

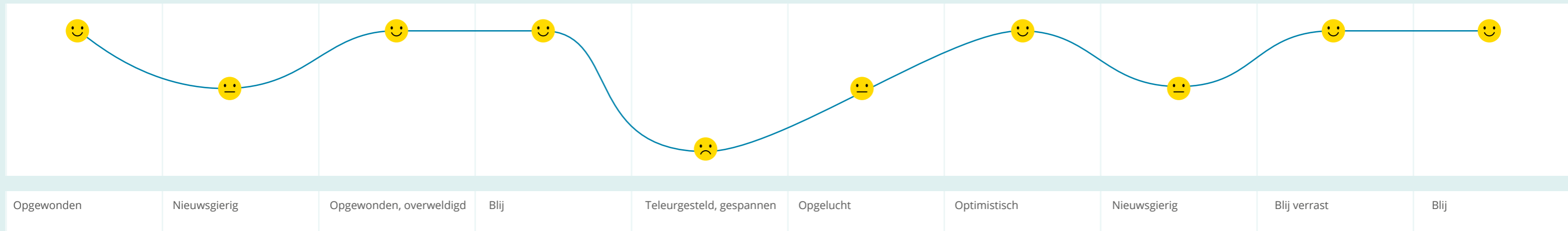
1 Touchpoints

Pre-service		Service					Post-service		
Drie weken voordat de nieuwe laptop aankomt	De dag voordat de nieuwe laptop aankomt	De nieuwe laptop komt aan					Een week nadat de nieuwe laptop aankomt	Een maand nadat de nieuwe laptop aankomt	
Yes, ik heb een nieuwe baan! Ik heb mijn contract getekend en we hebben mijn arbeidsvoorwaarden besproken.	Ik heb een welkomstmail ontvangen en een programma voor m'n eerste dag. Wel weinig details - krijg ik bijvoorbeeld een laptop? Ik krijg morgen vast alle antwoorden.	Mijn eerste dag! Mijn team lead geeft me een rondleiding en neemt me mee naar de servicedesk om mijn laptop op te halen.	Ik haal mijn laptop op bij de servicedesk en ontmoet enkele servicedeskmedewerkers. Volgens hen is mijn laptop klaar voor gebruik.	Ik neem plaats aan mijn bureau en probeer in te loggen. De inloggegevens die ik heb gekregen werken niet, hoe vaak ik het ook probeer. Caps Lock staat ook niet aan.	Ik vind in mijn eentje de weg terug naar de servicedesk. De servicedeskmedewerkers activeren mijn inloggegevens en laten me de Self-Service Portal zien.	Ik keer terug naar mijn bureau en ga verder met mijn onboarding programma.	Na mijn onboarding ben ik klaar voor het echte werk. Maar daarvoor heb ik wel een PDF-reader nodig. Ik zoek naar hulp in de kennisbank.	Ik vind een gedetailleerd kennisitem en download een PDF-reader in een mum van tijd. Ik ben klaar om aan het werk te gaan.	Ik krijg een email van de servicedesk. Ze vragen of mijn laptop het nog goed doet en of ik hulp nodig heb.

2 Communicatiemiddelen

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

3 Emotiescores



4 Pijnpunten

	Oliver weet niet of hij überhaupt een laptop krijgt op zijn eerste werkdag.			Oliver kan niet inloggen waardoor hij niet kan werken.			Oliver's laptop heeft nog geen basissoftware. Hierdoor kan hij zijn werk niet goed uitvoeren.		
--	---	--	--	--	--	--	---	--	--

5 Mogelijkheden

Geef van tevoren zoveel mogelijk informatie. Krijg een nieuwe medewerker een nieuwe laptop op de eerste werkdag, of heeft jouw organisatie een Bring Your Own Device (BYOD) beleid? Wat kan een nieuwe medewerker allemaal verwachten?	Zorg dat je de inloggegevens activeert voordat een nieuwe medewerker de laptop ophaalt. Neem de tijd om alle details te bespreken wanneer je een nieuwe laptop aflevert. Controleer goed of alles naar behoren werkt - en controleer het dan nog eens. Doe dit terwijl de nieuwe medewerker wacht. Zo kunnen ze meteen vragen stellen als dat nodig is en hoeven ze niet nog een keer langs de servicedesk te lopen.	Zorg ervoor dat elke nieuwe laptop in ieder geval basissoftware (bijvoorbeeld een PDF-reader) heeft. Voeg ook relevante bookmarks toe zoals de Self-Service Portal of de kennisbank.
--	---	--