



PvKO nieuwsbrief

- Nieuw lid RET
- Succesvol Innoveren
- Wij zijn Echt Waarmaken
- Ronde Tafel AI
- Geloof, hoop & liefde



Last call! Inspiratiesessie Succesvol Innoveren met topsprekers

'Design Driven Business Innovation zet de klantbeleving centraal in het innovatieproces. Op basis van Deep Customer Insights worden op een iteratieve en co-creatieve manier nieuwe dienstverleningsconcepten ontwikkeld die toegevoegde waarde opleveren voor de doelgroep en de organisatie.' Aldus **Dr. Wietze van der Aa** (Amsterdam Center for Service Innovation) en **Dr. Geke van Dijk** (STBY Londen en Amsterdam). **Welkom in de wereld van succesvolle innovaties!** Leer van deze vooraanstaande experts en spiegel je aan de praktijkcase van **Vivat** en **Creative Dock**.

[Meld je nog snel aan voor 19 maart](#)



Leuk kennis te maken! Wij zijn Echt Waarmaken!

Wij laten ons graag inspireren door PvKO! We delen onze kennis en expertise graag met het netwerk van PvKO en kijken uit naar verbinding op het vlak van kennis, inspiratie en netwerken! **Monique van den Heuvel & Mireille Sikkes**
Echt Waarmaken

[Lees waarom Echt Waarmaken lid is geworden](#)



Inspiratiesessie Data Driven Customer Experience Insights: 4 april middag

Hoe kun je na Customer Journey Mapping de klantreis data-driven gaan verbeteren en besturen? Hoe zorg je voor meer blijde klanten? Hoe breng je de klanttevredenheid omhoog en de kosten omlaag? Ongetwijfeld is je bedrijf bezig met het in kaart brengen van de Customer Journey. Vaak zal dit echter een theoretische of kwalitatieve aanpak zijn, terwijl je wilt weten hoe het écht zit.

Op woensdagmiddag 4 april zijn we te gast bij de Jheronimus Academy of Data Science. **ABN AMRO en Coöperatie VGZ** delen hun ervaring en leerpunten!

[Meld je aan voor deze sessie in 's-Hertogenbosch](#)



Nieuw lid RET stelt zich voor

Hoe kan RET als eerste stadsvervoerder in Nederland een ACHT voor klantbeleving verdienen? PvKO is voor ons een belangrijke inspiratiebron bij het realiseren van deze ambitie. Daarnaast zijn wij altijd bereid onze aanpak en werkwijze op dit gebied met jullie te delen. We kijken uit naar inspirerende ontmoetingen binnen de community PvKO! **Lesly Broekaart, Projectleider servicegerichtheid & innovatie RET**

[Lees meer over RET](#)



februari jl.

employee
ctor en
ogeschool
nt als
essen en het
den we naar
en Gazelle.

[Lees meer over hoe Frans Reichardt, voorzitter PvKO, de Inspiratiesessie heeft ervaren!](#)



Nog TWEE plekken: PvKO Ronde Tafel AI in samenwerking met ABN AMRO

Op woensdag 28 maart organiseert PvKO voor haar gebruikersleden (opdrachtgevers) een Ronde Tafel over het onderwerp Artificial Intelligence. Deze keer in samenwerking met ABN AMRO. In een kleinschalige setting met maximaal 15 inhoudelijke experts gaan we in op de thema's **Customer Interaction Enabling** en de groei van **Online Selfservice** als waardevol kanaal binnen een excellente customer service strategie.

[Schrijf je in voor de Ronde Tafel AI](#)

Events PvKO & Partner Events

PvKO Inspiratiesessies en Ronde Tafels

- 19 mrt - [Inspiratiesessie Succesvol Innoveren](#)
- 28 mrt - [Ronde Tafel Artificial Intelligence "Van Omnichannel naar Optichannel"](#)
- 04 apr - [Inspiratiesessie Data Drive Customer Experience Insights](#)
- 17 mei - [Inspiratiesessie Speech Recognition | Robots | Chatbots](#)
- 27 juni - [Inspiratiesessie VR | AR + Algemene Ledenvergadering PvKO](#)

Partner Events

- 15 mrt - [B2B Marketing Forum 'Connecting the Dots'](#)
- 12 apr - [Social Today](#)
- 19 apr - [CustomerFirst Awards 2018](#)

Veel succes deze maand.....

... met klantgedreven innoveren! Zoek je nog wat leesstof hierover? Dan beveel ik je van harte aan het net verschenen handboek *This is Service Design Doing; Applying Service Design Thinking in the Real World* (Stickdorn, Hormess, Lawrence, 2018). Onze keynote van 19 maart, Geke van Dijk is een van de co-auteurs!

Karoline Wiegerink, directeur PvKO

[Nog geen lid van PvKO? Bekijk hier de voordelen en meld je aan!](#)

Volg ons op social media



PvKO Partners



[Uitschrijven op deze mailing](#) - [Mail online bekijken](#)