

# Freshheads + klant: één team met één missie

WILLEN BEDRIJVEN RELEVANT BLIJVEN, DAN IS CONTINUE INNOVATIE VAN LEVENSBELANG. HET VORMEN VAN TEAMS MET DE JUISTE SKILLS IS DAARBIJ EEN UITDAGING. SAMENGESTELDE TEAMS, BESTAANDE UIT DE EXPERTISE VAN DE GROTE CORPORATES IN COMBINATIE MET DE WERKWIJZE EN DE OP ELKAAR INGESPEELDE TEAMS VAN EEN AGENCY VORMEN DE OPLOSSING: HET BESTE VAN TWEE WERELDEN IN ÉÉN TEAM.

**HET INNOVATIETEAM MET SPECIALISTEN VAN FRESHHEADS EN OPDRACHTGEVER INTERPOLIS**



**P**roductontwikkeling gebeurt vaak op basis van aannames. De aannames moeten gevalideerd worden. Zo krijgen bedrijven meer inzicht in de wensen van de eindgebruiker en of de investering het verwachte rendement oplevert. Daarvoor hebben bedrijven behoefte aan een flexibele werkwijze. De samengestelde teams, bestaande uit specialisten van Freshheads én de opdrachtgever, proberen inzicht te krijgen in de behoeften en gedragingen van de eindgebruikers en toetsen vroegtijdig aannames en ideeën in de markt.

**CONTINU INNOVEREN**

Bedrijven moeten continu bezig zijn met innoveren om relevant te blijven, zo luidt de visie van Freshheads. De nieuwe propositie ‘discover digital opportunities’ sluit goed aan op de sterk onderzoekende instelling van Freshheads. Met veertig medewerkers en het hoofdkantoor in Tilburg maakt het bedrijf het verschil dankzij de agile werkwijze van de multidisciplinaire teams. Die experimenteren, valideren en ontwikkelen oplossingen waarbij de behoefte van gebruikers compromisloos centraal staat.

**MULTIDISCIPLINAIRE TEAMS**

De kracht van een multidisciplinair team ligt in het uitvoeren van het hele traject. Van strategie en concept tot realisatie en opschalen. Samen met de klant vormt Freshheads één team met een missie, waardoor het direct betrokken is bij de klantdoelstellingen. Het team vertaalt ideeën naar concepten, experimenteert en gaat op zoek naar de juiste manier om deze te valideren in de markt. Vervolgens gaat het team aan de slag met het realiseren van een werkend en schaalbaar prototype. De lijnen zijn kort omdat het team met regelmaat samenwerkt op één locatie. Deze werkwijze voorkomt eindproducten die volledig berusten op aannames.

**‘Bijzonder hoe betrokken Freshheads zich voelt bij ons doel’**

Het hele proces verloopt in logische stappen. Evert Hilhorst: “We werken nu continu in één team samen met de klant. We doen onderzoek naar klantbehoeften, toetsen nieuwe ideeën onder eindgebruikers en ontwikkelen nieuwe oplossingen. We hebben vaak en met een vaste regelmaat contact met de eindgebruikers en krijgen op die manier continu feedback, die ons helpt met de doorontwikkeling van producten en het bedenken van nieuwe oplossingen.” Evert is enthousiast over deze betrokken aanpak, net als zijn teamgenoten Joris van de Sande en Sietse Radstake: “Als team hebben we één doel dat we met verschillende oplossingen kunnen behalen. Dit werkt heel anders dan wanneer je werkt aan één oplossing. De inzichten die we steeds opdoen helpen hier enorm bij.”

**INTERPOLIS**

Een van de klanten waar Freshheads mee samenwerkt, is Interpolis. Youri van der Avoird, propositiemanager bij Interpolis: “Ook Interpolis ontwikkelt zich volop. Glashelder betekent namelijk ook aandacht voor de kern. Met name in een tijd van overload aan informatie, data, prikkels, aanbiedingen en steeds meer op elkaar lijkende producten en diensten is échte waarde toevoegen van cruciaal belang. Dat kan alleen als je klanten betreft bij de ontwikkeling van diensten en producten.”

Interpolis en Freshheads werken nu een jaar samen in een samengesteld innovatieteam. Met een lean start-upaanpak versnellen ze het innovatieproces. Het valideren en opschalen van oplossingen is daardoor bijvoorbeeld sneller en efficiënter te realiseren. Ze werken als één team met één missie. Met als ultiem doel ervoor zorgen dat klanten geen schade meer hebben. Youri: “Concreet betekent dit dat we met ‘kleine’ vernieuwingen uiteindelijk ‘grote’ effecten in de levens van onze klanten willen genereren. Zo helpen we ze veilig thuis te komen bij hun geliefden, door een AutoModus-app die ze verhindert aan de telefoon te komen terwijl ze rijden. En we helpen ze hun huis te beschermen met de ThuisMeester-app, een oplossing die helpt om brand, inbraak en waterschade te voorkomen. De ThuisMeester-app ontwikkelen we samen met Freshheads.”

**THUISMEESTER**

Een eerste versie van de ThuisMeester-app ging eind 2017 live voor een eerste groep testgebruikers. Dankzij een kort lijntje met een groep betrokken gebruikers in de validatiefase wist het samengestelde team inmiddels al talrijke features toe te voegen ter verbetering van de app. Evert: “Door veel direct contact met de eindgebruiker krijgen we een goed inzicht in hoe de oplossingen die we samen ontwikkelen waarde toevoegen voor de klant. Het helpt ons ook om deze oplossingen nog beter te maken.” Zijn collega Sietse vult hem aan: “Met deze doorontwikkeling wordt ThuisMeester steeds meer een persoonlijke coach die de gebruiker op basis van zijn (woon)situatie persoonlijke en relevante adviezen geeft.”

Youri besluit: “De aanpak van Freshheads sluit goed aan bij onze werkwijze. Samen trekken we op als één team. Het is bijzonder om te merken hoe betrokken deze ontwerpers en ontwikkelaars zijn bij ons doel om mensen te helpen zich veiliger te voelen en schade te voorkomen. Zodat zij zich kunnen focussen op wat écht belangrijk is.”



**\* THEMA'S**

- INTERPOLIS
- THUISMEESTER
- CORPORATE INNOVATIE
- MULTIDISCIPLINAIRE TEAMS
- CORPORATE EN LEAN START-UP