

Augmented Customer Involvement

kick-off begeleidingsgroep
07.12.2020

Agenda

- ↘ Introductie : het project en de rol van de begeleidingsgroep
- ↘ Kennismakingsronde
- ↘ Pauze (FrameVR)
- ↘ Het project in meer detail
- ↘ Vragen?

Augmented Customer Involvement – TETRA

- Tetra project
 - Vlaio (Agentschap Innoveren en Ondernemen)
 - Duurtijd (2 jaar)

- Begeleidingsgroep
 - Intentieverklaring (reglement van orde)
 - Tijdsbesteding/verwachting (flexibel)
 - I. Begeleidingsgroepsvergaderingen
 - II. Workshops
 - III. Co-creatie sessies (mee sturing geven aan de PoCs die worden ontwikkeld)
 - IV. Bijdragen aan de ontwikkeling of evaluatie van de PoCs

Augmented Customer Involvement – TETRA

- Wat is Augmented Reality?
 - Het verrijken van de omgeving
 - Visueel
 - Auditief (expert tour guide), tactiel (graphics play audio when touched)



Augmented Customer Involvement – TETRA

- Klantenwerving en klantbinding
 - Kostenoptimalisatie
 - Kwaliteit van product of dienst
 - Beleving
- Verkoop-spectrum
 - Marketing
 - Sales
 - Dienst na verkoop



Augmented Reality

Selectie & definiëring – Kader

We mikken we op minimum 4 Proof of Concepts (PoCs)

- ↘ Minstens 1 in B2B context
- ↘ Per verkoopfase: (1) marketing, (2) sales en (3) dienst na verkoop
- ↘ Minstens 1 in samenwerking met studenten

Selectie & definiëring - Cocreatieproces



Selectie & definiëring – Uitkomsten

Input voor

- ↘ Ontwikkeling en implementatie
- ↘ Evaluatie

Met als voordelen

- ↘ Vertrekken van reële noden & opportuniteiten => meer relevantie
- ↘ Input van stakeholders in vroeg stadium => minder risico
- ↘ Expertise delen => hogere kwaliteit
- ↘ Aligneren van interesses => breder draagvlak

Augmented Customer Involvement – TETRA

- 4 fases
 1. Input: Toegankelijkheid, literatuurstudie en marktonderzoek
 - December – Maart
 2. Selectie en definiëring van de PoCs
 - Midden maart - Midden mei
 3. Ontwikkeling van de PoCs en bijhorend implementatieplan
 - Midden april – September
 4. Evaluatie van de implementatie, ervaring en effectiviteit van de PoCs
 - Oktober-November

Team CIB

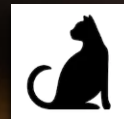
- Dieter Struyf
- Danielle Raeijmaekers
- Lizzy Bleumers
- Dries Van Craen
- Anne Smits
- Steven De Hertogh



Begeleidingsgroep

- Ecohuis
- BUT
- LucidWeb
- Duke & Grace
- Prophets
- Knappe Websites
- Brightfish
- Offrea
- Chase Creative
- Aertssen
- Shortcut Advertising
- Comma BVBA
- VBdesign
- Bailleul Ontwerpbureau
- Colruyt Group
- Pegus Digital
- Emakina
- Eleven Ways
- Uncanny
- Group Joos – Joos Connect
- iValue
- In The Pocket
- SupportSquare
- Soulmade
- FritFan
- Feweb
- Unizo
- WebY
- Renopact BVBA
- Yondr
- Gero Meubelen
- Internet Architects
- Craftworkz NV
- The Foodmaker

Pauze



<https://www.framevr.io/arinnovatie>



<https://www.framevr.io/arinnovatie-2>

Toegankelijkheid & literatuurstudie

Recente ontwikkelingen?

↘ AR technologie – focus: toegankelijkheid

- Mobiele toestellen
- WebAR

➔ Up-to-date kennis

↘ Onderzoek AR – focus: marketing, sales, dienst na verkoop

- Meerwaarde
- Randvoorwaarden

➔ Effectiviteit PoCs

Marktonderzoek

Wat zijn de **opportuniteiten, noden, vragen en oplossingen** in de **praktijk?**

- ↘ Interviews (begeleidingsgroep + extra)
 - Ondernemingen
 - AR-sector
- ↘ Focusgroepen
 - Consument-klant

➔ Relevantie en
opportuniteiten PoCs

Ontwikkeling

- Ontwikkeling 4 PoCs (1 traject met studenten)
 - Make it work
 - ontwikkeling concept vanuit perspectief ontwikkelingsteam
 - Make it perform
 - PoC wordt aangepast aan context waarbinnen het moet functioneren
 - Expertise of bijdrage vanuit de begeleidingsgroep
- Implementatieplan uitwerken/change management
 - Voorbereiden van de onderneming
 - Gestructureerd rapporteren
 - Workarounds



AR-toepassingen en een plan van aanpak
Implementatieplannen & ontwikkelingsverslagen



Evaluatie

- Tijdens de ontwikkeling
 - Verzekeren van realisatie make it work en make it perform
- Tijdens implementatie
 - Bereidheid aantal leden van de begeleidingsgroep
 - Evaluatie implementatie (procesevaluatie)
 - Effectiviteit van de PoC
 - Gebruikersonderzoek
 - Adoptiegraad
 - Gebruiksgemak
 - Ervaring



Evaluatieverslagen
Lessons learned



Disseminatie en valorisatie

- Terugkoppelen naar de begeleidingsgroep tijdens workshops en kwartaalvergaderingen
- ARinnovatie.be
 - Publiek luik
 - Exclusief luik voor de begeleidingsgroep
 - Resultaten van de PoCs, verslagen van de workshops,...
- Publicaties, seminars, conferenties



Vragen



Bedankt!

dieter.struyf@thomasmore.be

RESEARCH
@THOMAS MORE

AGENTSCHAP
INNOVEREN &
ONDERNEMEN



Vlaanderen
is ondernemen