

A warm, orange-toned photograph of a man and a woman smiling and looking at a laptop screen in a kitchen. The man is on the left, and the woman is on the right, with her arm around his shoulder. In the background, a stove with a frying pan and a wooden countertop are visible.

underlined

Building Data Driven Customer Experience

PVKO sessie 8 december

Theo van der Steen

A Broad Horizon Company

Update CX Performance Management - Zes cruciale thema's voor een sprong voorwaarts

PLATFORM KLANTGERICHT ONDERNEMEN

VOOR CRM ASSOCIATION NL

1. De NPS alleen helpt je niet verder in CX
2. Pauze
3. Show me the money (onderbouw de CX)

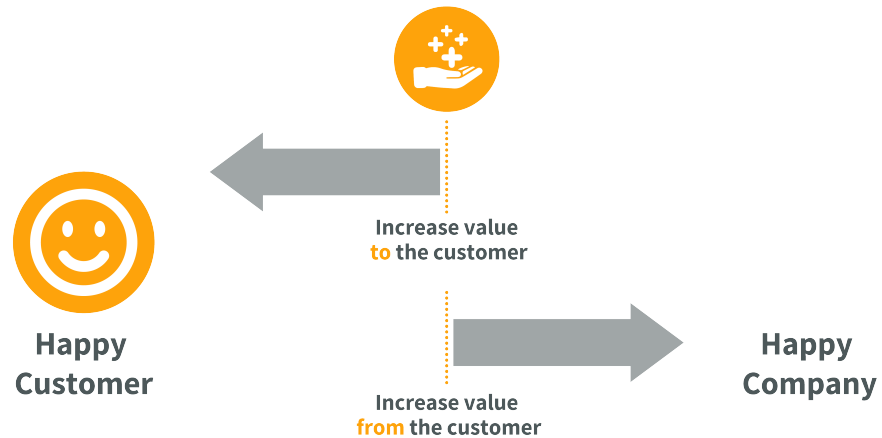
Disclaimer:

Thema's vertelt vanuit het meetperspectief anno 2020, de wereld van digitaal, data science en artificial intelligence.



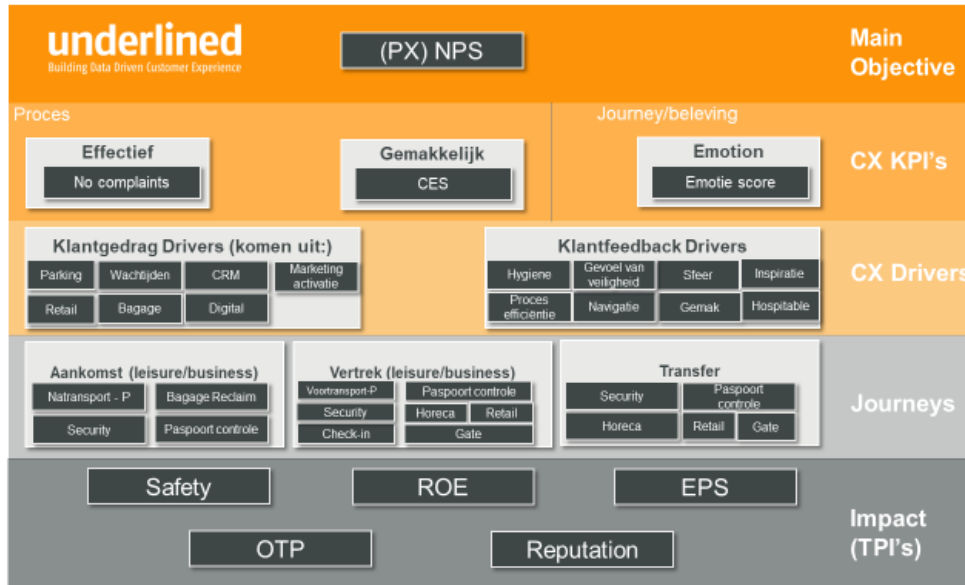
4. Show me the money (onderbouw de CX)

Return on Experience



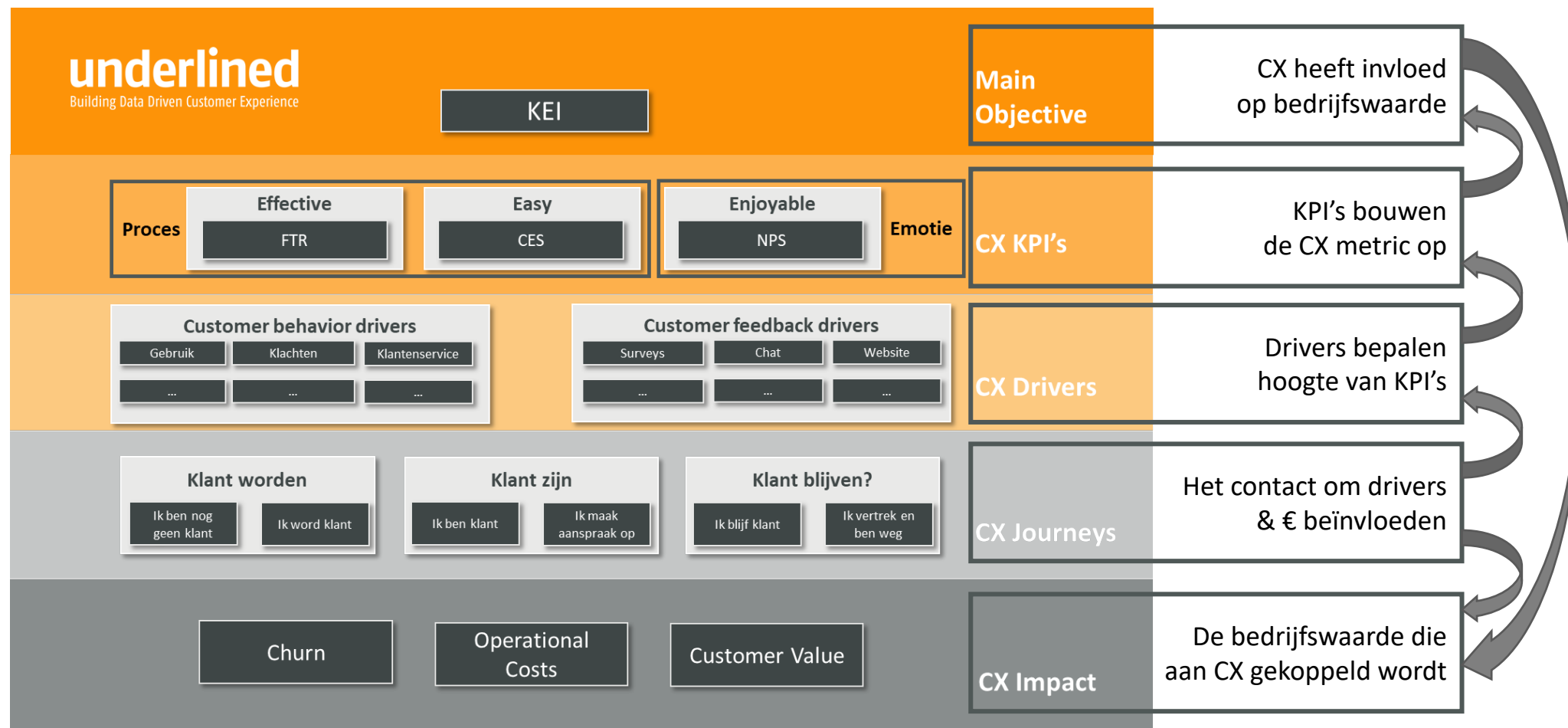
- Leiders in CX creëren businesswaarde door een betere klantbeleving

CX Insights Framework; Blauwdruk voor CX, Data & Metrics vanuit klant en organisatie

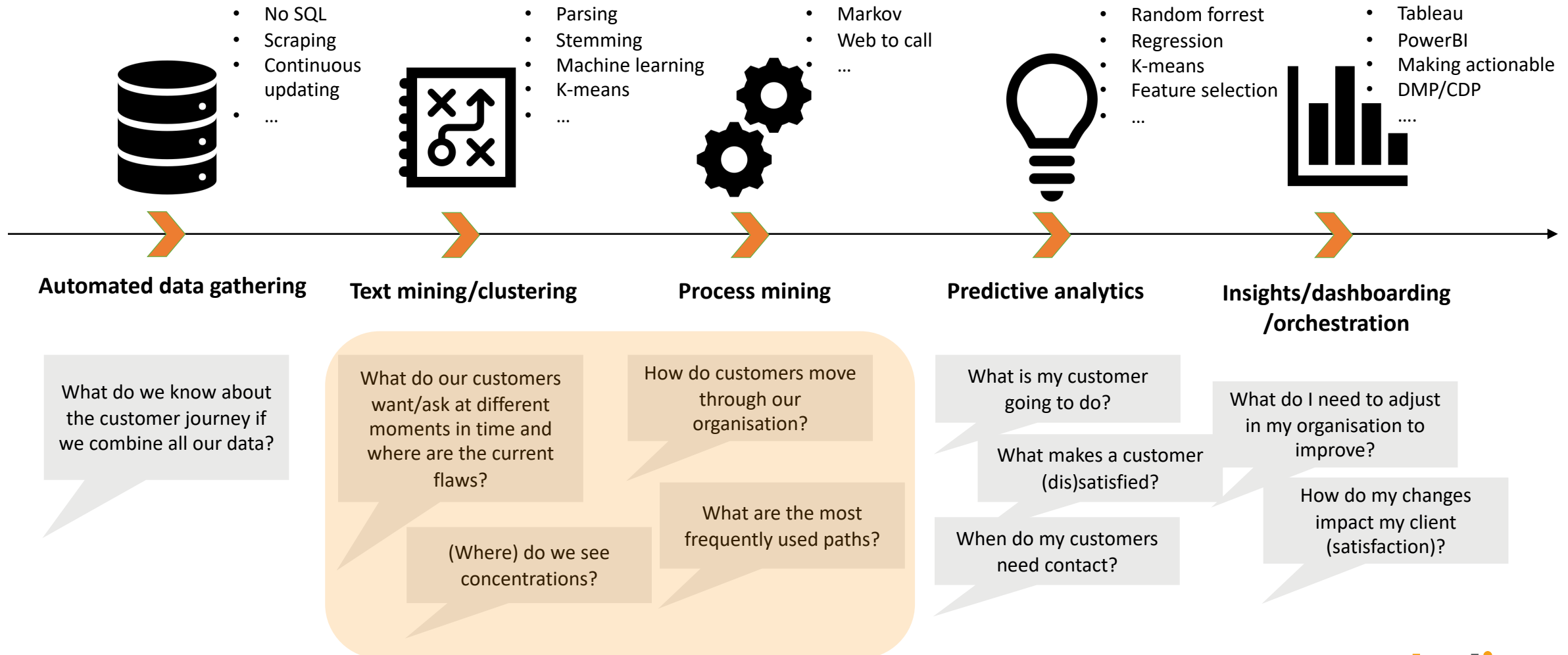


- Ontstaan CX Insights Framework, 2017 tot nu.
- Aan welke knoppen moet ik draaien om CX én de gekoppelde bedrijfswaarde te beïnvloeden?
- Gebruik moderne data science toepassingen
 - Tekst mining
 - Vector analytics
 - Driver & impact modellering
 - Proces mining
 - Emotion mining

Samenhang lagen



Data science magic



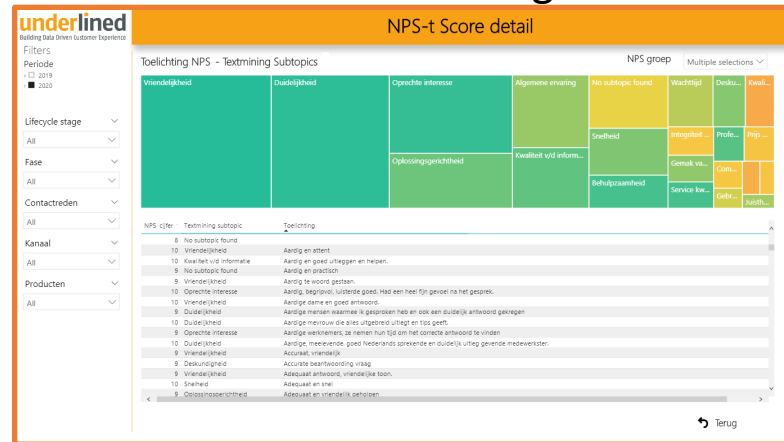
De rol van customer feedback surveys, nu en in de nabije toekomst



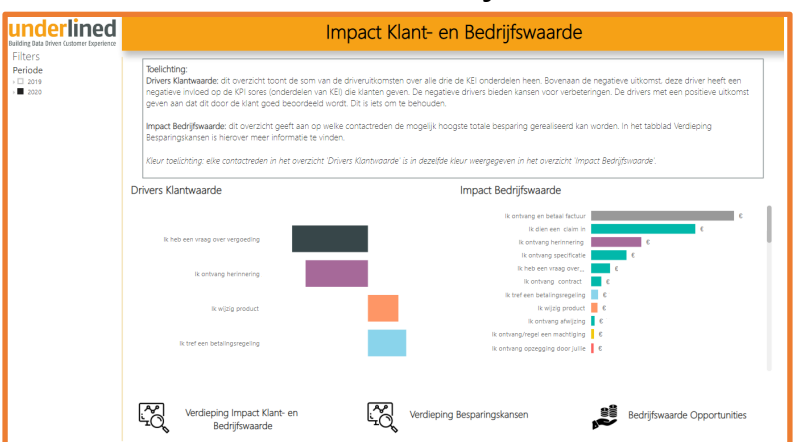
- Iedere databron heeft zijn eigen verhaal
- Organisaties zijn agile geworden; feedback kan niet voorzien in continue veranderbehoefte, simpelweg te veel kort cyclische vraag naar insights!
- Feedback als bron voor klantperceptie, liefst in verhaal vorm en meerdere feedback stromen (enquête, web, social) heeft altijd waarde!
- Feedback steeds meer voor 'Filling the gaps': Unieke inzichten waar klantperceptie essentieel is en die niet uit andere databronnen verkregen kan worden.
- Open vragen geven kleur & context aan klantfeedback, CX feedback is anders dan closed loop feedback!

Prioriteren en sturen op waarde voor de klant en de organisatie

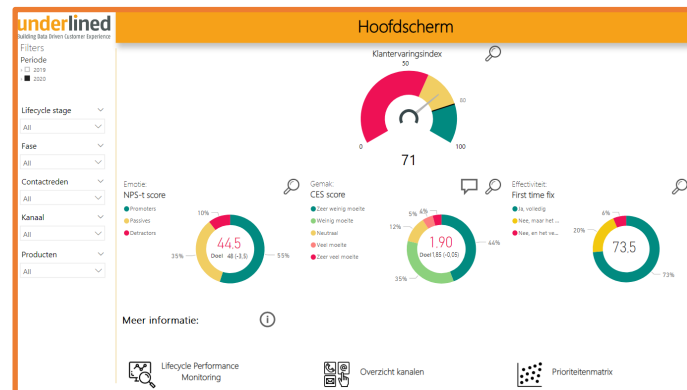
Tactisch – Feedback duiding



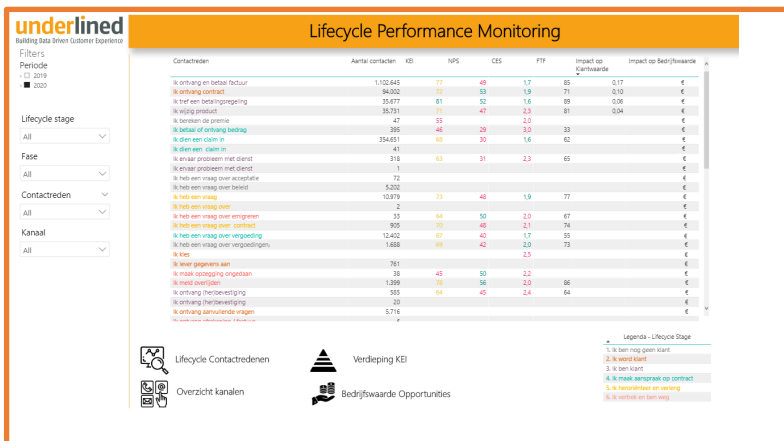
Tactisch – Klant & Bedrijfswaarde



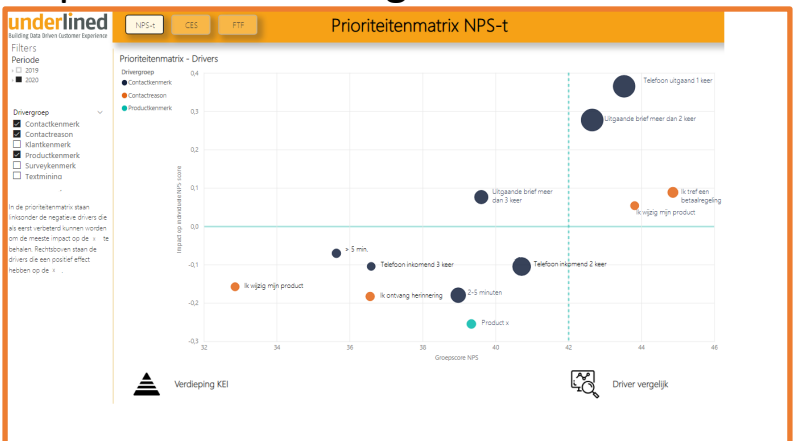
Strategisch - Klantervaringsindex



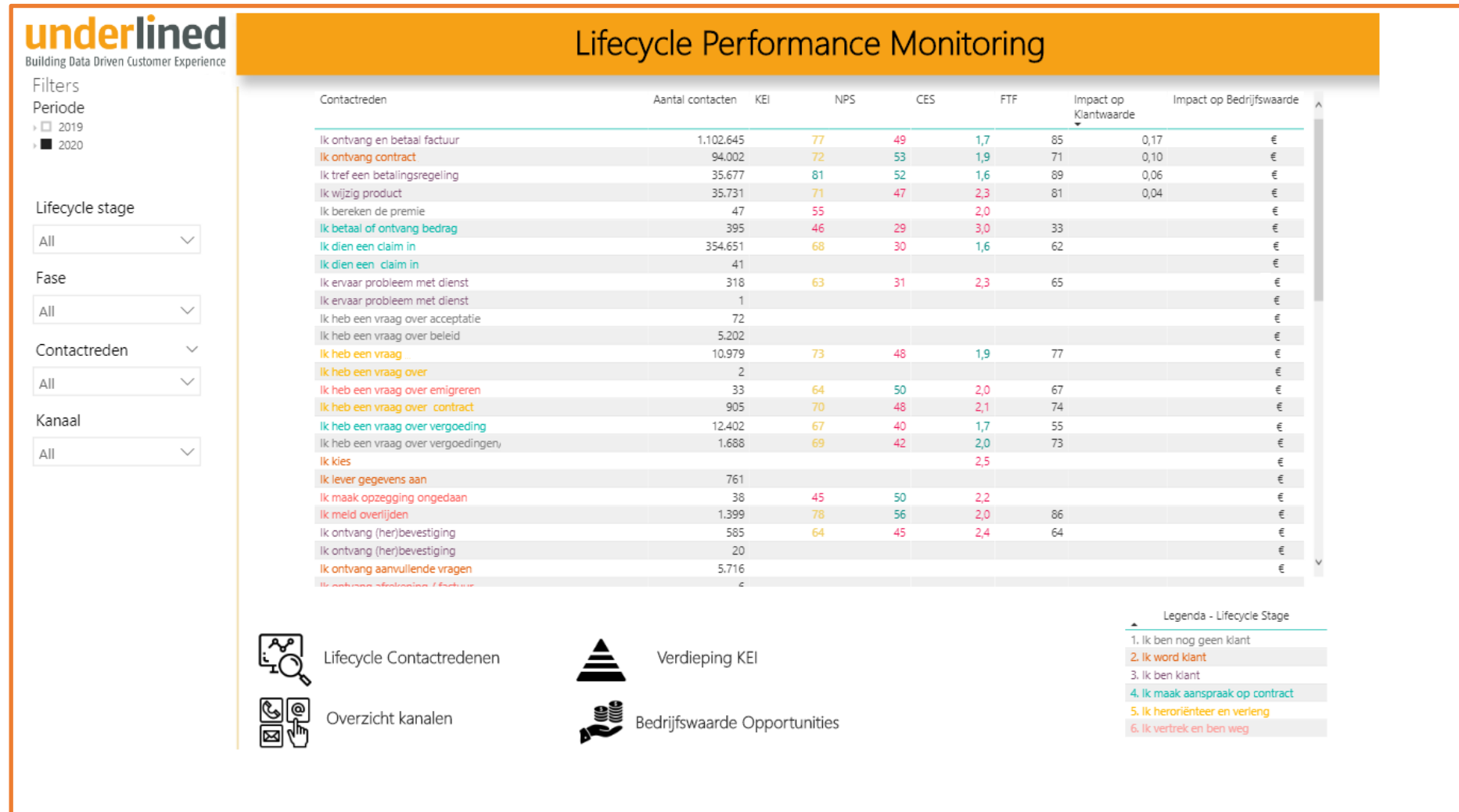
Tactisch – Lifecycle performance



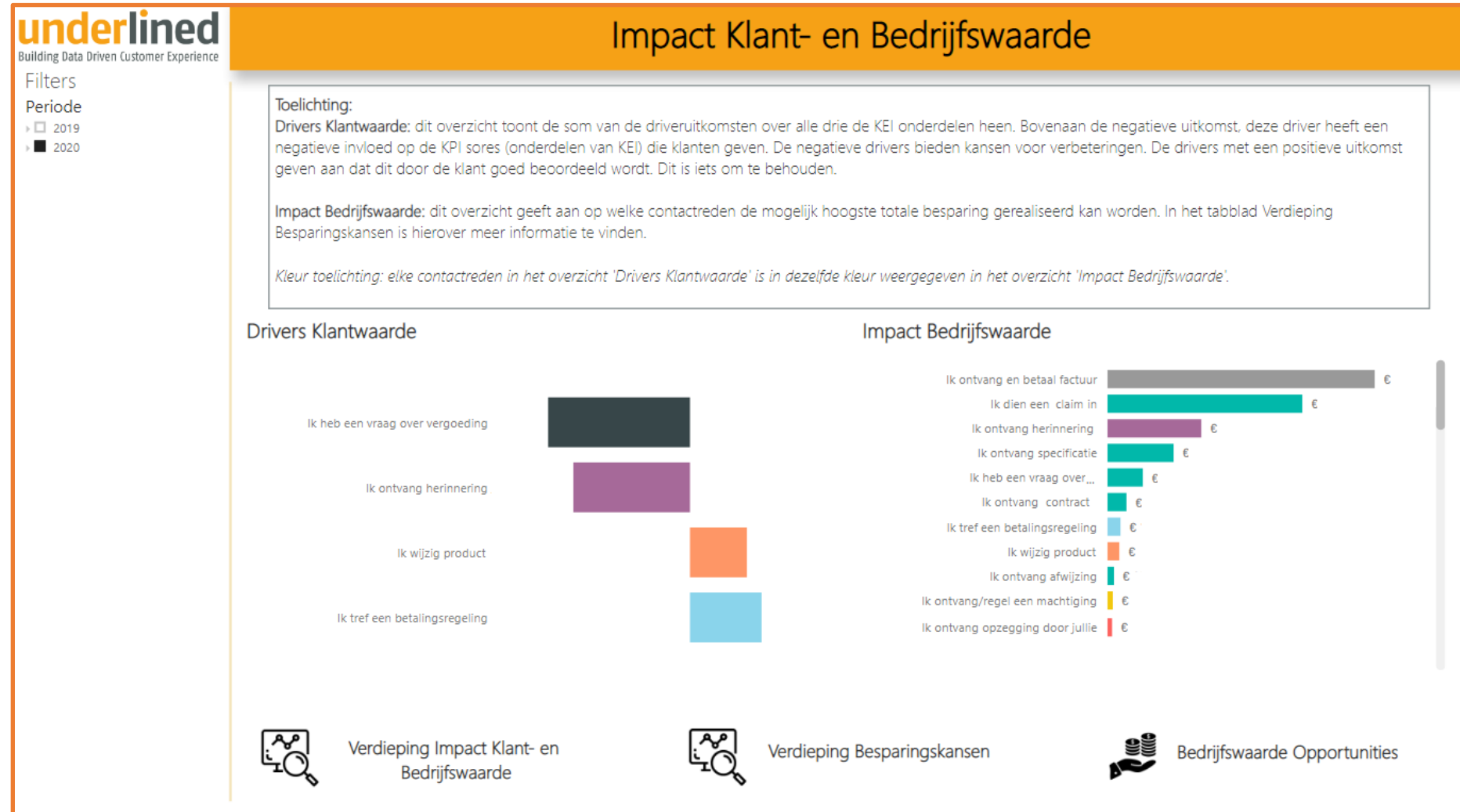
Operationeel - insights



Lifecycle contact reden en belangrijkste metrics klant en organisatie



Prioriteren van veranderingen voor optimale klantbeleving: waarde voor de klant & organisatie.



underlined

Building Data Driven Customer Experience

Underlined.nl

A Broad Horizon Company