

Een ecosysteem ontwerpen dat samen de klant ECHT op één zet?

PvKO x Essense

Sprekers

- BOL
- Rotterdam The Hague Airport

→ 3 oktober 2024, Amsterdam



17.30 Inloop met hapje & drankje



18.30 Welkom en opening dagvoorzitter
Noor Schopman

18.50 Presentatie Bol
Mark van der Heijden & Linde Erinkveld

19.25 Presentatie Rotterdam/The Hague Airport
Desiree Breedveld

20.00 Korte Pauze

20.15 Interactieve paneldiscussie

20.55 Afronding en afsluiter
Noor Schopman

21.00 Napraten met een borrel

hi there!

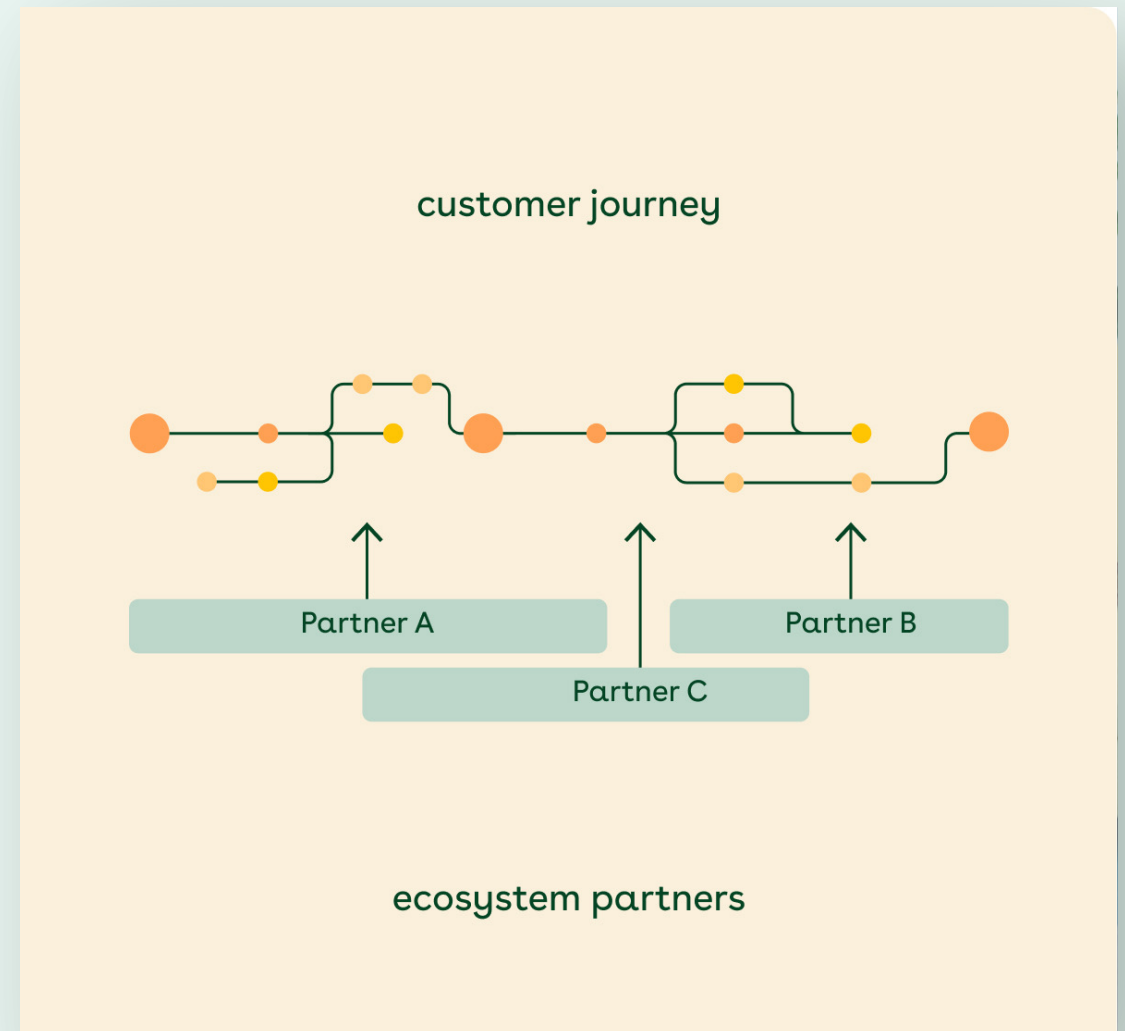


Noor Schopman
Commercial Director

en ecosysteem ontwerpen dat samen de klant ECHT op één zet?

Vandaag

- Hoe zorgen we voor **een consistente beleving** als de klantbeleving afhankelijk is van vele partners?
- Hoe verhogen we hierbij **de waarde voor de klant** maximaal?
- En hoe kunnen we **journeys inrichten** over verschillende bedrijven heen?



→ introductie Essense

organise, implement & execute CX management for business impact

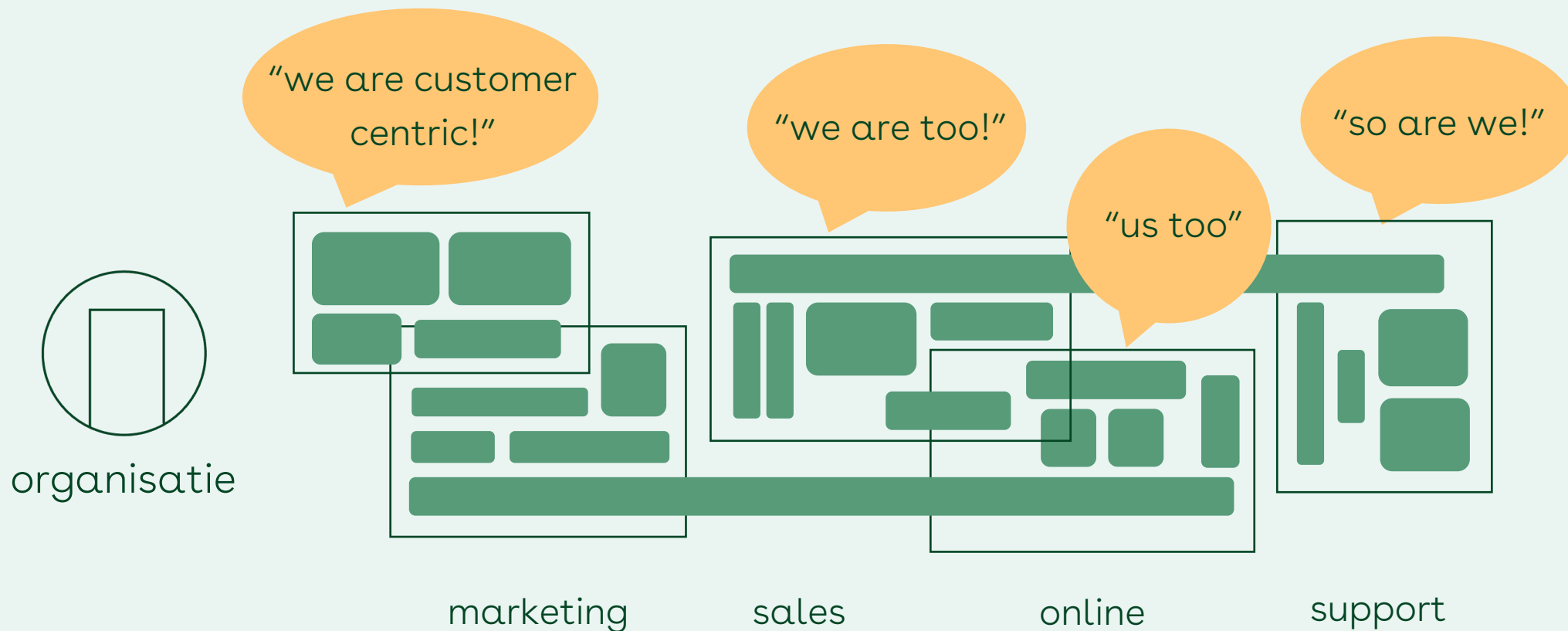
- › organise customer-centric transformation
- › implement data-driven journey management
- › execute customer research & optimisation



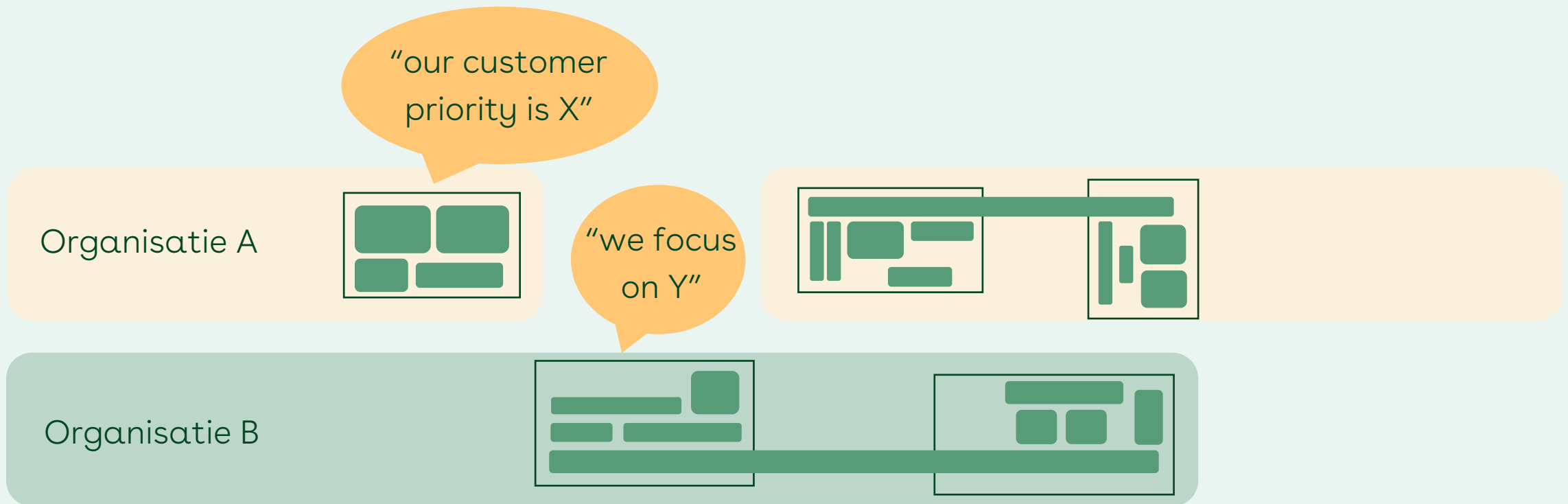


visie Essence

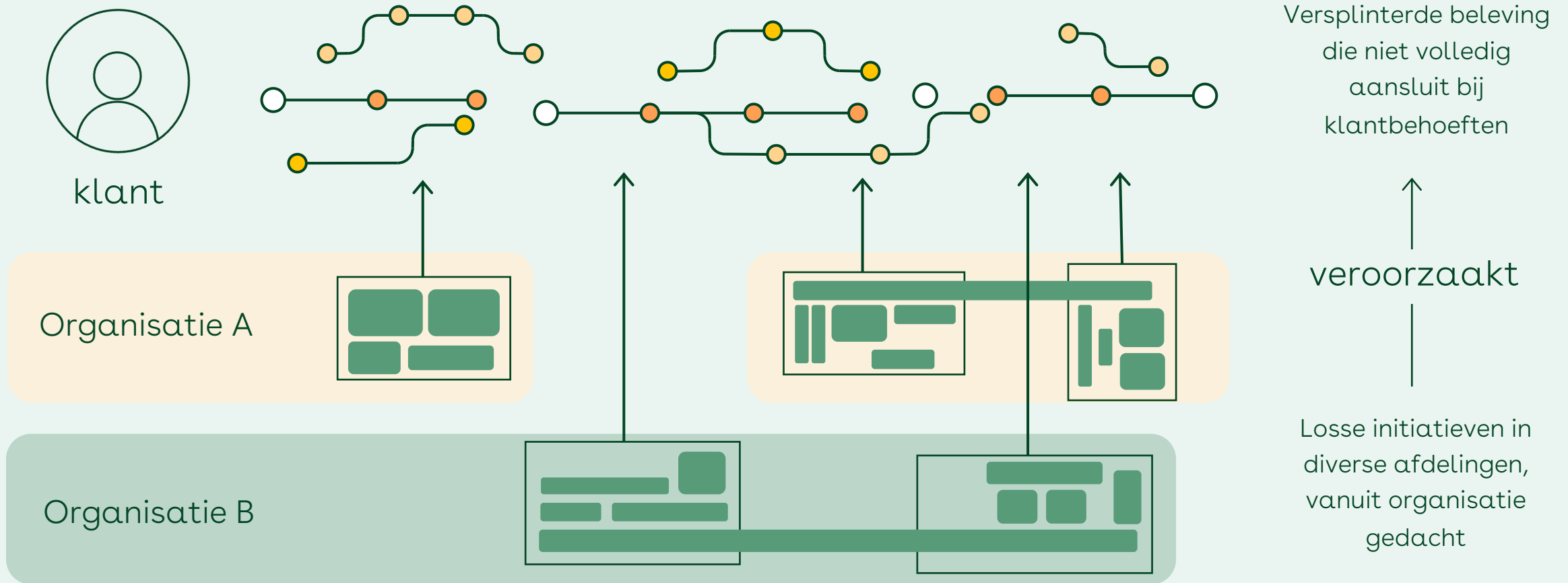
afdelingen in organisaties werken vaak in silos



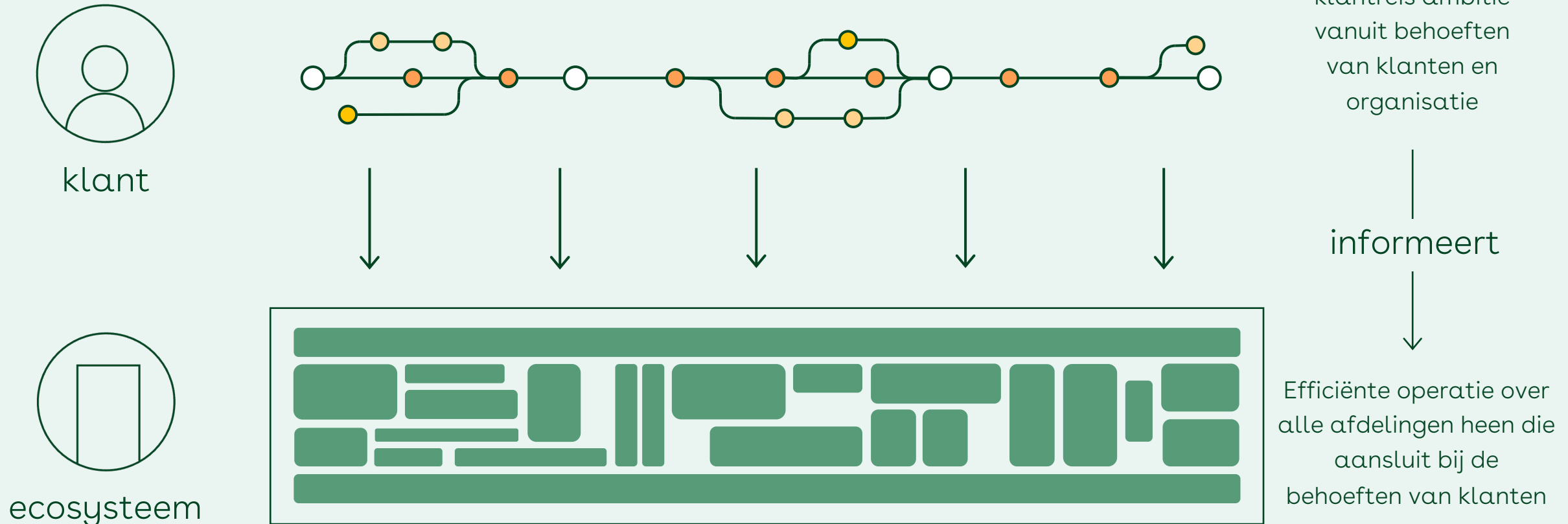
samenwerking met partners maakt dit nog complexer



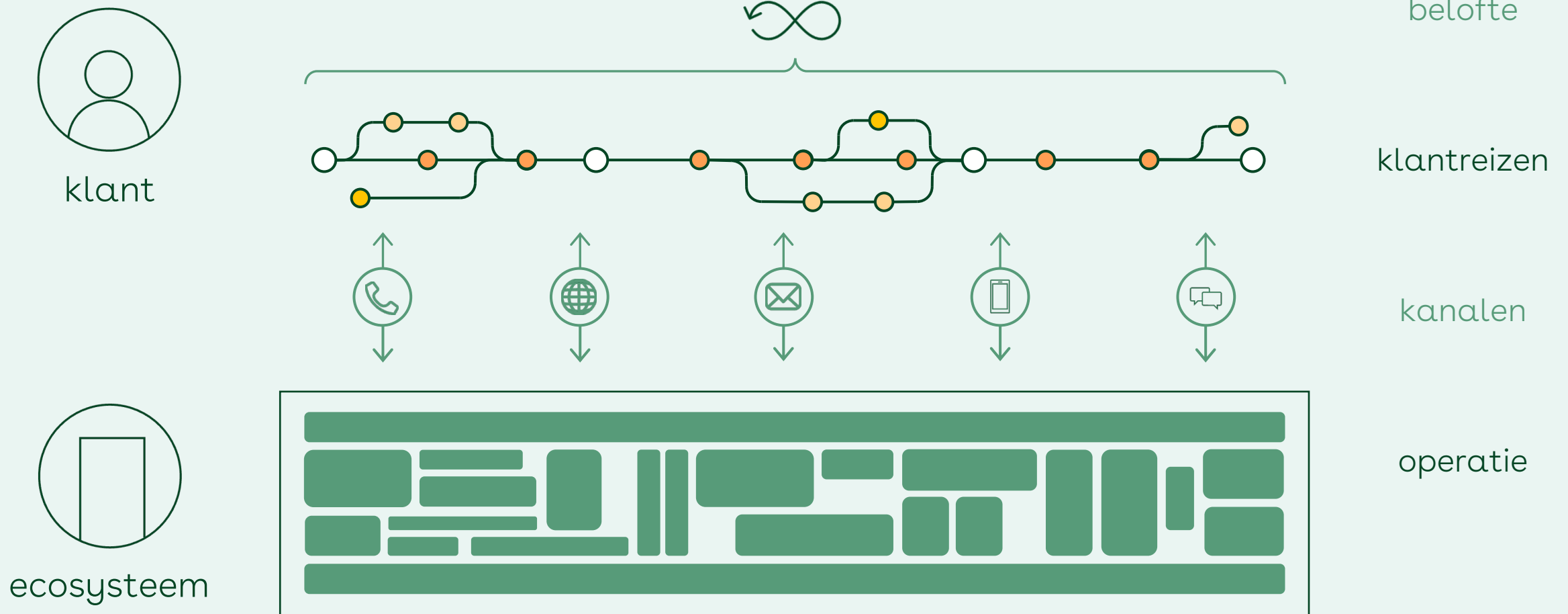
wat resulteert in een chaotische ervaring (inside-out)...



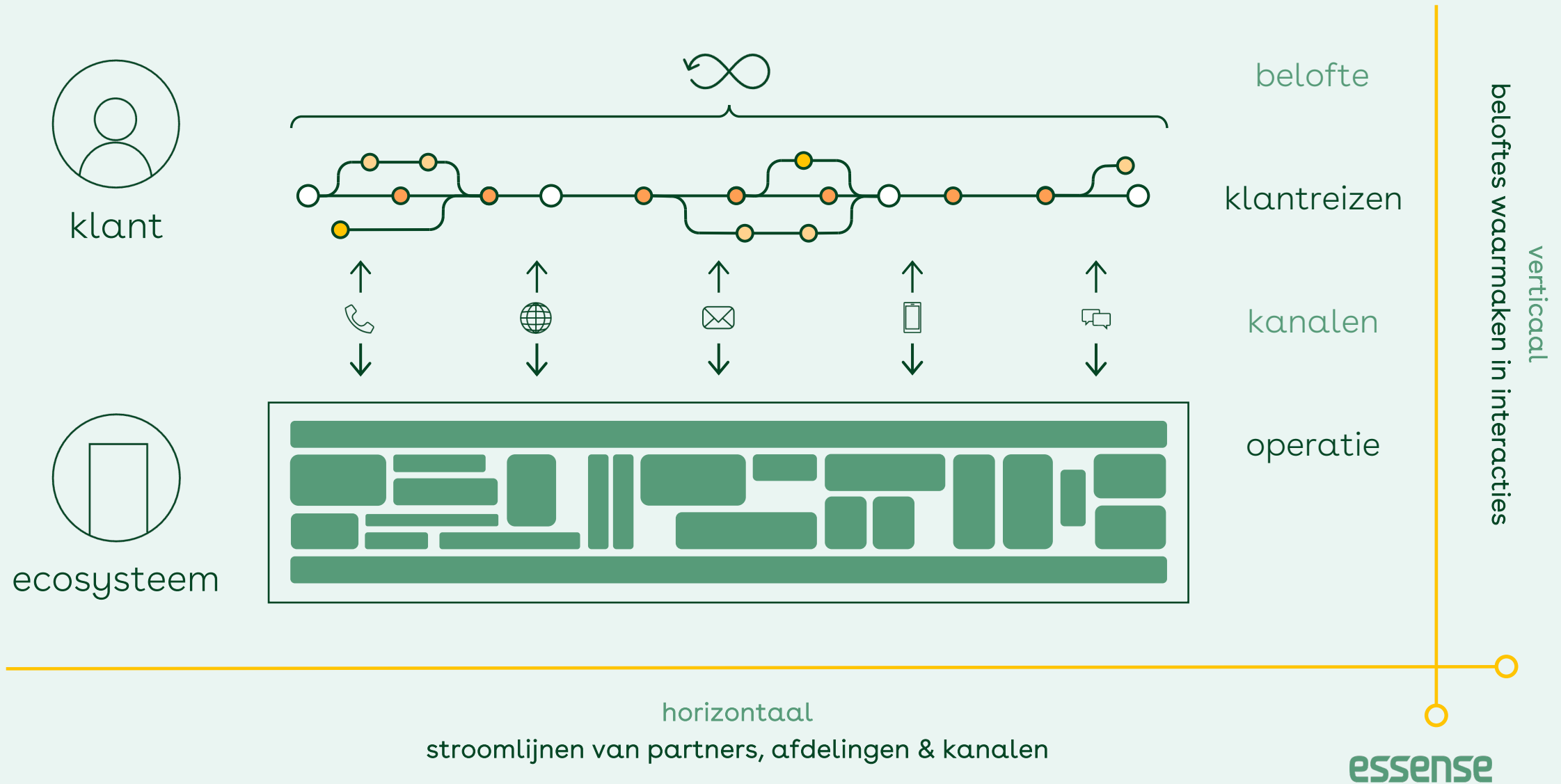
...in plaats van klantgericht vanuit klantreizen (outside-in)



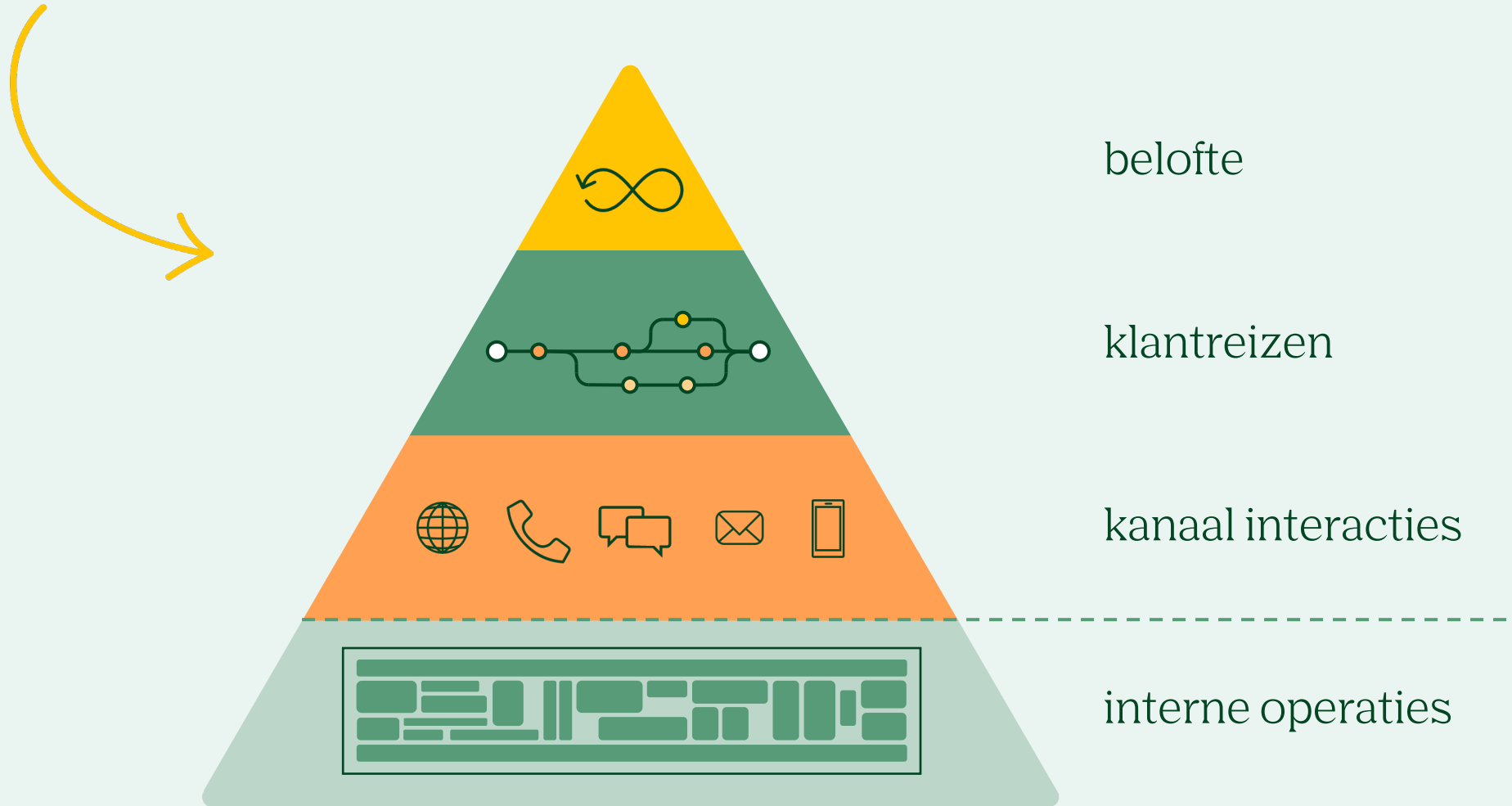
...zo verbind je belofte aan interactie en operatie...



...door horizontaal en verticaal af te stemmen.

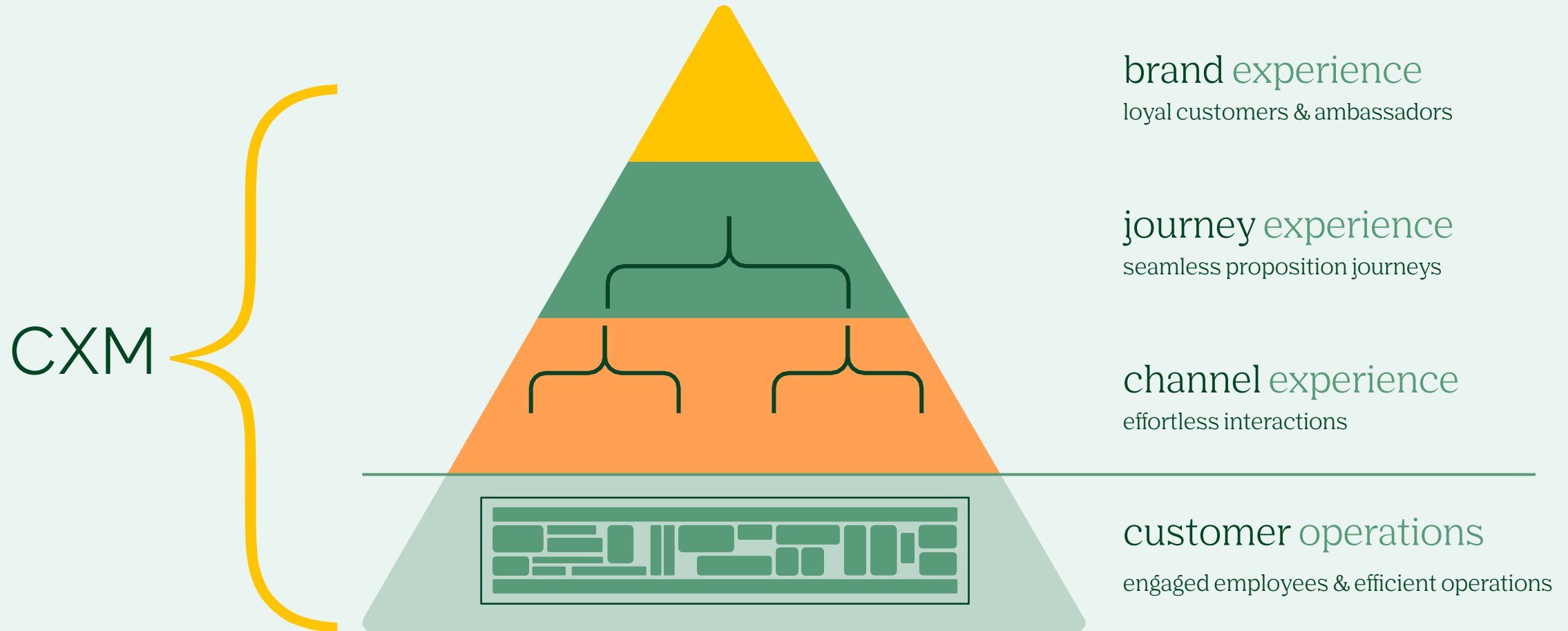


CX management verbindt de verschillende lagen



...and Journey management is the vehicle!

als je de klantbeleving wilt beheren kijk je dus
naar alle lagen



...and Journey management is the vehicle!

wij weten dat een klantgerichte werkwijze ROI oplevert

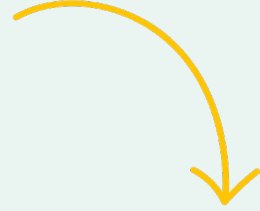


Hogere omzet	Kosten reductie	Klant tevredenheid	Klant loyaliteit
5-10% omzetgroei van CX leiders versus achterblijvers	15-25 % kostenreductie in 2 tot 3 jaar	85% van de kopers zijn bereid meer te betalen voor een geweldige CX	72% deelt een positieve CX met 6 of meer mensen
Forrester	Tempkin Group	Adobe & Ecoconsultancy	Kolsky



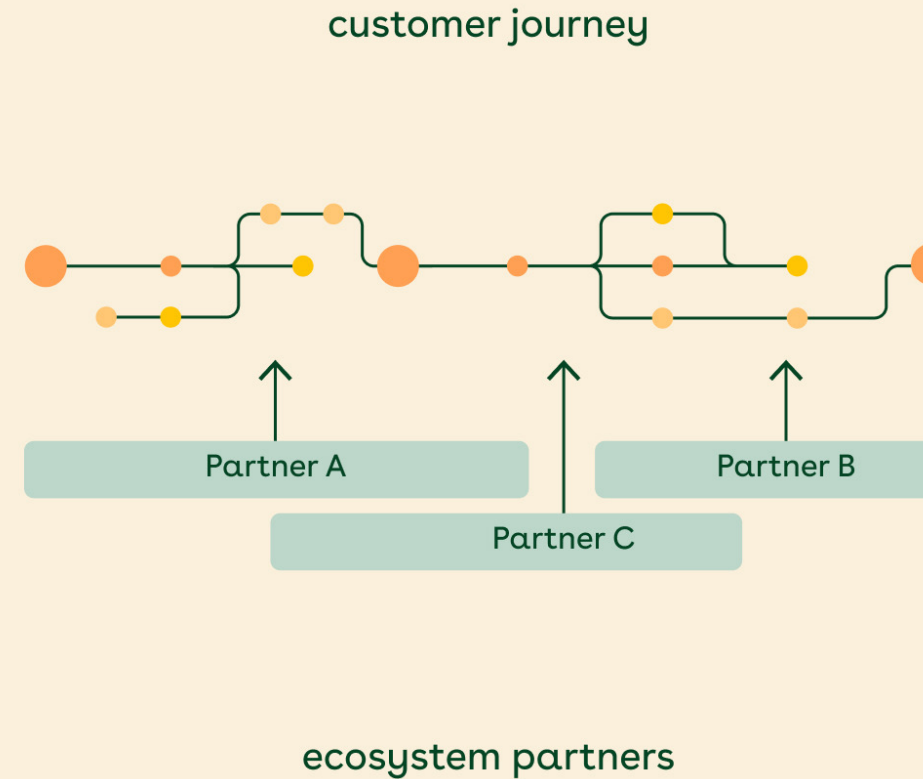
Trends
in ecosystemen die de
klant ECHT op één zet

trend #1

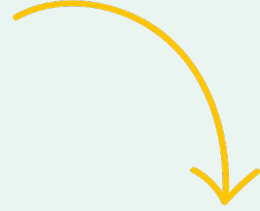


Van ego naar ecosysteemdenken

- Cross-industry partnerships
- Samenwerking over ketens en sectoren heen
- Platformmodel

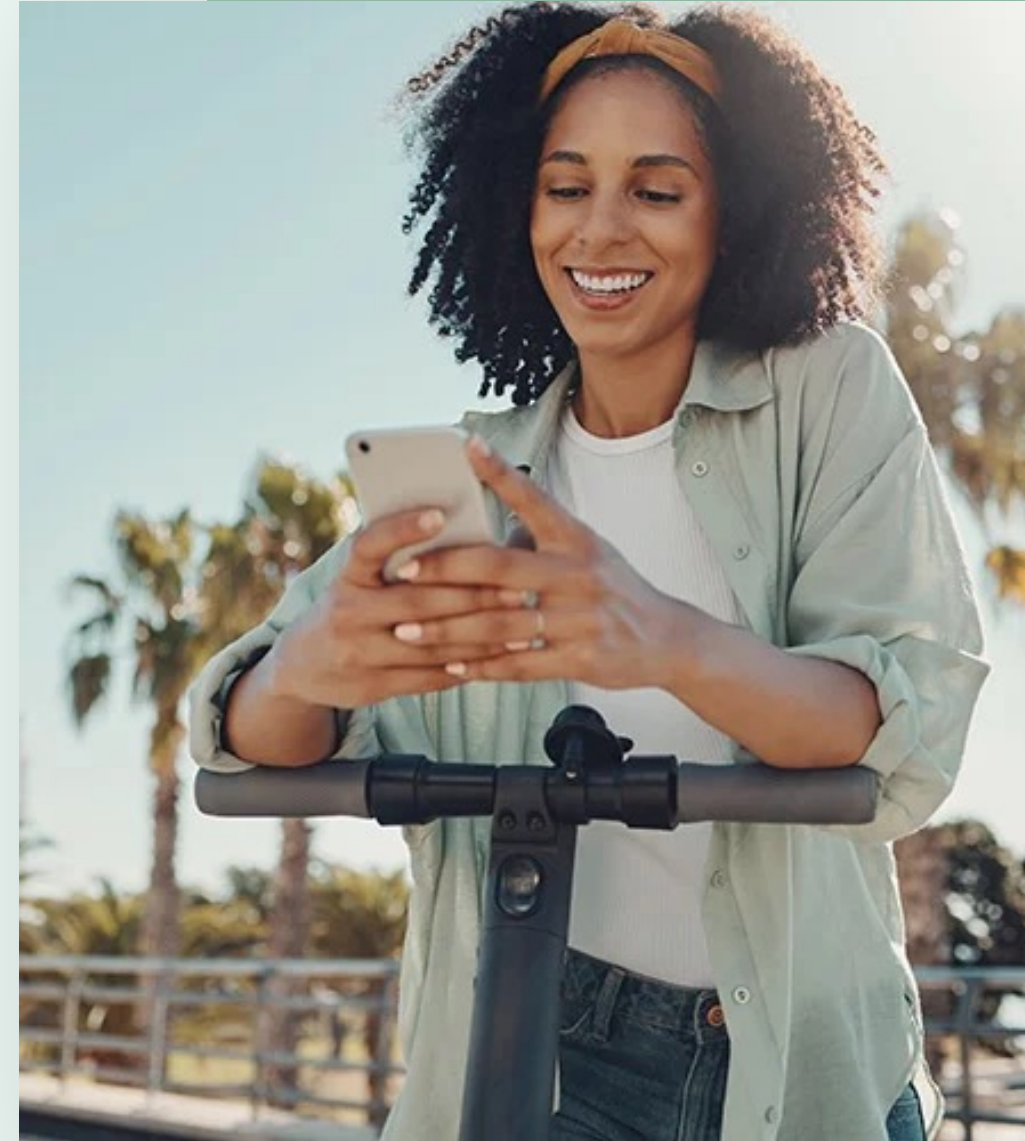


trend #2

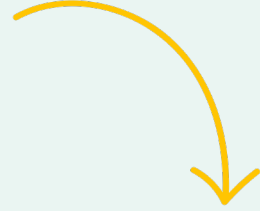


Samen sneller naar betere beslissingen met data en AI.

- Data en inzicht uitwisseling zal beide partners versterken.
- Hyperpersonalisatie & voorspellend vermogen
- Combineren van data bronnen helpen voor realtime inzicht & verbeterde CX

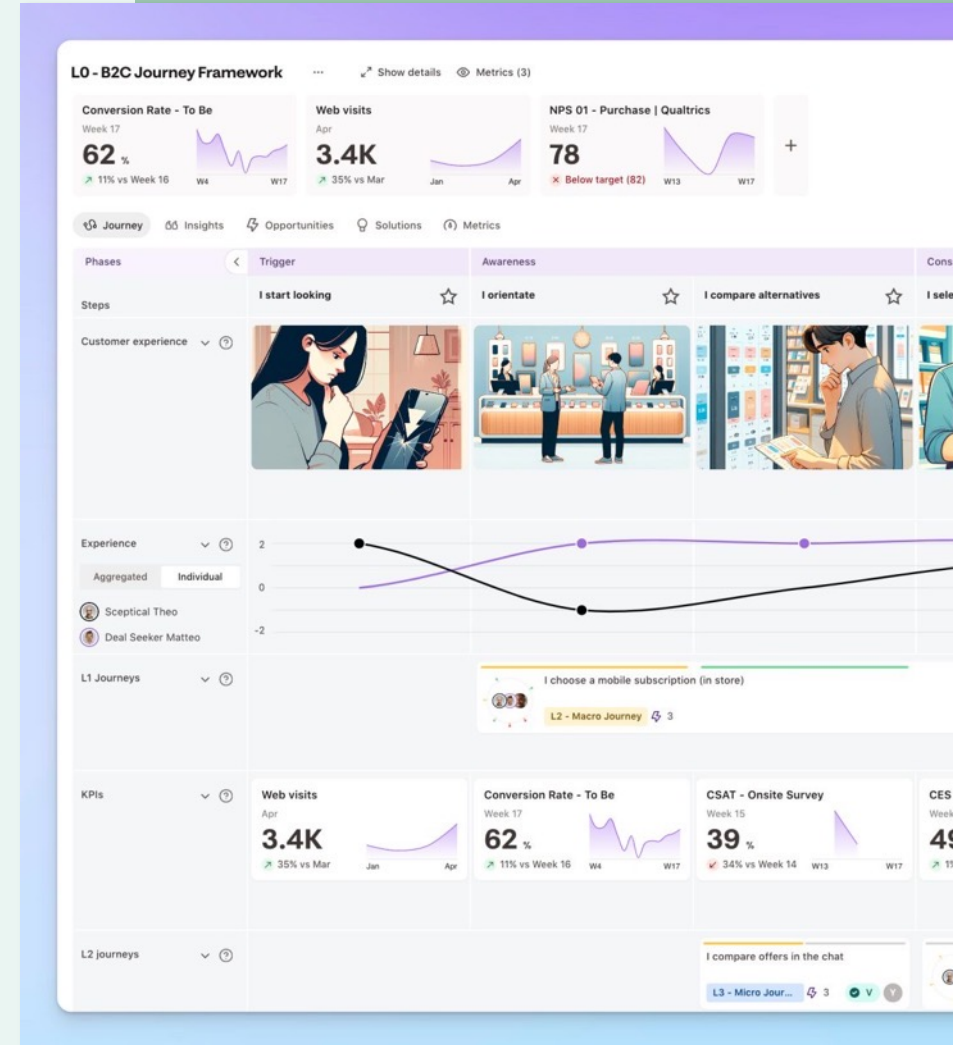


trend #3



Journey management systemen als enabler voor klantgerichte ecosystemen

- Faciliteren klantgerichte journeys en bieden tools aan dienstverleners.
- Creëren positieve ervaringen voor zowel klanten én partners in het ecosysteem.
- Bieden schaalbare en flexibele CX-oplossingen



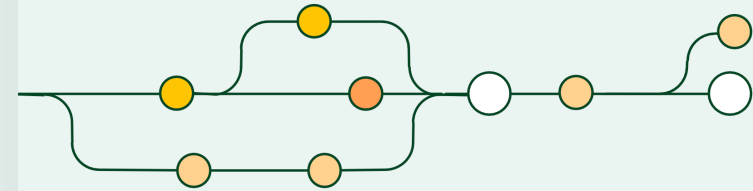
data-driven journey management



certified
partner of

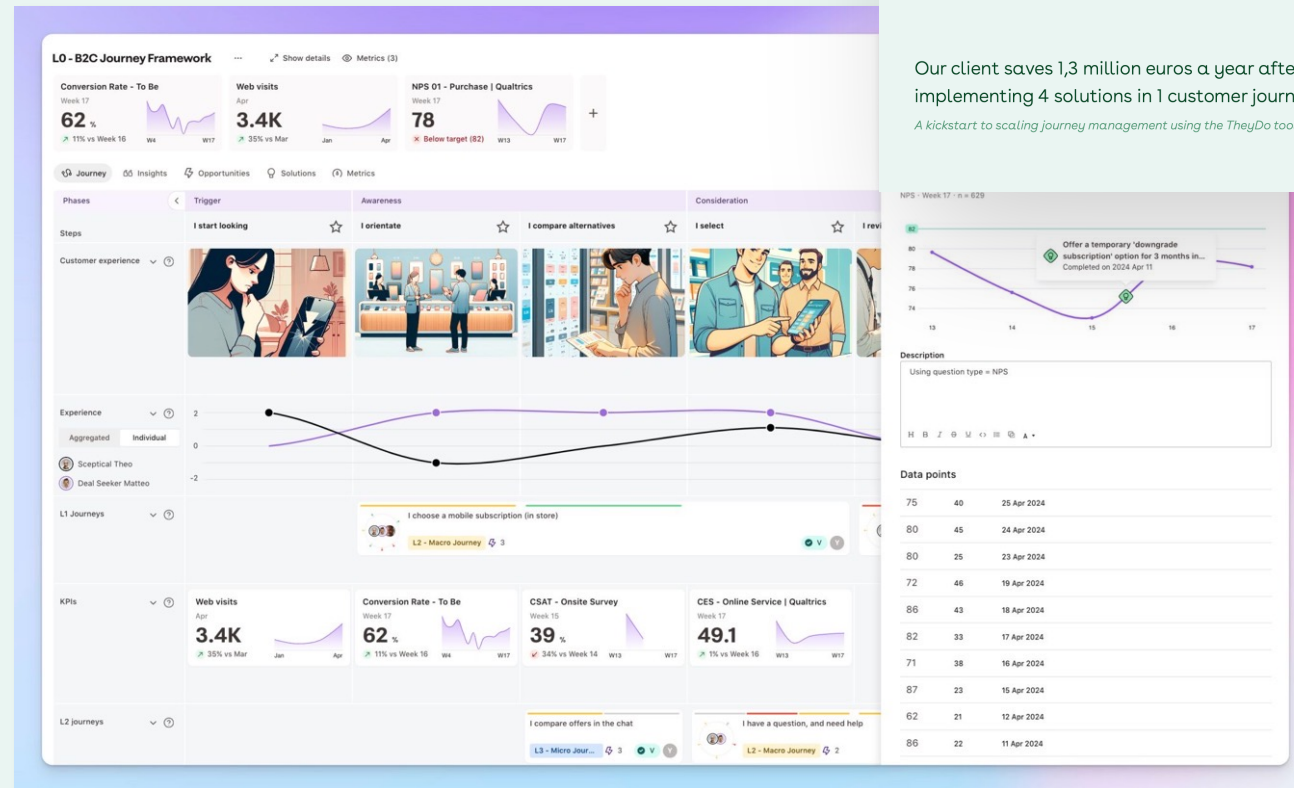


The ROI of Journey Management



Our client saves 1,3 million euros a year after
implementing 4 solutions in 1 customer journey.

A kickstart to scaling journey management using the TheyDo tool



→ Afronding

tot ziens, bij onze events

- Roundtable events every month
- 15 oktober journey management

essense

your hands-on
customer experience agency

CX management for business impact

our upcoming events:

inspiration session
PvK0: Een ecosysteem ontwerpen dat samen de klant ECHT op één zet

Thursday
3 October
17:30 - 22:00

Essense office
James Wattstraat 100
Amsterdam

roundtable session
kickstarting journey management

Tuesday
15 October
15:00 - 18:00
(doors open at 14:30)

Essense office
James Wattstraat 100
Amsterdam

executive roundtable: invite only
from journeys to business results

Tuesday
5 November
14:00 - 18:00
(doors open at 13:30)

Essense office
James Wattstraat 100
Amsterdam

roundtable session
the sense and nonsense of ROI in CX

Thursday
12 December
15:00 - 18:00
(doors open at 14:30)

Essense office
James Wattstraat 100
Amsterdam

scan the QR to see our list of upcoming events



essense
Your Customer First

essense

your hands-on
customer experience agency



brand promise
journey experience
channel performance
operational excellence

Promise framework © by Essense

hire us to help you:

organise, implement & execute
CX management
for business impact

- › organise customer-centric transformation
- › implement data-driven journey management
- › execute customer research & optimisation

the business impact of customer excellence

1

more (loyal) customers

Customer-centric working leads to more relevant services that match the needs and expectations of your customers.

2

efficient operations

Optimising your service delivery from a journey perspective helps you to identify gaps and bottlenecks for streamlining your operations.

3

customer focus

Working with a clear customer promise and way-of-working guides your teams, and drives an engaged organisation to deliver results.

some of our clients:





scan the QR to explore our upcoming events!



+31(0)20 737 1881

hello@essense.eu

James Wattstraat 100
Amsterdam

Mon - Fri | 9 - 18

www.essense.eu

essense
your customer first

essense
your customer first

 essense.eu