

# Marigo Heijboer

Service designer | Journey Leader | Design Strategist | Systems Thinker

## Over mij

Ik ben een gedreven Service Designer met een passie voor het creëren van naadloze, mensgerichte ervaringen waarin gebruikersbehoeften en bedrijfsstrategie in balans zijn. Ik duik graag in complexe processen en vertaal deze naar waardevolle diensten en concepten. Met meer dan 10 jaar ervaring in design thinking, journey mapping, service blueprinting, co-creatie en stakeholdermanagement help ik organisaties om diensten opnieuw vorm te geven en teams meer servicegericht te werken.

## Ervaring

### 2024 - heden

#### Senior Service Designer @ASN Bank

Service Design Lead | Service strategy | Multi-disciplinaire samenwerking | Stakeholder management

- End-to-end klantreizen aangestuurd over multi-disciplinaire teams, waarbij klanttevredenheid en operationele efficiëntie binnen (compliance) processen verbeteren.
- Service blueprints gecreëerd en geïmplementeerd om bedrijfsprocessen en klant touchpoints af te stemmen en frictie in de klantreis te verminderen.
- Co-creatie sessies en klantreisworkshops geleid om stakeholders en teams te verenigen rond service strategie en impact.
- Klantreisonderzoek en analyses uitgevoerd om data-gedreven service verbeteringen te realiseren.
- Service Design binnen de bank opgezet en uitgebouwd, waarbij een mens- en service gerichte aanpak leidend is in klantreizen en strategische initiatieven.
- Designers gecoacht en begeleid in het ontwikkelen van Service Design vaardigheden en competenties en ondersteund in lopende projecten.

### 2021 - 2024

#### Senior UX/UI Designer @Sping

Concept design | Service Design | Enterprise UX | UX strategy | Product owner

- Service projecten geleid in verschillende sectoren om diensten en systemen te herontwerpen en klantervaring en operationele efficiëntie te verbeteren.
- Co-creatie sessies en stakeholder workshops gefaciliteerd om teams op één lijn te brengen over bedrijfsdoelen, servicestrategie en projectaanpak.
- Klantonderzoek en interviews uitgevoerd voor onderbouwing van ontwerpkeuzes en besluitvorming door stakeholders.
- Junior designers gecoached in vaardigheden en projectaanpak en een designpropositie ontwikkeld ter ondersteuning van Sales.

## Vaardigheden

- Design Thinking aanpak
- Customer journey mapping
- Service blueprinting
- Service strategie ontwikkeling
- Stakeholder management
- Workshop facilitatie
- Concept ontwikkeling
- Co-creatie
- Story-telling
- Systemdenken
- Exploratief onderzoek

## Persoonlijkheid

- Creatief
- Extravert
- Analytisch
- Gedreven
- Zelfstandig

## Prestaties

- Presentatie bij International Customer Experience Management Summit over Seamless Experiences
- Product owner certificate (PSPO I)
- Presentaties bij 'Ladies that UX' and 'UXify' over Calm UX en UX for AI

2019 - 2021

## Lead UX/UI Designer @BearingPoint Caribbean

Service design | Concept design | UX/UI design | UX research | Stakeholder management

- Ontwerp geleid van een innovatief en schaalbaar online belastingplatform voor het Caribisch gebied, met hogere adoptie en compliance als resultaat.
- Co-creatie sessies en stakeholder workshops gefaciliteerd om visie en aanpak af te stemmen en de klantervaring te verbeteren.
- Gebruikersinterviews, veldonderzoek en service pilots uitgevoerd om klantervaring, compliance en operationele efficiëntie te optimaliseren.
- Bedrijfsprocessen en systeemontwerp verbeterd door multi-disciplinaire samenwerking te stimuleren en systeemdenken toe te passen.
- Organisatie sessies en workshops gefaciliteerd over ontwerpmethoden en agile werkwijzen, om een mensgerichte manier van werken te stimuleren.

2017 - 2019

## Senior UX Designer @CLEVER°FRANKE

UX design | Concept design | UX research | Service design | Product owner

- Meerdere dataplatformen ontworpen met gepersonaliseerde, direct toepasbare inzichten, met verbetering van de bedrijfsvoering als resultaat.
- Complexe datastructuren geanalyseerd en vertaald naar samenhangende systeemontwerpen voor functionele en aantrekkelijke platforms.
- Co-creatiesessies en stakeholderworkshops geleid om bedrijfsdoelen, servicestrategie en waardeproposities af te stemmen.

2014-2017

## Interaction Designer @Mirabeau

UX design | UX research | Design sprints | Concept design

- Interacties ontworpen voor onder andere bankportalen, B2B-webshops en parkeerapps, met verbetering van gebruiksvriendelijkheid en waarde voor klanten.
- Gebruikersinterviews en onderzoek uitgevoerd voor 20+ klanten, met verbetering van klantervaring en efficiëntie over meerdere projecten heen.
- Stakeholdersessies en design sprints geleid om visie en strategie te verhelderen en een design thinking-werkwijze te stimuleren.

## Opleiding

2010 - 2013

MSc Human Technology Interaction  
TU/e Eindhoven

Onderzoek, menselijk gedrag &  
psychologie.

2012 - Semester University of Technology  
Sydney, Australia

2005 - 2010

BSc Industrial Design  
TU/e Eindhoven

Design Thinking, interactie  
ontwerp, concepting & onderzoek.

2007 - Semester Georgia Institute  
of Technology, Atlanta, VS

2008 - 2009

Study Association Lucid  
Bestuursjaar - Secretaris &  
Externe betrekkingen

1999 - 2005

VWO Natuur & techniek  
Bernardinuscollege, Heerlen

## Contact

marigoheijboer@gmail.com  
www.marigoheijboer.nl  
25-01-1987 | Nederlands