



RONALD H.J. PEERINGA

Senior UX Expert

Contact info

+31 (0)6 48191313

ux@lostdog.nl

lostdog.nl

KVK nr: 82056501

Certificaties

MML 1 en 2

HTML5 & CSS3

Talen

Dutch (C2, vloeiend)

English (C1, professioneel)

German (A2, basis)

Awards

Reed Elsevier Innovation

Honour Roll Award, 2014

Educatie

College of Multimedia –

MML2, Multimedia

(1999-2000)

ArtEZ Hogeschool – Bachelor

Graphic Design (1992-1996)

Profiel

Ervaren Senior CX/UX-expert met meer dan 15 jaar werkervaring, waarbij succesvol is samengewerkt met multidisciplinaire teams in internationale omgevingen. Sinds 2013 gespecialiseerd in customer journey mapping.

Wereldwijd meer dan 400 gebruikersinterviews gedaan voor B2C- en B2B-projecten.

Bedreven in het afstemmen van interdisciplinaire teams om bedrijfsdoelstellingen te harmoniseren met klantbehoeften. Gemotiveerd om op feiten gebaseerde, gebruikersgerichte oplossingen te leveren die duurzaam commercieel succes bevorderen. Ik daag voortdurend de status quo uit en denk buiten bestaande grenzen. Ik voer end-to-end onderzoek uit op complexe onderwerpen, waarbij kwalitatieve en kwantitatieve gegevens worden omgezet in bruikbare inzichten. Als teamlid werk ik graag samen met belanghebbenden om strategische beslissingen rechtstreeks te bevorderen.

Specialiteiten

- Customer journey mapping op het gebied van interne gebruikers en externe klanten.
- Strategisch probleemoplossen: bevorder verbeterde resultaten door innovatieve en proactieve aanpak.
- Beheer en monitor complexe gebruikersonderzoeksinitiatieven voor optimale resultaten.
- Uitvoeren van grondige concept- en bruikbaarheidstests met diverse methodologieën.
- Afleiden van bruikbare inzichten via kwalitatieve en kwantitatieve analysetechnieken.
- Identificeren en optimaliseren van end-to-end journeys voor uitzonderlijke gebruikerservaringen.
- Bieden van effectieve UX-coaching en workshops om innovatie en groei te bevorderen.

Werkervaring

Senior UX Researcher Eneco, Freelance (2023)

Systematisch toezicht houden en uitvoeren van onderzoeksinitiatieven gericht op bestaande en potentiële klanten met interesse in dynamische energiecontracten. Het doel is om nauwkeurige inzichten te verschaffen die de strategieën van product- en marketingteams informeren om gericht groei Marktsegmenten te faciliteren.

Resultaten: Het effectief adresseren van de angsten veroorzaakt door de energiecrisis van 2022 resulteerde in een toename van het vertrouwen van klanten, effectievere marketingstrategieën, gemiddelde voltooiingspercentages van meer dan 80% en een vermindering van het afhaken van klanten.

Miro, Dovetail, MS Teams, Figma, UserSense, TestingTime, UsabilityHub, Testbirds, Slack, Keynote

Senior UX Researcher Naturalis, Freelance (2022)

Uitvoeren van grondig onderzoek om de vraag naar DNA-barcodedata, cruciaal voor het monitoren van biodiversiteit met behulp van milieu-dna, te beoordelen. De inzichten uit

de interviews met ervaren experts en gerespecteerde onderzoekers op dit gebied speelden een cruciale rol in de vroege ontwikkelingsfase van ARISE — een geavanceerde infrastructuur ontworpen voor de uitgebreide identificatie van alle (meercellige) soorten.

Resultaten: Rapporteren over de complexiteiten die gepaard gaan met het monitoren en meten van biodiversiteit, en het identificeren van ontbrekende diensten en hiaten in het ondersteunen van de werkstromen van onderzoekers.

Zoom, MS Teams, MS Office

Senior UX Researcher Wolters Kluwer LR, Freelance (2022)

Leiden van gebruikersonderzoeksinitiatieven met belasting- en financieel adviseurs om mogelijkheden voor het ontwikkelen van praktische tools te ontdekken, wat Wolters Kluwer helpt in het verbeteren van het aanbod en versterken van de concurrentiepositie.

Resultaten: Geïdentificeerde hulpmiddelen die nodig zijn voor specifieke taken, en welke daarvan zakelijke kansen bieden voor de verschillende marktsegmenten.

Miro, MS Excel, Dovetail, Slack, Figma, SurveyMonkey

Senior Researcher Experience Lead, Elsevier (2018-2020)

Verantwoordelijk voor het leveren van een naadloze end-to-end reiservaring voor auteurs, redacteuren en reviewers gedurende het publicatieproces van academische onderzoek-artikelen. Zorgen voor ongeëvenaarde ondersteuning en tevredenheid, en het optimaliseren van efficiëntie op elk niveau.

Resultaten: Succesvolle implementatie van een nieuwe review service heeft geleid tot een opmerkelijke vermindering van 30% in de totale publicatietijd bij 40 tijdschriften die deelnamen aan het pilotprogramma. Daarnaast de introductie van een nieuw gereedschap voor het identificeren van reviewers wat geleid heeft tot een aanzienlijke stijging van de acceptatiegraad onder reviewers voor de redacteuren.

Sketch, Invision, Figma, MS Office, Zoom, Confluence, Jira, Trello, Dovetail, Slack, Google Analytics

Senior Research Platform Experience Manager, Elsevier (2016-2018)

Leidde de ontwikkeling en uitvoering van cross-platform oplossingen die in lijn waren met de toewijding van Elsevier aan innovatie en gebruikersgerichtheid. Maakte gebruik van een samenwerkingsgerichte aanpak om multidisciplinaire teams te leiden bij het leveren van naadloze gebruikerservaringen.

Resultaten: Verbeterde downloadconversieratio's en verhoogde betrokkenheidsgraad.

Sketch, Invision, MS Office, Zoom, Confluence, Jira, Trello, SurveyMonkey, Google Analytics

Senior User Experience Manager, Elsevier (2013-2016)

Meerdere projecten waarbij customer journeys zijn opgeleverd, oa.:

- Optimaliseren van de klantlevenscycli voor instellingen die zijn geabonneerd op de belangrijkste producten van Elsevier (ScienceDirect, Scopus en ClinicalKey);
 - Optimaliseren van klantvraag afhandeling van de verschillende support teams in Right-Now en Knowledge Center;
-

-
- Verbeteren van de ervaring voor Elseviers handelsklanten;
 - Verbeteren van de ervaringen voor gebruikers die betrokken zijn bij het publicatieproces van artikelen;
 - Verbetering van het proces voor auteurs om de gegevens op hun eigen profielen te corrigeren.

Resultaten: Het Ontwikkelde gestandaardiseerde onboarding- en verlengingsprocessen voor instellingen met abonnementsovereenkomsten, o.a. door de introductie van health checks die eerder identificatie van churn-risico's mogelijk maakten.

Vermindering in klantvragen en hogere percentage in antwoord tijdens eerste contact.

Identificeerde pijnpunten in het publicatieproces en gaf aanbevelingen aan de verschillende betrokken teams. Verlaging van het aantal ondersteuningsoproepen van auteurs en vermindering van abonnementsannuleringen.

RightNow, Sketch, Photoshop, Invision, MS Office, Zoom, Confluence, Jira, Trello, SurveyMonkey, Qualtrics, Usabilla, Omnigraffe, Balsamiq, Google Analytics

Senior User Experience Specialist, Elsevier (2007-2013)

Leidend het UX-team voor Scopus, de vooraanstaande abstracte en citatiedatabase die wordt gebruikt door meer dan 5000 academische, overheids- en bedrijfsinstellingen wereldwijd. Het leiden van belangrijke initiatieven, zoals het coördineren van concept- en bruikbaarheidstests om ontwerpen te valideren met eindgebruikers, het leveren van impactvolle presentaties van bevindingen aan belangrijke stakeholders, en het waarborgen van tijdige levering van UI-specificaties voor elke release.

Resultaten: Speelde een cruciale rol in het vroege succes van Scopus bij de implementatie van intuïtieve en impactvolle functies. Dit zorgde ervoor dat Scopus zijn belangrijkste concurrenten overtrof, waardoor het de meest gebruikte en gewaardeerde referentiedatabase werd onder academici wereldwijd voor het raadplegen van papers en het beoordelen van onderzoekers.

Sketch, Adobe Creative Suite, Invision, MS Office, Zoom, Confluence, Jira, Trello

Interaction Consultant, Eperium (2006-2007)

Het ontwikkelen van visueel en interactief ontwerp voor e-commerce applicaties en winkels voor verschillende B2C- en B2B-bedrijven, zoals FacilityLinq, OTTO, Top1Toys, Rezidor Hotel, BCC, Otto, Bouwmaat, Doove, Pluswinkel, MDY, Euretco, Imes Dexis.

Resultaten: Verhoogde online verkopen na de upgrade naar een gebruiksvriendelijke interface voor zowel de winkel als de backoffice-toepassing, wat resulteerde in verbeterde efficiëntie en verminderde trainingsduur.

Adobe Creative Suite, MS Office, Jira

Interaction / Web Designer, Bade (2001-2006)

Beheren van online initiatieven vanaf het begin tot de oplevering. Ontwikkelen van bedrijfsidentiteiten en boekontwerpen voor prestigieuze klanten zoals Bruna, Spectrum, Forte Uitgevers, Tirion, Sherpa, Connexion, en het Global Initiative on Psychiatry.

Resultaten: Leveren van kosteneffectieve websites die worden ondersteund door gebruiksvriendelijke CMS, waardoor klanten moeiteloos hun online aanwezigheid kunnen beheren. Creëren van visueel aansprekende ontwerpen die resoneren met het publiek en merkconsistentie behouden over verschillende media en promotiekanalen.

Adobe Photoshop, Illustrator, Indesign, Quark, MS Office

Web Designer, Clockwork (2000-2001)

Het ontwerpen van e-commerce websites en B2B-applicaties voor gerenommeerde internationale klanten, waaronder Wehkamp, SUN Microsystems, Douwe Egberts, OHRA, PGGM, Hypotheekshop en Kappa Packaging.

Resultaten: Het transformeren van gevestigde merken tot boeiende online ervaringen, met behoud van de herkenbare bedrijfsidentiteit.

Adobe Photoshop, Illustrator, Indesign, Quark, MS Office
