

	<b>RELATIE-EVALUATIE</b>	<b>PROCESEVALUATIE</b>	<b>CONTACTEVALUATIE</b>
<b>DOELSTELLING</b>	Bepalen prioriteiten.	Procesverbetering.	Verbeteren klantcontact.
<b>DOELGROEP</b>	Dwarsdoorsnede klantbestand.	Klanten met recente ervaring.	Klanten met recente ervaring.
<b>SCOPE</b>	Breed, alles wat meespeelt.	Focus op de recente ervaring  met de stappen in het proces (mini-klantreis).	Focus op de recente ervaring met het specifieke klantcontact.
<b>UITKOMSTEN</b>	Generiek beeld.	Gedetailleerd beeld, inclusief samenhang tussen opeenvolgende touchpoints.	Gedetailleerd beeld van het specifieke contact.
<b>TOEPASBAARHEID</b>	Bepalen van peerpunten op strategisch niveau.	Vaststellen sterke en verbeterpunten. Definiëring van oplossingsrichtingen 1-op-1 klantbehoud.	Verstellen sterke en verbeterpunten. Definiëring oplossingsrichtingen 1-op-1 klantbehoud.
<b>FREQUENTIE</b>	Jaarlijks, veranderingen worden langzaam zichtbaar.	Periodiek of continu. Veranderingen worden snel zichtbaar.	Continue. Veranderingen snel zichtbaar.
<b>ANALOGIE</b>	Breedbeeldfoto: alles staat erop (veel context), maar details zijn moeilijk te zien.	Foto ingezoomd op een situatie. Overzicht over het proces en context.	Detailfoto, ver ingezoomd op één onderwerp. Scherp beeld met veel detail. Context soms lastig te zien.