

Praxis: Continu de klantreis snel verbeteren met data

Wim van Dijk
Steyn Elshout

Winterfestival 25 01 2024

maxeda
DIY Group



Brico BricoPlanit Praxis

Video Maxeda

Maxeda DIY Group





Vereenvoudigen

Maakt deze taak makkelijker uit te voeren

Omarmen

Besteed meer tijd aan deze gesprekken

Optimaliseren

Los de onderliggende oorzaak van deze contacten op.

Automatiseren

Lever gemakkelijk te gebruiken zelfbediening en geautomatiseerde botservice



Waar sta jij?

Stelling 1:

AI is een bedreiging voor mijn klantcontact afdeling

Stelling 2:

Klantcontact is de sluitpost voor mijn organisatie

Stelling 3:

Er zit een continu spanningsveld tussen de klantreis en klantcontact.