

**Creëer de perfecte  
adaptieve digitale  
werkplek –  
personas**



 **Workspace365**

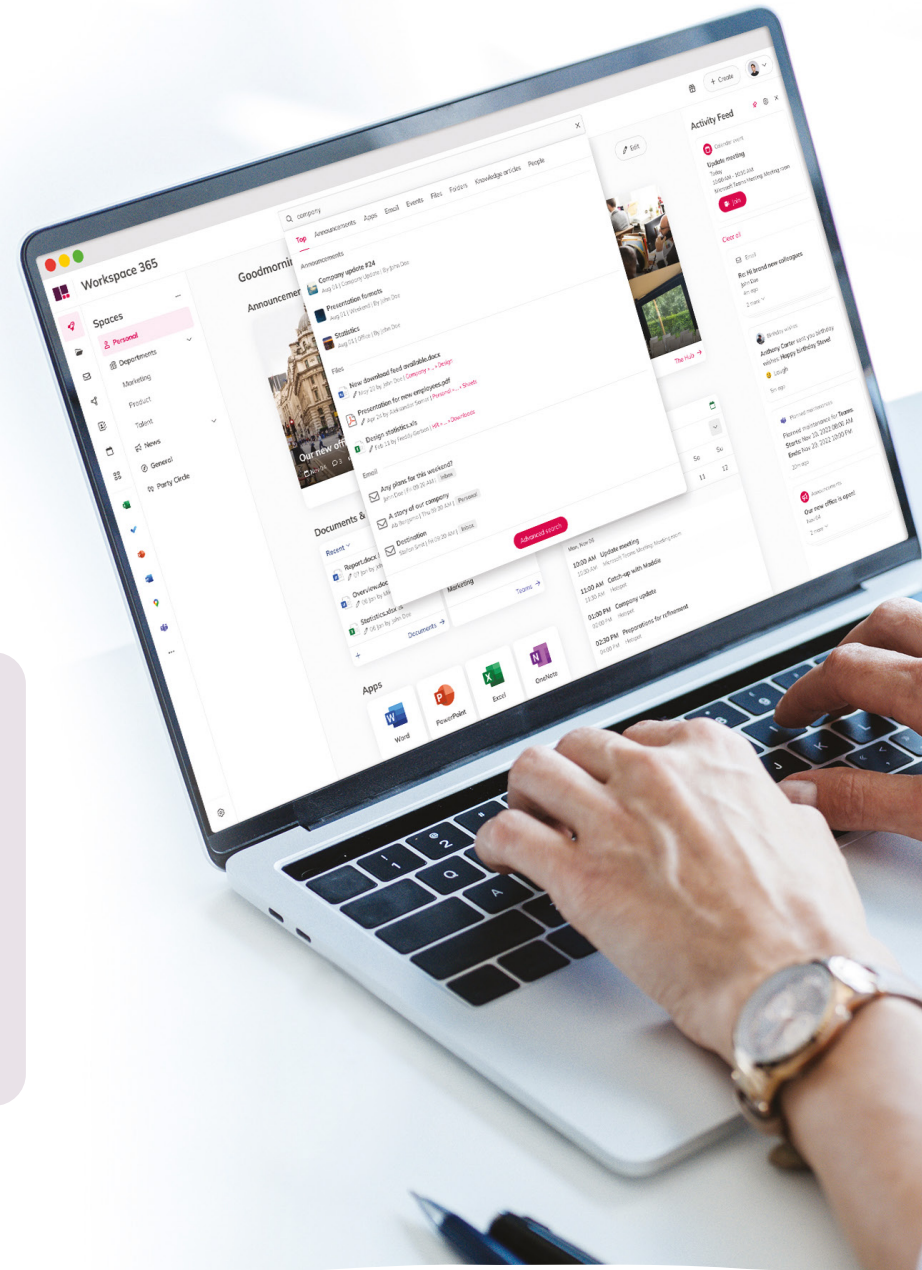
Everything simplified.

# Wat zijn persona's?

Een persona is een karakterisering van een bepaald type gebruiker die in je organisatie werkt. Door de persona's in kaart te brengen, kom je erachter wat de behoeften en uitdagingen zijn van jouw medewerkers. Op basis hiervan kan je de werkplek ontwerpen die nog relevanter is voor de medewerker.

## Belangrijke verschillen

- Applicaties
- Positie
- Baandoelen
- Mobiliteit
- Samenwerking en communicatie
- Technische vaardigheden
- Apparaten
- Behoeften
- Uitdagingen



# Steve Support

**Leeftijd:** 28

**Mobiliteit:** Laag

**Technische vaardigheden:** Hoog

**Functie:** Medior helpdesk medewerker

**Samenwerking:** Hoog

**Apparaten:**  



## Doelen:

- Verlagen van de responstijd van een supportticket
- Verminderen van het aantal herhaalde vragen
- Bijdragen aan de kennisbank van de organisatie

## Uitdagingen:

- Tijdsdruk om tickets te beantwoorden
- Omgaan met een serviceonderbreking
- Meerdere klanten tegelijk bedienen

## Behoeften:

- Betere informatiebronnen voor klanten
- Meer processen automatiseren
- Inzicht in ticketstatistieken

## Communicatie:

- E-mail 
- Telefoon 
- Chat 

## Informatiebronnen:

- Intranet
- Frankwatching
- Tweakers

## Applicaties:

- **Cloud:** TOPdesk, Softphone en Teamviewer
- **Onprem:** Exact Globe

# Annie Admin

**Leeftijd:** 24

**Functie:** Financieel administratief medewerker

**Mobiliteit:** Laag

**Samenwerking:** Hoog

**Digitale vaardigheden:** Gemiddeld

**Apparaten:** 



## Doelen:

- Boeken, verwerken en controleren van facturen
- BTW-aangiftes

## Uitdagingen:

- Werken met meerdere versies van een document
- Inloggen op elke applicatie

## Behoeften:

- Duidelijk overzicht van alle informatie
- Gemakkelijke toegang tot organisatienieuws

## Communicatie:

- E-mail 
- Telefoon 
- Chat 

## Informatiebronnen:

- Intranet
- AFAS
- Exact

## Applicaties:

- **Cloud:** AFAS, Microsoft 365 en Outlook
- **Onprem:** Exact Globe

# Bob Business Developer

**Leeftijd:** 30

**Functie:** Senior buitendienstmedewerker verkoop

**Mobiliteit:** Hoog

**Samenwerking:** Hoog

**Digitale vaardigheden:** Medium

**Apparaten:**  



## Doelen:

- Plannen en onderhouden van afspraken
- Behalen van doelstellingen

## Uitdagingen:

- Beperkte toegang tot documenten buiten kantoor
- Efficiënt tijd organiseren

## Behoeften:

- Duidelijk overzicht van leads, agenda en e-mail op een mobiel apparaat

## Communicatie:

- E-mail 
- Telefoon 
- Chat 

## Informatiebronnen:

- Salesforce
- Microsoft 365
- LinkedIn
- Organisatienieuws

## Applicaties:

- **Cloud:** Salesforce, Microsoft 365, Outlook en PandaDoc

# Gemma Grafisch Ontwerper



**Leeftijd:** 32

**Functie:** Senior Grafisch Ontwerper

**Mobiliteit:** Laag

**Samenwerking:** Hoog

**Digitale vaardigheden:** Hoog

**Apparaten:** 

## Doelen:

- Begrijpen en uitwerken van de wensen van de klant
- Optimaliseren van de huisstijl

## Uitdagingen:

- Gebrek aan een goed programma om ideeën bij te houden en te registreren

## Behoeften:

- Betere interne kennisbank qua terminologie

## Communicatie:

- E-mail
- Telefoon
- Chat

## Informatiebronnen:

- Behance
- Dribbble
- Pinterest

## Applicaties:

- On-prem: Photoshop, Illustrator en InDesign

# Mark Marketeer

**Leeftijd:** 29

**Mobiliteit:** Gemiddeld

**Digitale vaardigheden:** Hoog

**Functie:** Senior Marketeer

**Samenwerking:** Hoog

**Apparaten:** 



## Doelen:

- Schrijven van blogs
- Maken van video's
- Meten van resultaten van verkoopcampagnes

## Uitdagingen:

- Beheren en onthouden van veel marketingtools
- Inloggen op elke applicatie
- Voortgang en analyses bijhouden

## Behoeften:

- Dashboards met marketingcijfers
- Duidelijk projectensysteem

## Communicatie:

- E-mail
- Telefoon
- Chat

## Informatiebronnen:

- CMO.com
- Nieuwsfeeds van concurrenten
- Organisatienieuws

## Applicaties:

- **Cloud:** Hootsuite, Mailchimp, Google Analytics
- **Onprem:** Photoshop en Illustrator

# Carrie Zorgmedewerker



**Leeftijd:** 37

**Mobiliteit:** Hoog

**Digitale vaardigheden:** Laag

**Functie:** Verpleegkundige

**Samenwerking:** Hoog

**Apparaten:**  

## Doelen:

- Verbeteren van de kwaliteit van leven van patiënten
- Efficiënt delen en samenwerken in bestanden

## Uitdagingen:

- Weinig tijd om aan patiëntendossiers te werken
- Schakelen tussen verschillende applicaties

## Behoeften:

- Eenduidige mobiele werkplek
- Betere toegang tot organisatiecommunicatie

## Communicatie:

- E-mail 
- Telefoon 
- Chat 

## Informatiebronnen:

- ONS Nedap
- Vilans KICK
- Extern nieuws

## Applicaties:

- **Cloud:** ONS Nedap, AFAS en Vilans KICK

# Tony Teacher



**Leeftijd:** 38

**Functie:** Mentor en docent Engels voortgezet onderwijs/vwo

**Mobiliteit:** Hoog

**Samenwerking:** Hoog

**Digitale vaardigheden:** Gemiddeld

**Apparaten:**  

## Doelen:

- Voorbereiden van studenten op de universiteit
- Tijd zo efficiënt mogelijk plannen

## Uitdagingen:

- Overschakelen naar digitaal onderwijs

## Behoeften:

- Betere communicatiemiddelen tussen docenten en studenten
- Duidelijke werkplek voor studenten en docenten

## Communicatie:

- E-mail 
- Telefoon 
- Chat 

## Informatiebronnen:

- Zermelo
- Magister

## Applicaties:

- **Cloud:** Zermelo, Magister en Microsoft 365

# Definieer je persona's!

Neem gerust contact met ons op als je hulp wilt bij het creëren van persona's of een ander aspect van het introduceren van een geheel nieuwe adaptieve digitale werkplek in jouw organisatie.

## Onze contactgegevens

✉ [contact@workspace365.net](mailto:contact@workspace365.net) ☎ +31 30 711 6725





Everything simplified.

[contact@workspace365.net](mailto:contact@workspace365.net) | [workspace365.net](https://workspace365.net)



## Our Offices

---

### Netherlands

+31 30 711 6725

Berencamperweg 6D, Nijkerk  
3861 MC, Netherlands

### United Kingdom

+ 0161 504 7742

Office 339, Spaces, Peter House,  
Oxford St, Manchester M1 5AN