

CHECKLIST SLIMME TECHNOLOGIEËN

door CSI-UGent

Overweeg je om je deel- en huuraanbod slimmer te maken met behulp van technologie? Gebruik dan deze checklist om te verzekeren dat je klanten, medewerkers, partners en/of andere betrokkenen er ook klaar voor zijn.

Deze checklist bestaat uit vragen gebaseerd op het UTAUT model die je op weg helpen om af te wegen in welke mate je beoogde technologie aanvaard en gebruikt zal worden door klanten, leveranciers, partners of andere betrokken actoren.

1. PERFORMANTIEVERWACHTING

- **Welke voordelen levert technologie op?**
 - Voor wie levert de technologie voordelen op?
 - Wat zijn de voordelen voor betrokken actoren?
 - In welke mate zijn de betrokken actoren bewust van deze voordelen?
 - Kan je (het bewustzijn van) de voordelen communiceren/en of meten?
- **Welke impact zal de technologie hebben op bedrijfsresultaten?**
 - Kan de technologie de prestaties van je huur- en deelaanbod verbeteren?
 - Is er een plan voor het meten van succes?

2. INSPANNINGSVERWACHTING

- **Hoe gemakkelijk is het om de technologie te gebruiken?**
 - Zijn er gebruikershandleidingen, tutorials of trainingen nodig om de implementatie soepel te laten verlopen?
 - Ondervinden gebruikers plezier in het gebruiken van de technologie?
- **Wat is er nodig om de technologie te implementeren?**
 - Is er voldoende ondersteuning voor medewerkers die met de technologie gaan werken (denk aan helpdesk, training of feedbackloops)?
 - Kunnen medewerkers hun dagelijkse werkzaamheden efficiënt blijven uitvoeren zonder onnodige complicaties door de technologie?
 - In welke mate is de technologie al ingebed in de dagelijkse realiteit?

3. SOCIALE INVLOED

- **Is er steun van leidinggevenden en/of collega's voor de technologie?**
 - Zijn er interne ambassadeurs (collega's die de technologie goed gebruiken en anderen motiveren)?
 - Wordt technologie gepromoot en besproken in teamvergaderingen of tijdens brainstormsessies?
- **Wat is de publieke opinie ten aanzien van de technologie?**
 - Hoe kijkt de maatschappij naar het gebruik van de beoogde technologie?

4. EXTRA OVERWEGINGEN

- **Veiligheid en privacy**
 - Is de technologie veilig en voldoet het aan de vereiste privacywetten, vooral als klanten gegevens delen via het platform?
 - Zijn er mechanismen om klantgegevens veilig te bewaren en te verwerken?
- **Klantgerichte technologie**
 - Is de technologie klantvriendelijk en biedt het de klanten een verbeterde ervaring (i.e. makkelijke toegang, betaling via verschillende kanalen)?
 - Is er een manier voor klanten om feedback te geven over de technologie?
 - Moeten klanten betalen voor het gebruik van de technologie? Hoe staan ze in dat geval tegenover de prijs?

6. EVALUATIE EN MONITORING

- **Monitoring van gebruik en acceptatie:**
 - Is er een systeem om de acceptatie van de technologie op te volgen?
 - Kan er regelmatig feedback worden verzameld om te zorgen dat de technologie blijft aansluiten bij de behoeften van de betrokken actoren?

Nood aan ondersteuning?

CSI-UGent staat steeds open voor aanvragen tot materproefonderzoek dat de acceptatie van een bepaalde technologie bij een bepaalde doelgroep (i.e. klanten, medewerkers, ...) onderzoekt.

➔ [Center for Service Intelligence UGent](#)