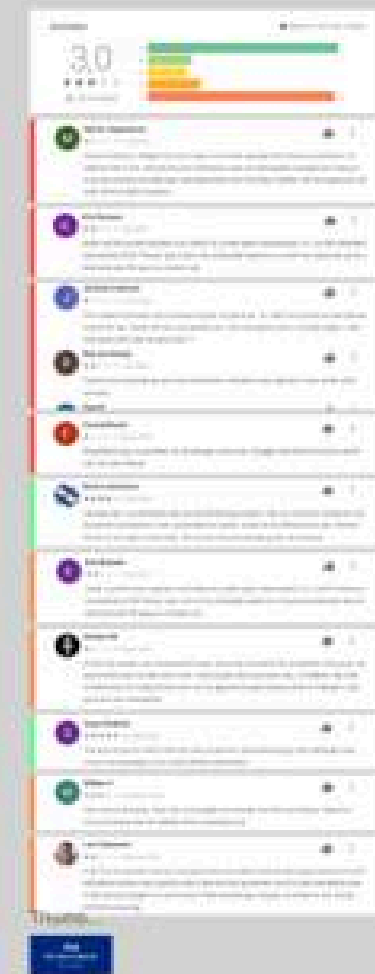
UX Design: App redesign

App design: starting points & style components

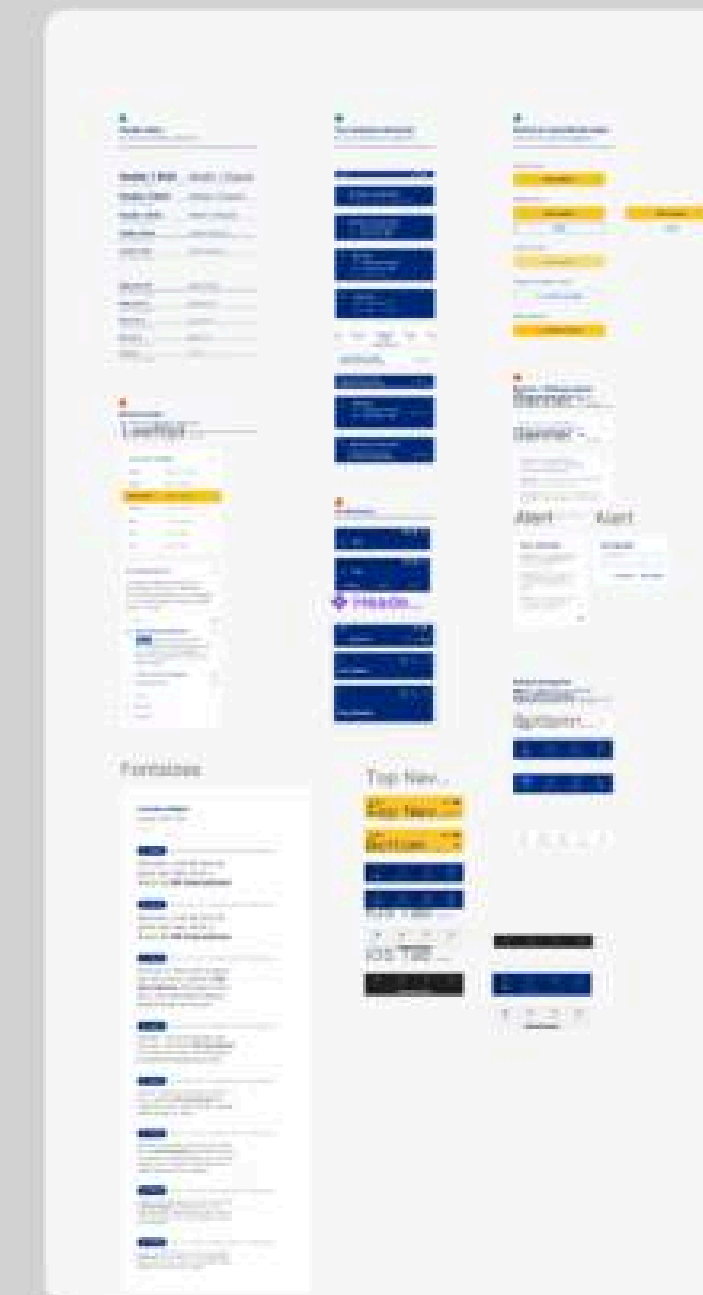
Redesign iOS



User interviews

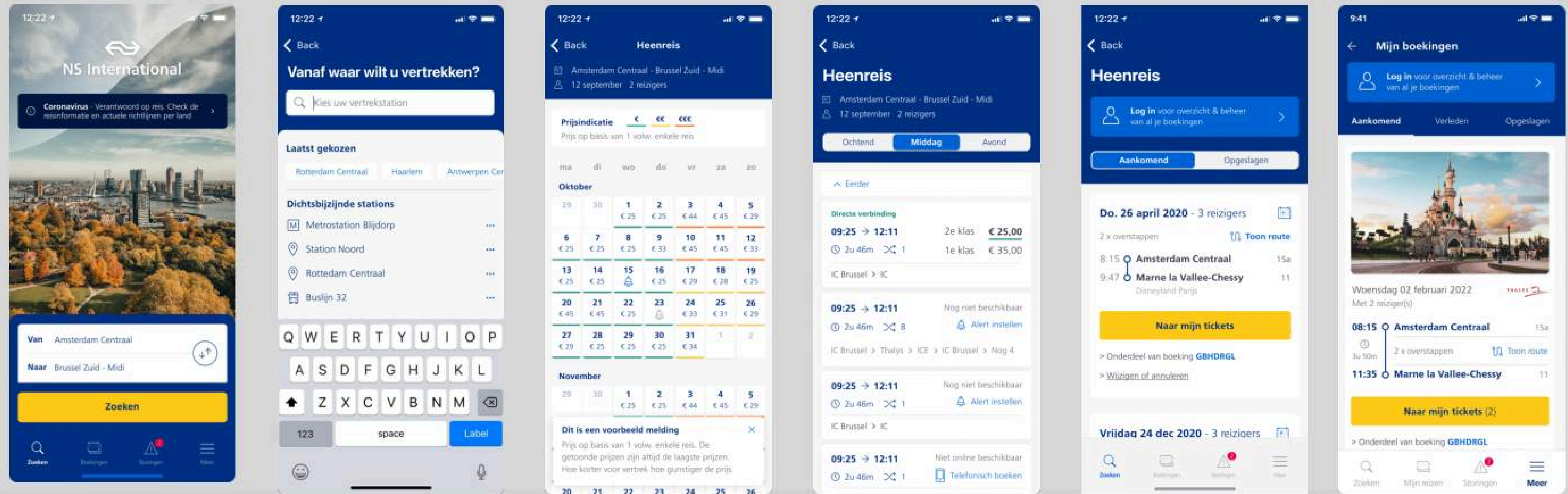


Styles en componenten



Header components & states





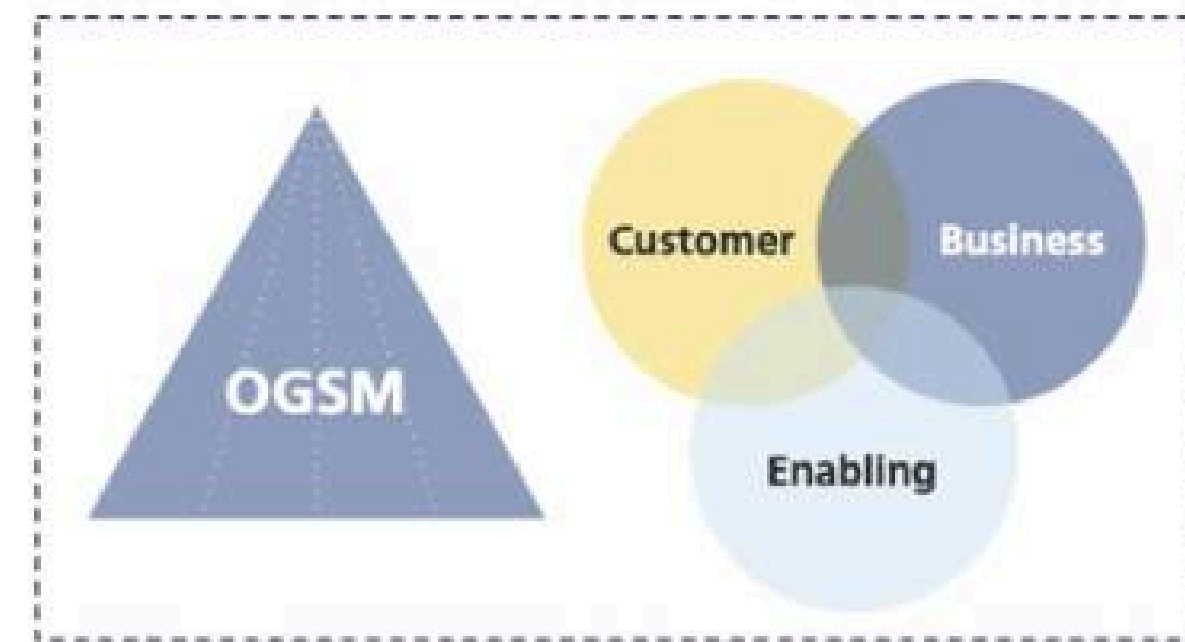
Flows and pages

NS International

Process design

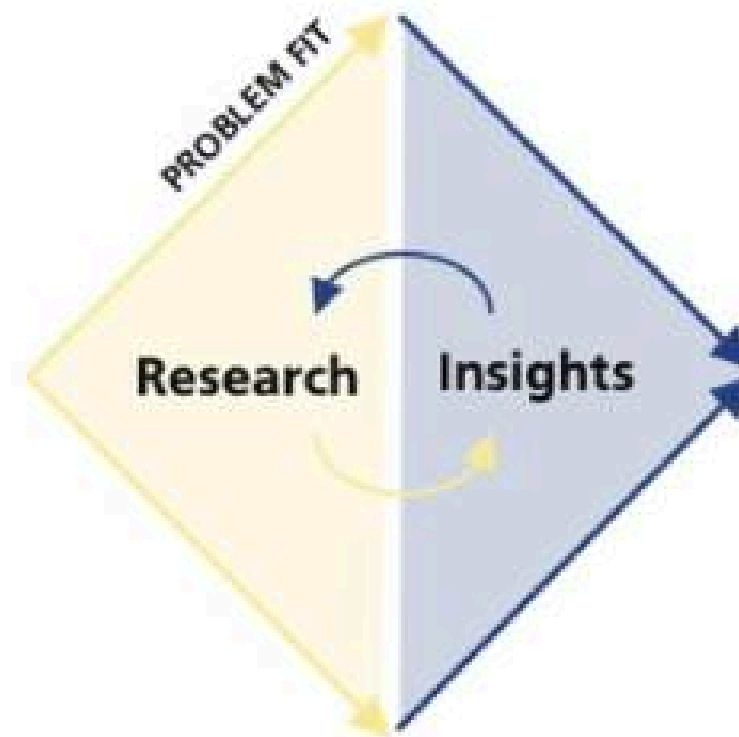
Portfolio process

Identify an opportunity worth exploring

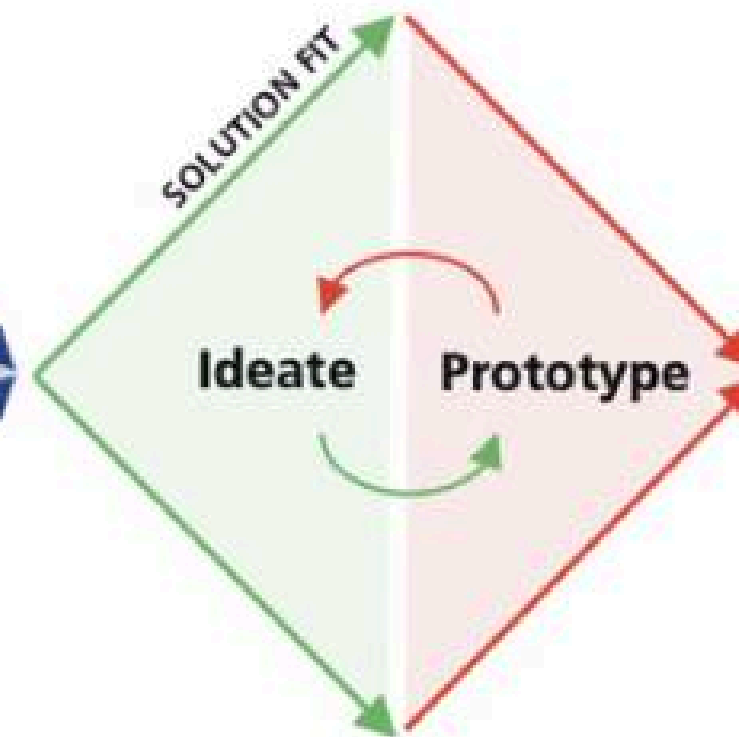


Initiative Pitch

Design the right thing

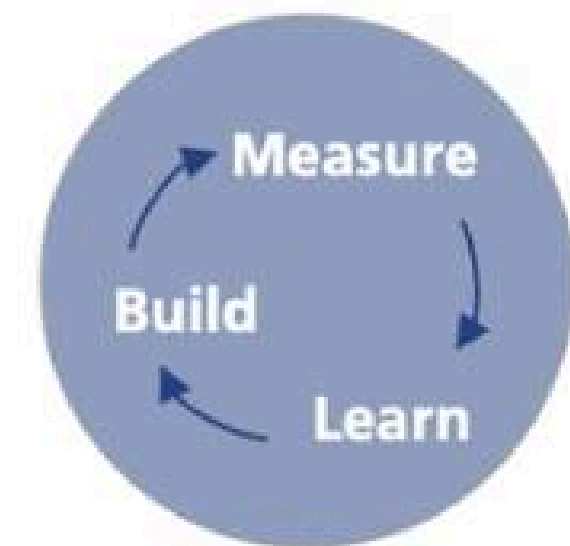


Design things right



BMC

Product backlog



Sturing vanuit strategische doelen en KPIs

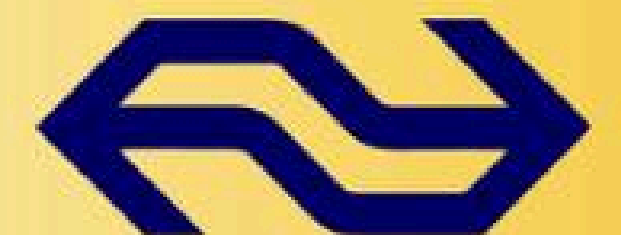
Klantwens of businesskans

Go No Go / Prioritering obv waarde

Klantcentristische innovatie dmv problem finding en solution fit.

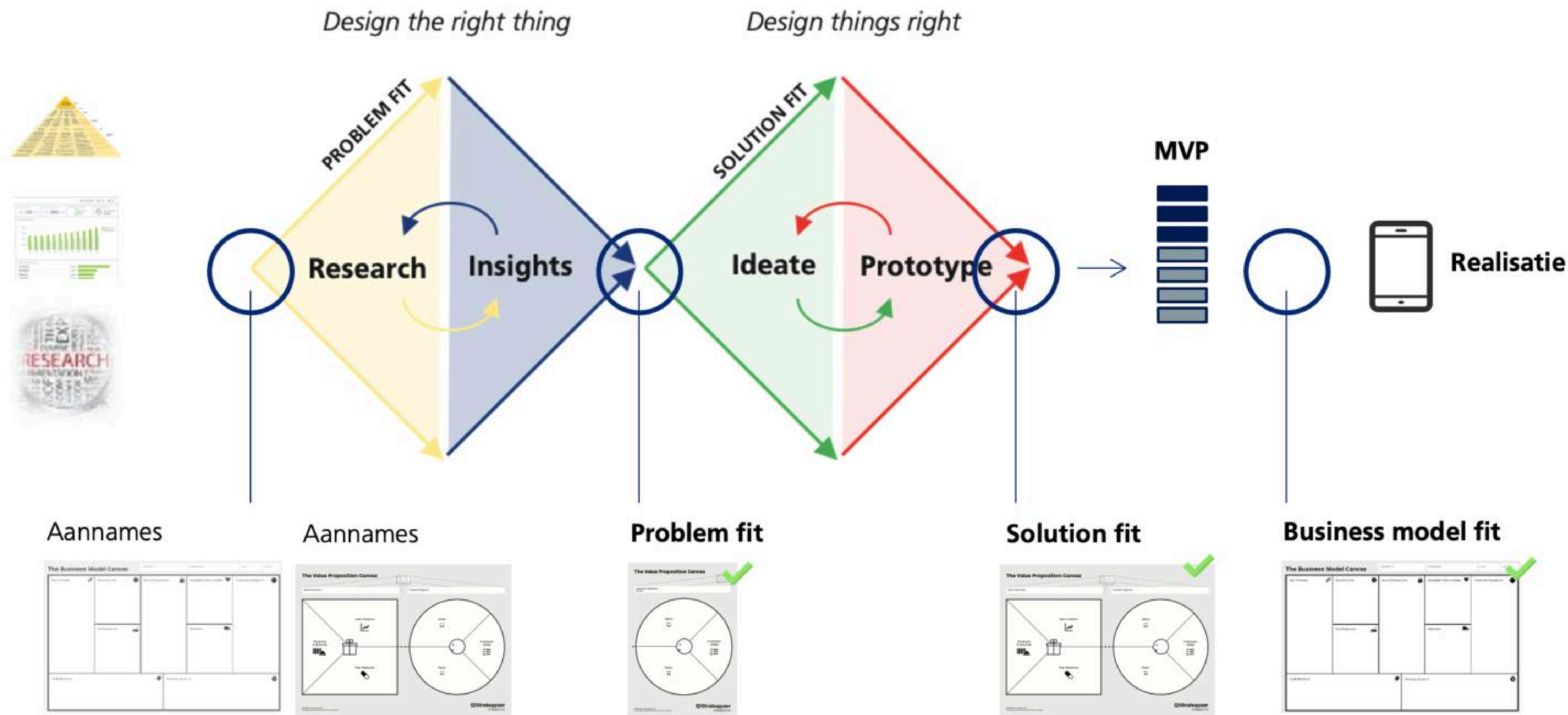
Go No Go / Prioritering obv WSJF

Continue optimaliseren



International

Learn iterate and find fit



NS International

UX Strategy

Innovation fundamentals



Strategische thema's



KPI dashboard



Research

NS International

CX vision

Ambition & Guiding principles

Make ambitions clear and tangible



1. Een persoonlijke NSi relatie met elke individuele reiziger

Herkenbare, eenduidige en consistente touchpoints. Beperkt aantal proposities, aanbod makkelijk te vergelijken

2. Een zorgeloze reis door persoonlijke services gedurende de hele journey

Digitale dienstverlening die rekening houdt met hoe iemand reist en wanneer, waar en waarom

3. NSi App/Mobiel: NSi altijd bij de hand

Hét touchpoint voor alle producten en diensten
Van functioneel, reactief naar Pro-actief
Doorlopende dialoog tussen NSi en reiziger

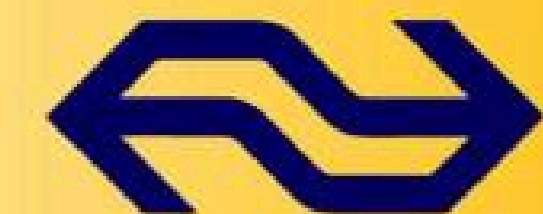
4. Wij vinden de beste reis die bij jouw past

Een naadloos traject van oriëntatie, reizen vergelijken naar boeken. Online en mobile first. Inzicht, wijzigen en annuleren via MijnNSi op het kanaal van jouw voorkeur.

...

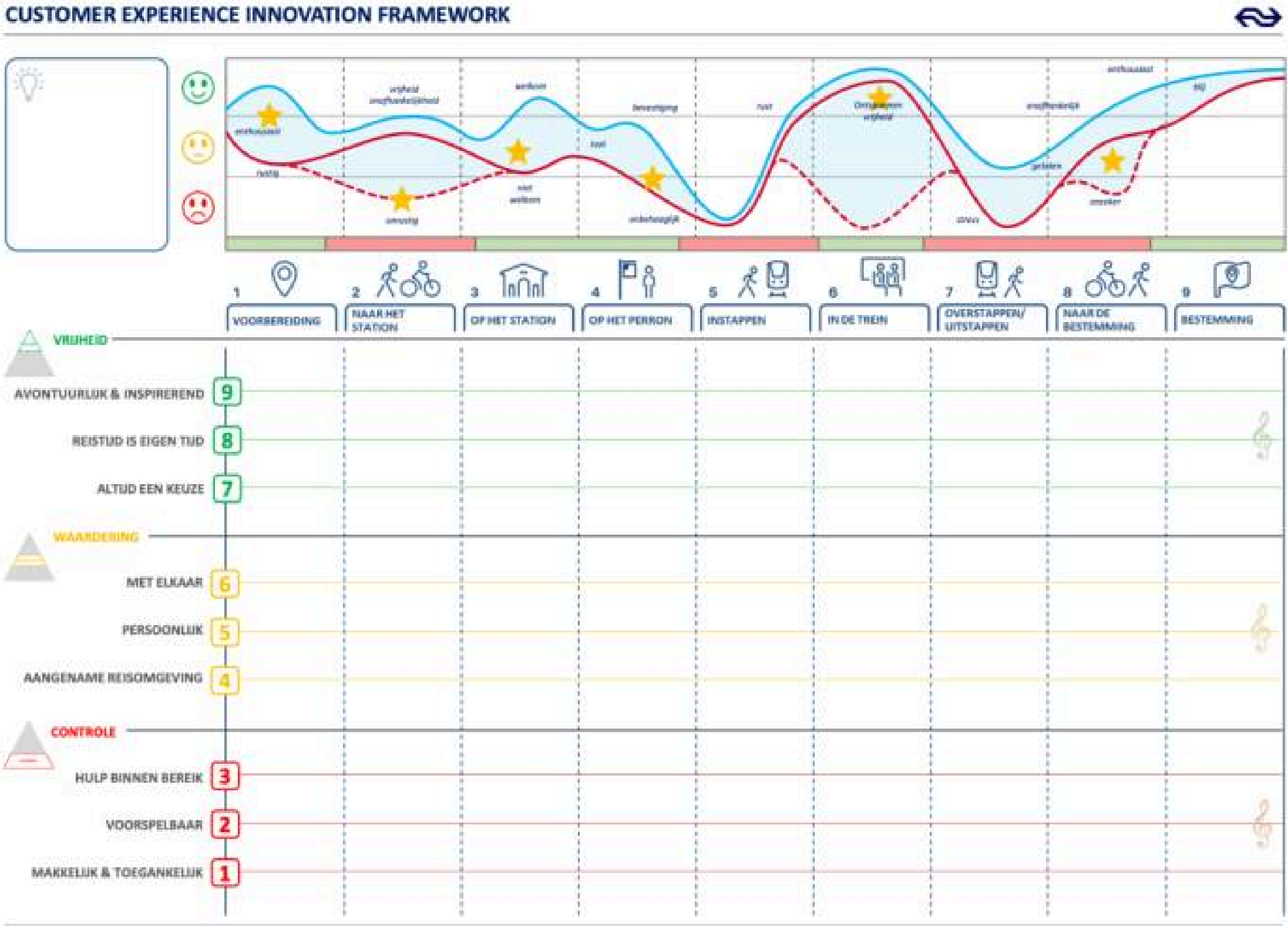
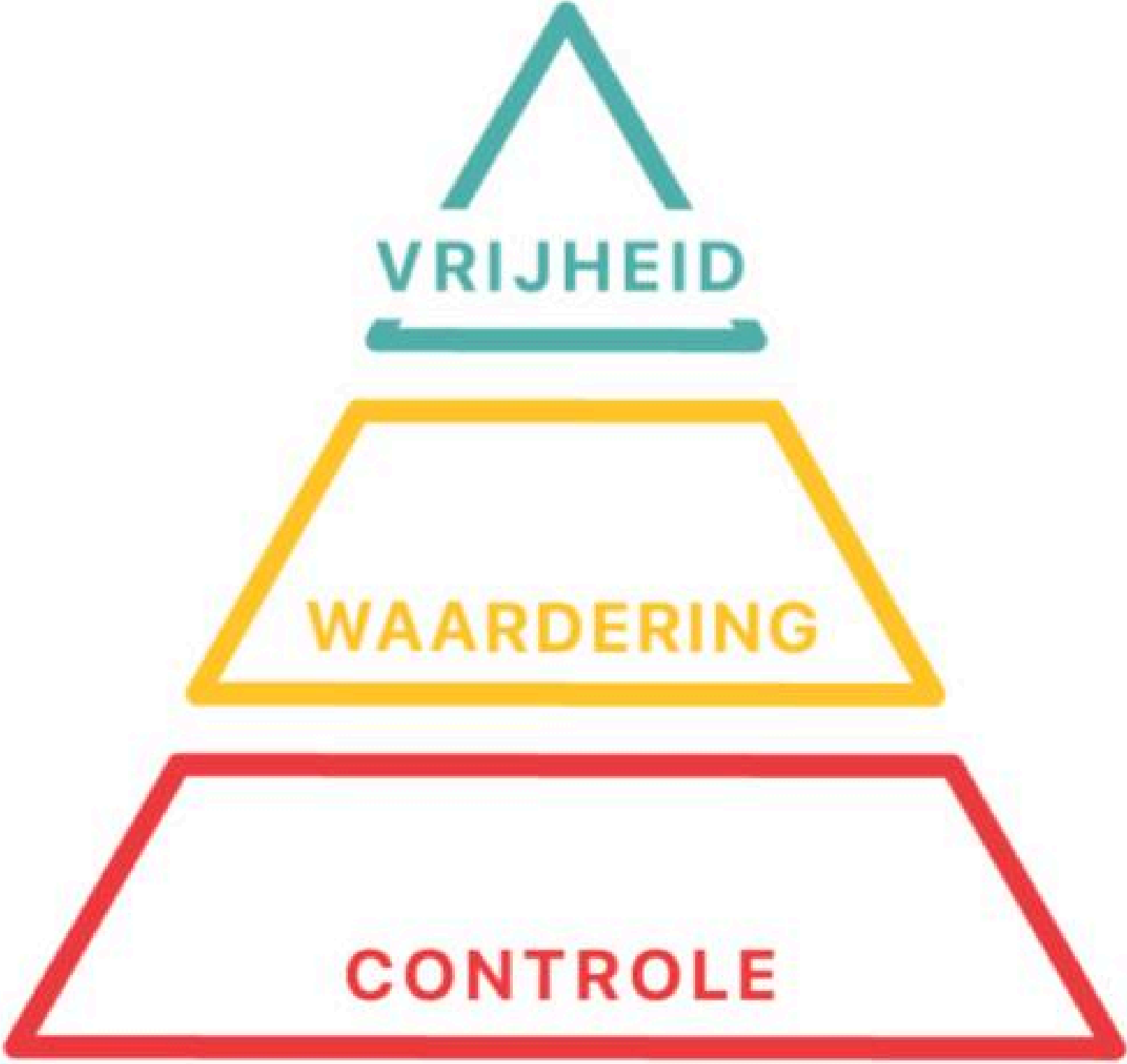
5. Next Best Action

Proactief advies op basis van gedrag en voorkeur
Juiste moment en plek. Altijd via de app.



International

Measure performance: Scorecard





Content Intelligence

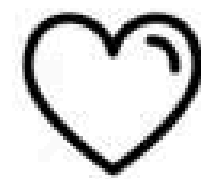
for influencers

Content Intelligence for influencers brings AI video analytics to individual creators. Influencers connect their Instagram, Facebook, YouTube and TikTok accounts and see exactly how their content performs — per video and per segment — and how to make it perform better.

Activities: Concept, Ideation, Value proposition design, research, UX design testing,

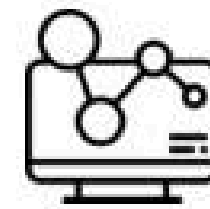
The opportunity

Get the best performing version of your video



Clients

Influencers want to grow but lack insight into why their content performs. They need actionable guidance, not another analytics dashboard.



Technology & trends

AI analyses every video per segment — emotions, actions, props and structure — and predicts performance per platform.

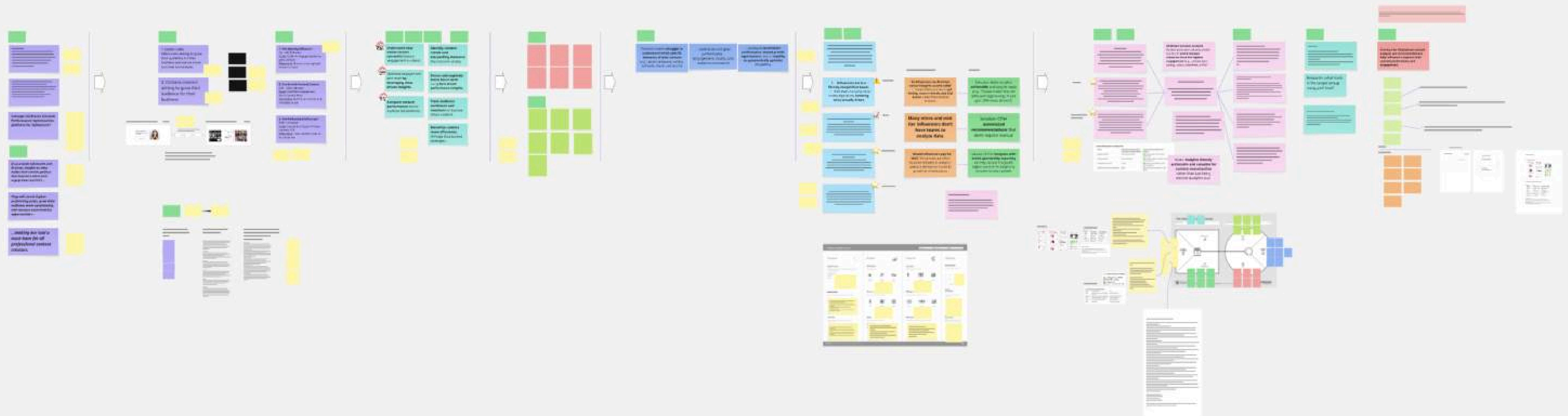


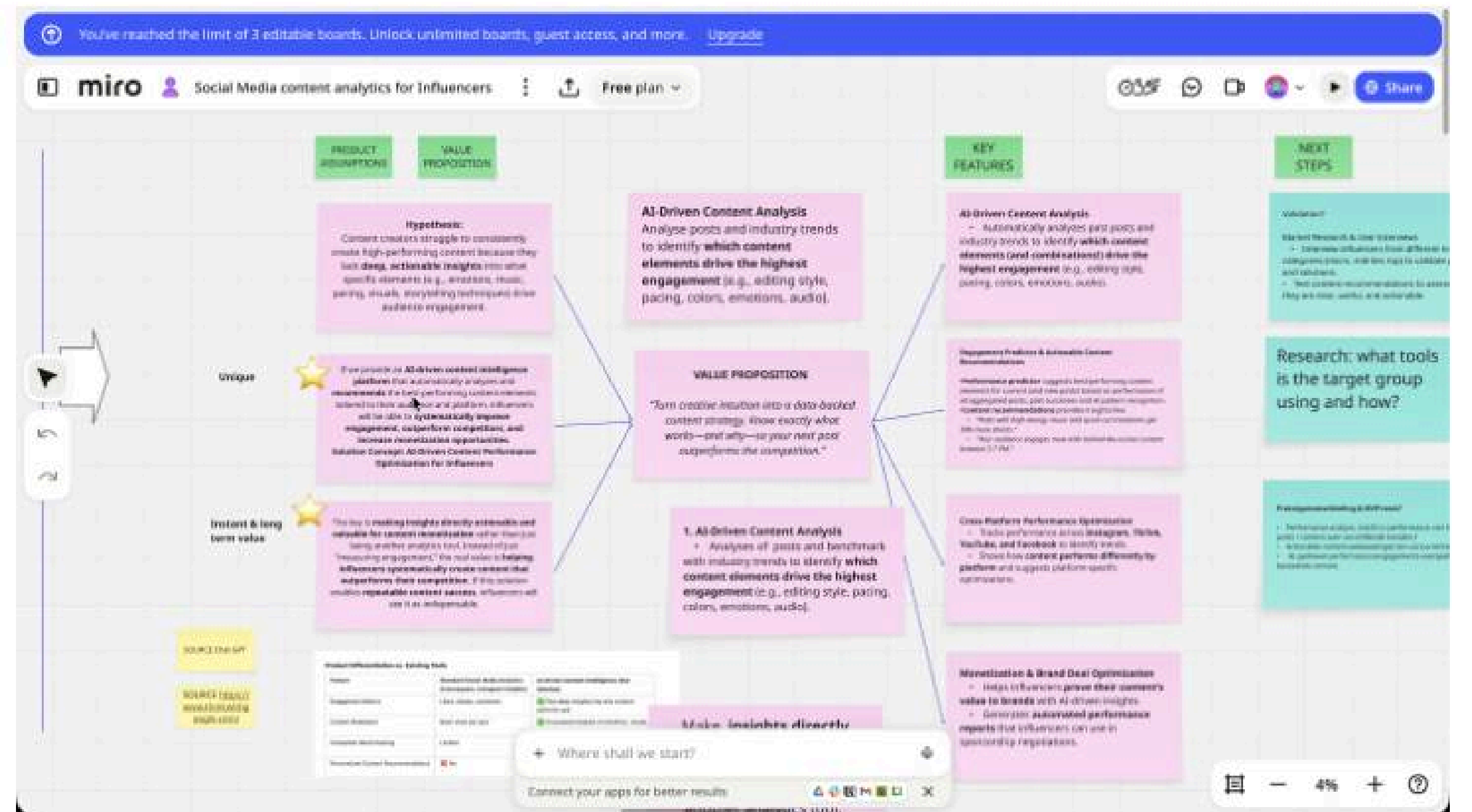
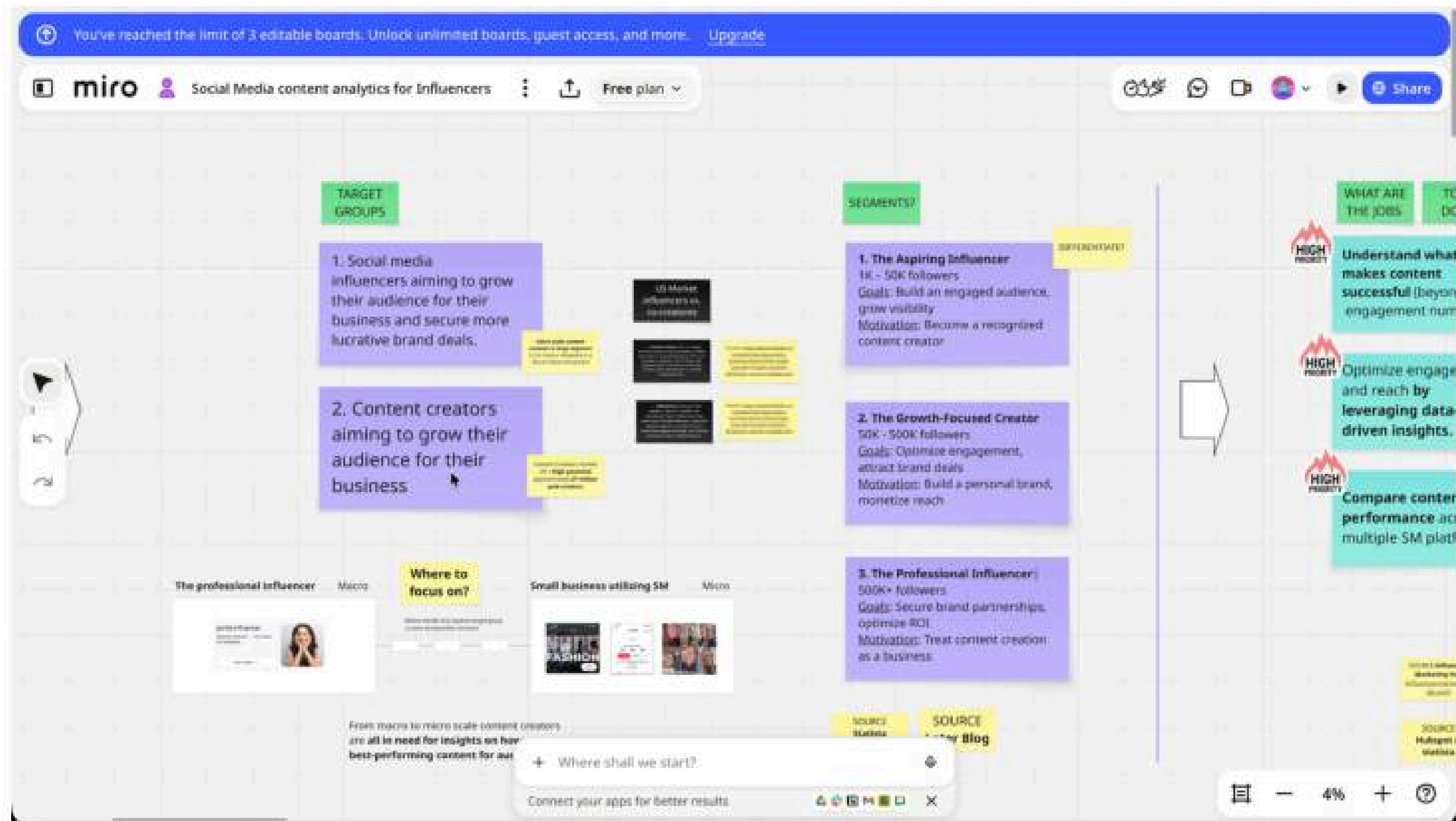
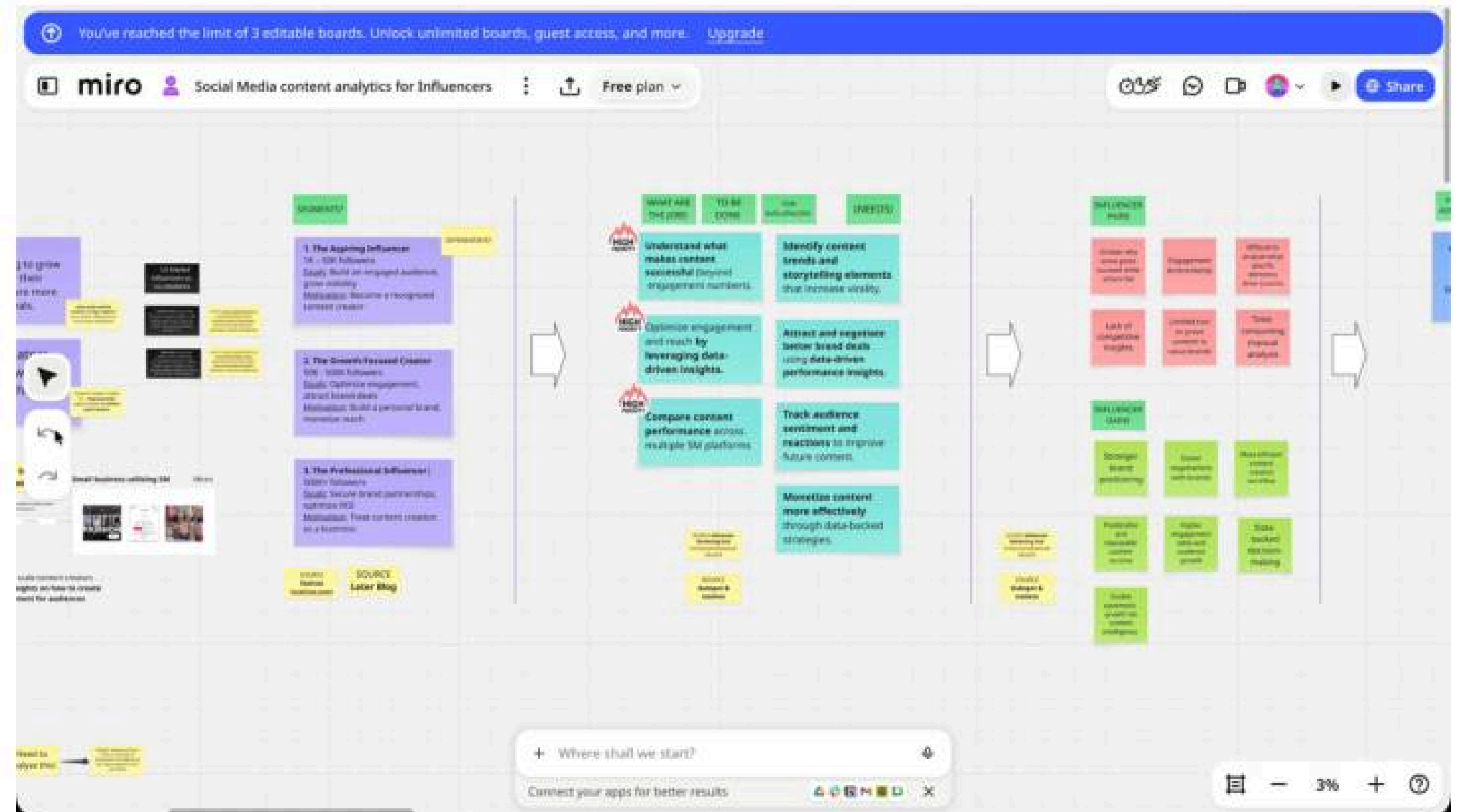
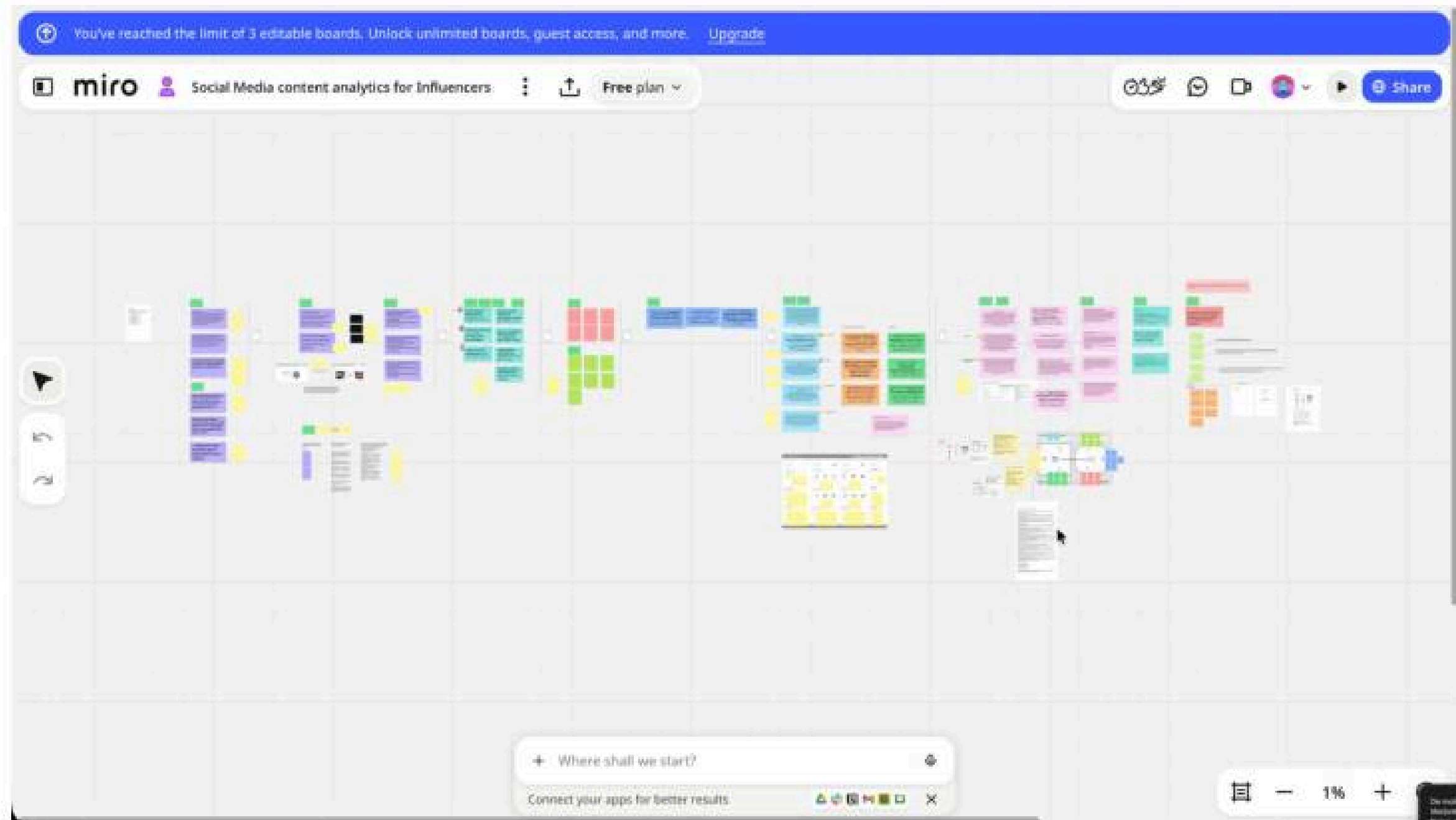
Business

Insights translate directly into recommendations and prompt sets to generate the best performing version of every video.

Workshop Value Proposition

> Idea > Target Groups > Jobs to be Done > Pain & Gains > A Problem Worth Solving? > Value Proposition > Key Services





Prototype: Sign up



Sign up

Start your 30-day free trial.

Name

Enter your name

Email

Enter your email

Password

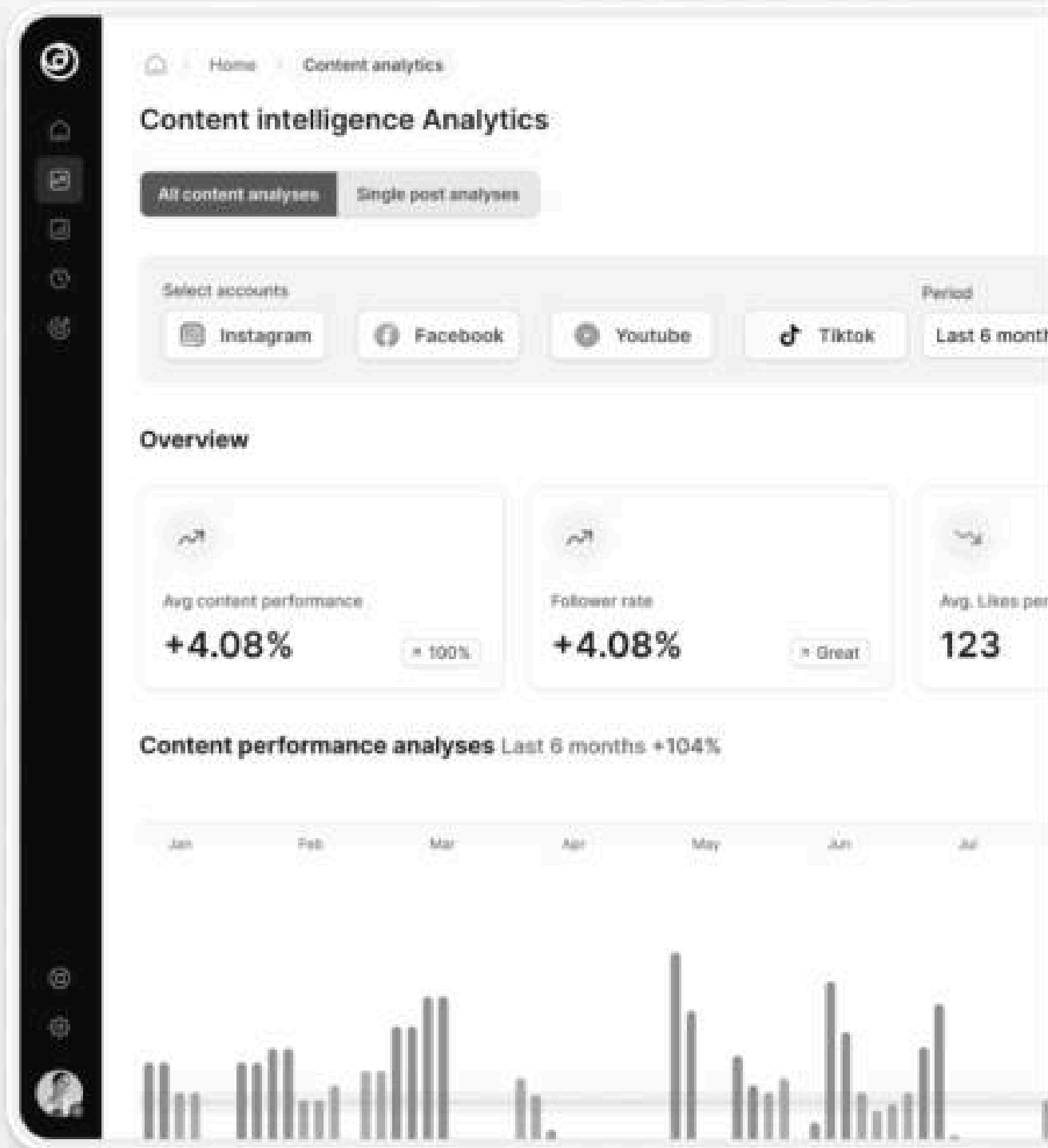
Create a password

Must be at least 8 characters.

Get started

 Sign up with Google

Already have an account? [Log in](#)



Prototype: Upload content



First, add content to your account

This helps analyze your content and performance and prepare your personalized insights.



Instagram



Facebook



Youtube



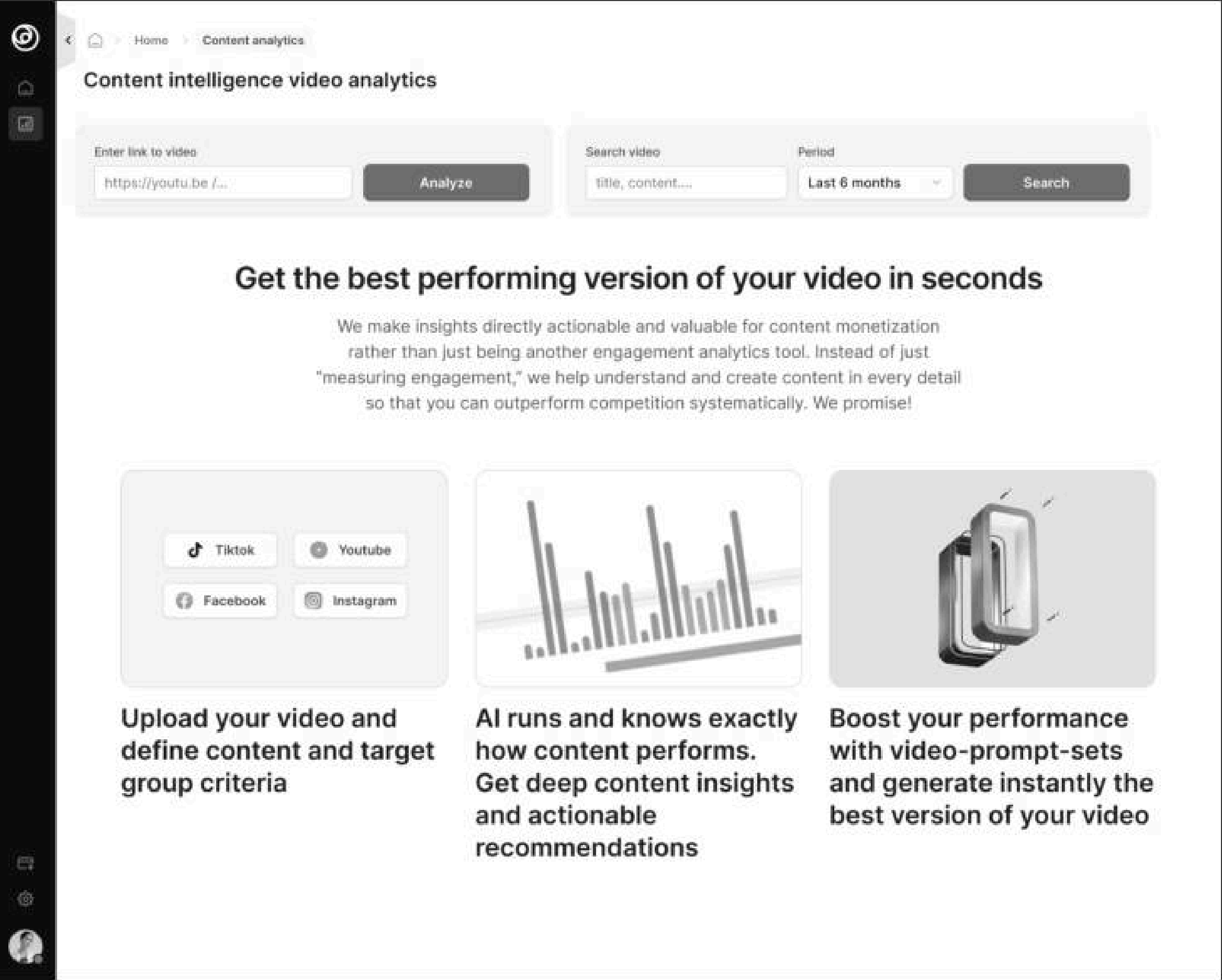
Tiktok

Select account

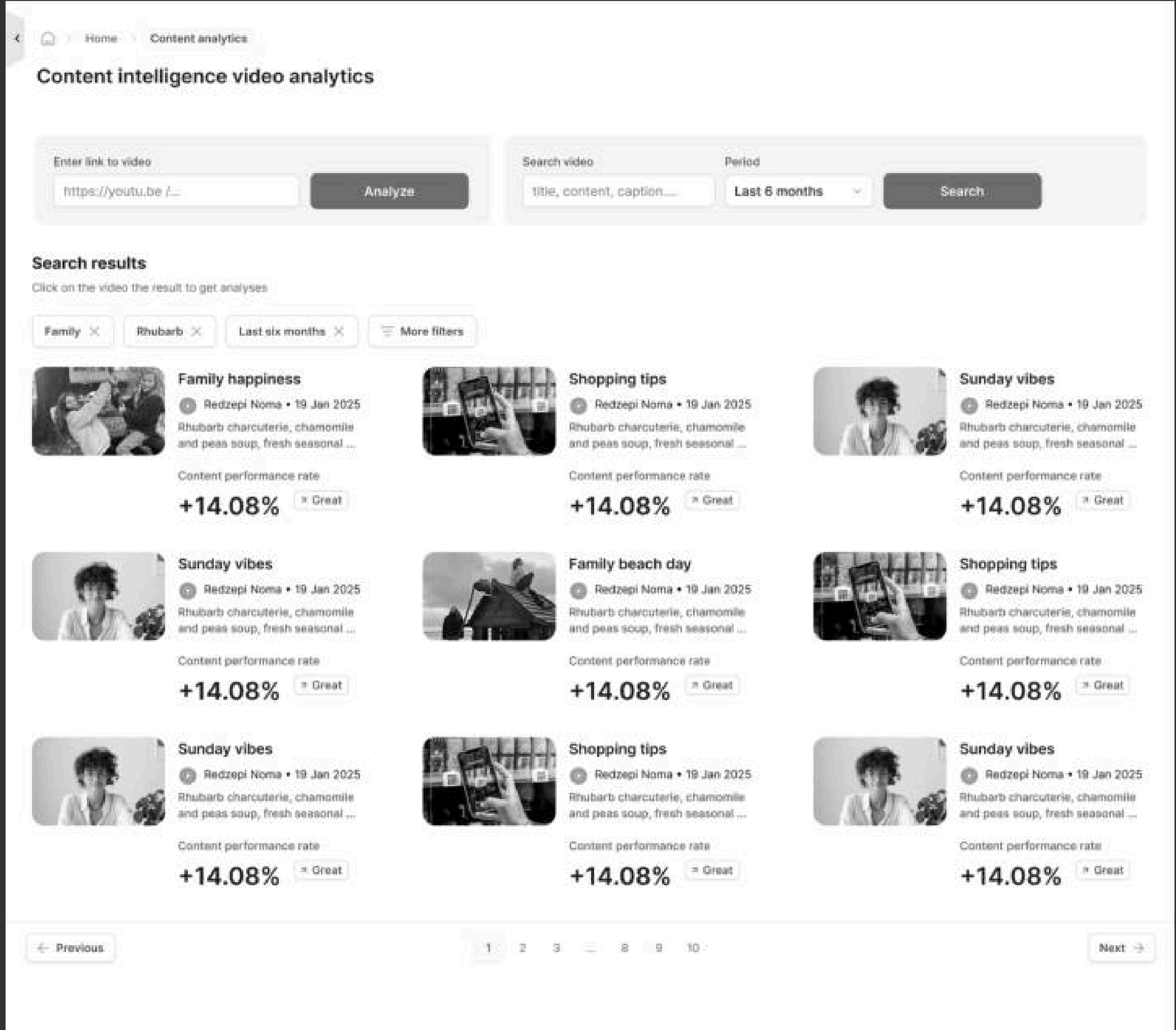
[My platform isn't here](#)

Add content

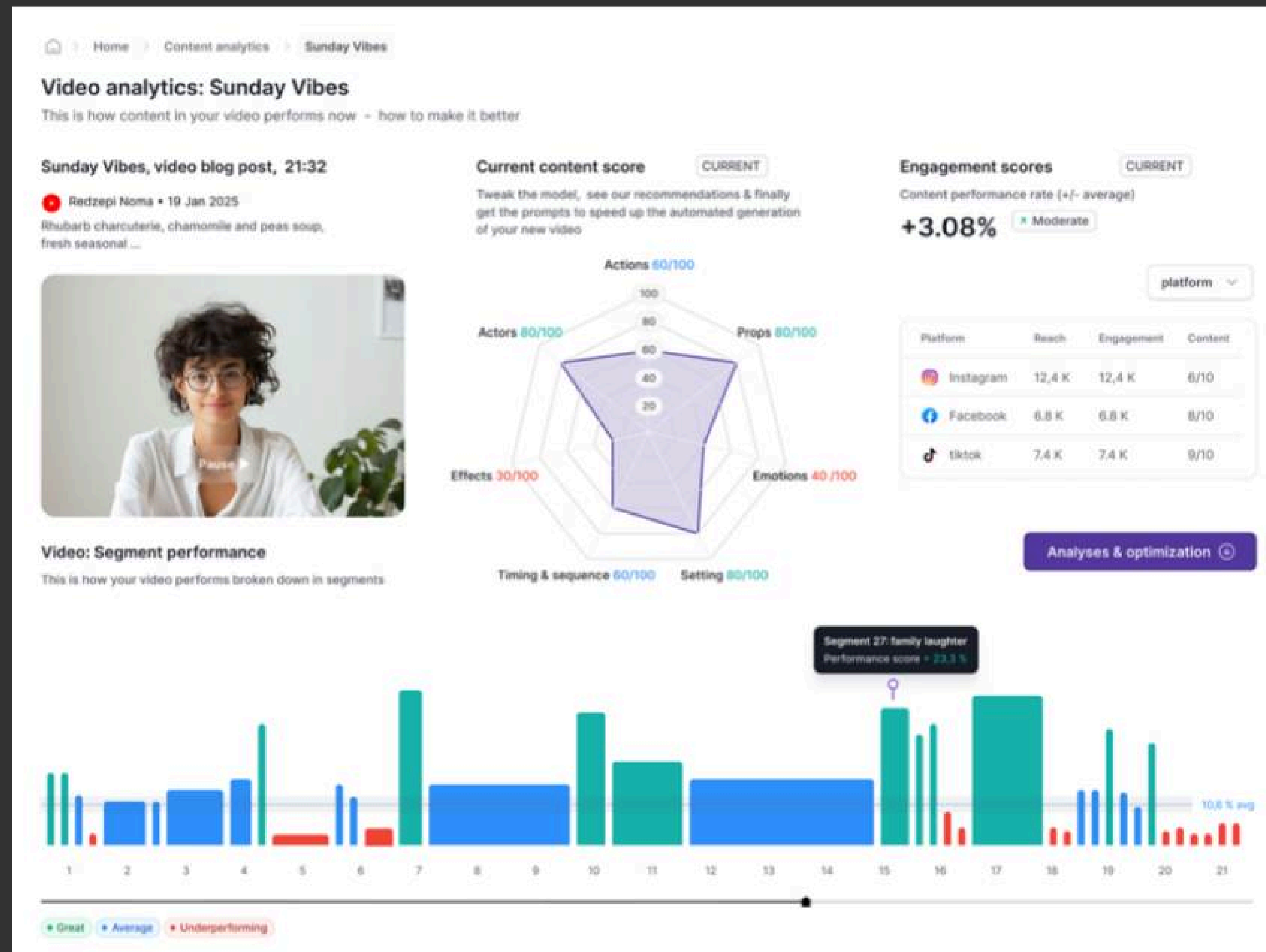
Prototype: Homepage



Prototype: Overview



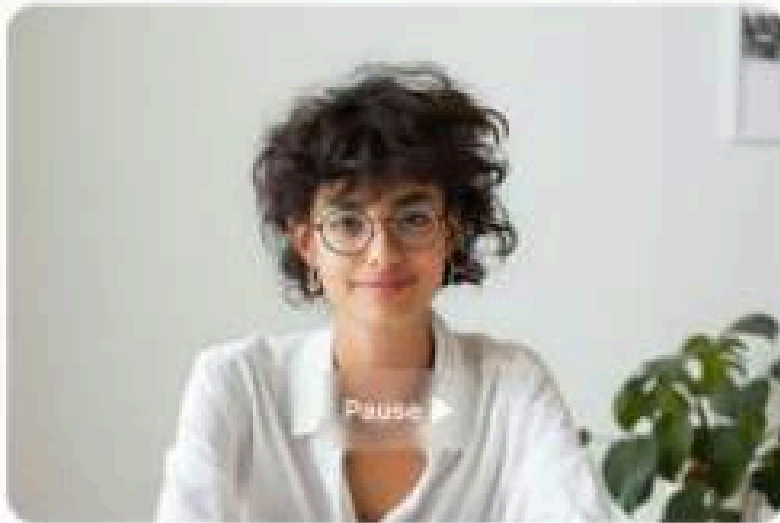
Prototype: performance analytics



Prototype: performance analytics

Video analytics: Sunday Vibes
This is how content in your video performs now - how to make it better

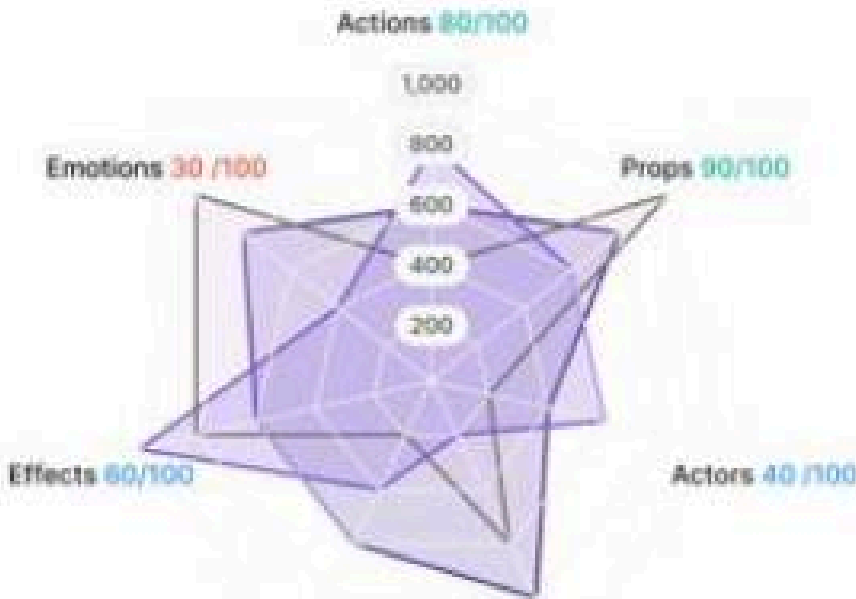
Sunday Vibes, video blog post, 2:16
Redzepi Noma • 19 Jan 2025
Rhubarb charcuterie, chamomile and peas soup, fresh seasonal ...



Current content score CURRENT
Tweak the model, see our recommendations & finally get the prompts to speed up the automated generation of your new video

Engagement scores CURRENT
Content performance rate (+/- average)
+3.08% Moderate

Video: Segment performance
This is how your video performs broken down in segments



Segment 27: family laughter
Performance score + 23.1 %



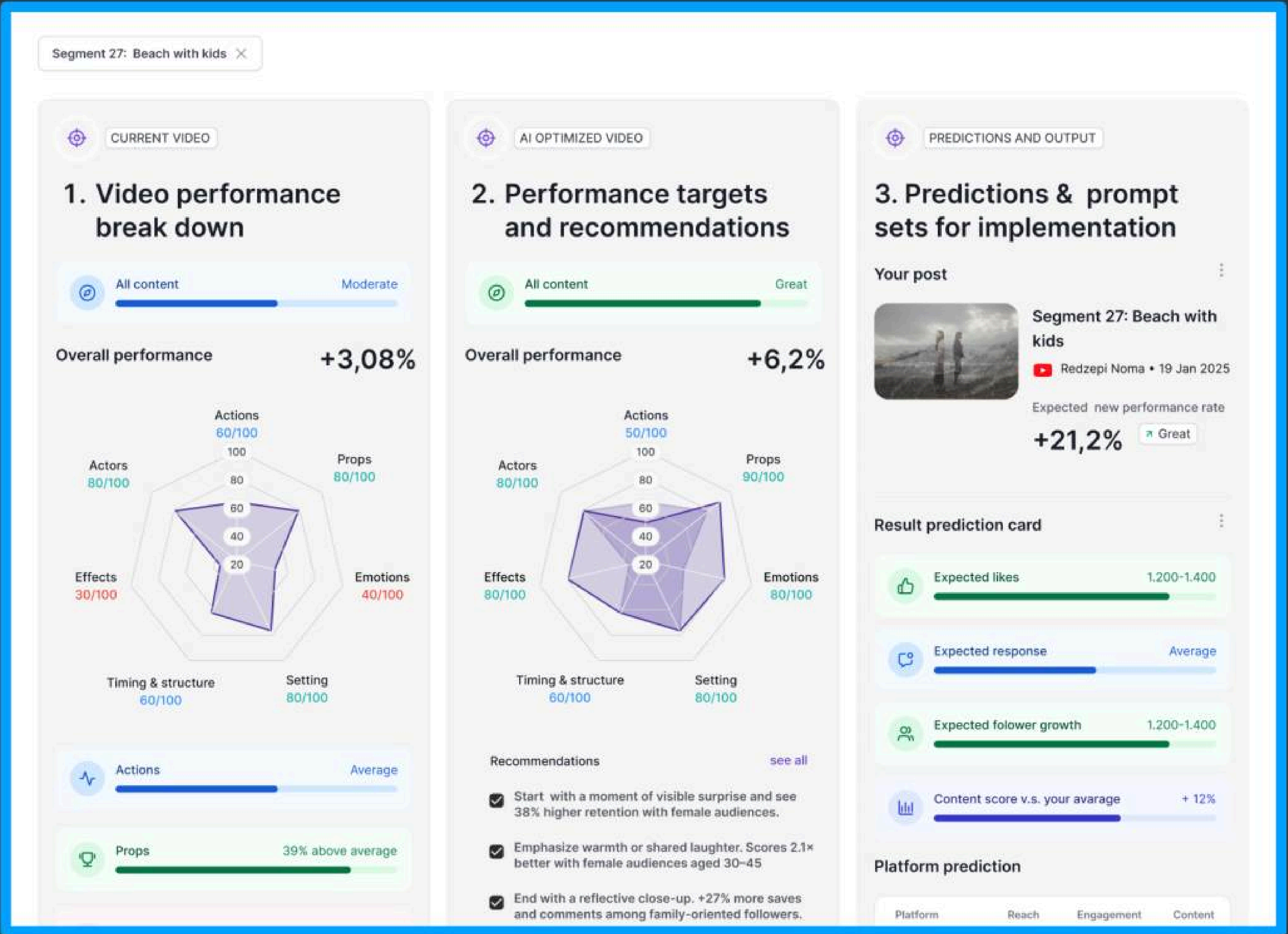
10.8 % avg

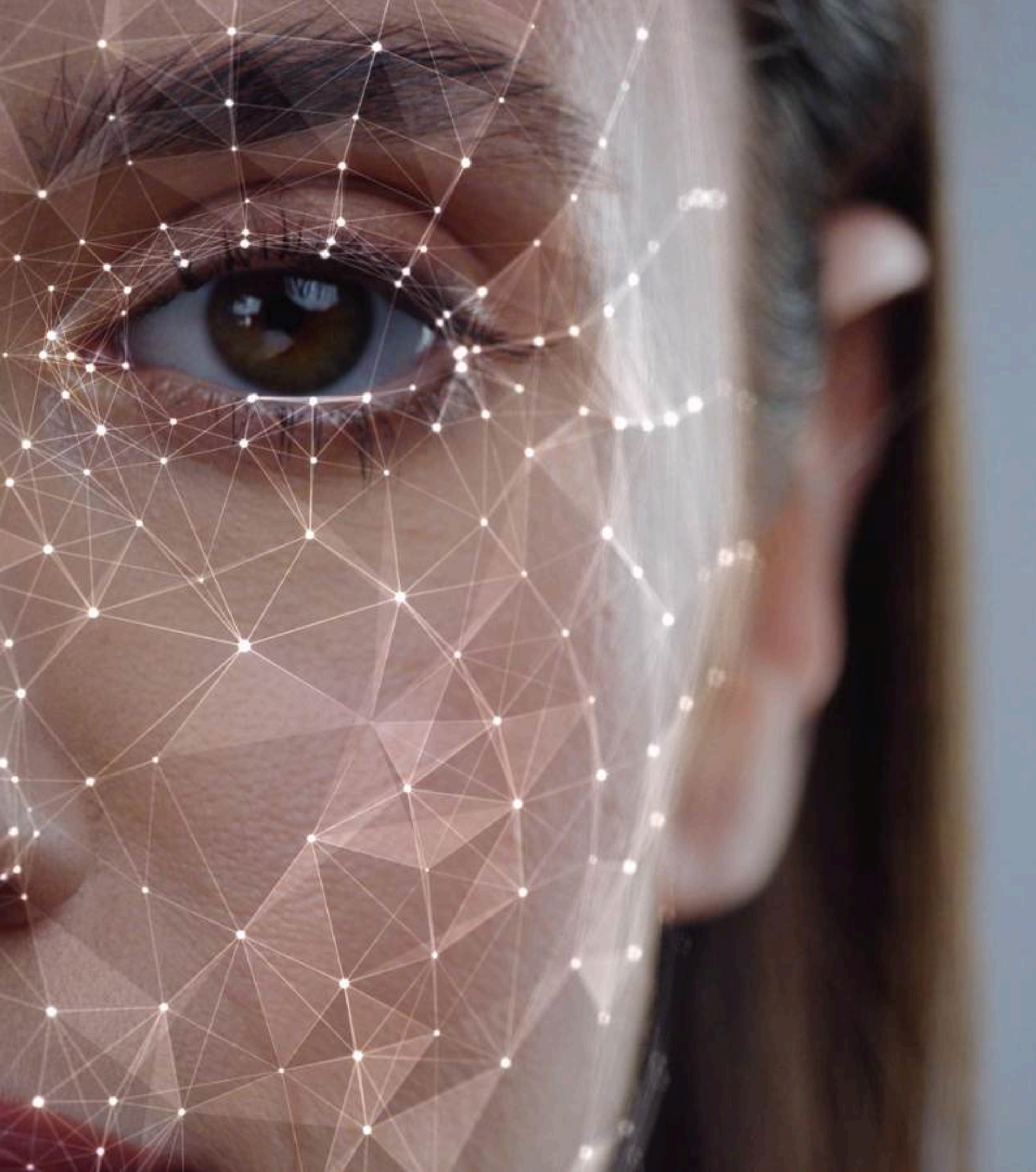
Great Average Underperforming

Prototype: Zoom in on segment



Prototype: Recommendations





Content Intelligence

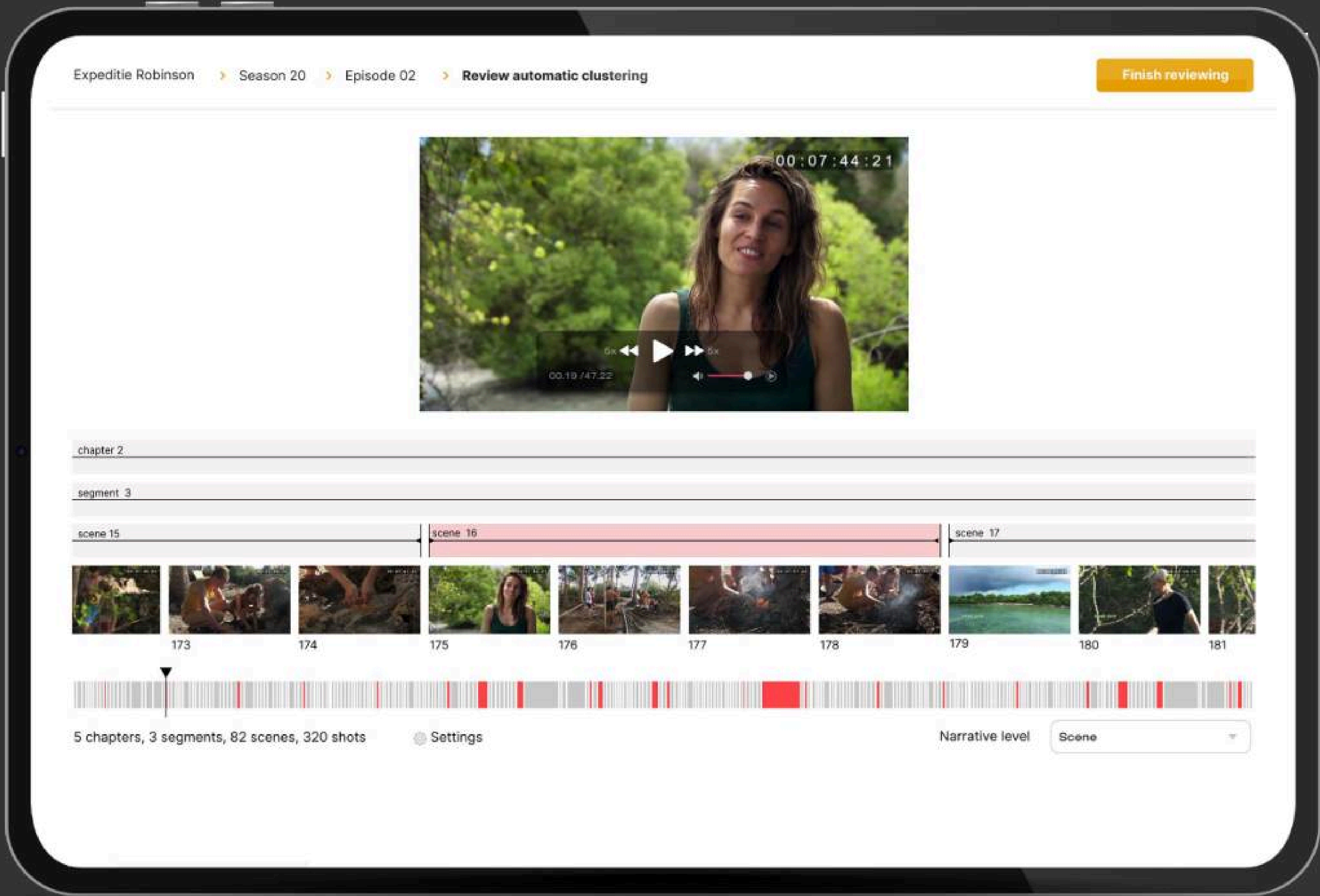
Content Intelligence developed an approach which helps media companies with their ambitions to create appealing content for specific target groups. Using an ingenious AI and data model, Content Intelligence can provide insight into all creative or editorial choices made by media makers.

Activities: Conceptualisation, Ideation, Value proposition design, research, UX design testing,

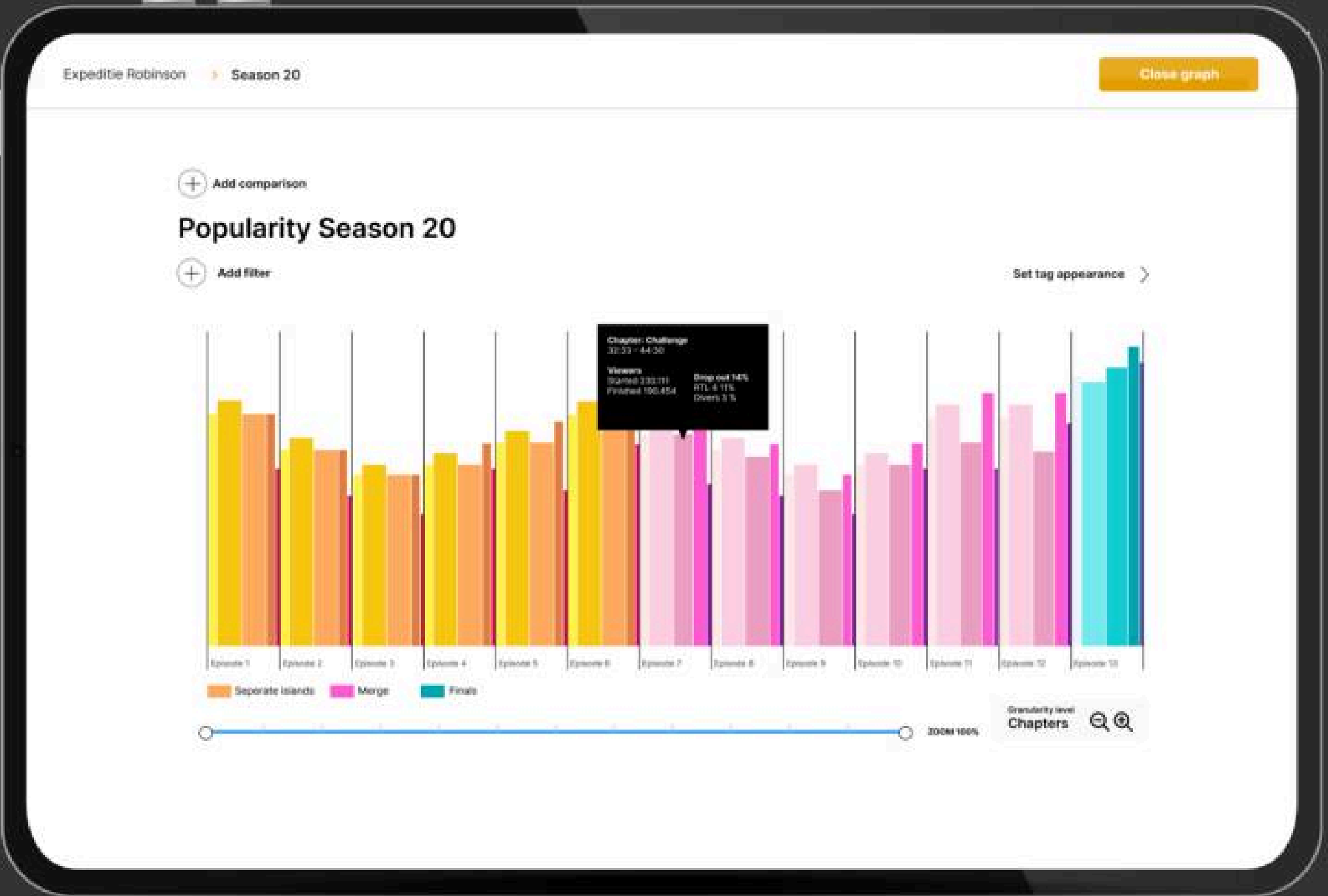
Content Intelligence

UX design
Human control on AI

Human control: automatic scene detection



AI scene detection: Human control



Eva Jinek Season 7 Episode 01

AI content analyses running

Review automated clustering

Start of the Episode
00:00:00:00

Introductie

Opening Trump - Zelenski - Nieuwe Paus

News types
International politics Religion and spirituality

Info
In dit segment: De bijeenkomst van Trump en Zelenski op de begrafenis van de paus trok wereldwijde aandacht. De ontmoeting zonder tolk of assistent roept vragen op. De ogen van de wereld zijn gericht op Rome, waar de zoektocht naar een nieuwe paus spoedig plaats zal gaan vinden.

00:03:22:06

Weekoverzicht

Segments Actions Tags Properties

Eva Jinek

Deuwe Bob

Hugo Borst

Eric van der Burg

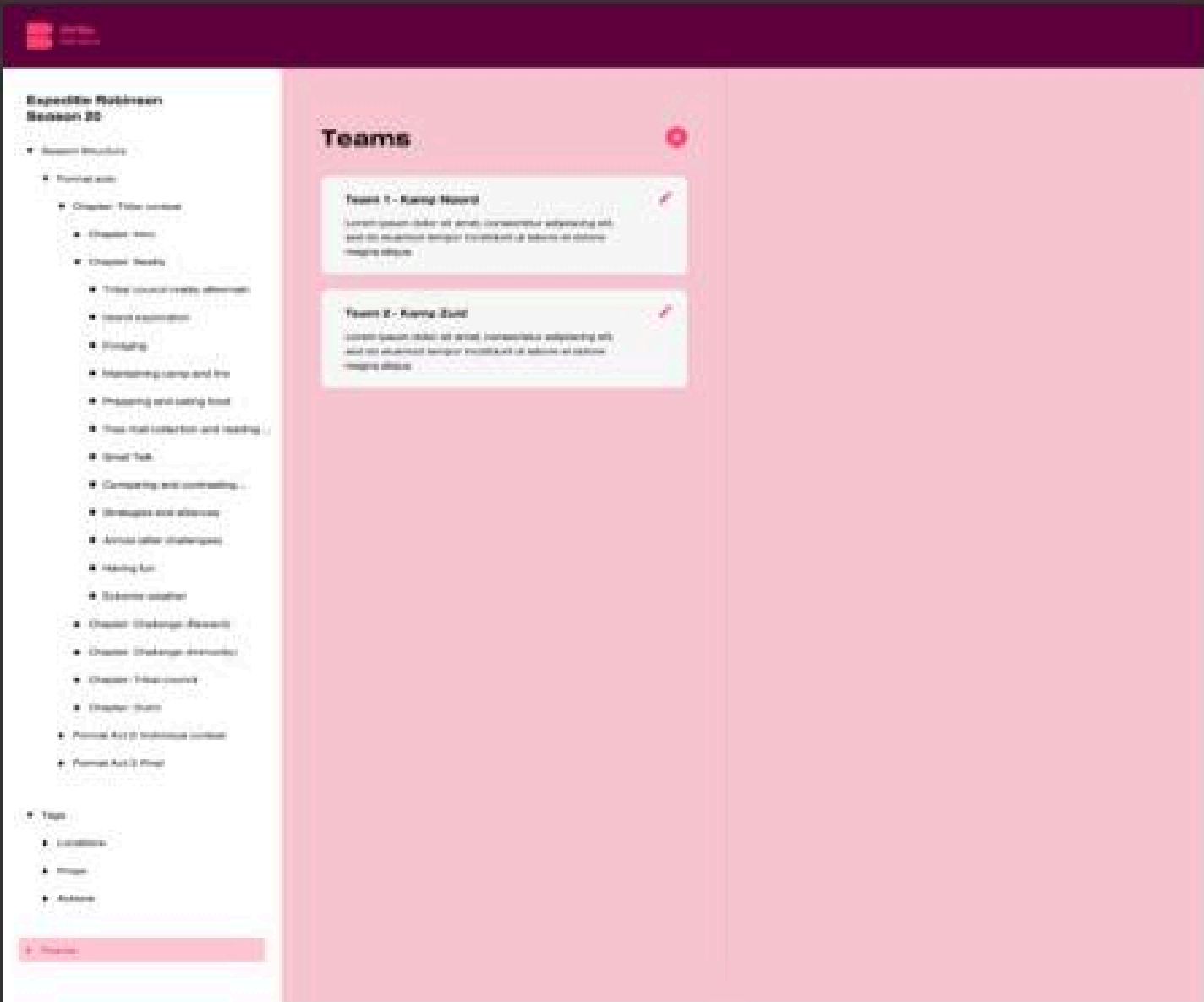
Jan Paternotte

Content Intelligence

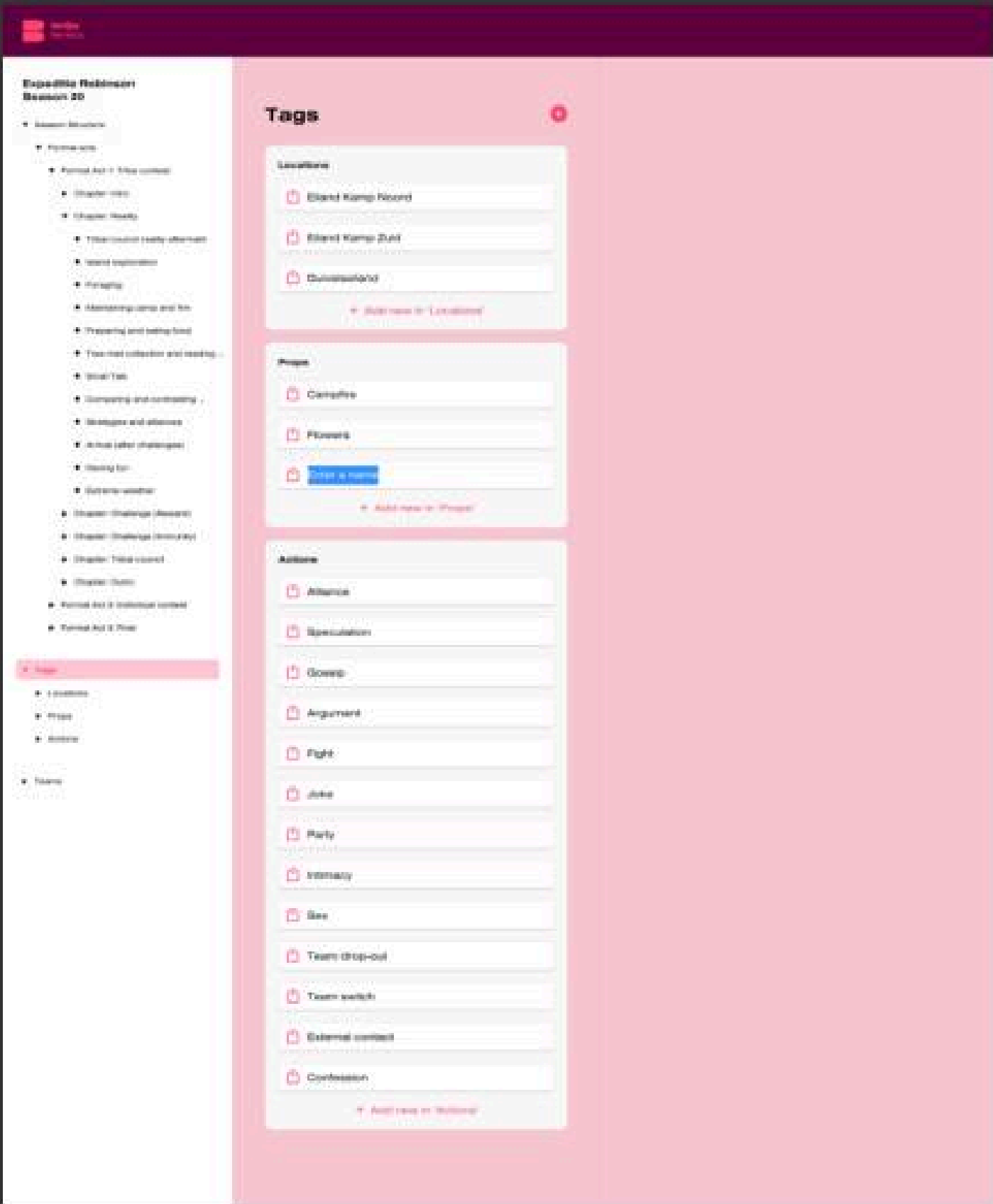
UX design

Classification of format structure

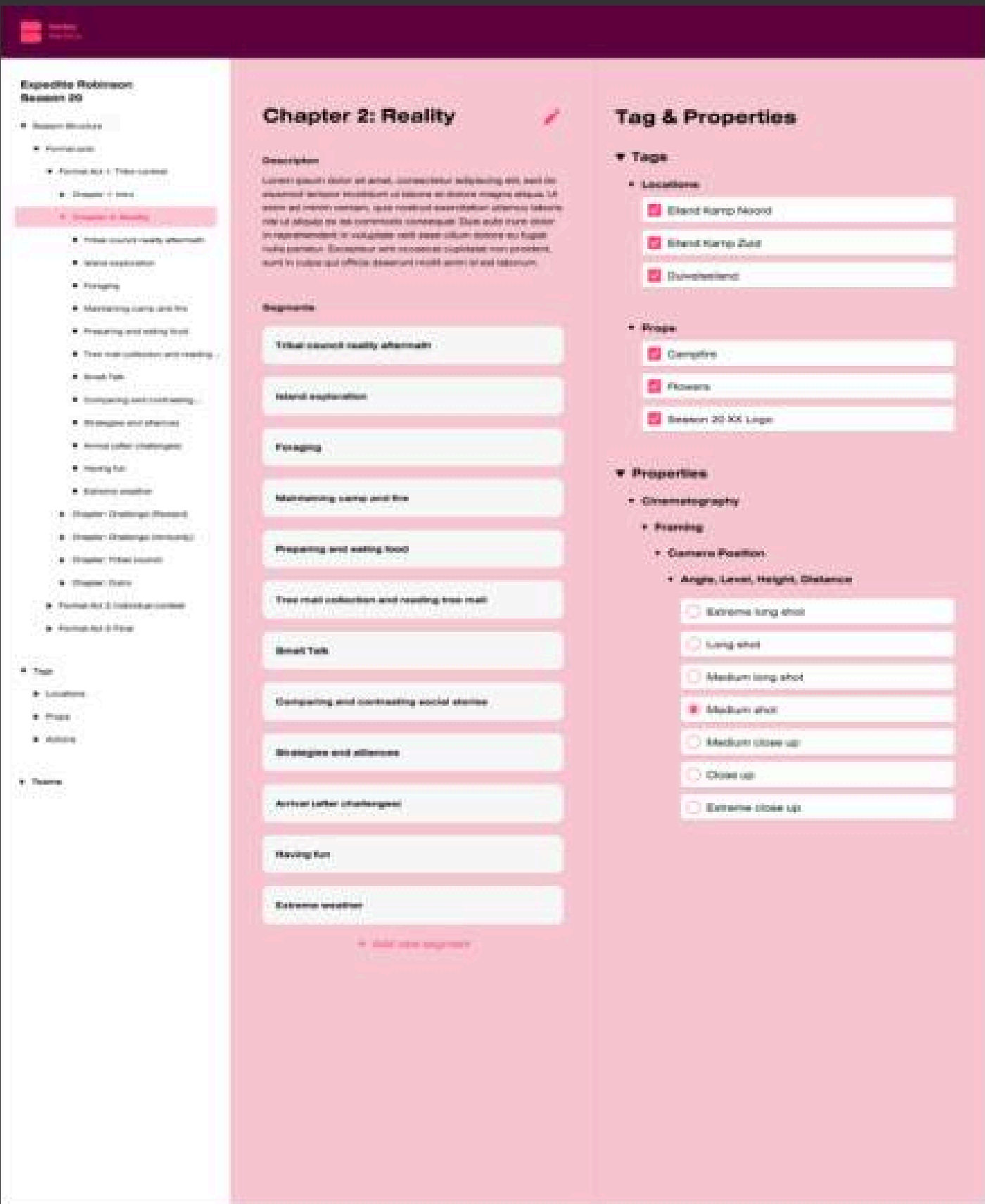
Homepage



Tags & properties



Compose structure



Content Intelligence

UX design
Manual spotting of formats

Manually spotting episodes

Expedite RobinsonSeason 20Episode 02

Finish spotting

00:00:00.00

TAG NAME

TAG NAME

TAG NAME

00:00:01.21

Voting

Episode Act 26: Tribal council

Props

Complete

CUSTOM: immuallignment

Actions

Team drop-out

Segments

Tags

Teams & Actors

Properties

Suggested Tags

Locations

Croatia

Props

Trophy (winner)

Actions

Alliance

Speculation

Gossip

Argument

Fight

Joke

Party

Intimacy

Sex

Team drop-out

Team switch

External contact

Confession

All Tags

Request custom tag

HuntedSeason 7Episode 01

Finish spotting

Segment Timeline

Start of the Episode

00:00:00.00

Preview and Leader

No tags edited

00:00:00.00

Execution team 2: On the run

Actions

Beat Akmal

Uma Greenweger

Props

Watertaxi

Segments

Tags

Teams & Actors

Properties

Suggested Tags

Locations

Train station

Container

Props

Watertaxi

Actions

Alliance

Speculation

Gossip

Argument

Fight

Joke

Party

Intimacy

Sex

Team drop-out

Team switch

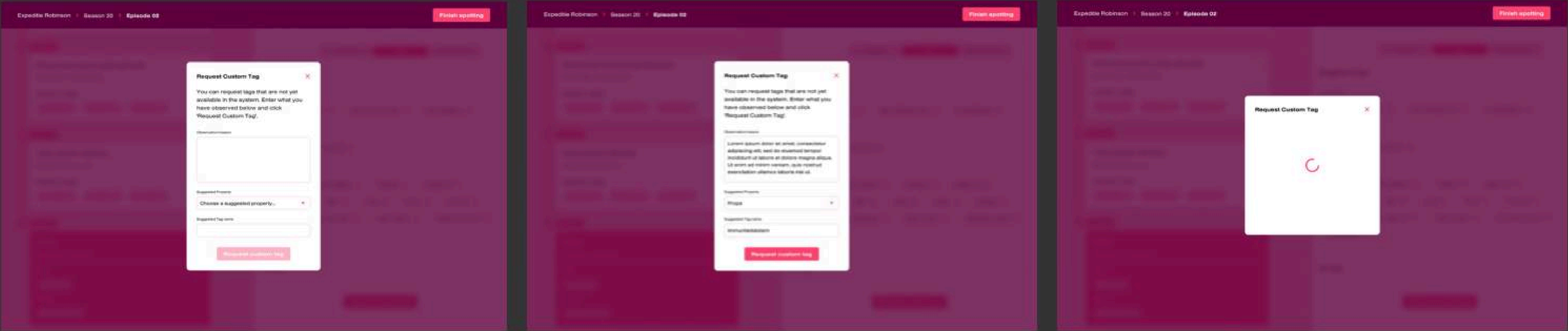
External contact

Confession

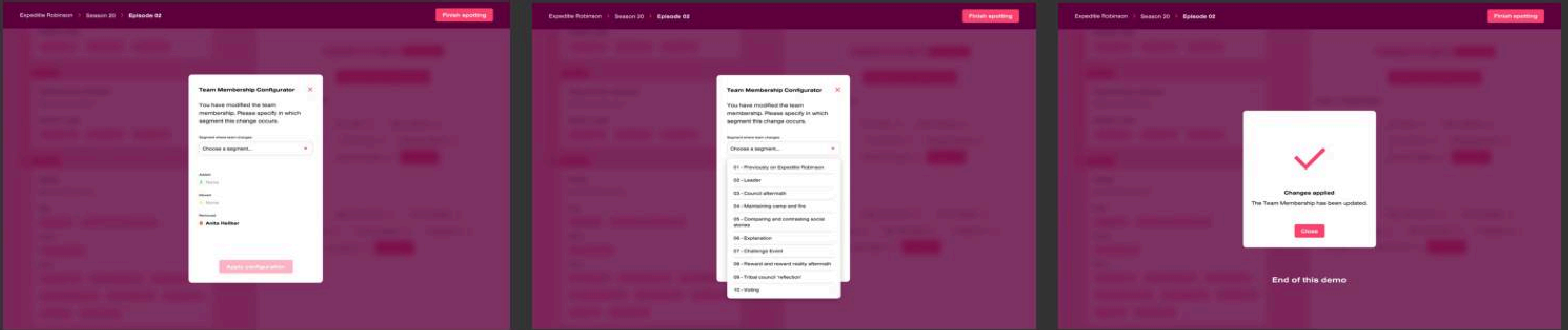
All Tags

Request custom tag

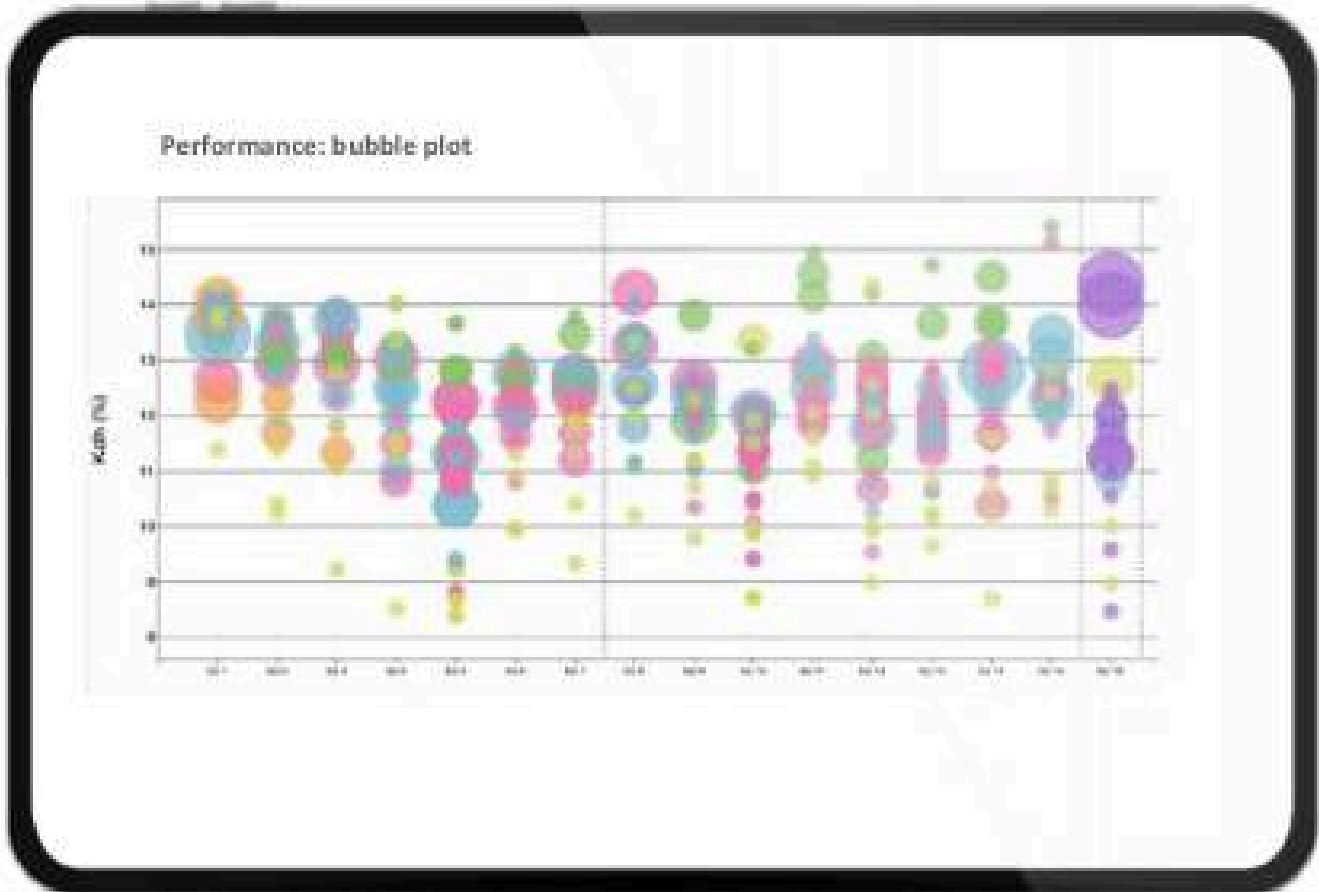
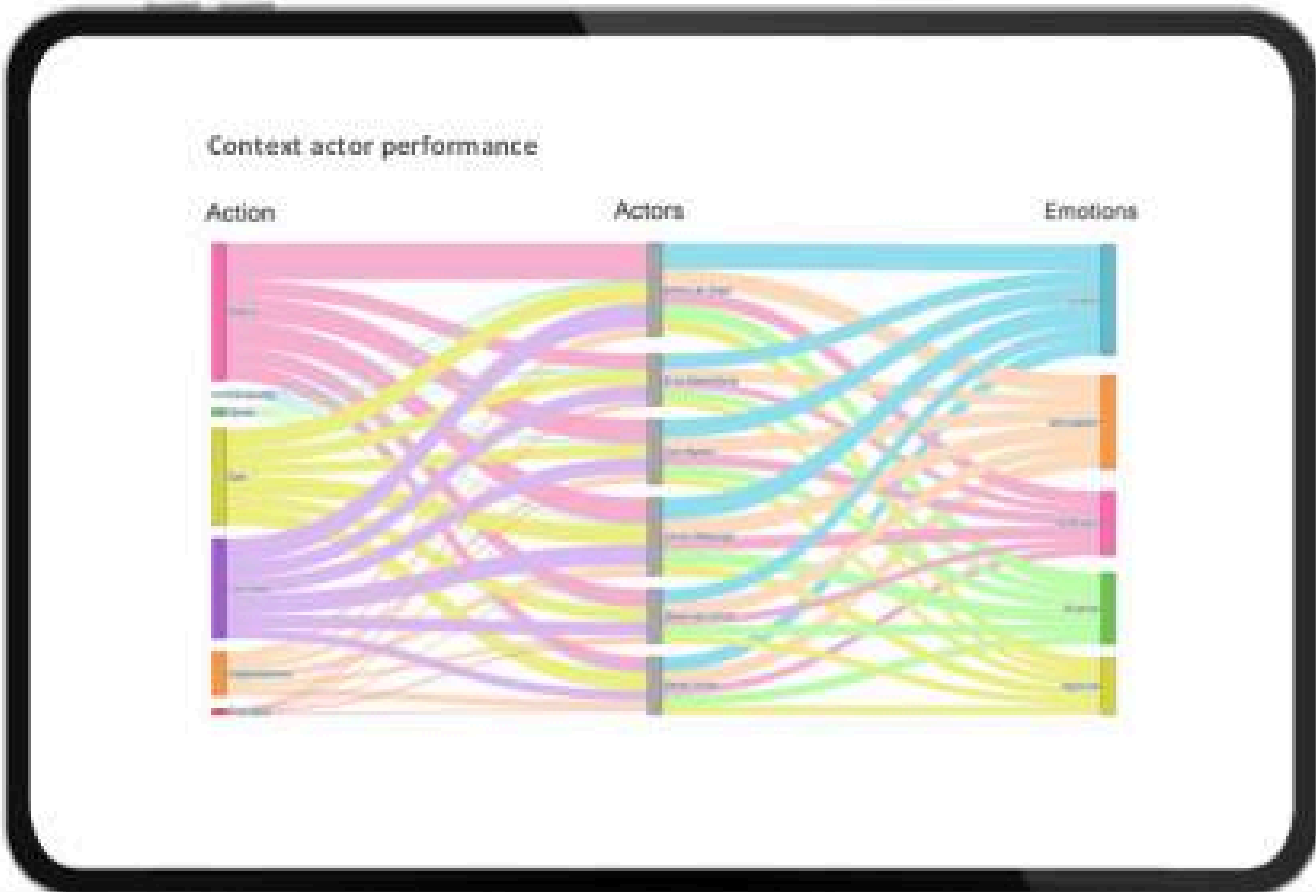
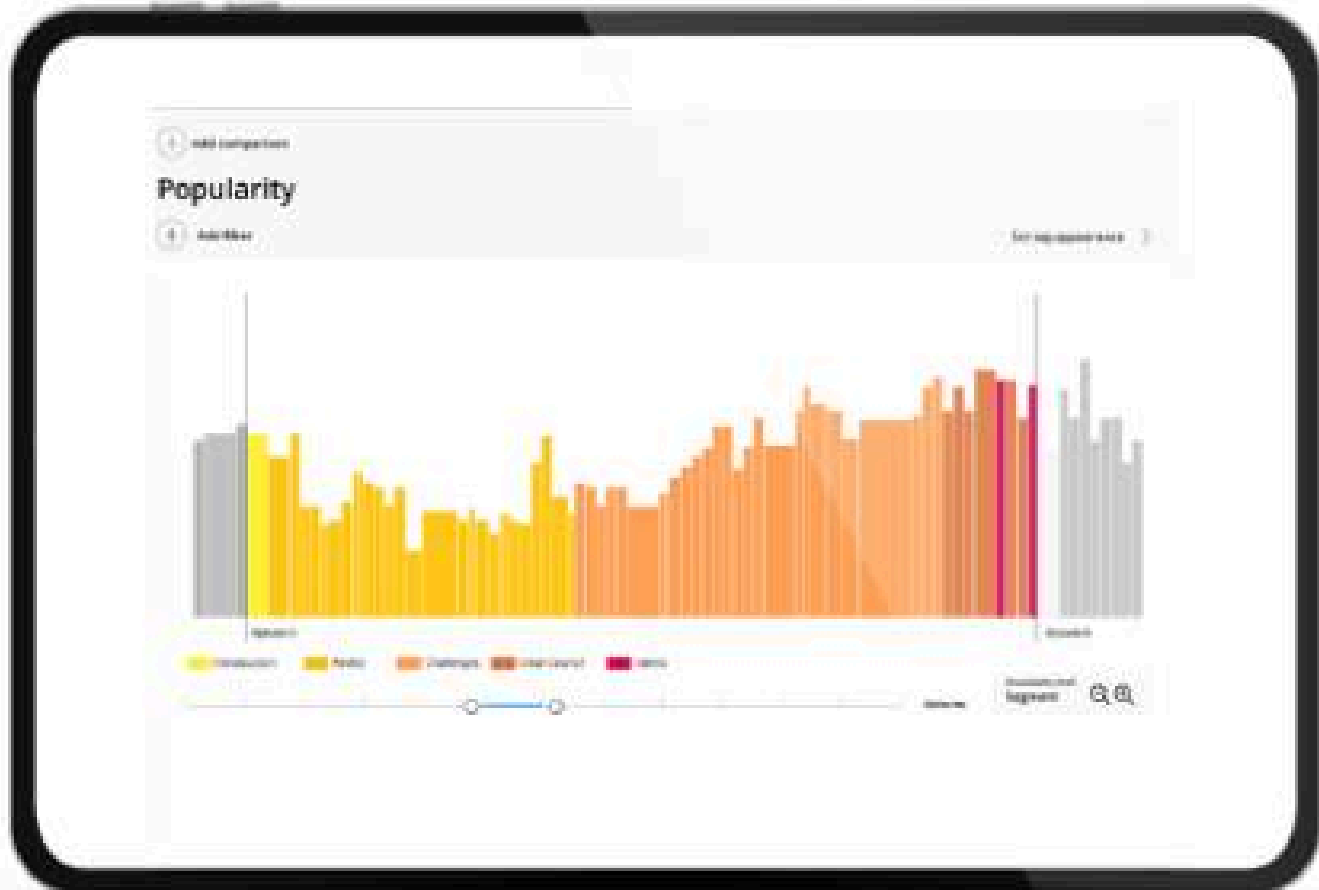
Request custom tag

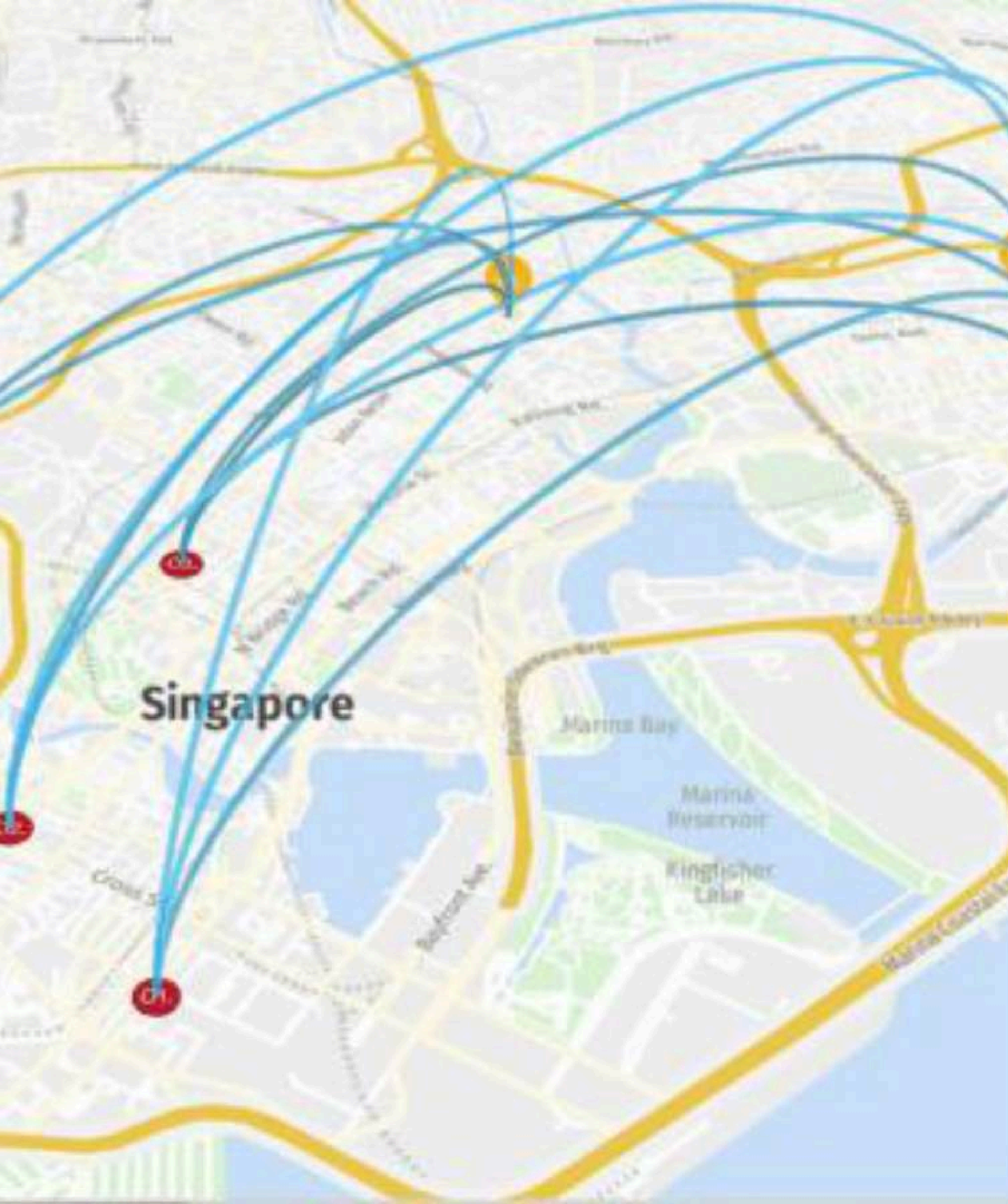


Team membership configurator



Data visualizations





UNL

UNL geoIDs uniquely identify locations with horizontal and vertical precision – down to 1x1cm² and 1x1cm³ accuracy. UNL can be used for all your hyperlocal purposes. Manage maps and location data. Build and launch new location-enabled applications and business models.

Activities: Conceptualisation, design, research,

The opportunity

Unify global addressing



Clients

The current non unified way of global addressing leads to inefficiencies. A unified addressing solution opens ways for new models.



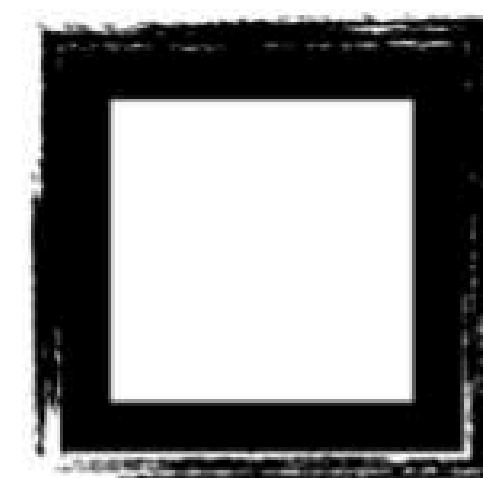
Technology & trends

UNL provides business ability to build highly scalable, hyper-local services and applications on a 2 and 3 dimensional global grid.



Business

A highly scalable digital solution. A developers platform that enabling companies to build their own maps.

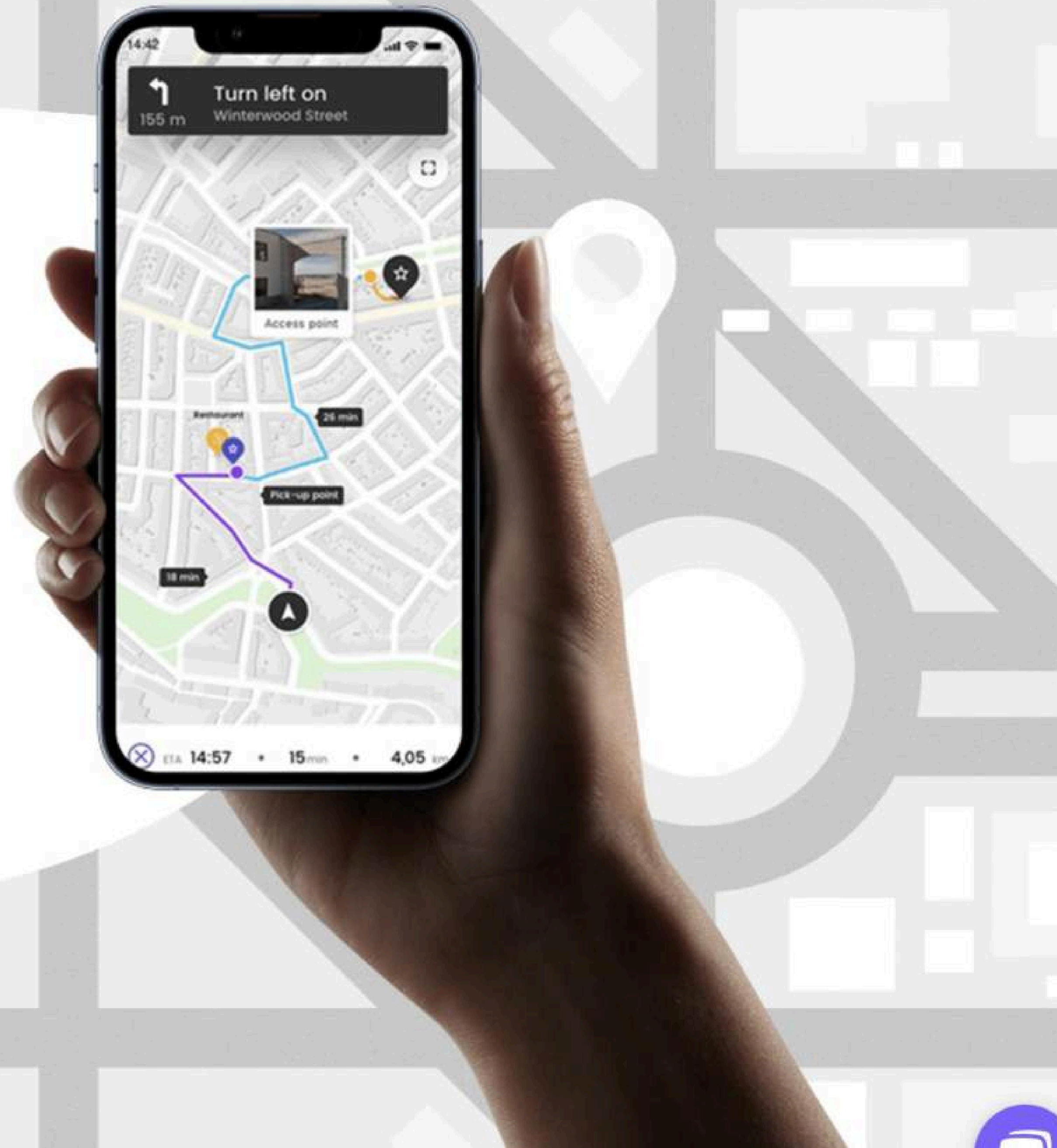


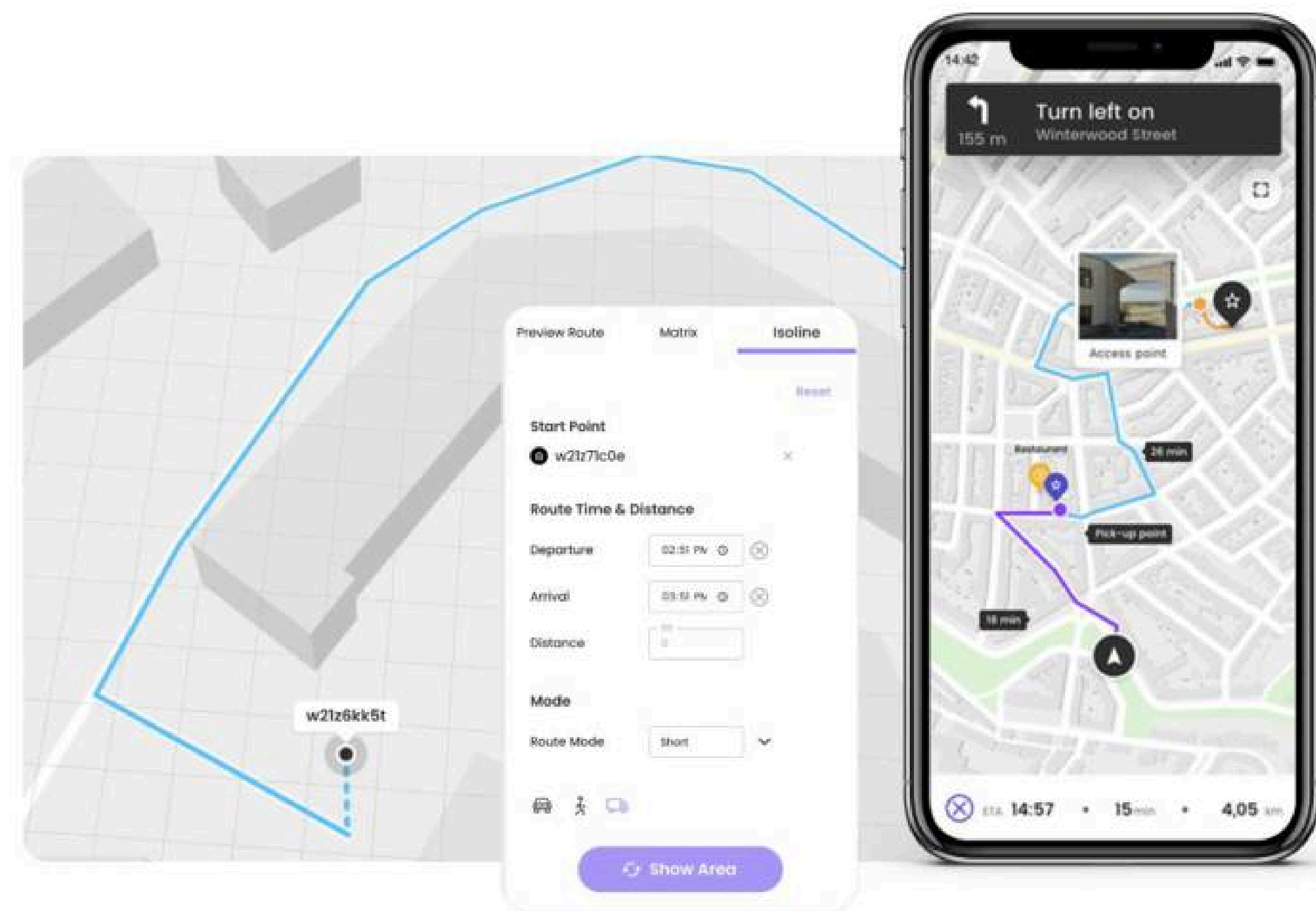
2SQRS LAB

A seamless journey from outdoor to indoor

Embed accurate routing, calculate high-efficiency optimal routes and supercharge your navigation requirements.

[Book a demo](#)





ROUTING

Supercharge your navigation to move people and parcels from A to B

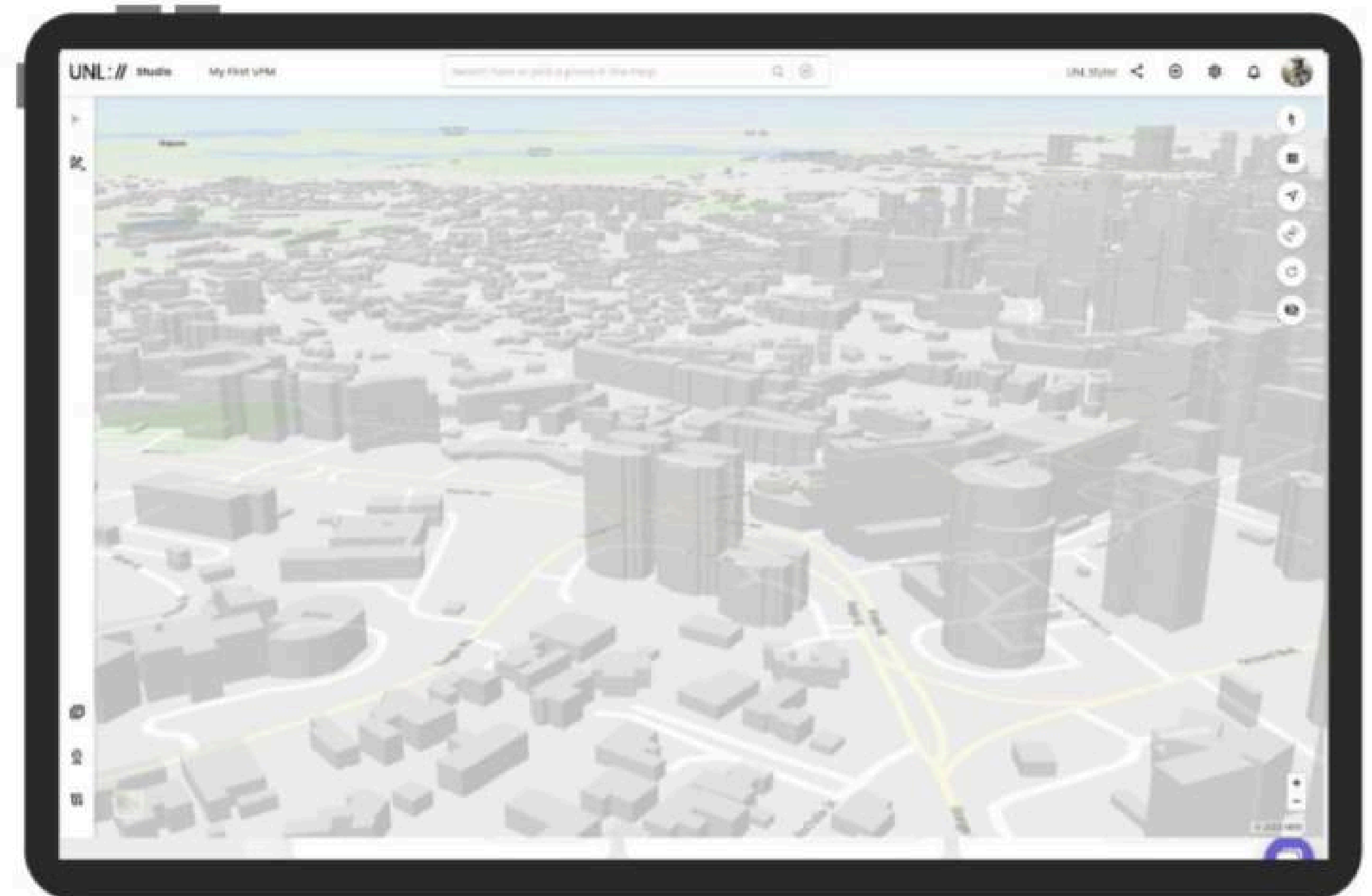
Retrieve efficient and dynamic routes that integrates outdoor and indoor networks, transitions from transportation to pedestrian directions and provides intuitive venue routing in real-time.

VIRTUAL PRIVATE MAPS

Create private maps that scale alongside your business

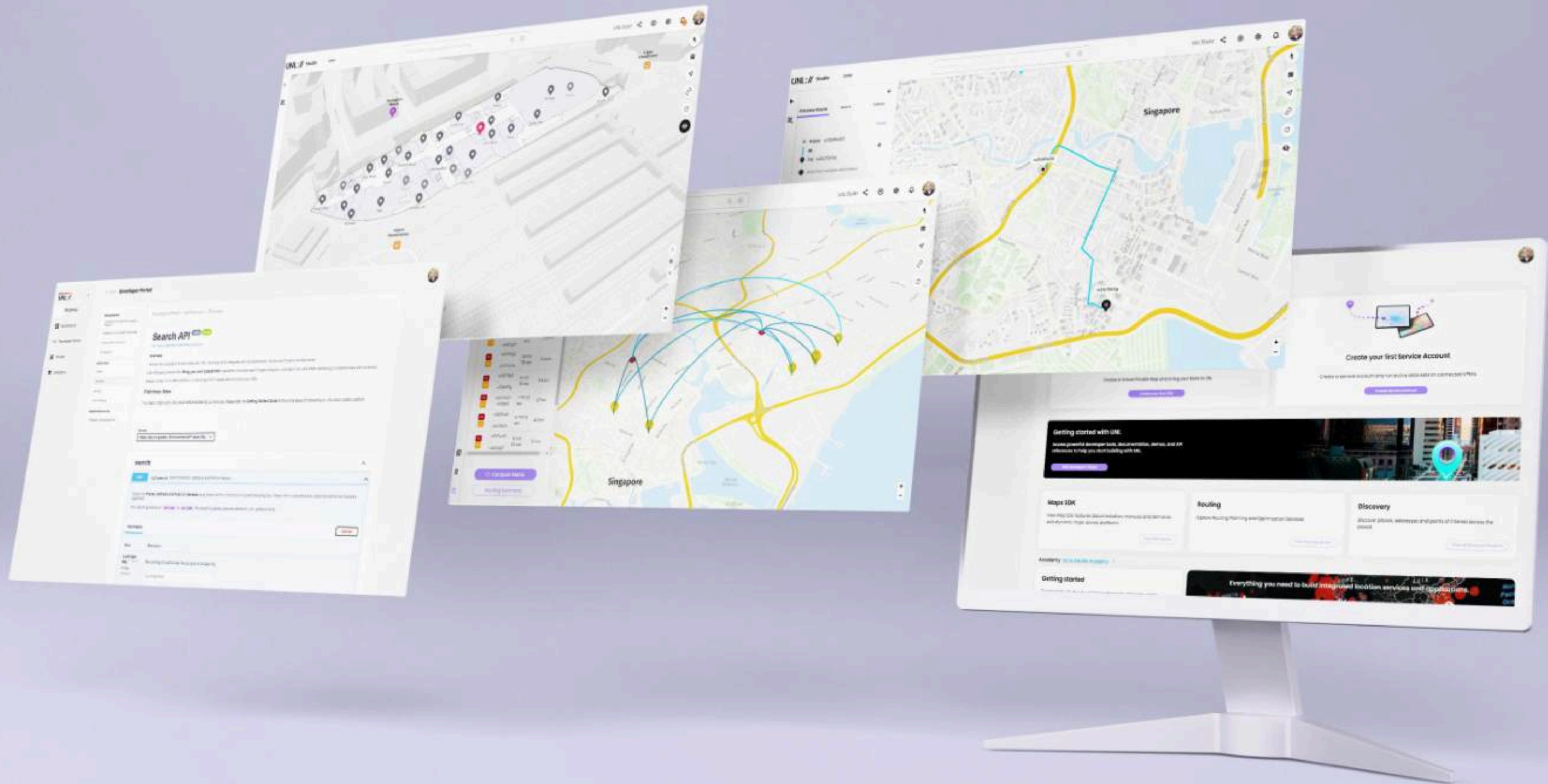
Private virtual workspace to organize your data and location services. VPM data can be consumed across all UNL services and connected applications.

LEARN MORE →



UNL Platform

API | SDK | Studio

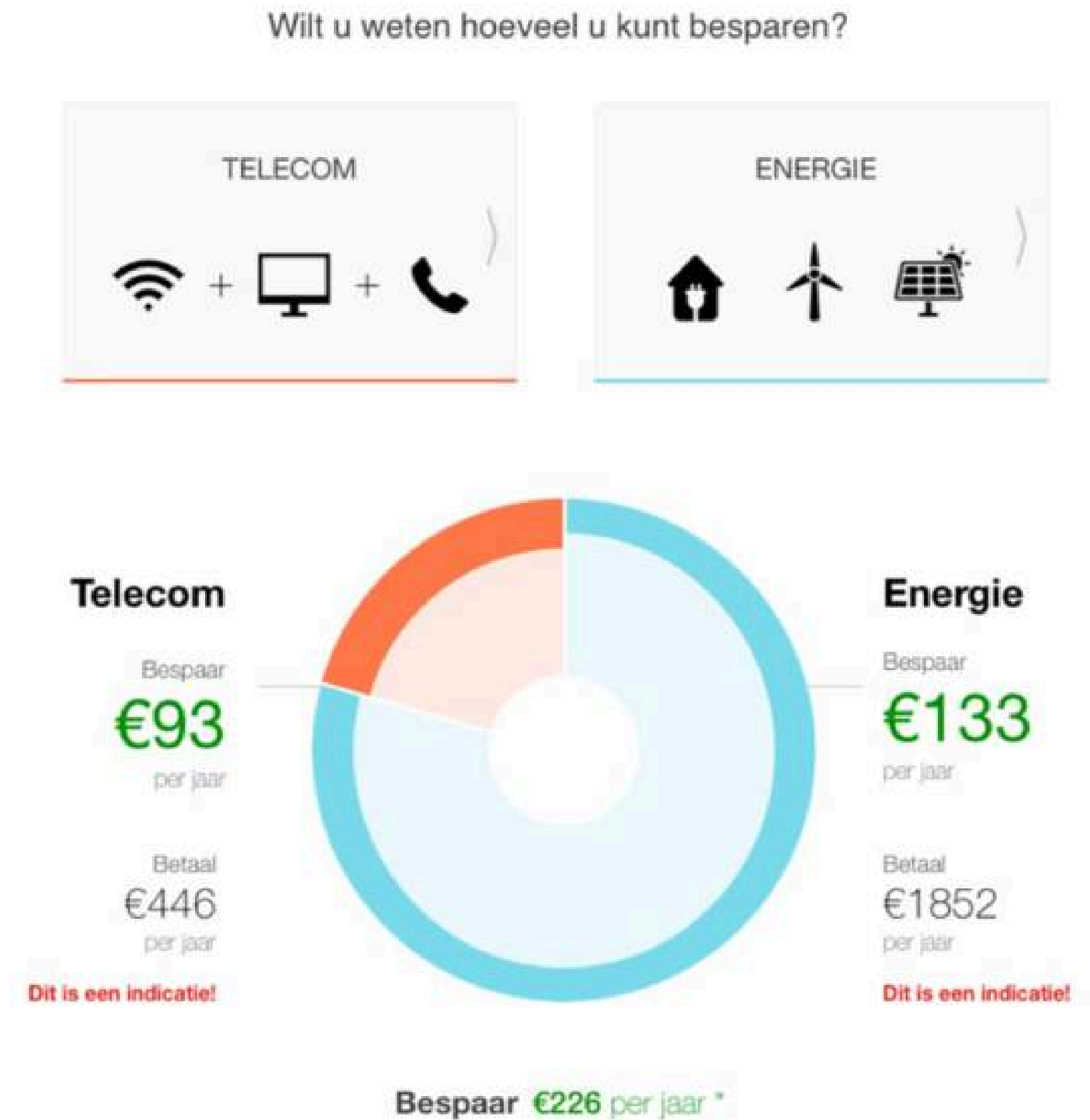


Vereniging Eigen Huis

Service / UX design:
Bespaarkompas

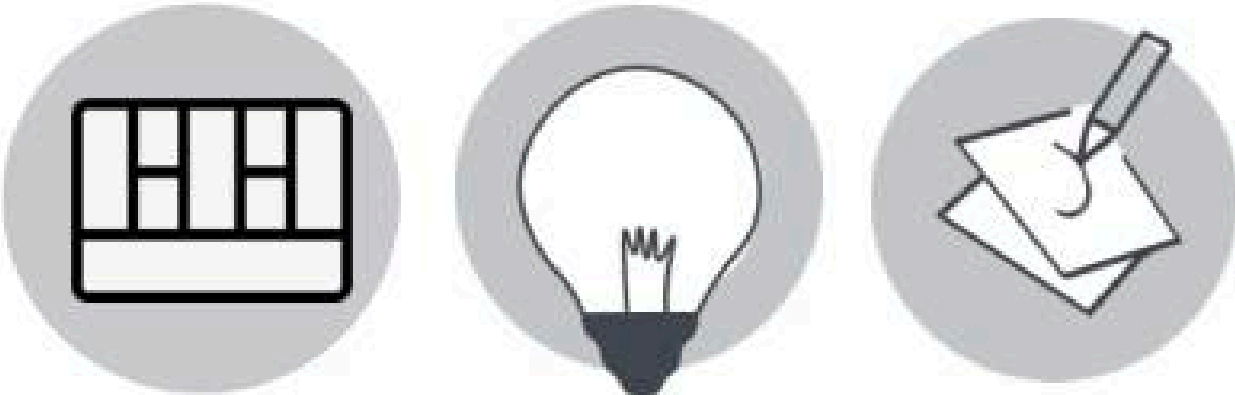
Introduction

VEH offers members convenience to save money on all their household expenses within one app. The app bundles several existing services together with new ones (telecom) in one app.



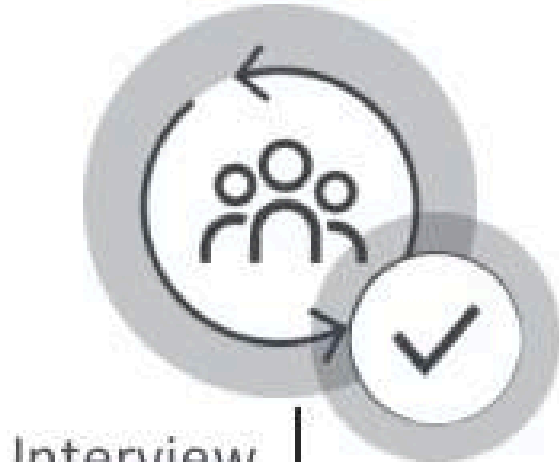
Process

Understand



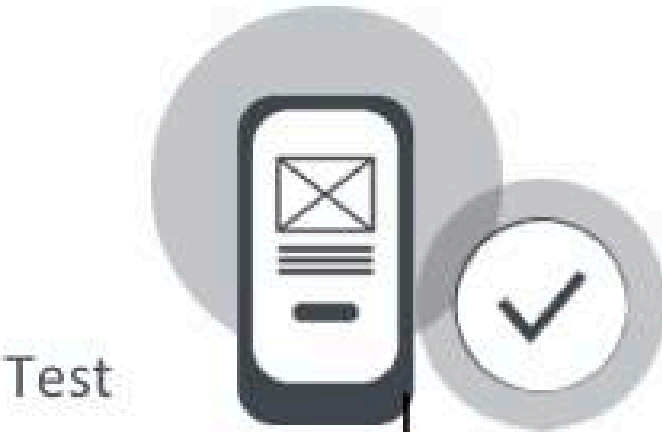
- Understand
- Brainstorm / sharpen concept
- Collaborative sketching
- Define assumptions

Problem validation



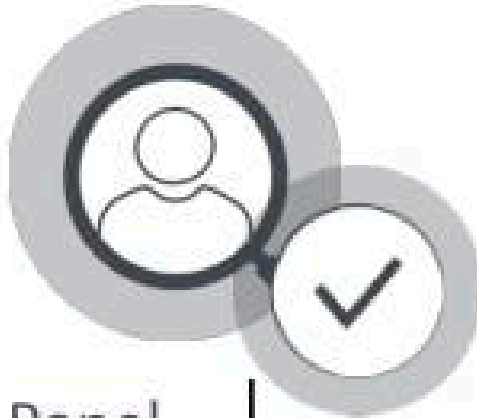
Interview
Validate

Prototyping



Test
Validate

Quantitative testing



Panel
Validate

PIVOT

Approach

In interviews we discovered that the willingness of members to spend time and supply data differed enormously between user types. I designed a model on every type of user and its needs. See image.

- Customer interviews and brainstorm & sketch sessions with client team.
- Validation of problem-solution assumptions which we validated with the VEH panel (n=2000)
- **Persona design and customer journeys.**
- Wireframing
- Validation of the solution with the panel.
- Mock up testing and refinement

Maak een keuze

☒ Indicatie

⌚ 1 minuut

Advies zonder contractgegevens

Snelle indicatie maar nog geen volledig advies

Postcode

3812 SB

Huisnr. + Toevoeging

57

Kies je pakket

Internet, Digitale TV & Bellen

Internetsnelheid

Snel (30-50 MB/s)

Geef mij een indicatie

☐ Advies op maat

Advies op basis van contractgegevens

100% betrouwbaar VEH advies

⌚ 5 min



CONTRACTINFO
INVULLEN

Ik heb een contract en vul mijn
gegevens zelf in.

⌚ 2-3 dagen



CONTRACT
UPLOADEN

Ik stuur mijn contract op en laat het
door VEH invullen.

⌚ 7 dagen



GEGEVENS
OPVRAGEN

Ik heb mijn contract niet voorhanden.
Ik laat VEH mijn gegevens opvragen.



Result

The final version made sure members would be able to follow their favourite path designed on their needs and preferences.

- 2 routes: 'indication' versus 'exact calculation'
- 3 ways to transfer the required information:
 - Client collects all info
 - Client sends photos of invoices
 - VEH retrieves all data via suppliers
- VEH processes customer data and gives 'savings' advise based on (former) supplier data

Customer interviews and panel also showed that a substantial segment of the members are willing to pay for the collection of required data by VEH.

Energie



Beste advies van Vereniging Eigen Huis

 Bespaar €133 per jaar * VEH waardering		
Alternatieven Sorteren op: Kwaliteit Prijs Groen		
1.	 Bespaar €131 per jaar * VEH waardering	
2.	 Bespaar €128 per jaar * VEH waardering	
3.	 Bespaar €126 per jaar * VEH waardering	

Dit is een indicatie! Geef mij een overstapadvies.

Om meer informatie te kunnen geven over de overstapmogelijkheden, dienen wij uw contractgegevens te krijgen.

Contractgegevens invullen

VEH gaat vertrouwelijk met uw gegevens om en zal uw gegevens niet delen met derden.

Ahold Innovation

Design sprints, prototyping, validation

Introduction

Ahold needed an effective and efficient process for accelerating new product ideas to products that customers really want. Though being a company that stands out for innovation, customer centricity was not yet in the DNA of their product development. We developed and facilitated 8 'customized' design sprints to help them solving this issue.

The biggest challenge to make those projects a success was to include and engage key stakeholders and decision makers during the whole UX innovation process.

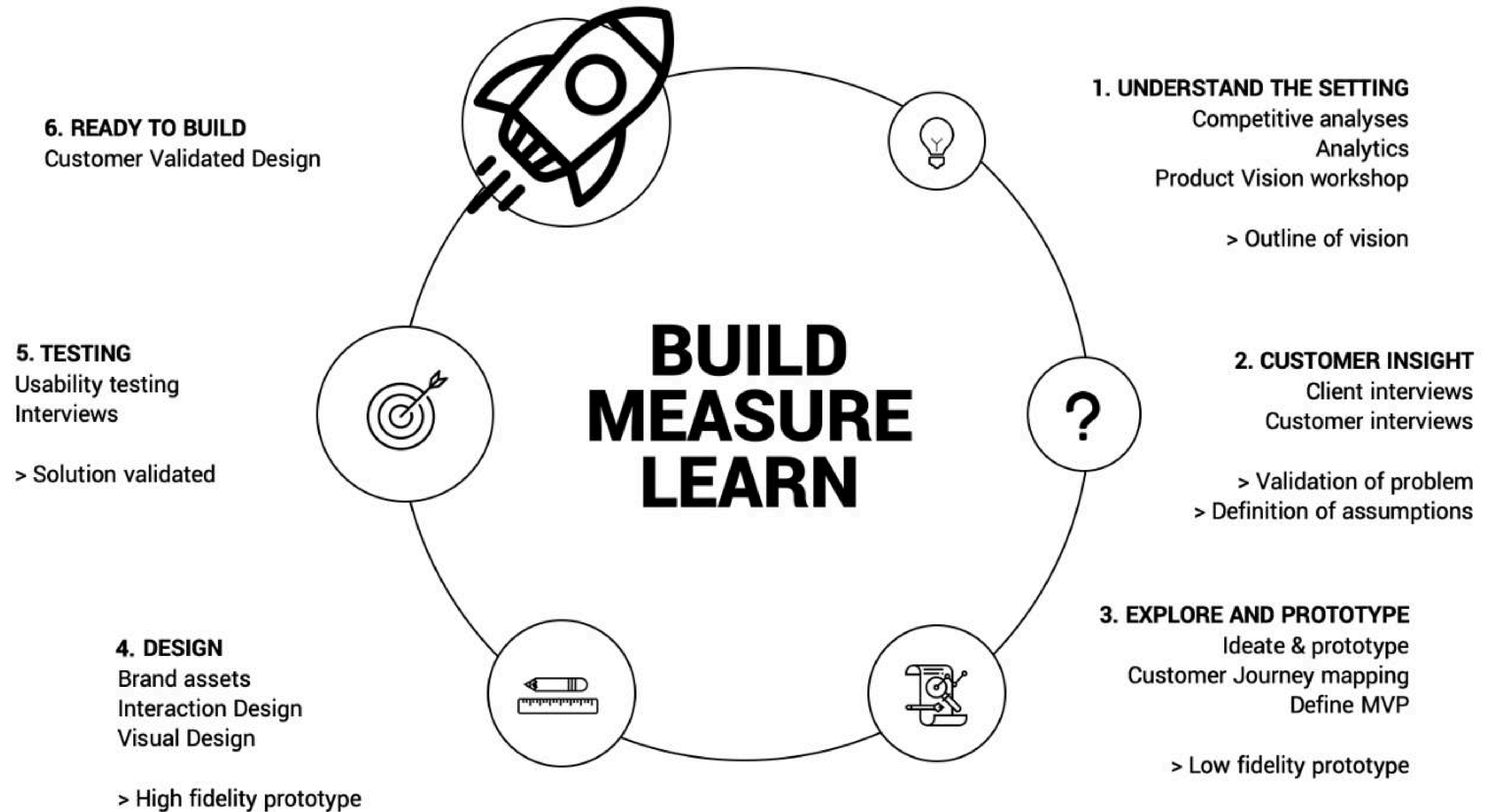


Approach

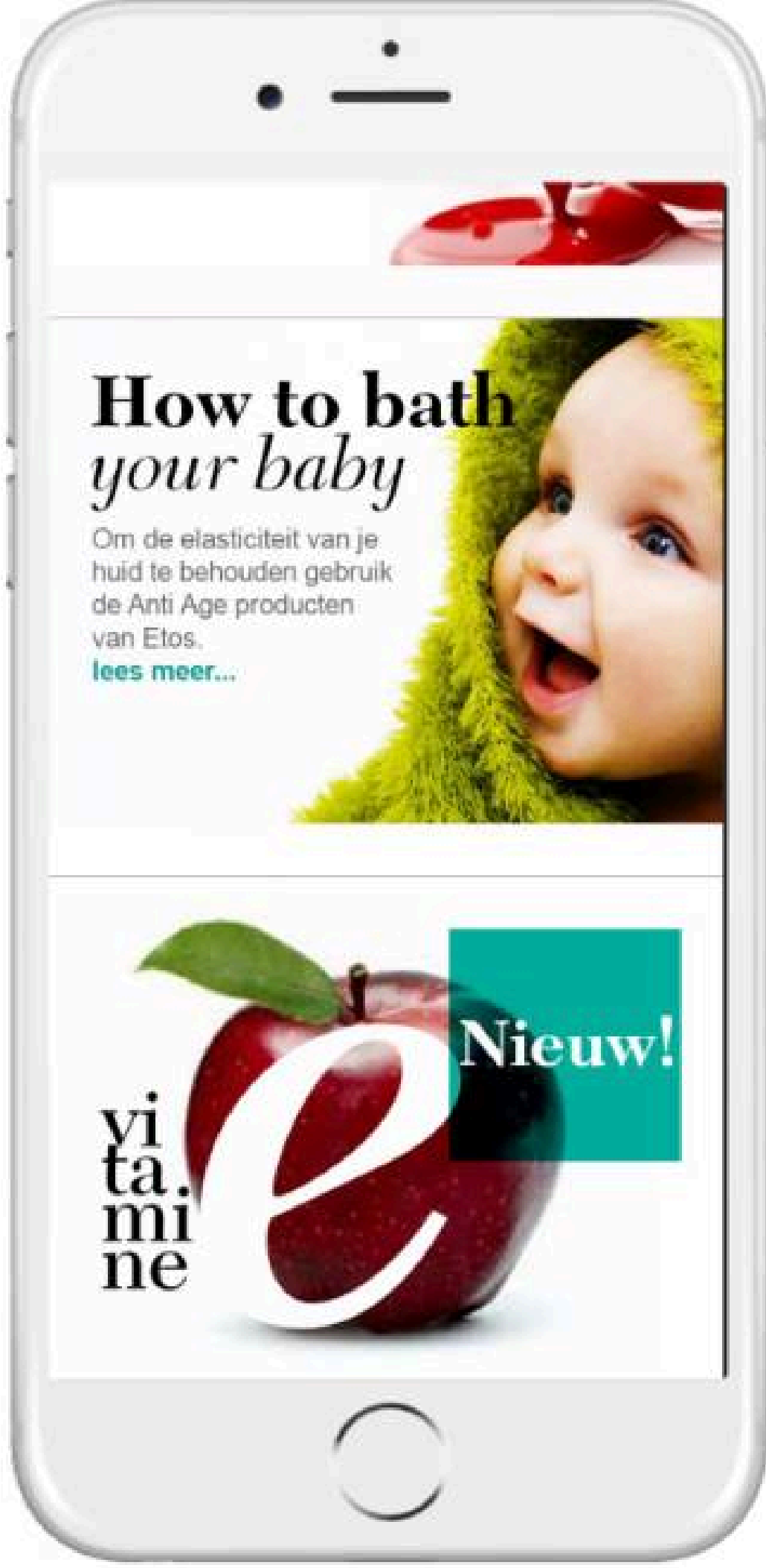
Big challenge: how to innovate fast. In the case of Etos and AH To Go, both brands needed to speed up their process of getting mobile presence. Therefore we created a process where we involved all key stakeholders and customers from begin till end. This enhanced effectiveness & efficiency substantially. In 4 weeks we delivered a detailed validated prototype, ready to build.

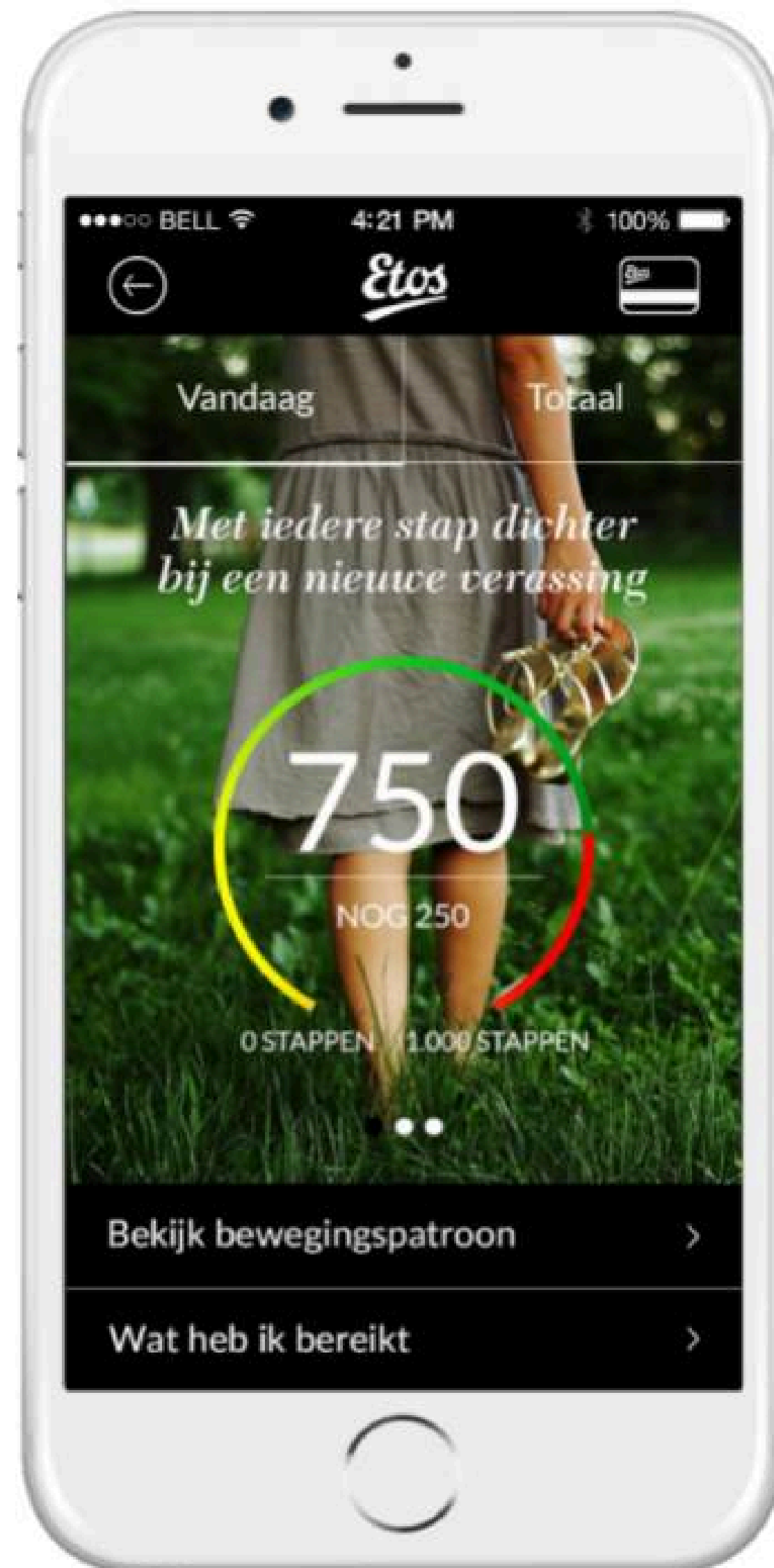
Within design sprints I created co-creation workshops to define product vision. Problem-solution statements were validated by the users. Via fast prototyping and mapping techniques it is determined which tasks needed to be included in the app. This results in a final prototype that is tested with users.





Etos



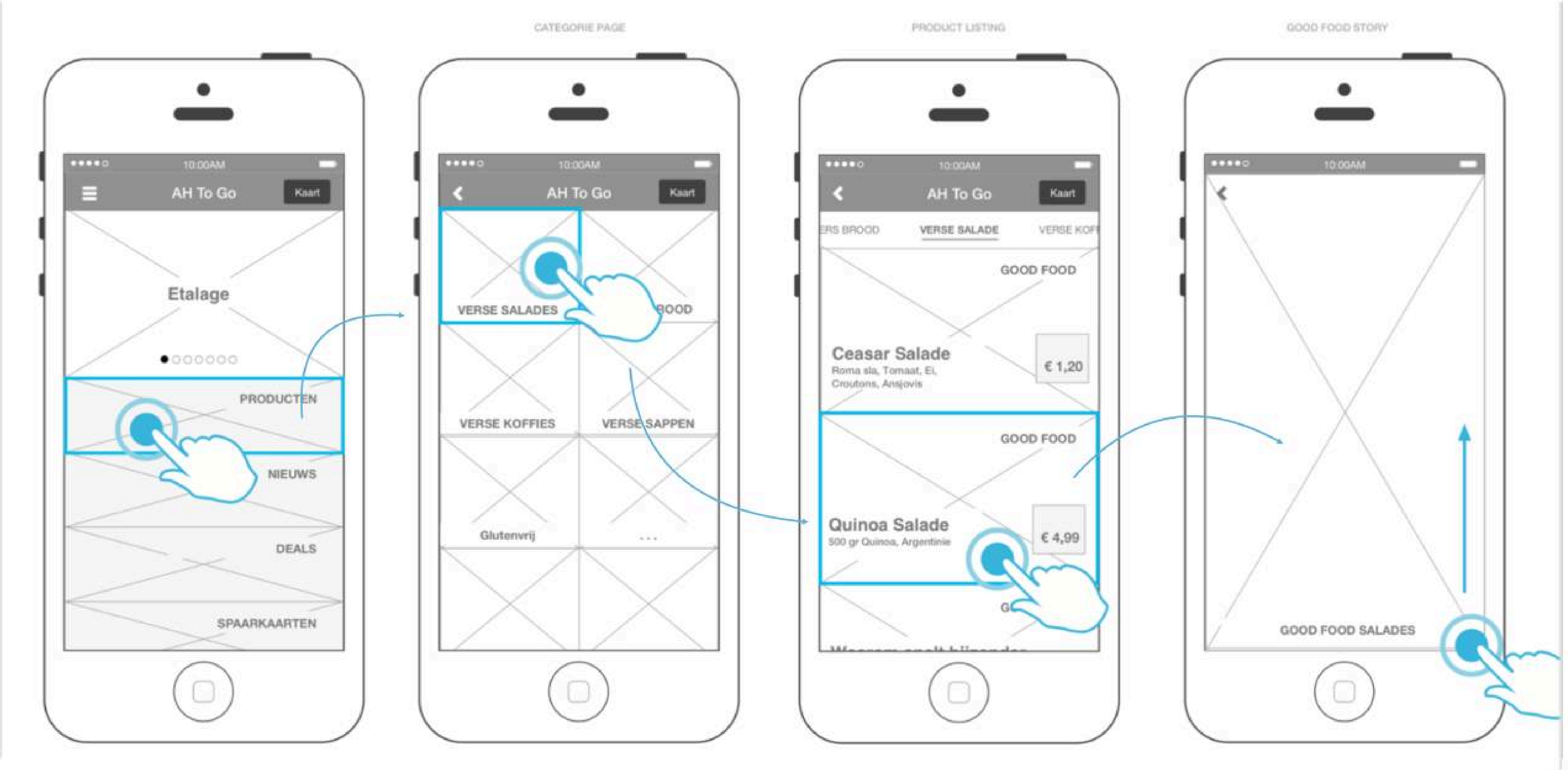


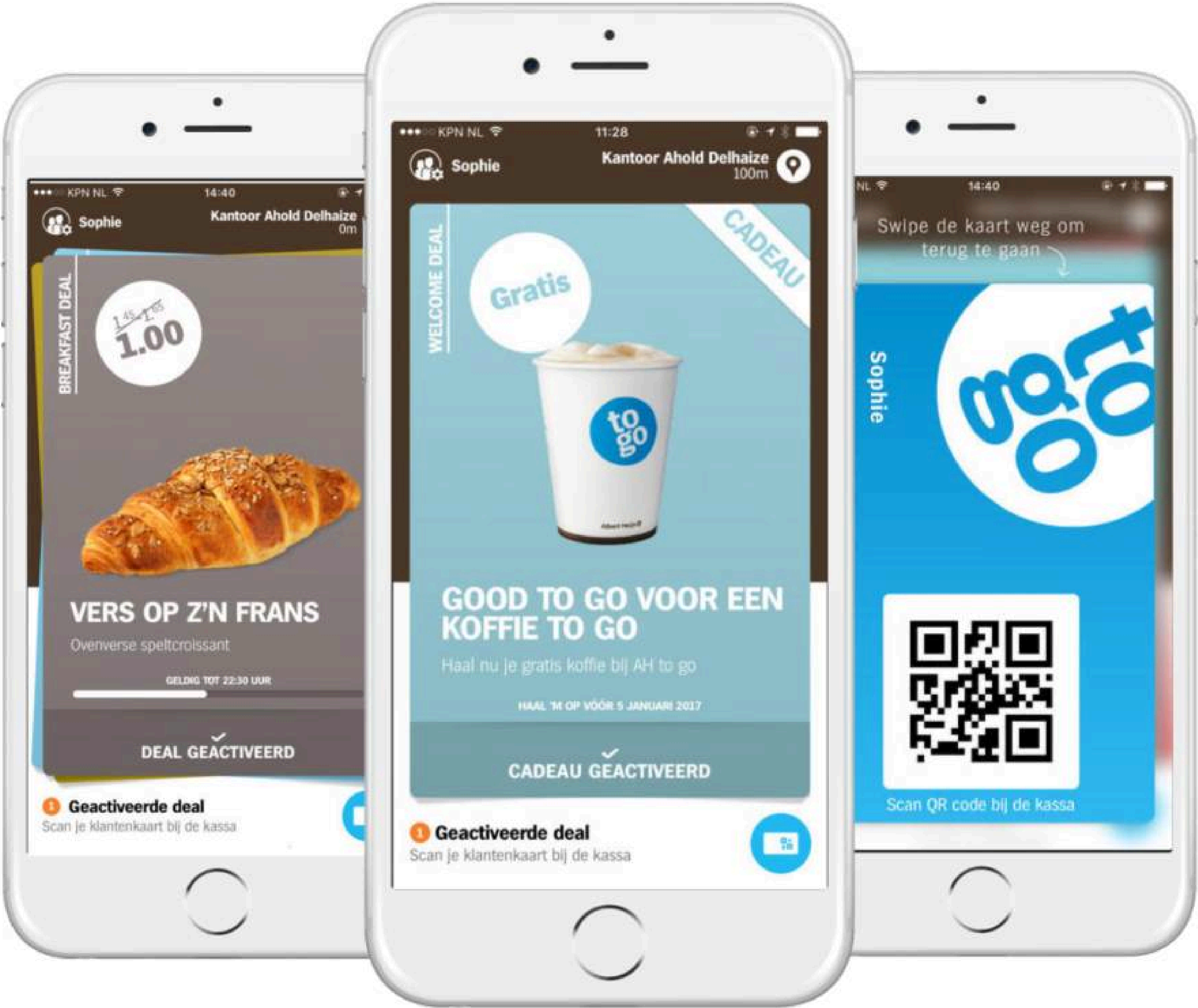
Result

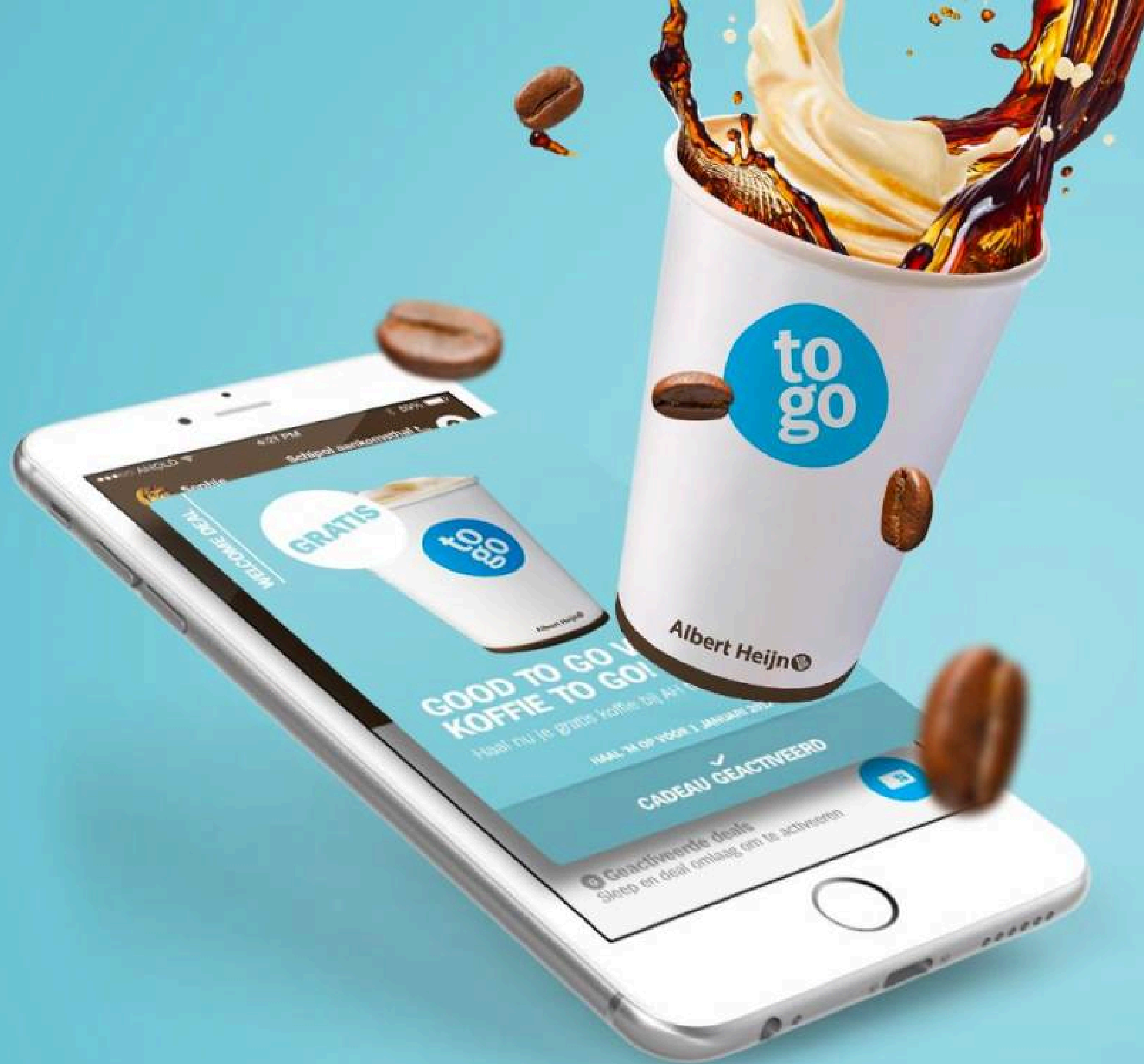
Etos wants their brand to be perceived as very personal and helping you living 'the good life'. This should express itself in service excellence: solve all your problems related to health and beauty. The objective of the first version of the app is to enhance retention via (personalised) offers and engaging content.

- Get discounts and offers via personalised mailing
- Activate coupons
- Redeem coupons at the store
- Engaging content about Health and Beauty
- Get rewarded with gifts for a good lifestyle via the 'Etos Stepcounter'



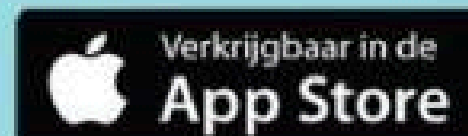


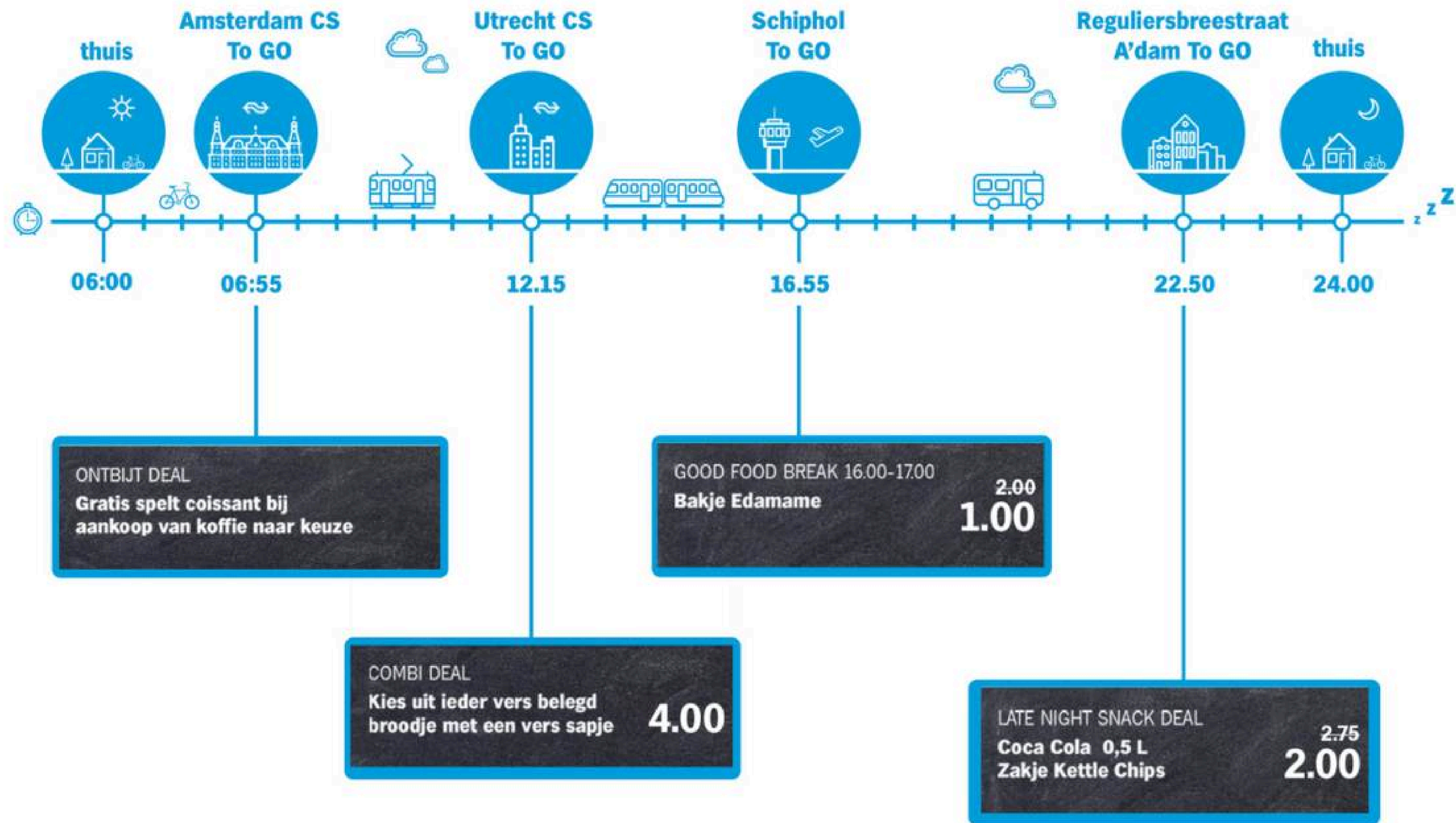




De lekkerste deals op je mobiel

Download de **AH to go app** en krijg je eerste koffie gratis.







Result

AH to go wants their customers to 'feel good' with good food. Goal is to create relevancy on the commuter's journey with discounts and personalised offers. This should lead to more retention.

- 'Design' personalised deals on the commuters' journey
- Push personalised deals based on location (airport, railway station, campus)
- Push personalised deals based on day time (breakfast, lunch, dinner, late night)
- Push personalised deals and customise app based on public holidays (i.e. Queensday, Gaypride etc.)



Scix

Science Innovation Exchange

Scix helps organisations to understand and learn from data. To become digitally smarter. To achieve this, they develop AI, build user-friendly interfaces and develop a solution.

Activities: Conceptualisation, Ideation, Value proposition design, research, UX design testing,
Design of innovation propositions / programs of Scix & 2sqrs

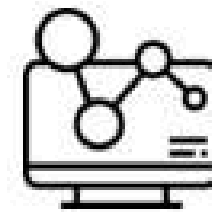
Opportunity

Collecting rich data via VR Diagnostics



Human

Cognitive disorders are mainly non digitally diagnosed via pen and paper excersises.



Technology & trends

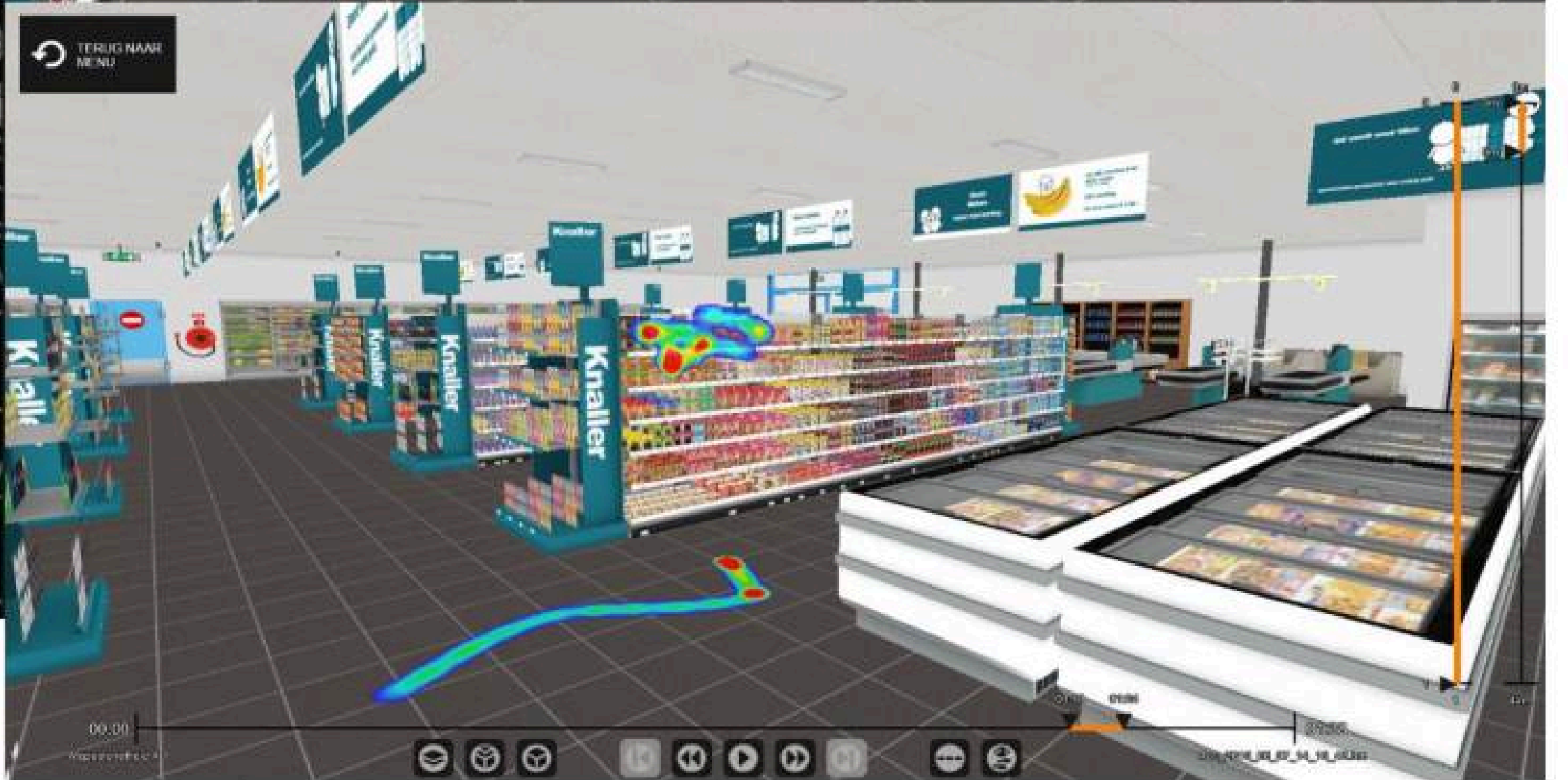
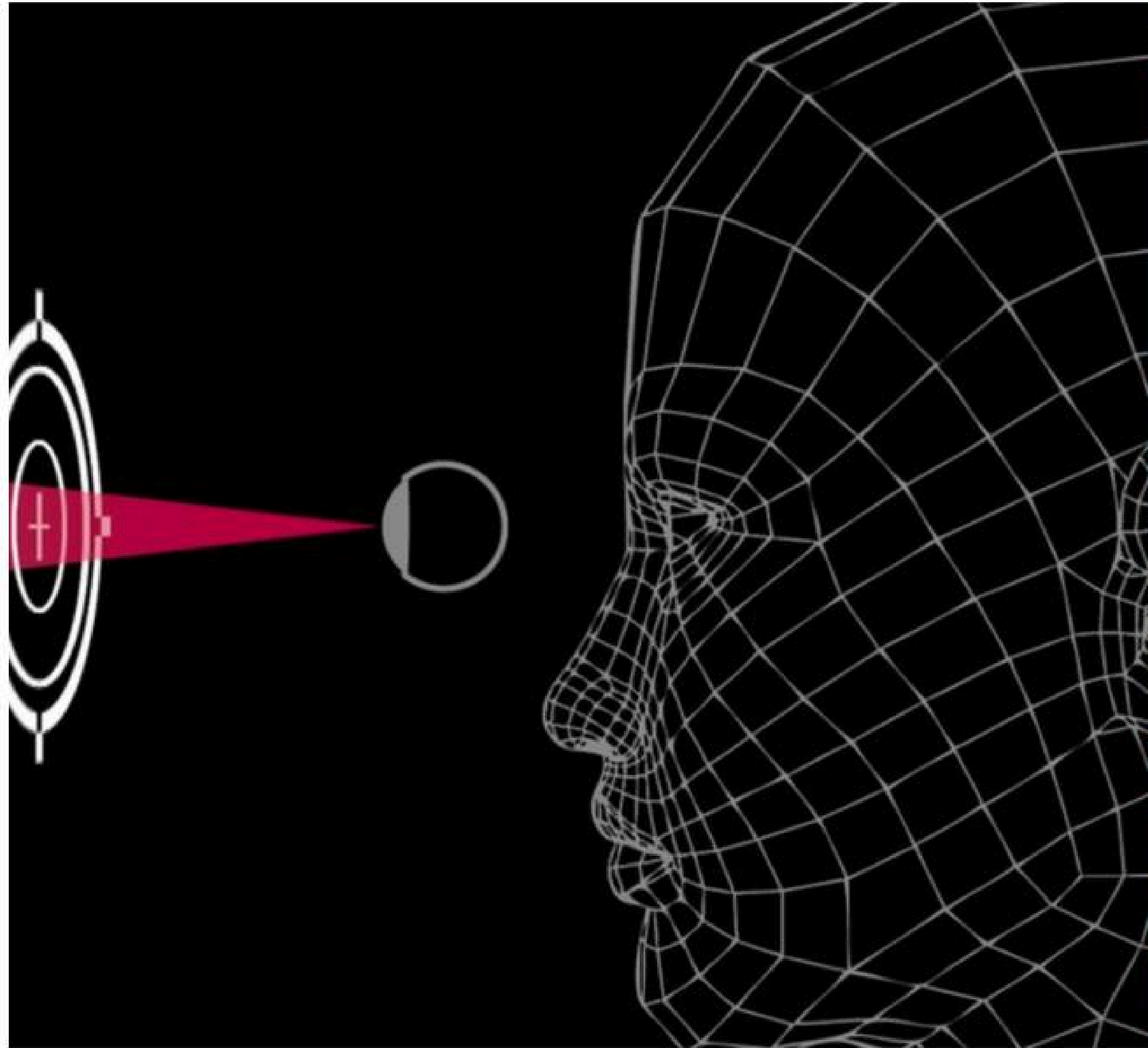
Via virtualised real life scenarios and detailed measurement (eye tracking) unequaled diagnostic data is retrieved.



Business

Collecting and combining rich diagnostic data accelerates the research process of treatment.

A scix / 2sqrs lab collaboration



Measuring the gaze

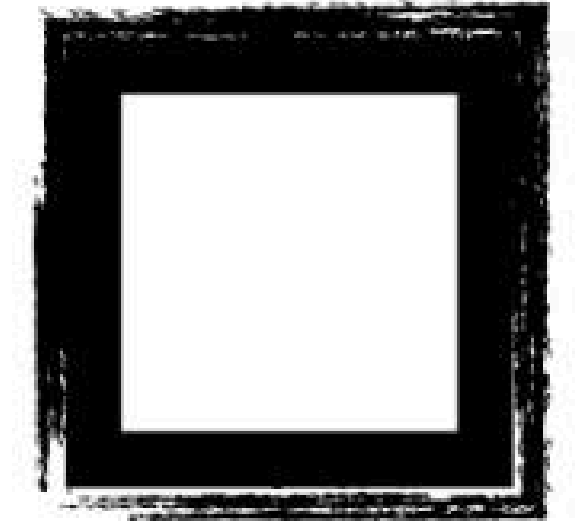
Built-in Eye Tracking for the HTC Vive and Oculus Rift for a precise registration of a user's eye movement and reactions. All output is layered as a heat map across your VR environment. Used for in Medical Industries as for Advertisement purposes.

The Eye Tracking software is combined with a fully modular drag & drop VR supermarket configurator to instantly change the format of your store and reposition both products and advertisements to increase the value of your store space.

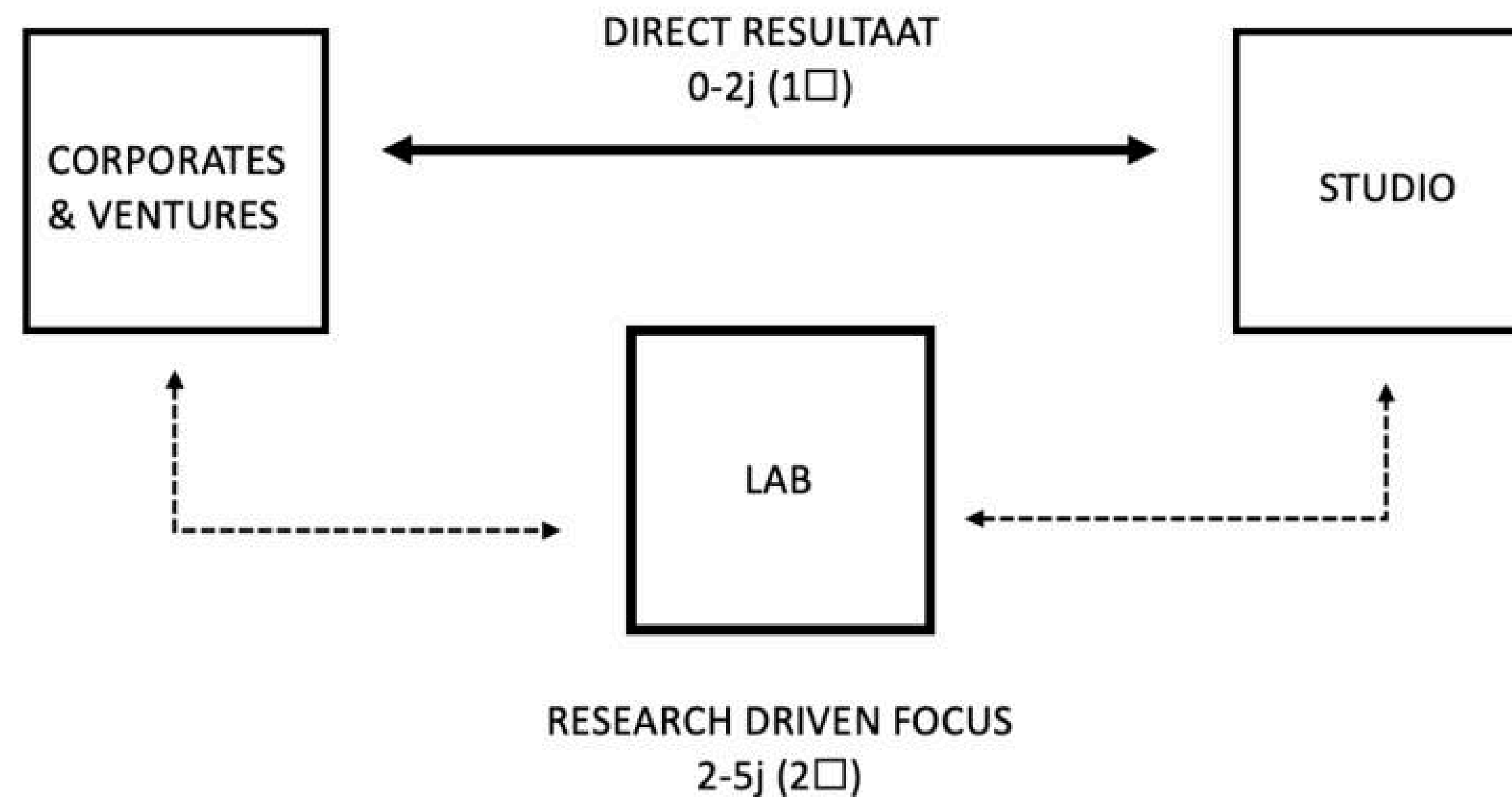


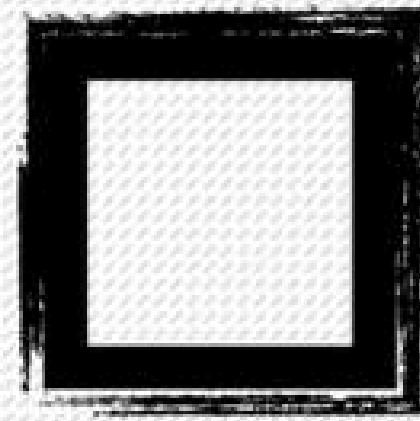
A Scix / 2sqrs lab project

Technology and data driven innovation



2SQRS LAB





2SQRS LAB

WE OFFER YOU A DIRECT & AFFORDABLE ENTRANCE TO EXPLORE THE LATEST ADVANCES IN TECHNOLOGY, PROVIDING CREATIVE TALENTS AND HANDS-ON EXPERIENCE WITH NEW CONCEPTS TO CO-CREATE THE FUTURE OF YOUR BUSINESS.

OUR DOMAINS

AR & VR

ARTIFICIAL
INTELLIGENCE

WEARABLE
TECH

INTERNET
OF THINGS

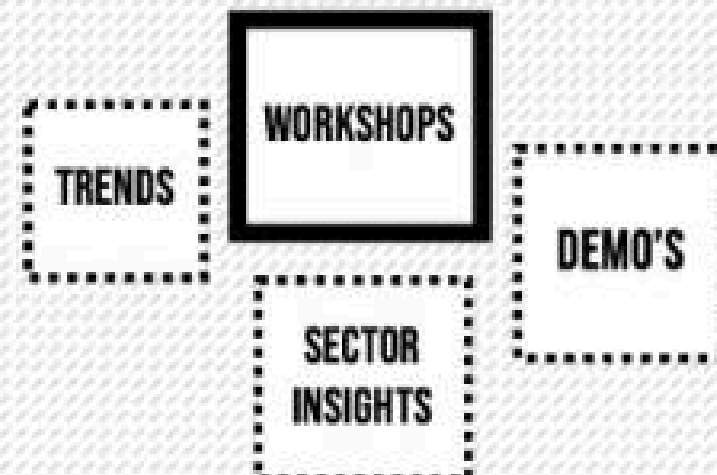
BLOCK
CHAIN

DATA RELEVANCE

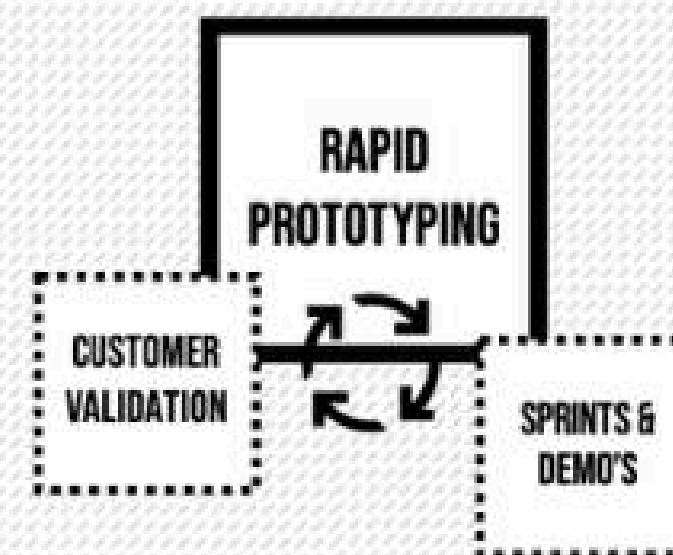
HUMAN
BEHAVIOUR

NEUROSCIENCE

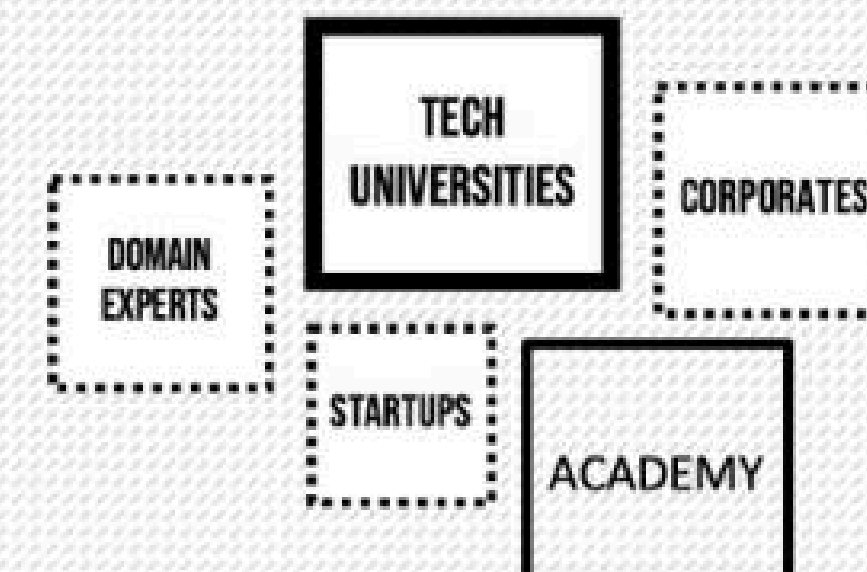
UNDERSTANDING



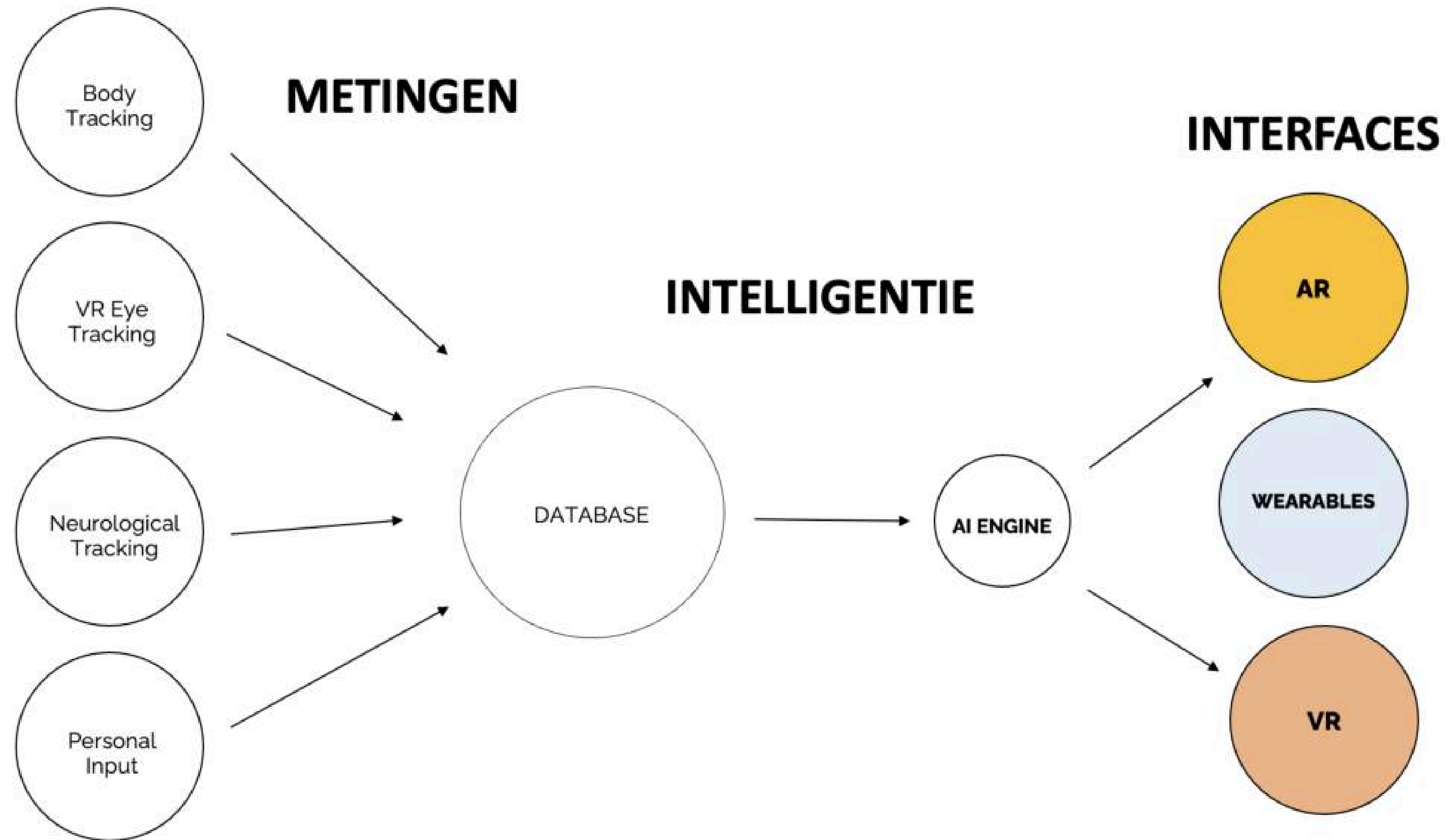
EXPERIMENTING



PARTNERING



Data en interfaces



Cition

Prototyping **App smart parking assistance**



Introduction

Amsterdam parking provider Cition has valuable information as parking zone pricing regimes, and has access to real time parking data which can give insight in intensity of parking zones. It wants to make this information accessible to create value for its customers.



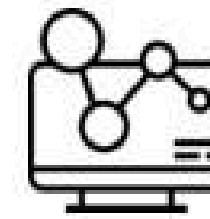
Smart parking assistance based on real time parking data

Smart parking assistance based on real time parking data



Business

Citizen has ownership of valuable data: Parking lot occupancy, Pricing regimes



Technology & trends

Real time data processing and connectivity enable smart parking assistance



Consumer

An app that offers convenience and transparency due to parking density and



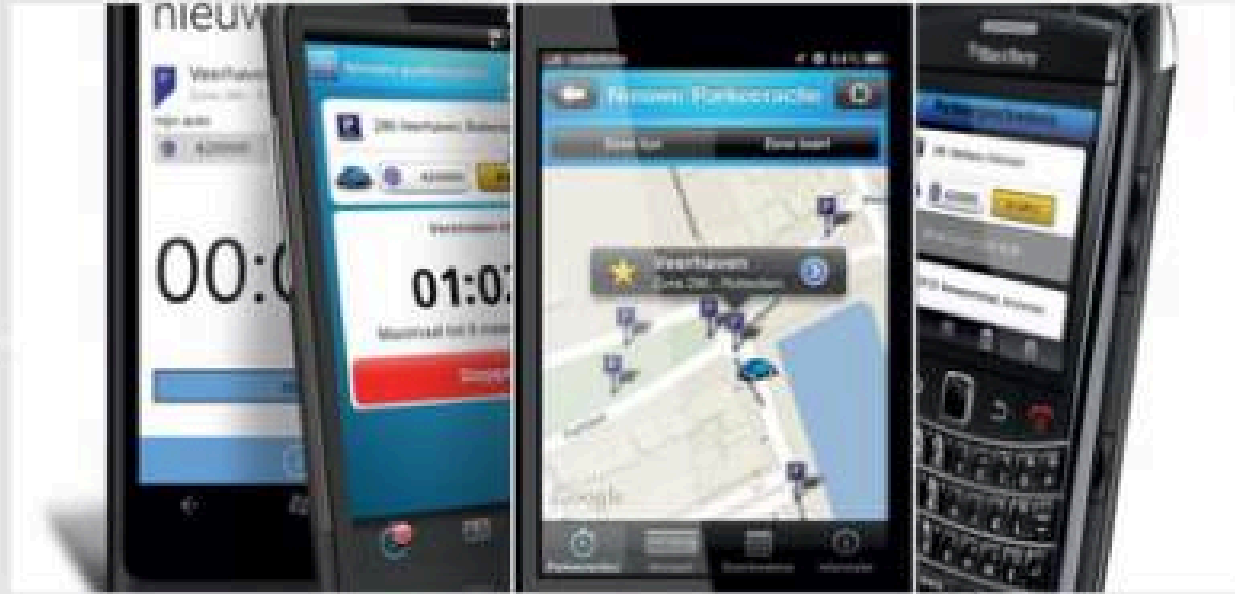
Cition

The innovation process contains three phases: In the first phase, the most important trends for parking management are described and presented. In the second phase, ideas are generated by Cition employees based on these trends and their own insights. The third and final phase involves developing one or more of these ideas into a prototype.

Future Impact sprint

- Trend analyses / Identify hotspots
- Ideation and selection
- Prototyping and testing

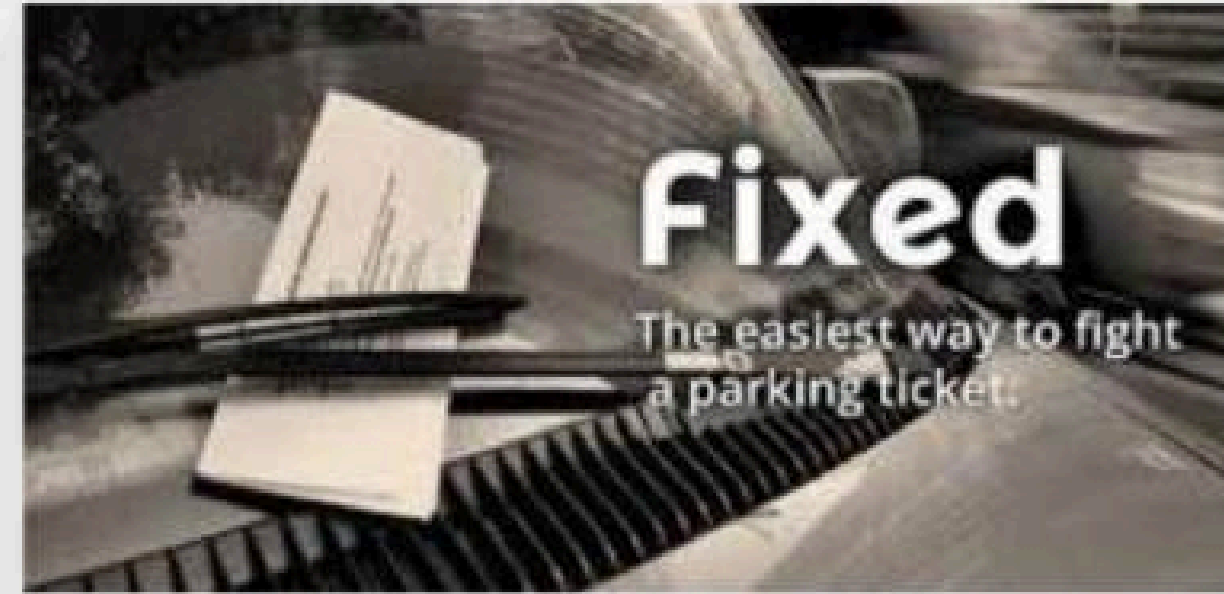
Mobiele Applicaties: Praktijkvoorbeelden voor Cition



Een app om mee te betalen en de geparkeerde auto terug te vinden

Park-line biedt een app die een overzicht geeft van parkeerlocaties en de mogelijkheid biedt om met de mobiele telefoon de parkeerkosten te betalen. De bestuurder start een parkeeractie zodra hij heeft geparkeerd en eindigt deze actie wanneer hij weer vertrekt. Zo betaalt de bestuurder nooit te veel. Daarnaast biedt de app ondersteuning om de locatie van de geparkeerde auto weer terug te vinden.

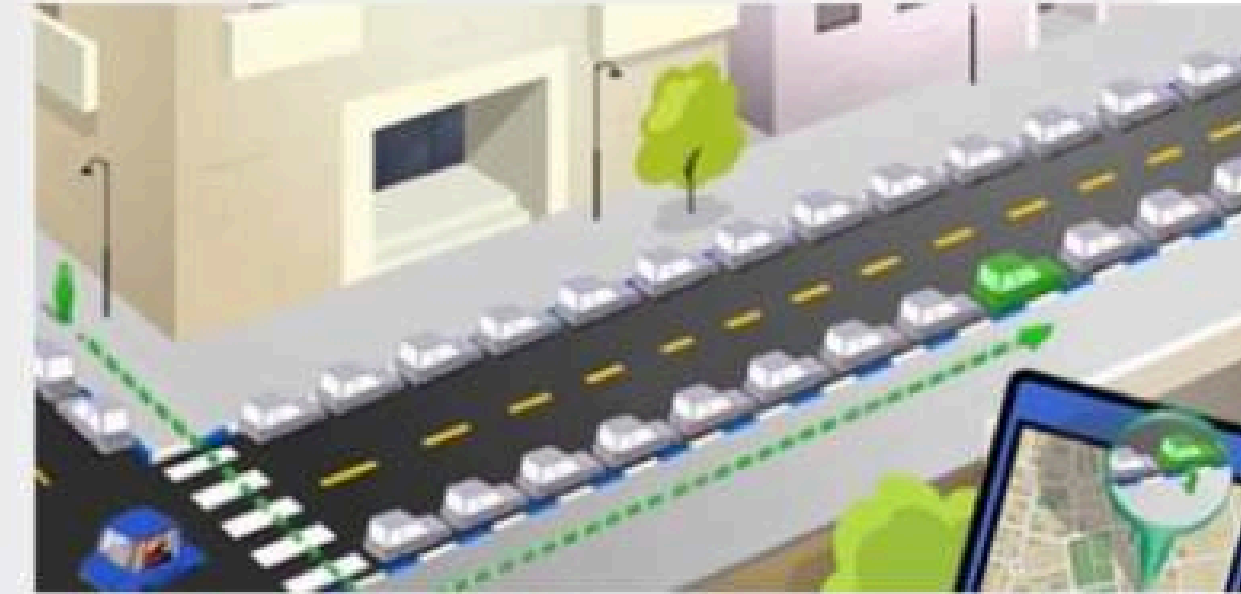
www.park-line.nl



Rechterlijke bijstand bij het aanvechten van parkeerboetes

Fixed is een app die bestuurders helpt met het aanvechten van parkeerboetes. In de Verenigde Staten wordt in 50% van de gevallen een boete verworpen wanneer deze wordt aangevochten. Fixed versimpelt dit proces en bestuurders hoeven alleen een foto van de boete en wat extra informatie in te voeren. Fixed vecht vervolgens de boete aan en krijgt 25% van boete als de boete kwijtgescholden worden.

www.getfixed.me



Vrije parkeerplekken voorstellen op basis van mobiele gegevens

Anagog helpt bestuurders een parkeerplek te vinden door crowd sourced data van mobiele telefoons te verzamelen. Gebaseerd op de locatie en snelheid schat de app in waar auto's geparkeerd zijn, welke bestuurders teruglopen naar hun auto en welke plekken dus eventueel vrijkomen.

www.anagog.com

Trend Analyses Report

Horizon 1

Smart Parking: praktijkvoorbeelden voor Cition uit andere steden



3000 grondsensoren in Londen helpen om de zoektijd te verminderen

Londen is één van de eerste hoofdsteden in Europa die slimme sensoren gaat installeren. Het gaat om sensoren in 3.000 van de 10.000 parkeerplekken in Westminster. Deze sensoren zullen bestuurders begeleiden naar beschikbare plekken met als doel om de gemiddelde zoektijd van 15 minuten te verkleinen en de lokale economie een boost te geven.

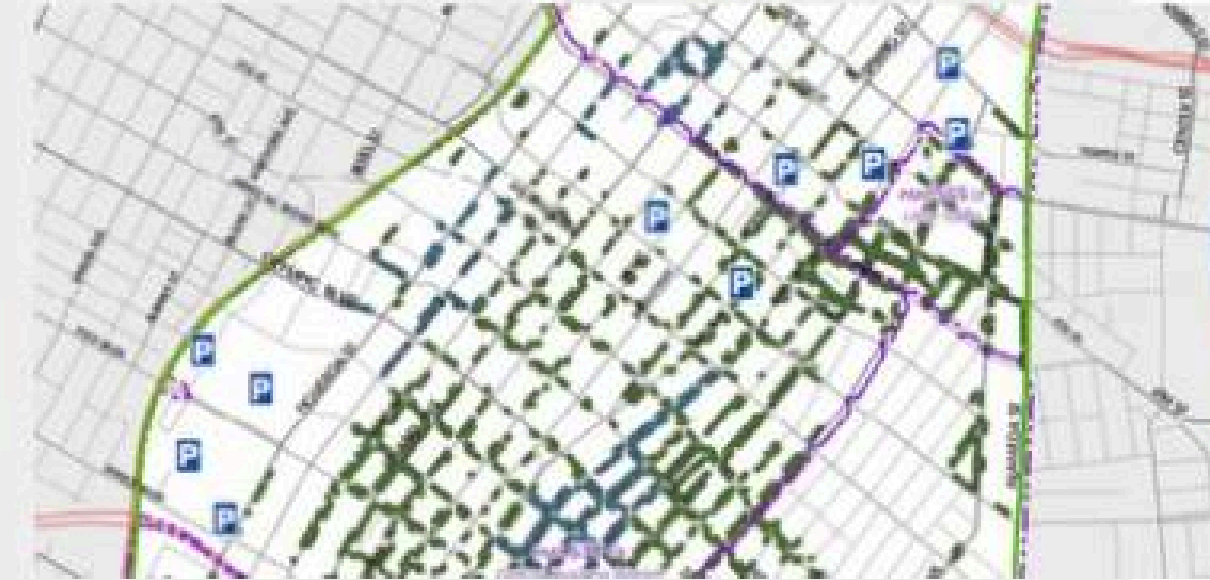
<http://www.bbc.com/news/technology-25727117>



Vervuilende auto's betalen meer in Madrid

In Madrid wordt smart parking gebruikt om vervuilende auto's meer te laten betalen voor het parkeren dan schonere auto's. Gebaseerd op het nummerbord parkeren elektrische auto's gratis, krijgen hybride auto's 20% korting en betalen diesel auto's die voor 2001 zijn gemaakt 20% meer. Zodoende draagt het parkeerbeleid bij aan een leefbare binnenstad.

<http://www.theguardian.com/world/2014/apr/30/madrid-smart-parking-metres-polluting-cars>



In Los Angeles varieert de prijs afhankelijk van de bezettingsgraad

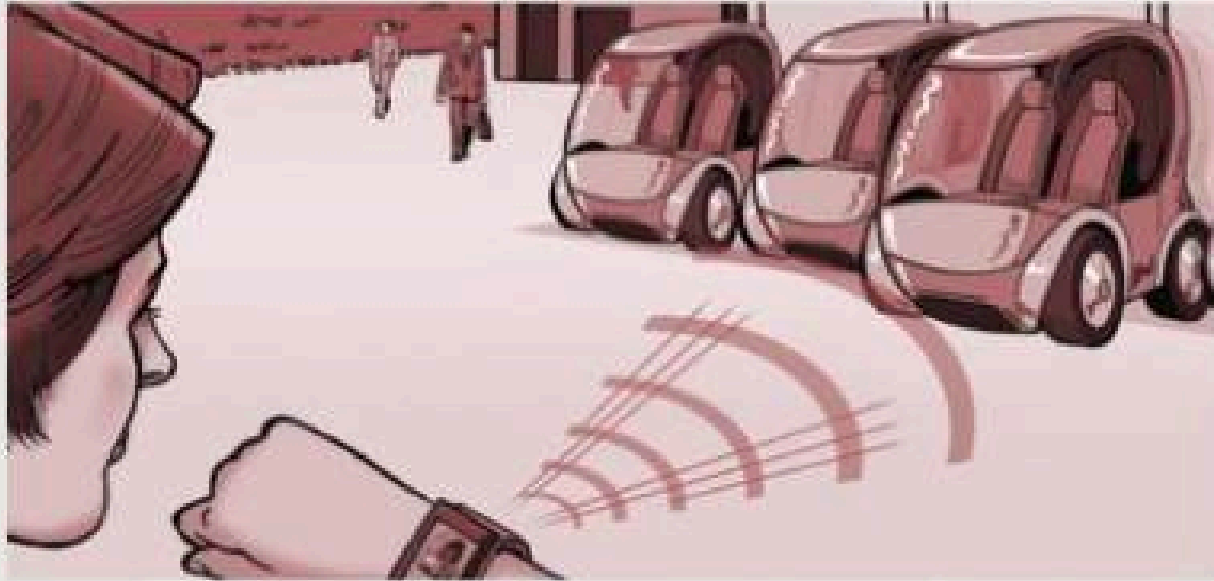
In Los Angeles worden de parkeerkosten aangepast aan de actuele vraag. Wanneer er veel plekken bezet zijn in een bepaald blok gaat de prijs omhoog en wanneer er weinig plekken bezet zijn in een bepaald blok gaat de prijs omlaag. Het idee hierachter is om in ieder blok altijd een vrije plek te hebben zodat het zoekverkeer en de daarbij horende opstoppen en uitstoot afneemt.

<http://www.washingtonpost.com/sf/brand-connect/wp/enterprise/to-the-moon-and-back-in-search-of-smart-parking/>

Trend Analyses Report

Horizon 2

De Toekomst van Mobiliteit in de Stad: visie voorbeelden voor Cition



De impact van zelfrijdende auto's op de capaciteit is nog onduidelijk

Volgens een visie rapport voor Londen 2050 kunnen zelfrijdende auto's het gebruik van auto's verder doen toenemen omdat dit de voordelen van privé en openbaar vervoer combineert. Daarbij kunnen zelfrijdende auto's de capaciteit van wegen en parkeerplekken vergroten. De vraag is of deze extra capaciteit wordt gebruikt voor meer auto's of dat er een hele andere invulling aan wordt gegeven. Het is dan ook belangrijk om aansluiting te vinden met andere visies.

http://www.transporttimes.co.uk/Admin/uploads/64165-Transport-Times_A-2050-Vision-for-London_AW-WEB-READY.pdf



95% van transport in de stad vindt plaats zonder auto's

Verschillende Engelse universiteiten hebben samengewerkt aan een visie om het gebruik van auto's terug te dringen en alternatief vervoer te bevorderen tot 95% van alle mobiliteit. Ondanks de behoefte aan grote verbeteringen in het openbaar vervoer, een veiligere omgeving voor fietsers en wandelaars, en een verandering in houding ten opzichte van auto's, gaven beleidsmakers in discussies aan dat deze visie niet onmogelijk is.

<http://www.visions2030.org.uk/aStart.html>



Burgers worden aangemoedigd om het openbaar vervoer te nemen

In de visie van Istanbul voor 2030 worden burgers aangemoedigd om gebruik te maken van openbare zelfrijdende taxi's in plaats van privé auto's. Door gebruik te maken van deze taxi's verdienen de burgers punten die ze kunnen gebruiken om hun invloed te vergroten op de inrichting van parkeerplekken die dan niet langer nodig zijn, bijvoorbeeld meer groenperken of speelplaatsen in de buurt.

<http://www.superpool.org/index.php/component/content/category/15-projects>

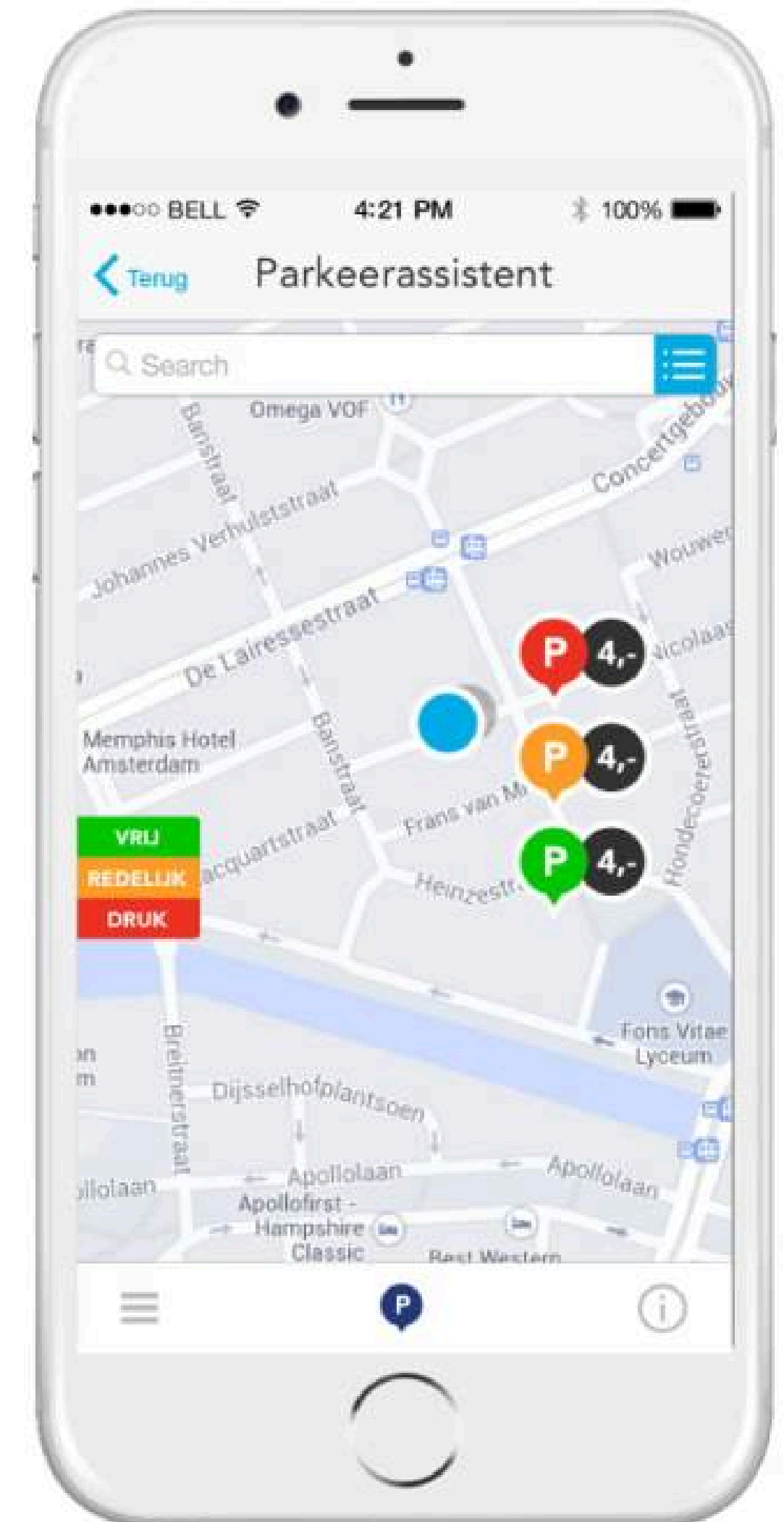
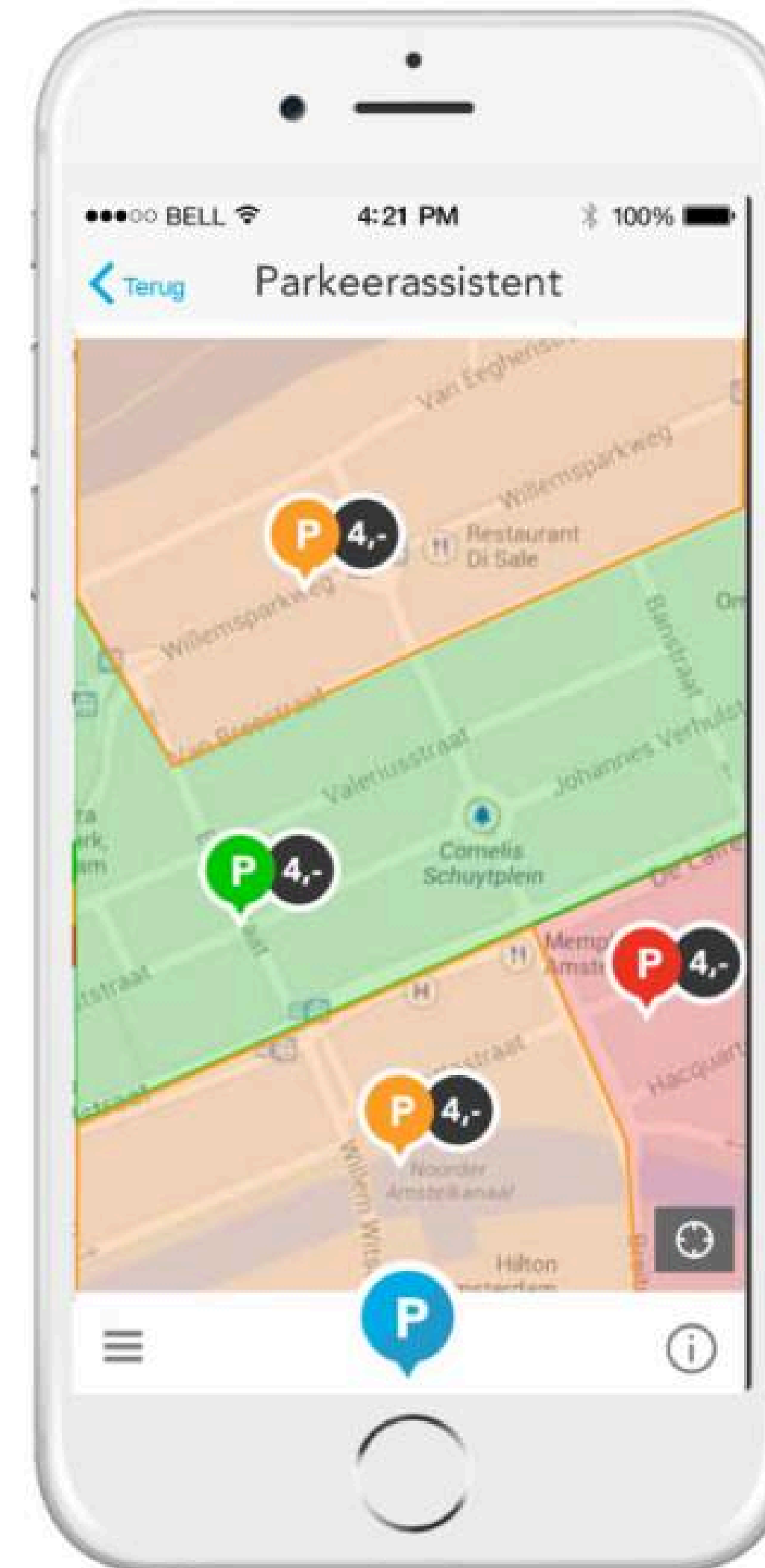
Trend Analyses Report

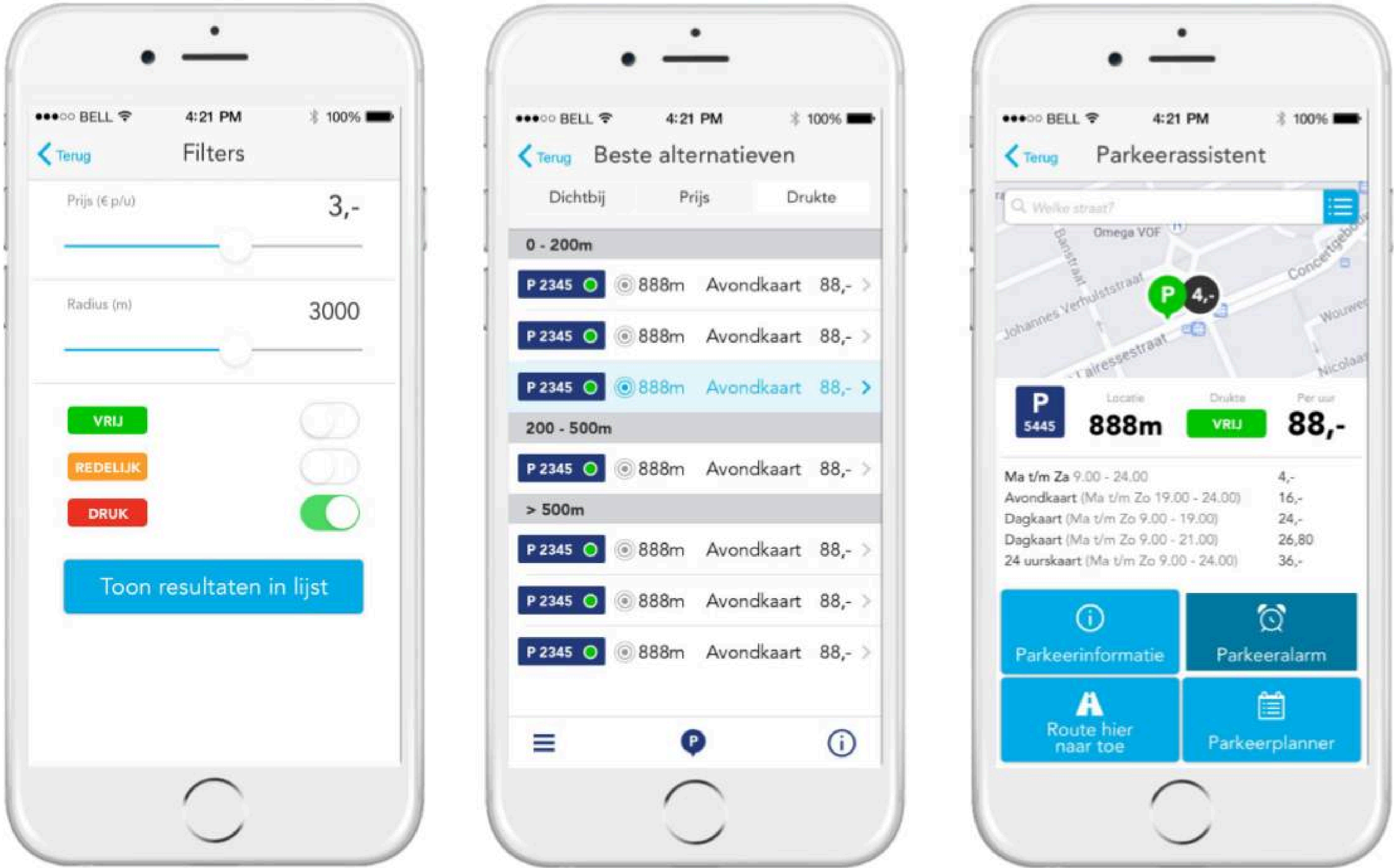
Horizon 3

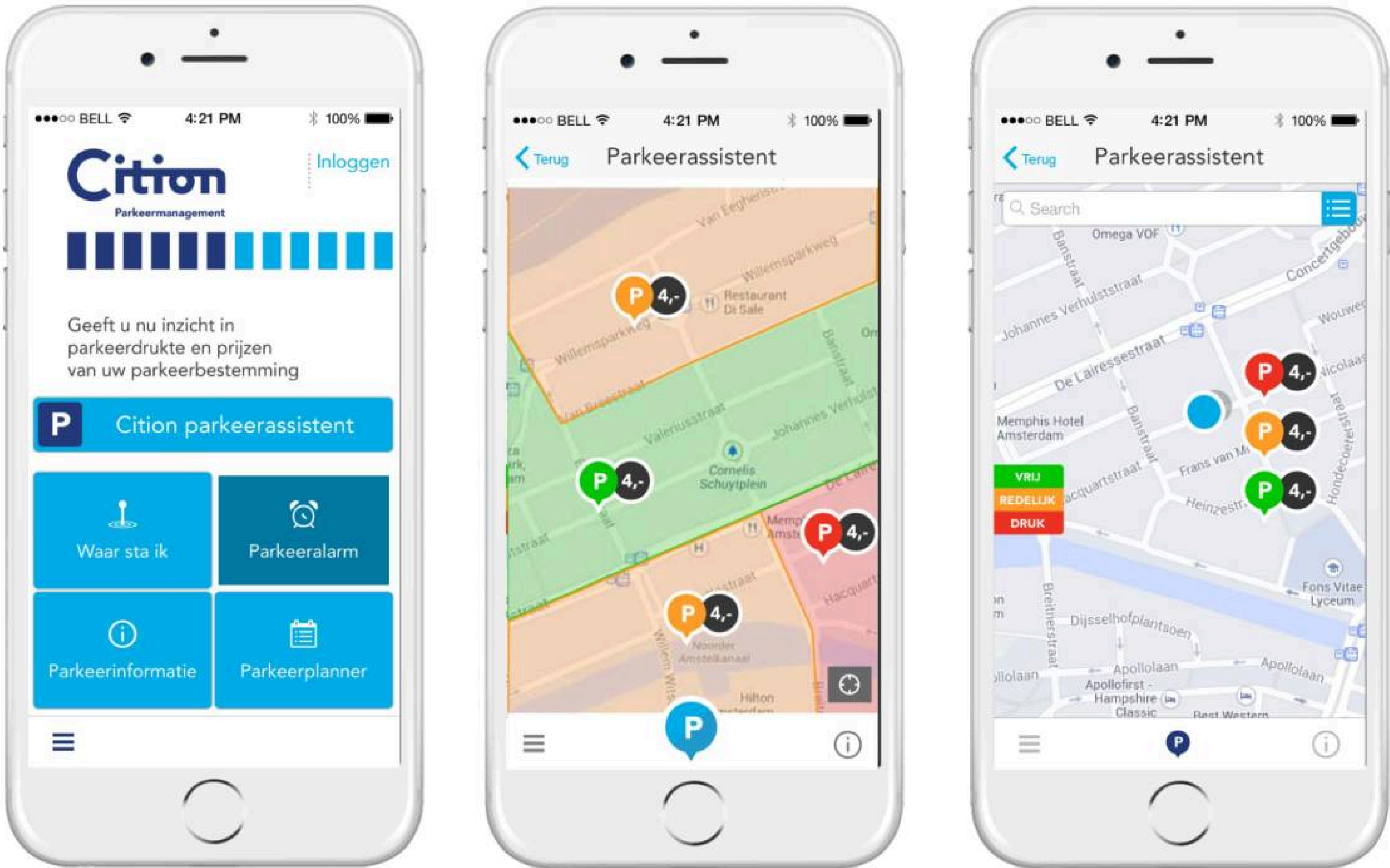
Result

The final product helped customers with planning their parking in advance via insight on pricing regimes and real time information on traffic intensity in parking zones.

- Show different pricing regimes of parking destination.
- Give insight in nearby parking alternatives (lower pricing, less intensity)
- The 'parking planner' gives advise in (predicted) intensity and pricing. It offers insight in nearby alternatives.







NS International

Research / Validation

**Explore, prototype and validate
NS International loyalty program opportunities**

Explore NS International loyalty opportunity



(1) NS International travellers don't feel rewarded for their loyalty. (2) If rewarded, will this drive to more frequent travelling with NS International?



A loyalty platform with tier-program that rewards travellers for frequent travelling.



The viability relies a lot on the potential to move travellers to a higher frequency versus the huge investments it will take..

Explore NSi loyalty opportunity

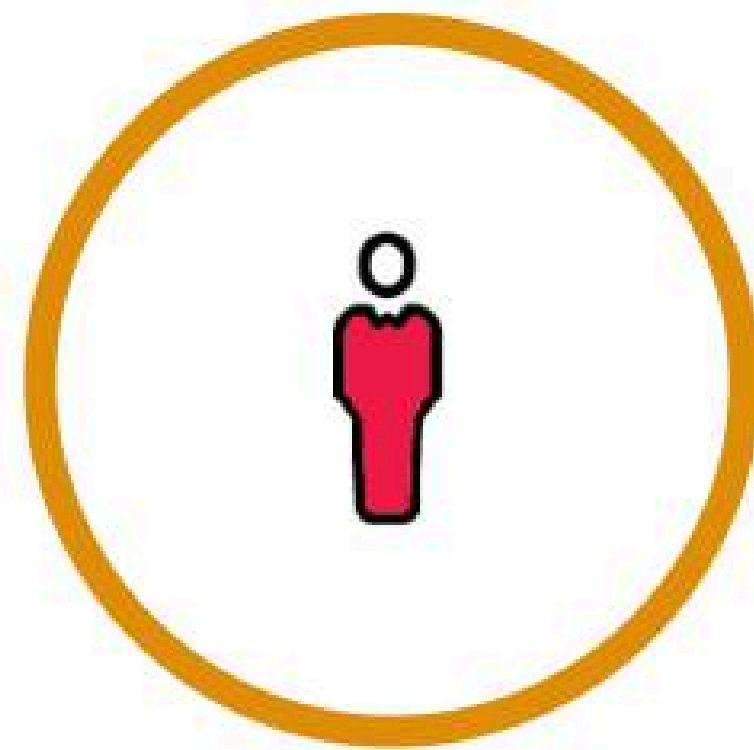
Is this a problem worth exploring?



Strategic area,
valued (6/9)



Medium pain



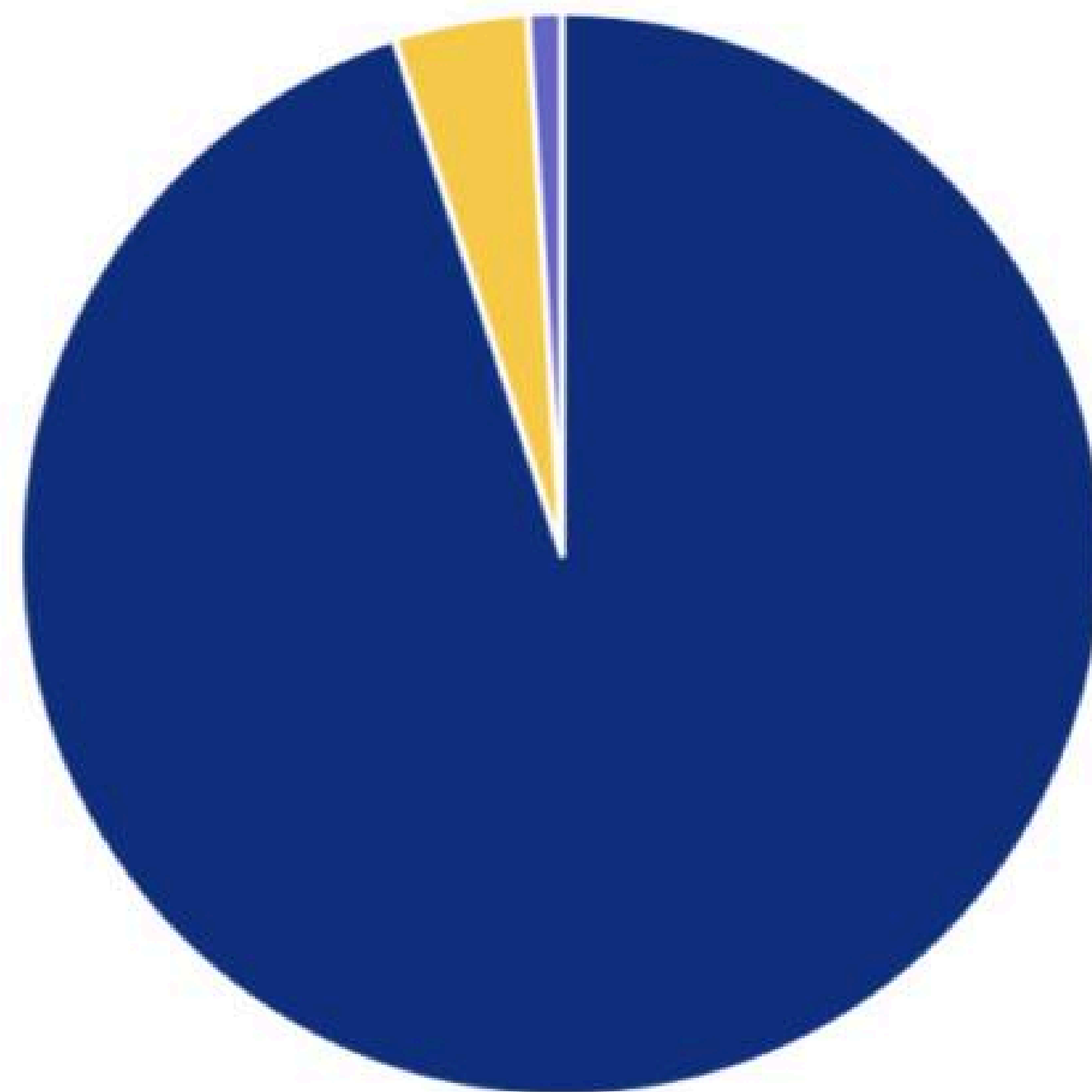
Medium size group

Problem Validation

- Explorative research
- Experiment
- Problem validation interviews
- Pilot with real customers

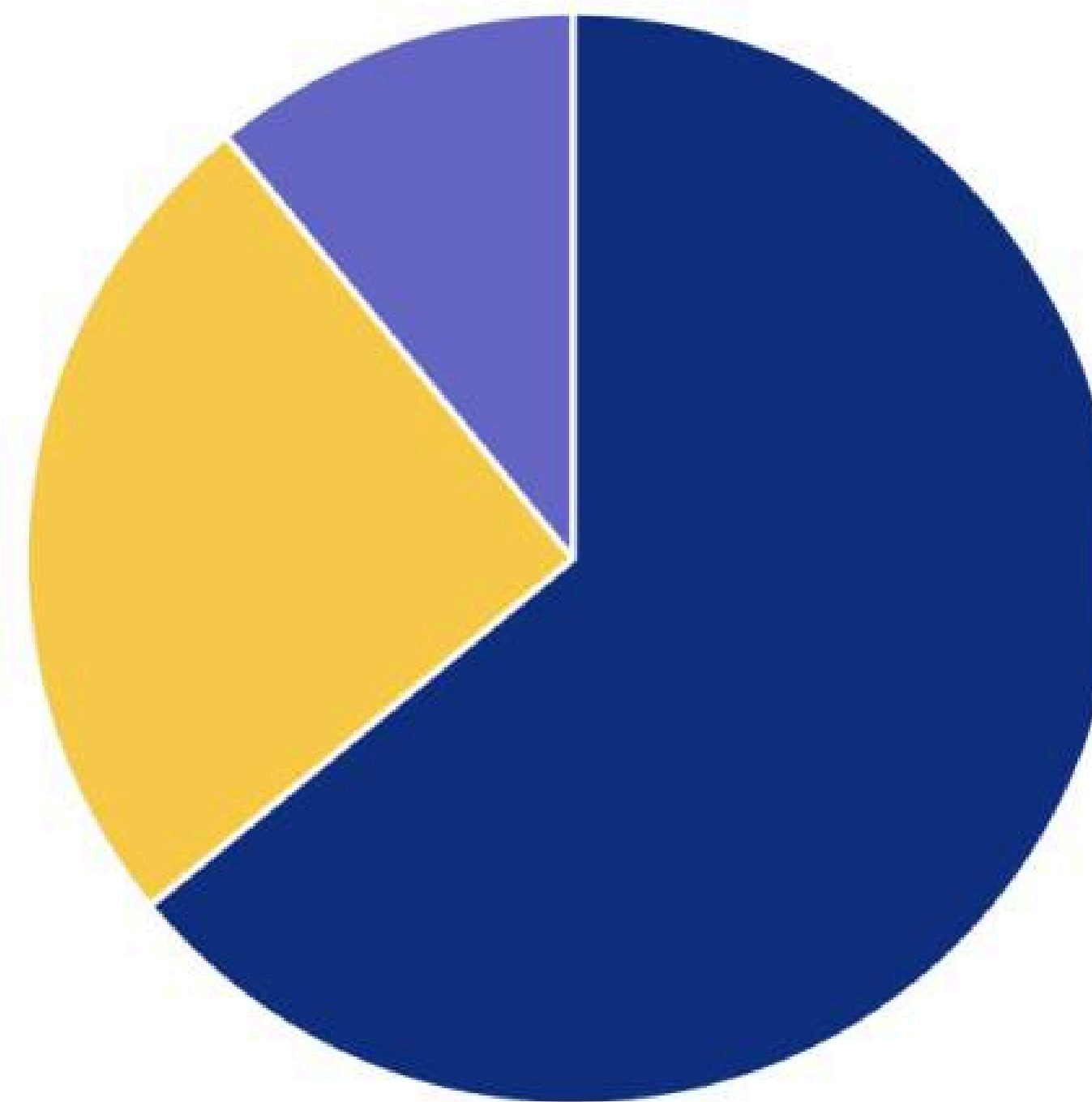
Opportunity?

Frequency



■ Low ■ Medium ■ High

Turnover



■ Low ■ Medium ■ High

Card experiment

Voordeel & Korting

10% korting op ticket



Korting bij aankomst op de reis

Punten verzamelen voor kado's



Voor 100 punten ontvang je een cadeau van NSi

10% Korting bij NSi transport partners



Korting 10% korting bij NSi transport partners

Punten sparen met KLM flying blue



Spaar en ontvang punten met KLM flying blue

Sorry voor het ongemak: voucher van NSi



Excuses voor het ongemak: voucher van NSi

1 kopje koffie



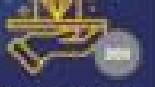
1 kopje koffie

Altijd koffie voor je reis



Altijd koffie voor je reis

Verrassingsbon te besteden bij shops op station



Verrassingsbon te besteden bij shops op station

Altijd 5% korting op ticket



Altijd 5% korting op ticket

Op je verjaardag ontvang je een cadeautje



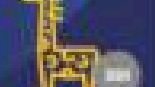
Op je verjaardag ontvang je een cadeautje

OV kaartje cadeau op plaats van bestemming



OV kaartje cadeau op plaats van bestemming

25% korting op dierentuin of pretpark



25% korting op dierentuin of pretpark

€5,- korting op ticket



€5,- korting op ticket

€25,- korting op ticket



€25,- korting op ticket

€100,- korting op ticket



€100,- korting op ticket

€200,- korting op ticket



€200,- korting op ticket

Entertainment & Belevenis

Exclusief toegang tot aanbiedingen



100

Krijg 24 uur eerder dan anderen toegang tot de beste deals

Onboard entertainment



100

Het laatste film aanbod, actuele tijdschriften en gratis wifi

Point of Interest Trip tracker



100

Informatie onderweg naar de locaties en steden waar je langskomt

Inspiratie over andere bestemmingen



100

Online magazine met inspiratie over andere bestemmingen

Tips voor op de bestemming



100

Top 5 Restaurants, Top 5 bezienswaardigheden, Insider tips

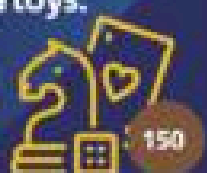
Stedengids van uw bestemming



150

De beste van de stad en de stad

€ 10,- korting op een spel voor onderweg bij Intertoys



150

€ 10,- korting op een spel voor onderweg bij Intertoys

Persoonlijke tip voor een nieuwe bestemming



gratis

Op basis van jouw voorkeuren. Wat krijg ik voor € 50,-

Wandeling op plaats van bestemming



50

Beschikbaar gesteld door Time to MOMO

€ 10,- korting op een stedenpas



150

€ 10,- korting op bijvoorbeeld openbaar vervoer en toegang tot musea

€ 10,- korting op fietsverhuur



150

Ontvang € 10,- korting bij fietsverhuur op de plaats van bestemming

Verstuur een ansichtkaart van uw bestemming



10

2e trein ticket van NSi bij samen reizen



1000

Ontvang 2e ticket van NSi bij samen reizen

De trein is groen.

Wordt lid van NSi Groen: trein, het duurzame reizen



gratis

Tu bent groen als je groen reist. Wordt lid van NSi Groen: trein, het duurzame reizen

Deel je eco footprint met anderen



gratis

Deel je eco footprint met anderen

"Tell a friend" en verdien € 5,-



gratis

Vertel een vriend of vriendin dat je groen reist. Verdien € 5,-

Deelfiets voor jou bij aankomst



30

Deelfiets voor jou bij aankomst

Groene punten besteden bij duurzame partners



gratis

Groene punten besteden bij duurzame partners

Groene punten verzamelen voor korting op ticket



300

Groene punten verzamelen voor korting op ticket

Groene punten verzamelen voor verzilveren kado's



300

Groene punten verzamelen voor verzilveren kado's

Groene punten doneren



gratis

Groene punten doneren

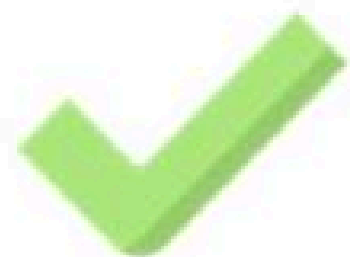
Iteratief op zoek naar 'fit'

Solution: Beloningsprogramma voor alle segmenten

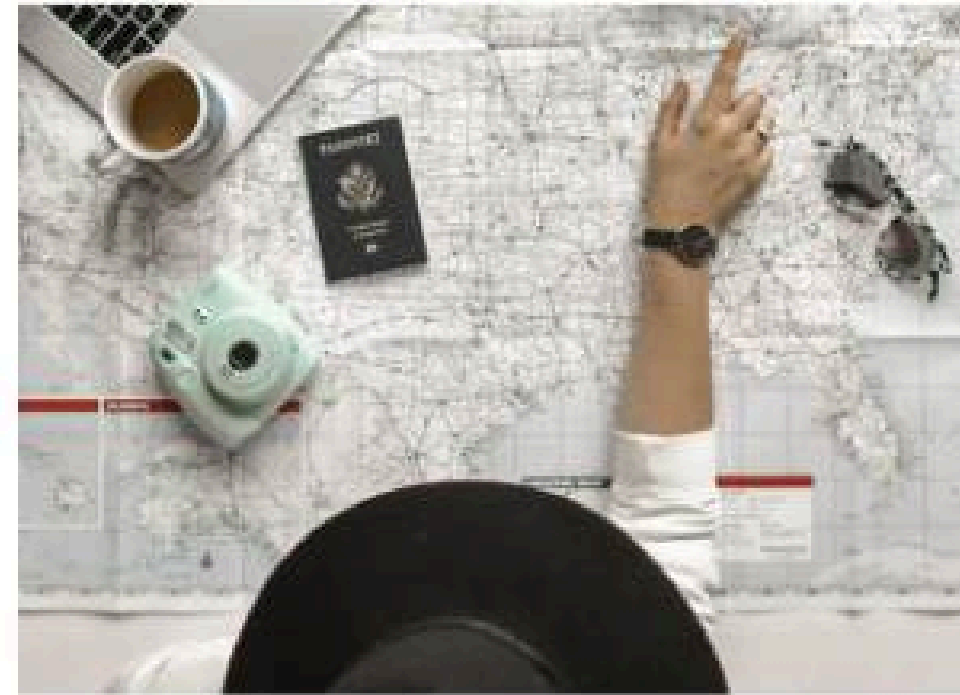


Hoog frequente reizigers willen beloond worden

Zakelijke (hoog frequente) reizigers geven aan dat ze zich niet genoeg beloond voelen voor het frequente reizen.



Problem fit

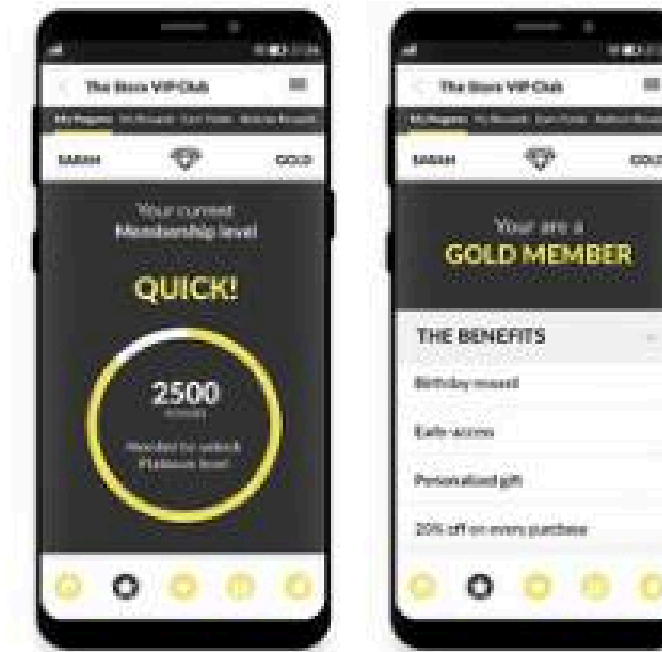


Laag en mid frequent meer omzet maar zijn spaarmoe

Minder interesse voor loyalty bij mid en laag frequent en daar zitten de grootste volumes en omzet.

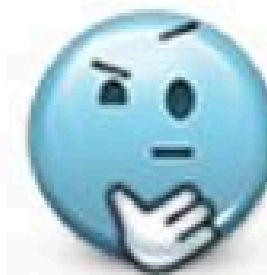


Business model fit?

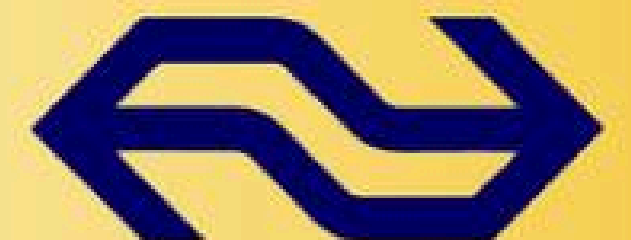


Is een full tier loyalty programma wel de juiste oplossing voor het probleem.

Is een loyalty programma in de volle breedte de juiste oplossing om alle segmenten te stimuleren tot meer reizen.

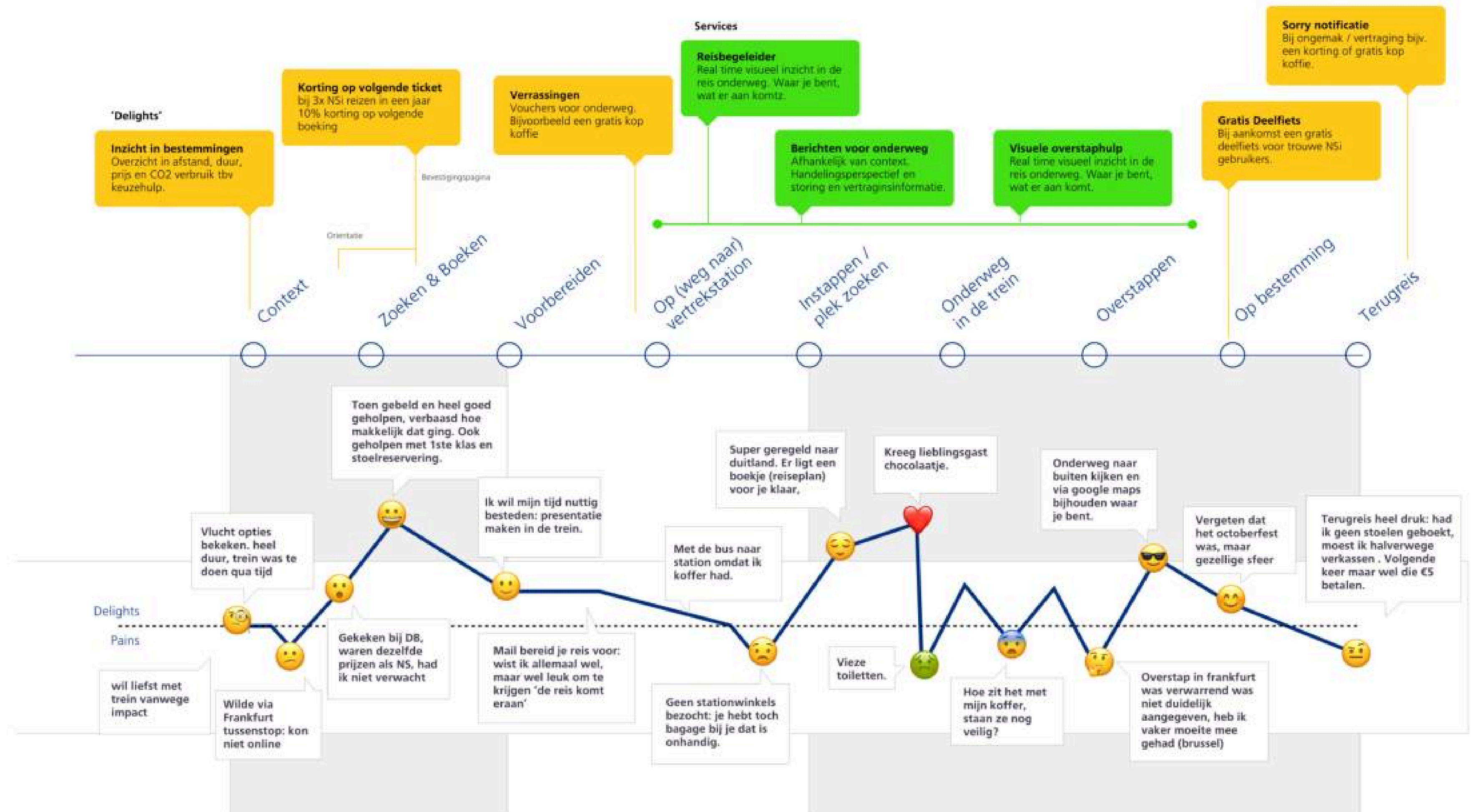


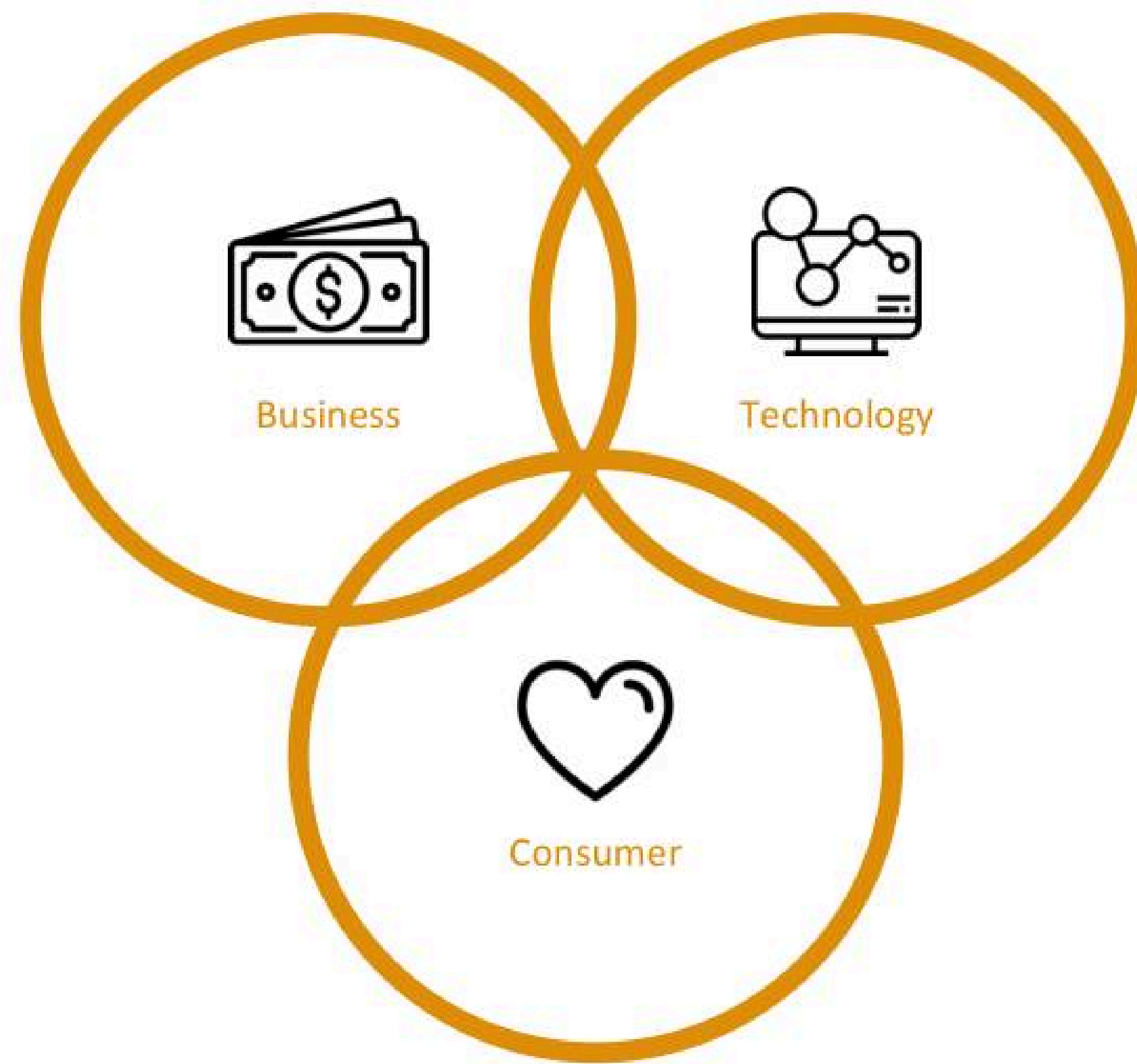
Product Fit?



International

Pivot: Reward with delights?





- ✗ Viability = uncertain
- ✗ Feasibility = complex
- ✗ Desirability = low

Outcome

Customers have very different opinions about rewarding. Only 30% would join a program.

Knowing that development and maintenance of a tier layered loyalty program is very costly, efforts were paused.

A pivot for different rewarding was ignited.

Explore more design?

Contact maarten

