

DIGITAL FIRST = HUMAN FIRST

@gerriesmits x @ToerismeVlaanderen
26/2/24

1st

Applaus voor jezelf





Hi, ik ben Gerrie Smits,
CCO van mezelf.

“When everybody zigs,
I’m curious about the
zag.”

#strateeg
#challenger
#workshop-facilitator
#auteur
#consultant
#concept-bedenker
#spreker
#vragen-steller
#view-from-the-outside



Een paar organisaties waar ik voor/mee gewerkt heb





Statement

Stop met digitale toepassingen. 🛑

Maak toepassingen voor mensen in een
digitale wereld. 🤔



2 delen

3 problemen met 'Digitaal'

5 truken van de floor



The Dangers of Digital





#1 - Digitaal = tech

Door 'digitaal' te gaan, verliezen we ons vaak in de technologie.



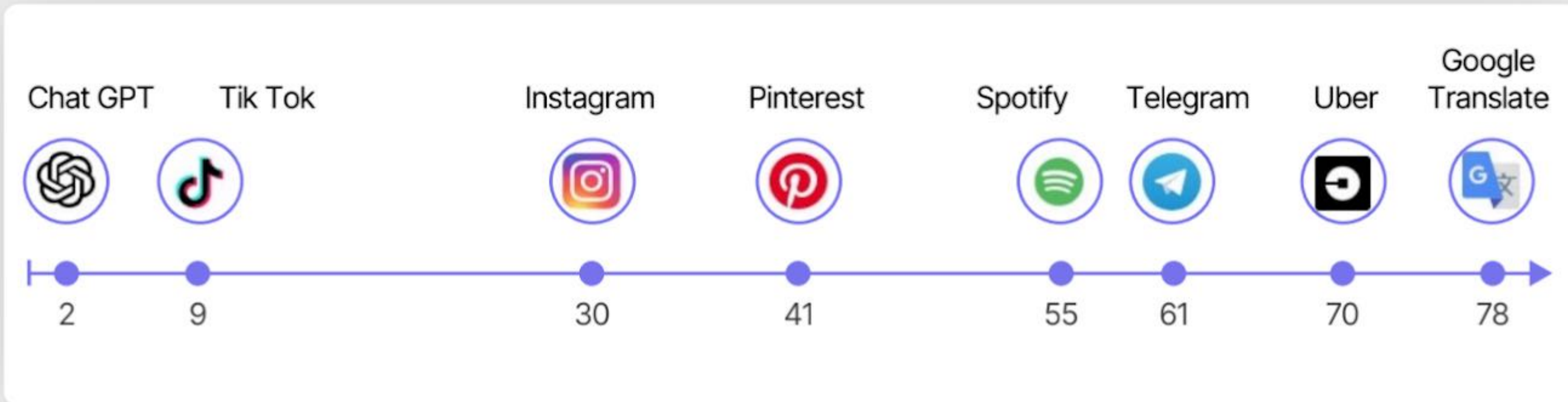
Stijgend aandeel van mensen heeft een ander kader



Chat GPT reached 100 million monthly users in only 2 months



Time to reach 100 million MAU in months





Buy. More. Tech.





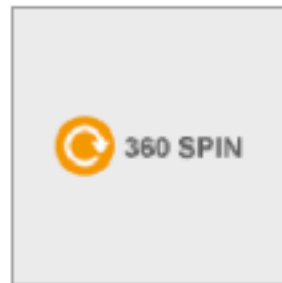
Features,
features,
features!





Awesome!

HI TEC Men's Navigator Bluetooth® Guidance Shoe



Sale

Reduced - Save £185.00

WAS £230.00

Now £45.00



CLICK & COLLECT FOR ONLY £1

Hi-Tec's new smart shoes are a big step-forward in intuitive navigation. Find your way around any city or navigate the trails hands free without the need of a map or compass. Simply download the free Letchal app onto your phone, set your destination and connect to your new smart shoes with Bluetooth and just start walking. Inside the shoes sits the Haptic vibratory feedback receptors which vibrate when approaching junctions signalling which way you need to turn. Vibration sequences will also tell you when you have taken a wrong turn. The technological ingenuity continues in the construction of the shoe with a durable Michelin Outsole for grip, a lightweight XLR8 midsole for feedback and a waterproof Dri-Tec™ upper. [More details](#)

Product code: 284213

Size: [Size Guide](#)

7 8

Quantity: 1

Add to Basket

huh?

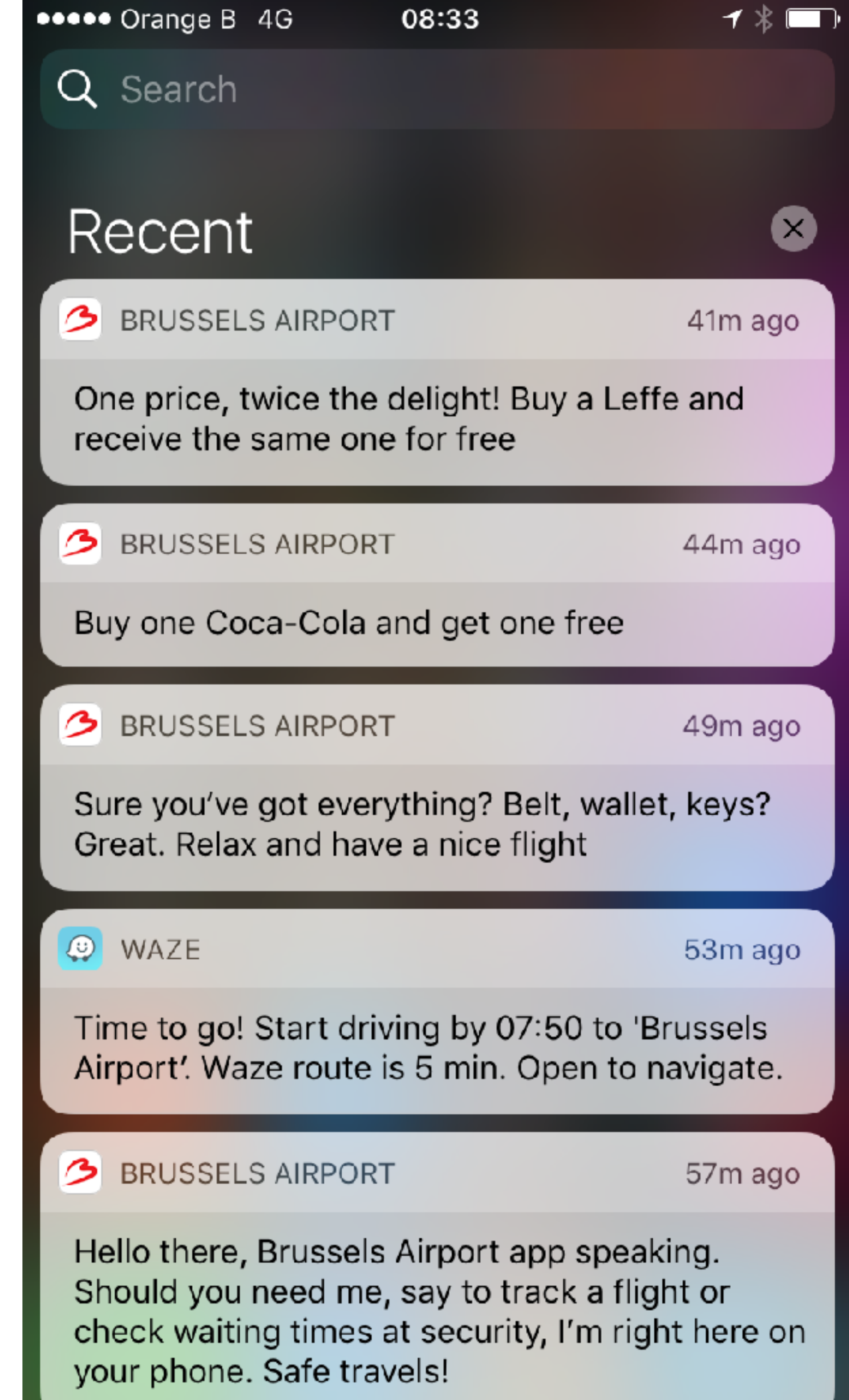
Is er nog plaats in de Metaverse?





Q: Wat kunnen we met /insert trendy tech/

A: Alles



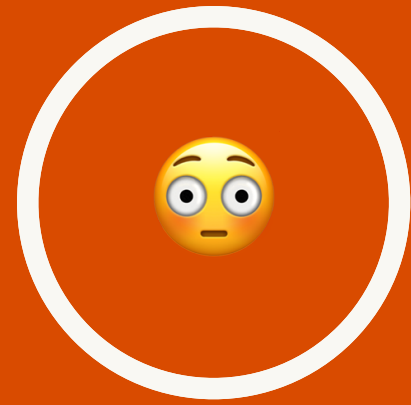


#2 - Digitaal = geen product

“Zet het eens op Insta.”

of

“We hebben een app nodig.”



De basis moet goed zitten

 **Heather Burns**
@WebDevLaw ⋮

This is the only conference slide I give these days, and you should store or tattoo it somewhere convenient.



**"IF YOU ADD DIGITAL,
ON TOP OF A THING THAT IS BROKEN,
YOU WILL HAVE A BROKEN DIGITAL THING."**

ORG OPEN RIGHTS GROUP

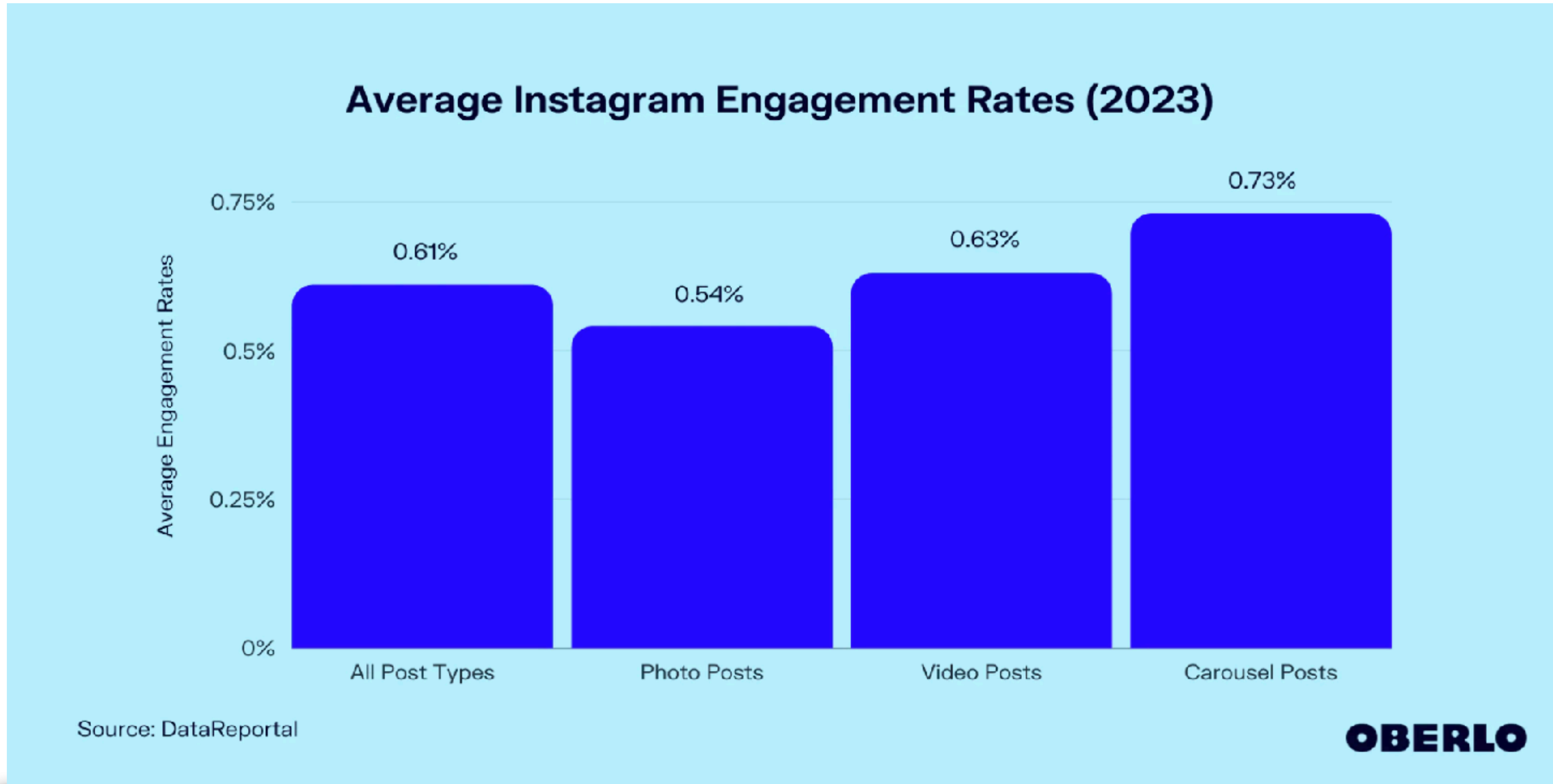


I have a QR, so I exist





Gepubliceerd \neq impact





#3 - Digitaal is van IT/marketing

'Digitaal' is geen team.
Het is een mindset.



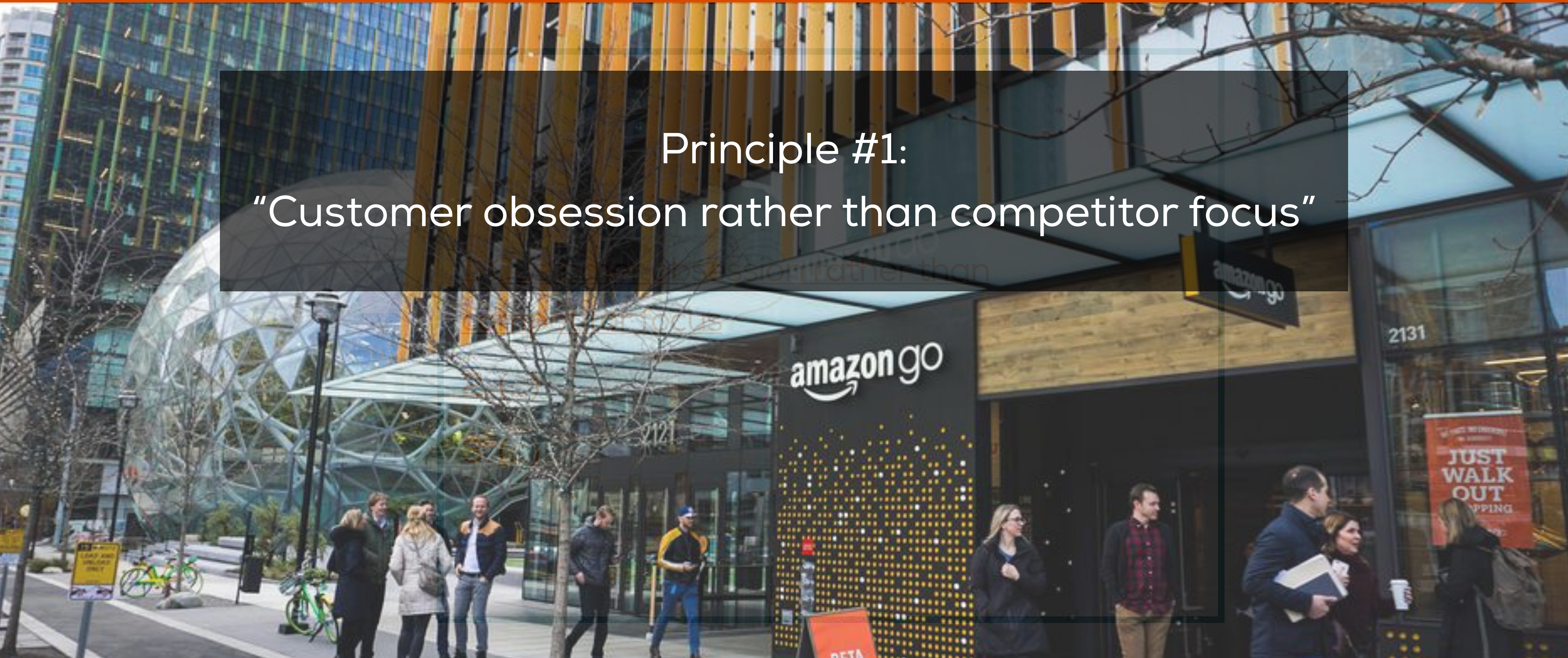
#1 vaardigheid
for succes in de
digitale wereld,
volgens
US business
leaders

Empathie



Amazon's Innovation strategy

Principle #1:
"Customer obsession rather than competitor focus"





Hoe houden we de 'user' centraal?





De mens is koppig

Amazon Alexa is a “colossal failure,” on pace to lose \$10 billion this year

Layoffs reportedly hit the Alexa team hard as the company's biggest money loser.

RON AMADEO - 11/21/2022, 8:32 PM





5 Empathie-truken

#1

De Why - Vermenselijk je purpose





Purpose, voor mensen

“We're building Instagram to allow you to experience moments in your friends' lives through pictures as they happen.”

#2

Wie

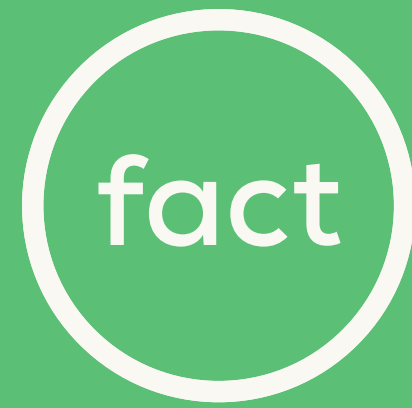
Doelgroep?

“Jongeren”

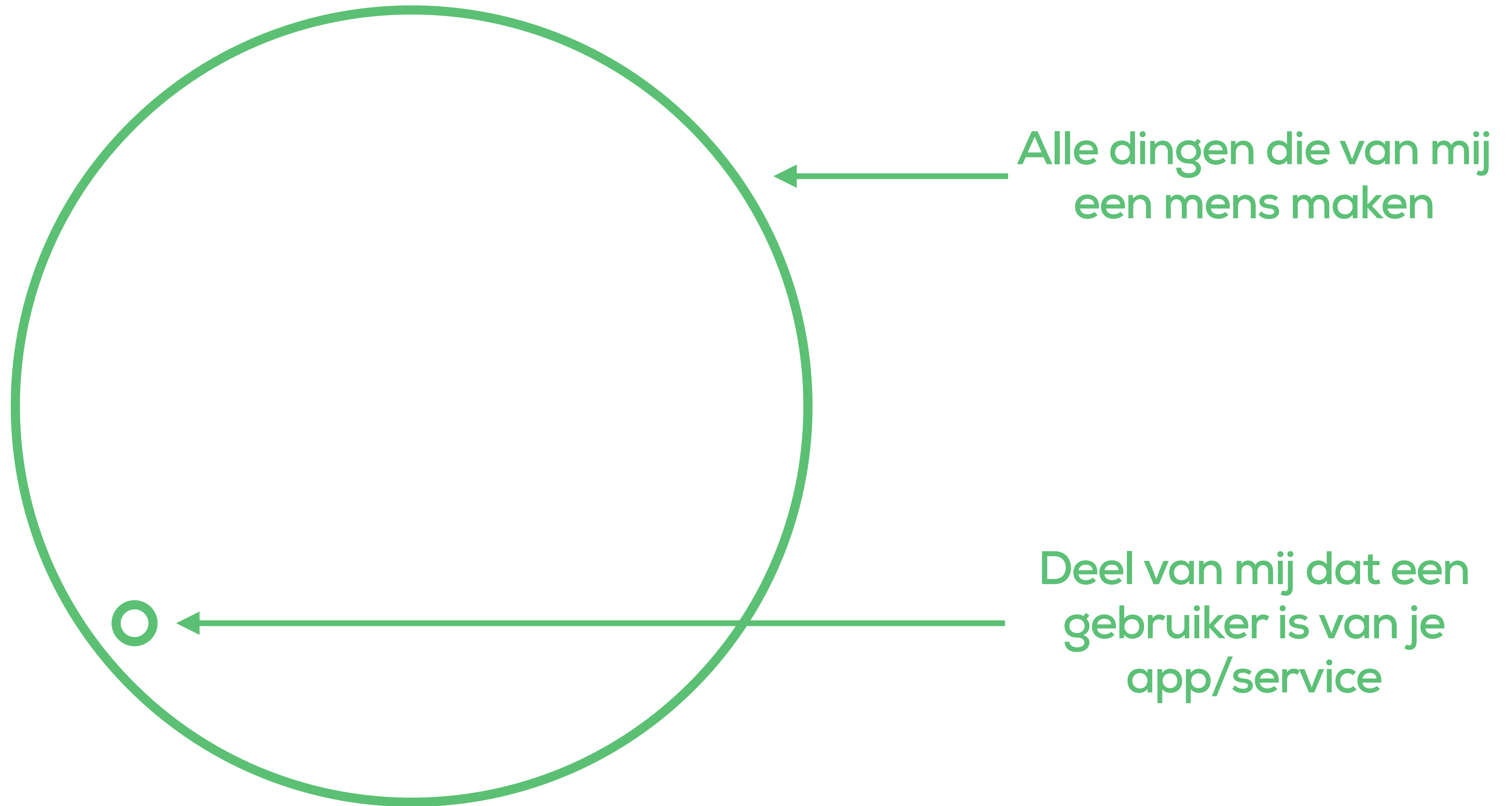
“Vrouwen 35-45”

“Iedereen”





Klant < Mens





Vermijd 'klant' omschrijvingen

About this playbook

The value of content

Understanding your audience

Creating valuable content

Determining the format and channel

Maximising the impact

Metrics that matter



Create buyer personas of the most important roles



Nicole Smith

Title:

Time at company/role:

Works directly with:

Daily tasks:

Responsibilities:

Likes/dislikes of their role:

Frustrations:

Pressures:

Concerns:

Needs:

Role in buying process:

Buying stage:

Drivers:

The majority of B2B decisions are made by a consortium/committee so it is helpful to build a persona for each member of the buying process as each will have different interests and roles to play. However this can be time consuming so as you learn more about your audience and who are key players in the process look to create personas for the most important.

Some of the key roles to think about:

- Initiator
- Influencer
- Decision-maker
- Buyer
- User
- Gatekeeper

For example, a C-level executive who may be the ultimate decision-maker, may not enter into the *buying* process until the very last stage. This person is likely interested in product comparisons, case studies and cost justifications. Compare this to the *initiator* who is the first person you are likely to engage with. This person is likely interested in non-product/service-specific information that explains the overall problem/solution, such as market research, whitepapers, blog posts.





Probeer het te vermensenlijken

Ons doelpubliek?

“Dat zijn:

- mensen die /doel x/ willen bereiken
- of mensen die /iets/ willen doen
- of mensen die ...

fun

Segmentatie

=

Kan je er een
smurf-
archetype van
maken?





Van archetype naar mens

Our persona
Find a picture

My name

M/F/...

What I dream about

Why do I want to achieve?

My fears

What keeps me up at night?

My obstacles

What is stopping me?

My age

My background

House I live in

My profession

My family

My education

Finances

Income, investments,...

Hobbies

What I do in spare time

Mobility

Transport I use

Media

What do I watch/read?

Personality

Introvert

Extrovert

Analytical

Creative

Converative

Progressive

Passive

Proactive

Professional ambition



Vermenselijk je 'klant' of je 'user'

Geef haar/hem een naam, huis, leeftijd

Dromen, angsten,...

Apps op hun telefoon, media-gebruik,...



Dendermonde: beeldmateriaal

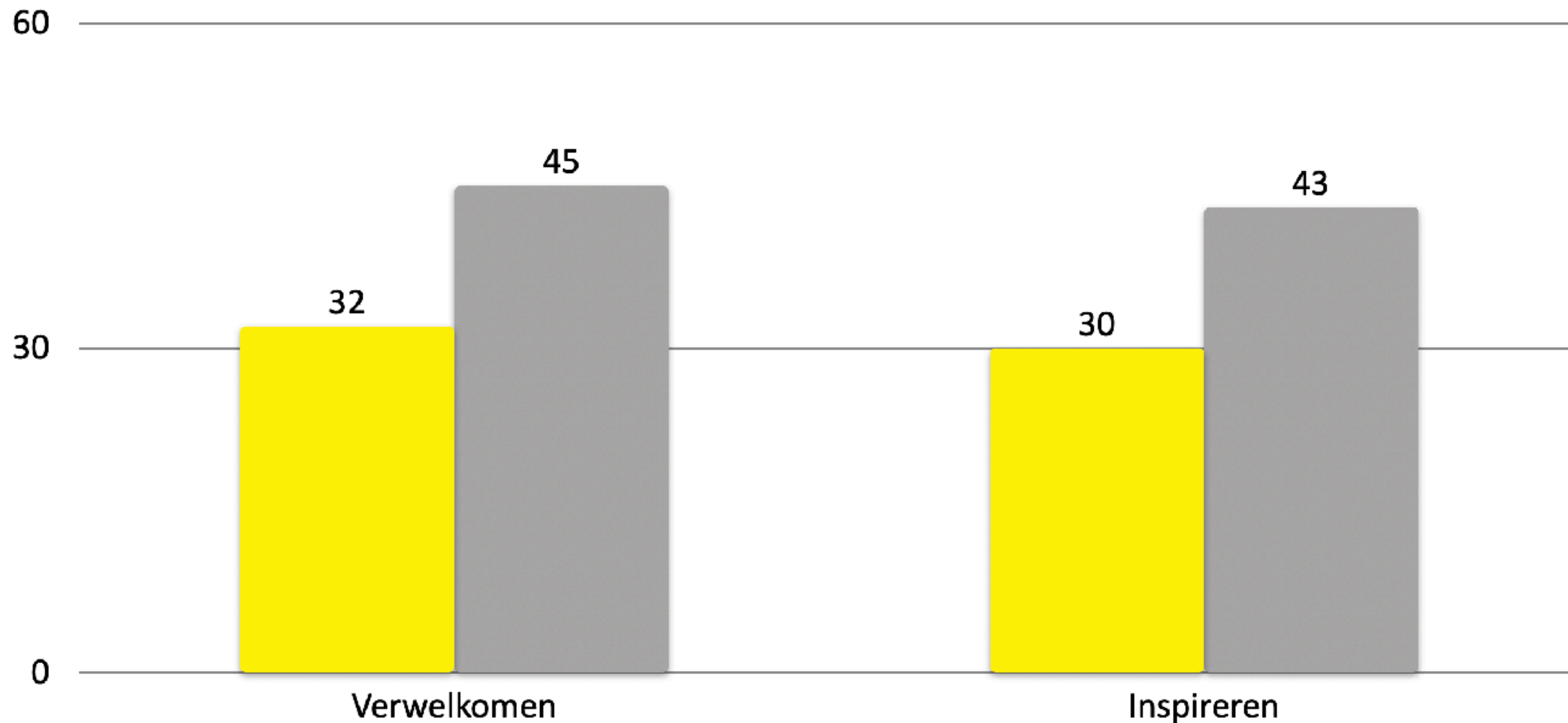


Echt, de natuur is hier zo mooi,



Meer moet dat soms niet zijn

CASESTUDY: DENDERMONDE





Aalst: nieuwe doelgroep

Vanwaar nu de stijging binnen de werking van Visit Aalst?

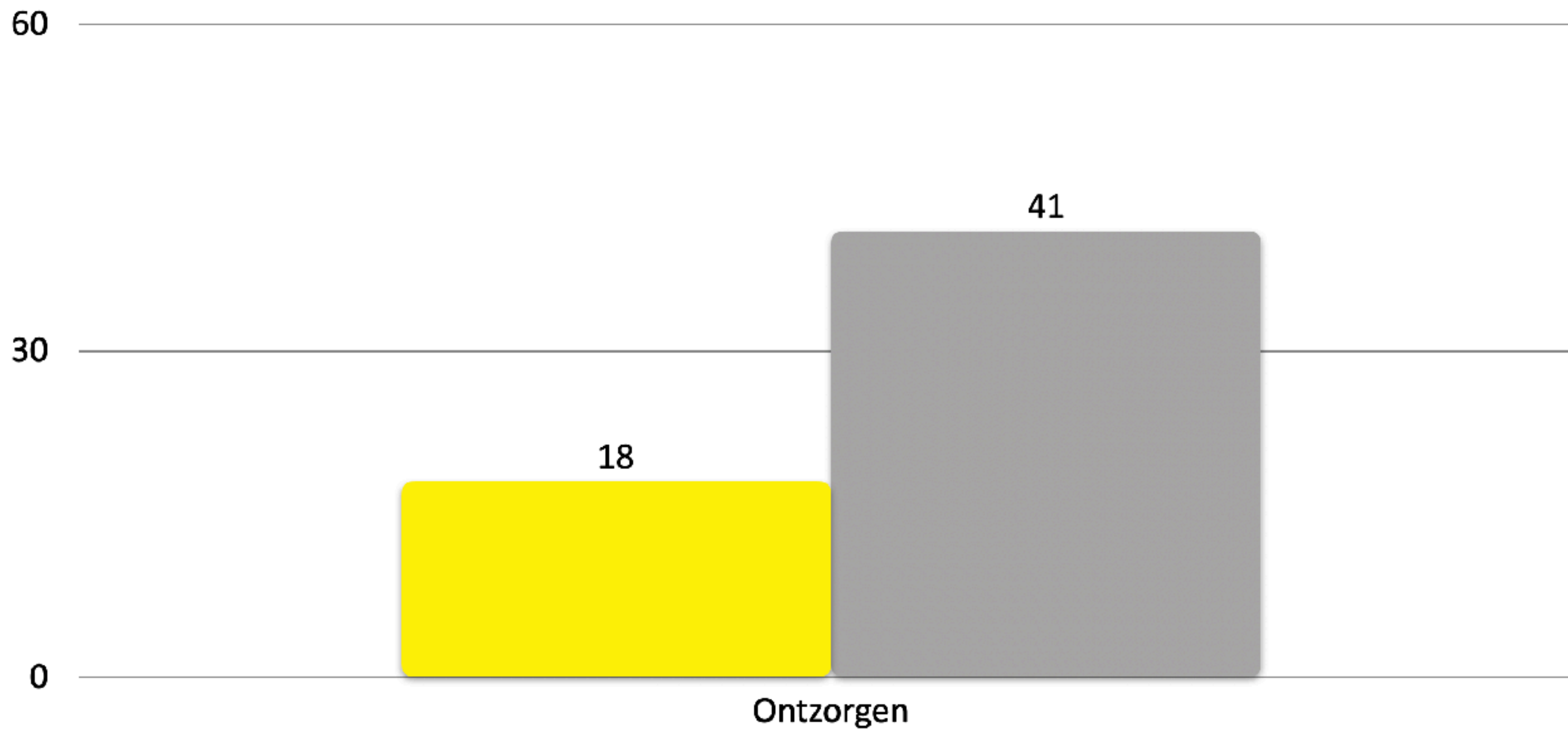
	Verwerk je veelgestelde vragen in online FAQ content
	Help je lokale toerisme-ondernemers met adres-gegevens op hun website klikbaar te maken.
Betrokkenheid	
ambassadeurschap	Help je ondernemers met het beheren van vragen op hun social media kanalen
Gebruik vertaal-tools om mensen in de TOC (of aan mobiele punten) in hun taal vragen te laten stellen	
Wees bereikbaar via video-call	
Wees bereikbaar via virtuele avatars	





Meer moet dat soms niet zijn

CASESTUDY: AALST



#3

Wat

Kijk naar je
eigen product
vanuit de ogen
van je
gebruiker





Ga niet uit van jouw waarheid

“Ik associeer apps met entertainment & vrienden.
Ik gebruik dat niet voor ernstige dingen.”

“Ben ik het paper en de postzegel niet waard? Want
meer kost het toch niet om dat ding op te sturen?”



Wat werkt best?

 **Sporting A**
Published by Karen Matthé [?] · November 22 at 8:50pm · 🌐

Vraag je je soms af of jouw kind een gezond gewicht heeft? Lees dan zeker dit artikel.

[See Translation](#)

Leeftijd	BMI meisjes	BMI jongens
2 jaar	16.02	16.41
3 jaar	17.56	17.89
4 jaar	17.28	17.55
5 jaar	17.15	17.42
6 jaar	17.34	17.55
7 jaar	17.75	17.92
8 jaar	18.35	18.44
9 jaar	19.07	19.10
10 jaar	19.86	19.84
11 jaar	20.74	20.55
12 jaar	21.68	21.22

Heeft uw kind een gezond gewicht?

ANTWERPEN.BE

 **Sporting A**
Published by Karen Matthé [?] · January 11 at 8:54pm · 🌐

Heeft je kind overgewicht en wil het niet sporten in een club? Zet het in beweging met onze Beweegprikkels! <http://ow.ly/WSOms>

1,374 people reached Boost Unavailable

2 Likes 1 Share 

 Like  Comment  Share



197 keer beter



Sporting A

Published by Karen Matthé [?] · November 22 at 8:50pm · 🌐

Vraag je je soms af of jouw kind een gezond gewicht heeft? Lees dan zeker dit artikel.

[See Translation](#)

BMI • gewicht (in kg) / lengte in lengte (in meter)

Leeftijd	BMI meisjes	BMI jongens
2 jaar	16,02	16,41
3 jaar	17,56	17,89
4 jaar	17,28	17,55
5 jaar	17,15	17,42
6 jaar	17,34	17,55
7 jaar	17,75	17,92
8 jaar	18,35	18,44
9 jaar	19,07	19,10
10 jaar	19,86	19,84
11 jaar	20,74	20,55
12 jaar	21,60	21,22

Heeft uw kind een gezond gewicht?

ANTWERPEN.BE

2,090 People Reached

10 Likes, Comments & Shares

8 Likes | **7** On Post | **1** On Shares

0 Comments | **0** On Post | **0** On Shares

2 Shares | **0** On Post | **2** On Shares

208 Post Clicks

0 Photo Views | **197** Link Clicks | **11** Other Clicks ⓘ

NEGATIVE FEEDBACK

0 Hide Post | **0** Hide All Posts

0 Report as Spam | **0** Unlike Page



Wat betekent je product voor mensen?

GAINS

"Hell yeah, ik zou doodgraag jullie product gebruiken, want..."

PAINS

"...maar echt niet, ik ga jullie product niet gebruiken, want..."



Bv: een app voor een museum

Waarom gebruikt
/een benieuwde smurf/
een app in een museum?

Waarom gebruikt
/een moet-er-eens-geweest-zijn smurf/
een app in een museum?



Niet voor 'communicatie'





Niet met video.

Ik kijk geen filmpjes. Ik kijk al genoeg naar een scherm. En het staat de ervaring in de weg.

Er is een app? Damn. Ik heb mijn koptelefoon niet bij.



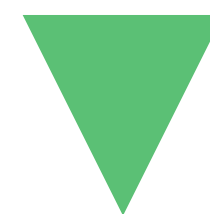
Wel: info op maat

Info-fiche light
(versie van gids a)

Next



Mijn collega Fien
duikt wat dieper in de geschiedenis





Voor elk project anders



SINT-BAAFS

LAM GODS AR TOUR

PRAKTISCH

GESCHIEDENIS

ACTIVITEITEN

CONTACT

TICKETS KOPEN

NL ▾

Standard

40 of 60 minuten



- Augmented Reality tour
+ bezoek Lam Gods
- Voor de geïnteresseerden
- De ideale introductie!

40 MIN

60 MIN

Kids

40 minuten



- Augmented Reality tour
+ bezoek Lam Gods
- Voor het hele gezin
(geschikt vanaf 6 jaar)
- Met speelse toevoegingen!

40 MIN

60 MIN

Master of detail

40 of 60 minuten



- Augmented Reality tour
+ bezoek Lam Gods
- Voor de kenners
- Met extra weetjes!

40 MIN

60 MIN



Job To Be Done: graaf diep genoeg





Redenen
waarom we
iets gebruiken
of doen
kunnen erg
verschillen

Functional

Emotional

Social

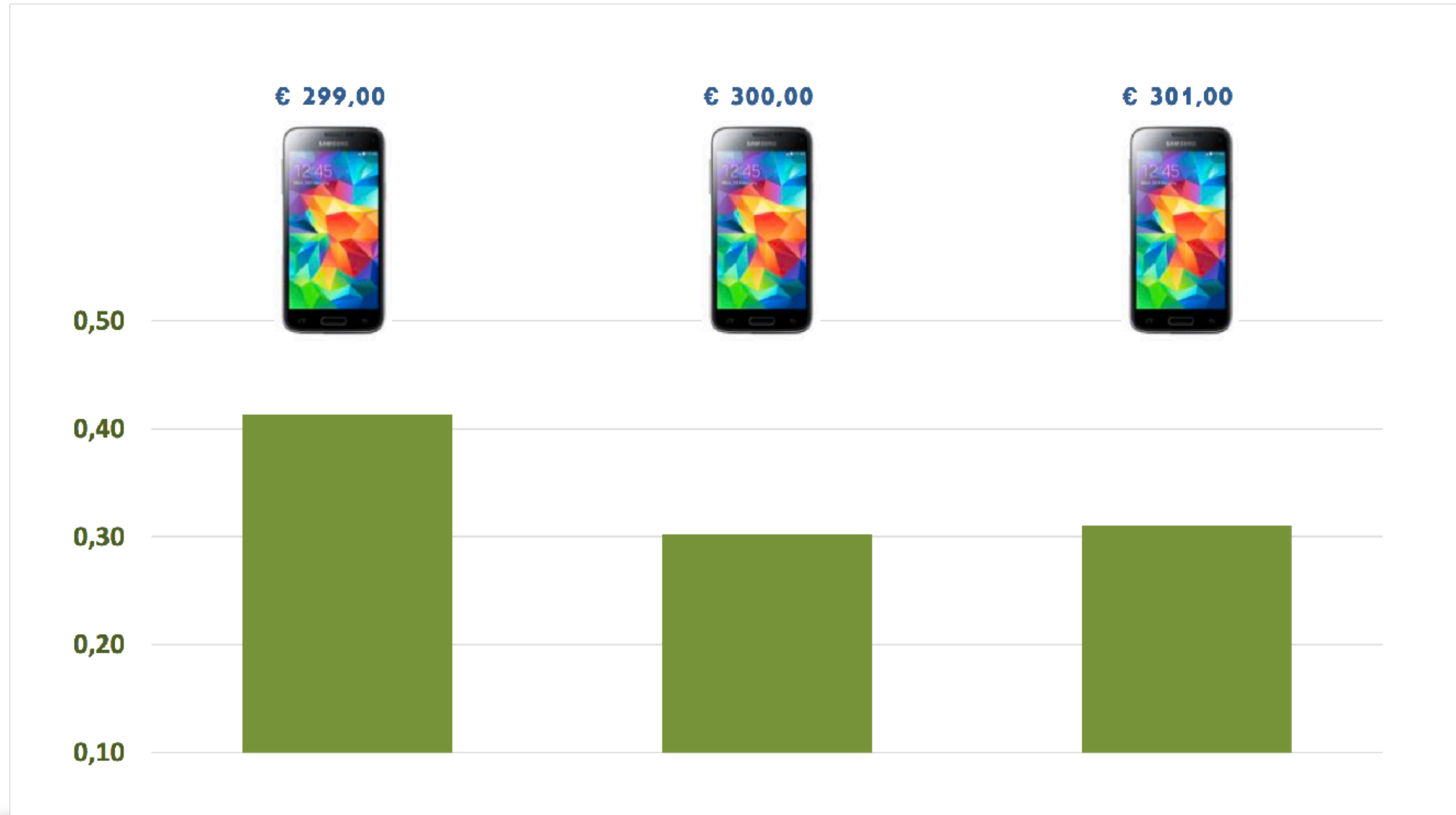


We laten ons niet vangen, he





Of toch?





Ons gedrag
wordt
beïnvloed door
onbewuste
factoren

Florida

bingo

ancient

...



Herinner je dit nog?





We zijn hard-wired

Media: Diapers-01.jpg
Time: 00:00:00.000 - 00:00:05.033
Participant: Rier_26

21.79 secs



Exchangeable for the most sensitive skin.

So gentle on sensitive skin, add the chemicals and moisture of a diaper and you have diaper rash.

Baby's unique high-absorbency natural-blend cotton provides cotton-soft, extra thick, gel-free protection for your baby's sensitive skin. The chlorine-free materials and absorbent polymers is non-toxic and non-irritating. Clinically tested and pediatrician recommended for babies with allergies and sensitive skin.



If you are not satisfied with the baby leakage protection, you will get your money back. Read more about our leakfree guarantee at www.baby.com



Wat betekent je product echt?

GAINS

"Hell yeah, ik zou doodgraag jullie product gebruiken, want..."

PAINS

"...maar echt niet, ik ga jullie product niet gebruiken, want..."

#4

Deel van een User Journey

Wat gebeurt er voor / tijdens / na
het 'gebruik' van je
app / software / social media post?

voor

Wat is er
allemaal nodig
om een app te
gebruiken?



Deze visuel geeft weer hoe de stadspoort eruitzag. Een audiofragment zorgt voor de nodige uitleg. Er is ook tekst voorzien voor wie dat verkiest. © Emily Nees

**Waan je in een Romeins badgebouw
of wandel langs de oude
stadspoorten: applicatie doet
Tongerse geschiedenis uit de doeken**



Frictie is de grote boosdoener

86% of B2C ecommerce sites loaded in less than 5 seconds.



B2C ecommerce sites that load within a second convert 2.5x more than sites that load in 5 seconds.

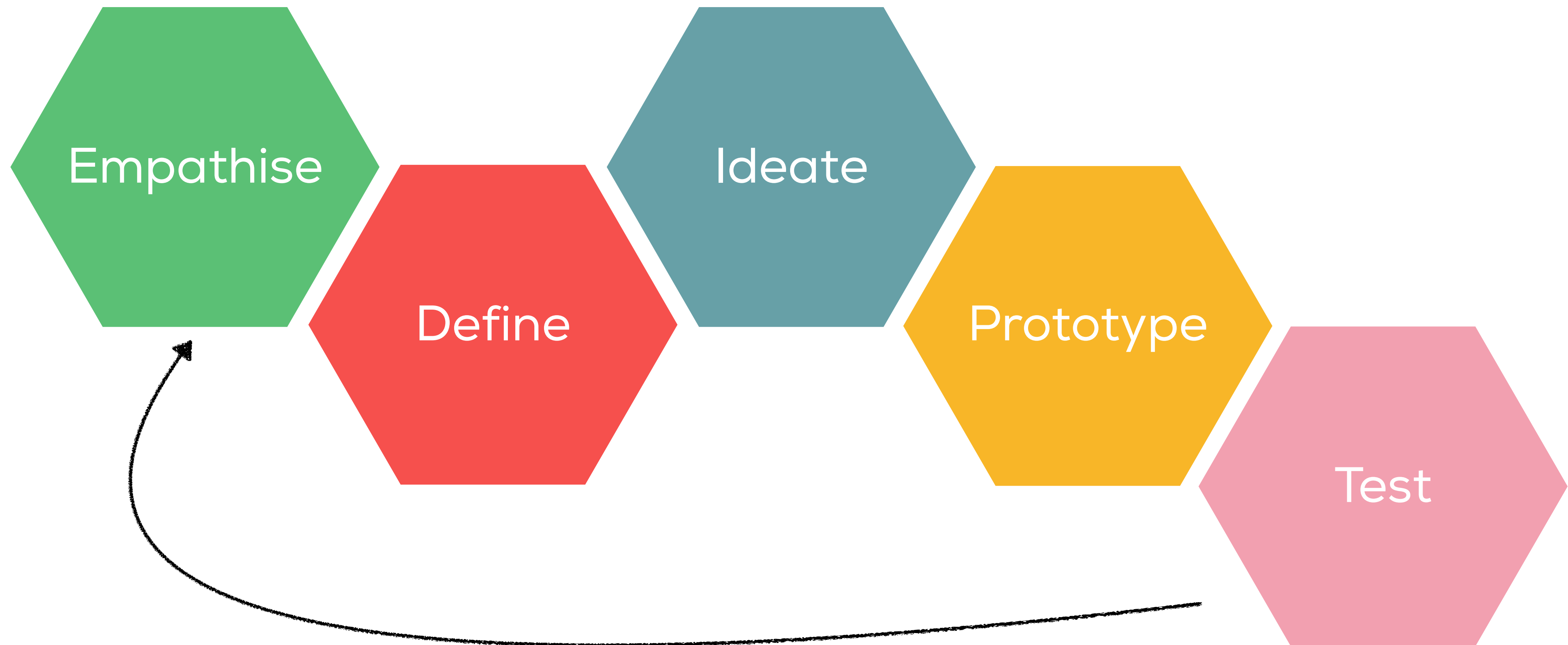


Verschillende fases van onze journey

	Awareness	Research/orientatie	Conversie	Gebruik	Ambassadeur
Wat doet ons personage in deze fase?					
Welke vragen heeft ons personage in deze fase?					
Hoe voelt ons personage zich in deze fase?					
In welke media/kanalen begeeft ons personage zich in deze fase?					



Niet discussiëren. Test.



#5

Empathie + data



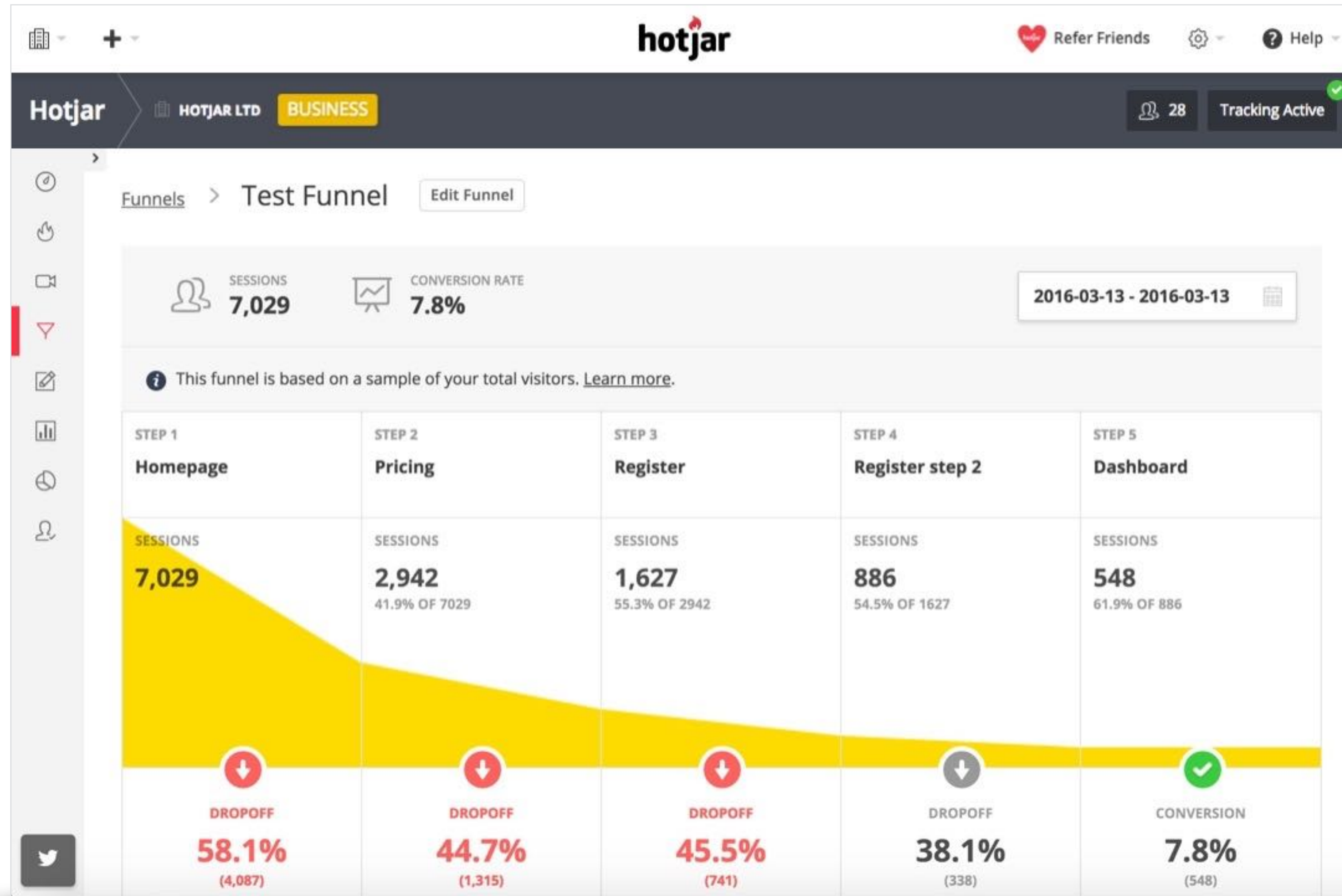


Cognitive Bias





Kijk naar echt gedrag





Zeker bij QR codes 🤔

qr-codes.com

QR Code Basics ▾

Resources ▾

FAQ

Blog

Pricing

Login



TAKE A TOUR

QR Code Management, Tracking and Reporting

Create, customize, manage and track multiple QR Code campaigns all with the industry's most comprehensive and user friendly QR Code tracking system.

Scroll down to see everything you can do with QR-Codes.com!





Zoekgedrag = echt gedrag

compared with 12% in Europe. Key to this “relative success” has been Diageo’s “hawklike monitoring of online search trends”. When, early into lockdown, the company’s digital marketers noticed growing chatter about “baking luxurious desserts”, they tipped off the Baileys liqueurs division, which began pumping out recipe tips “for such delights as Baileys banoffee pie and Baileys and ice-cream milkshakes”. UK sales rose 7.5% in the year. It was a similar story with cocktails – “a booming trend in bars and pubs” that Diageo quickly noted (by gauging Google searches for “cocktail shakers”) had migrated into homes. As a result, Diageo gambled on launching three new Gordon’s flavours at the very height of lockdown. The following week, Gordon’s Sicilian Lemon romped in at No. 1 in Amazon’s alcohol category. Chin-chin!



Leef je in, no matter how





in- en uitrit
werfverkeer

WERFIN
ZU
Z

58-VVB-3

www.logisticon.com

DADCOIS



In- en uitrit
werfverkeer

DARCOIS

GEMEBAS
1928

INDIT

1 HXS-616







WERFINRIT
ZUID
Z1



In- en uitrit
werfverkeer



INDIT
WA





Holy s***! Meet the Fockers?





Paar take-aways

#1

Pas op voor tech/features blindness



#2

Snap de meerwaarde



#3

Een pleidooi voor
meer empathie!
Voor iedereen in
de organisatie.





VAN
Digitale
Applicatie

NAAR
Applicatie voor
Digitale Wereld



VEEL SUCCES >>

 **gerrie@gerriesmits.com**

+32 491 354 365

@gerriesmits