

**TRIMM**

# ‘Iedere klant wordt online de beste in zijn domein’

COMPLEXE MATERIE VAN INTERNATIONAAL OPERERENDE KLANTEN DOORGRONDEN EN VERSIMPELEN. VERVOLGENS VERRASSENDE OPLOSSINGEN OP MAAT BEDENKEN EN IMPLEMENTEREN. OM ZE HIERMEE ZO GOED MOGELIJK ONLINE TE LATEN GROEIEN ÉN MAXIMAAL TE ONTZORGEN, WERKT TRIMM MET MULTIDISCIPLINAIRE TEAMS. DE GRONDIGE ANALYSES VORMEN DE BASIS VOOR ONLINE TOPPOSITIES VAN KLANTEN.

**MAARTEN PEIJENBURG, JEFFREY VAN DER HEIDE, NIKKI DE WALS EN WENDY DUURLAND**



**T**RIMM, lid van het internationale ICOM-netwerk, blijft groeien dankzij zijn effectieve teamaanpak en digitaal vakmanschap. De succesvolle complexe-problemenoplosser, met vestigingen in Enschede, Utrecht en Amsterdam, telt 110 digitale specialisten. Speerpunt van hun visie vormt het bedenken van innovatieve en praktische oplossingen voor complexe uitdagingen van klanten. TRIMM, voor het derde jaar op rij hoog scorend in de Emerce 100, stelt de mens centraal en handelt proactief. Vier collega's uit verschillende disciplines vertellen over hun werk, praktische aanpak en klantfocus voor niet de minste merken. Wat direct opvalt is passie en eerlijkheid, gecombineerd met een gezonde teamspirit. "Ieder teamlid is door-drongen van de klantdoelen."

## TOTALE ONTZORGING

Klanten laten groeien en ontzorgen typeert volgens de vier collega's TRIMM's meerwaarde. Developer Jeffrey van der Heide stipt de partnerships met klanten aan. "Dit leidt ertoe dat wij hun business uitstekend kennen. Wij denken ook tussen de projecten door over verbeteringen na." Businessanalist Maarten Peijnenburg, tevens vertaler van klantwensen, benadrukt de expertise op alle vlakken: "Naast advies zijn we sterk in het operationaliseren van de digitale strategie. We weten goed wat realiseerbaar is en verrassen de klant met nieuwe toepassingen en technologieën. We brengen daarmee zijn businessvalue op een hoger plan."

De oplossingen zijn innovatief, hoogstaand en dragen bij aan een stabiele oplossing. Jeffrey licht toe dat TRIMM de ontsluiting van grote hoeveelheden data, portals en configuratoren verzorgt, waaronder innovatieve 3D-oplossingen. UX-designer Nikki de Wals benadrukt de complete ontzorging van klanten: "Wij zijn gespecialiseerd in de cross-mediale communicatie van grote merken." Digital marketeer Wendy Duurland verwoordt haarfijn de persoonlijke wijze van samenwerken, met een

**'We werken vooral samen met de klant om hem écht vooruit te helpen'**

opmerking van een klant: "Julie zijn niet alleen leverancier, jullie zijn mijn team."

## BUSINESSANALYSE

Businessanalyse richt zich op de *valuedrivers* van klanten. Zo ook op de toegevoegde waarde die TRIMM levert met *personalized portals*. Maarten: "Hoe kunnen klanten verbinding maken met hun doelgroepen? En waar zijn ze gevoelig voor?" Hij gaat daarvoor aan de slag met de wensen, doelstellingen en profilering van de klant. Ook doorgrondt hij zijn business, veelal technische bedrijven, voor een gerichte benadering van eindgebruikers. En hij daagt de klant uit om nieuwe mogelijkheden te onderzoeken. Doel hiervan is om onder andere extra business voor de klant te genereren, een betere experience aan gebruikers te bieden of kosten te besparen. Een voorbeeld is een sensortechnologie voor bewegingen van topsporters met een blessure of voor prestatieverbetering. De gegevens waren in eerste instantie niet interpreteerbaar. "We brachten data naar de cloud en maakten data-interpretatie relevant voor eindgebruikers als fysiotherapeuten en sportanalisten met een app en webportal. Resultaat: 3D-technieken volgen de fysieke bewegingen en zorgen voor een herstelprogramma op maat. In een volgende fase gaan we *machine learning* inzetten om de data nog beter te kunnen interpreteren."

## UX-DESIGN

Als UX-designer gaat Nikki in een vroeg stadium met de *product owner* naar de klant. "Wie zijn de eindgebruikers en wat zijn hun behoeften? Waar ligt de waarde van de klant en wat kunnen wij toevoegen? Daarna start ik met concepten maken, uitwerken in *wireframes* en testen onder eindgebruikers." Bijvoorbeeld een webshop met hoge conversie, maar te weinig gebruik. Nikki: "We verzamelden veel data van de bezoekers. Waar lopen ze vast, waar nemen ze de beslissing en wat zijn de wensen? Hoe krijgen we meer klanten naar de webshop? We hebben de uitstraling verbeterd en nieuwe technieken ingebouwd. Het werkt sneller, met *mobile-friendly* design, en we hebben een kennisplatform geïntegreerd."

## DEVELOPMENT

Designs en ideeën realiseren; daar houdt Jeffrey zich als developer mee bezig. "Ik gebruik innovatieve technieken om de doel-

groep van onze klant te bedienen. Ook is complexiteitsmanagement een belangrijke taak. Hoe verbeteren we de toegankelijkheid van alle beschikbare data?" Hij benoemt verschillende portals, zoekoplossingen en configuratoren die TRIMM maakt, waarbij een koppeling is met verschillende externe systemen. Ook worden grote hoeveelheden data doorzocht en inzichtelijk gemaakt. "De online bezoeker kiest verschillende criteria om zijn product te vinden. Daarnaast zijn de productgegevens centraal te managen. De ontsluiting is op allerlei plekken mogelijk." De gerealiseerde filtering waardeert de markt als een best practice. TRIMM werkt agile. Eerst een MVP, vervolgens testen onder gebruikers en incrementeel blijven doorontwikkelen. Conform deze werkwijze is het mogelijk om flexibel, snel en kostenefficiënt aanpassingen te doen.

## DIGITAL MARKETING

Wendy is een young professional, gespecialiseerd in digital marketing. Enerzijds ligt haar focus op online campagnes: ze achterhaalt wat de klant wil bereiken en onderzoekt op welke manier digital marketing hieraan kan bijdragen. Ook houdt ze zich bezig met optimalisatie van online platforms. "We gebruiken verschillende systemen om websitedata te analyseren. De uitkomsten vormen input voor continue verbetering van online platforms, die nooit af zijn."

De meerwaarde van digital marketing bij TRIMM? Het bedrijf overziet de complexiteit van zowel techniek als de business zeer goed. Hierdoor kan het voor complexe producten of diensten succesvolle campagnes opzetten. TRIMM heeft meerdere internationale projecten uitgevoerd, voor onder meer Philips, KLM en Liberty Global.



### \* THEMA'S

TECHNIEK (DEVELOPMENT)

UX- EN UI-DESIGN

INTERNATIONALE SAMENWERKING

DIGITAL MARKETING

BUSINESSANALYSE