



## PvKO nieuwsbrief

---

- Circulaire klantgerichtheid
  - Thema's 2019
  - Nieuwe Raad van Advies
  - Terugblik IoT
  - PvKO België
  - Terugblik Ronde Tafel
  - Big data ontrafeld
  - en meer
-



## Hoe helpt circulair en duurzaam ondernemen jouw klanten?

De producten van nu vormen de grondstoffen van morgen. Stoppen met de wegwerpcultuur en het keer op keer aanspraak maken op nieuwe grondstoffen! Op naar slim hergebruiken! Dat is in het kort wat circulariteit inhoudt! De voetafdruk die we achterlaten door het gebruik van grondstoffen groeit alleen maar omdat we steeds meer artikelen bezitten. De tijd is gekomen dat we duurzamer moeten gaan ondernemen. Hoe pakken ABN Amro en Signify (Philips Lighting) dat aan? En hoe verhoudt dit zich tot klantgericht ondernemen? Antwoorden vinden we in de inspiratiesessie van PvKO op 13 december. Ga mee in de wereld van circulariteit en duurzaamheid.

**Last call: Schrijf je nog snel in voor 13 december**



## Het programma voor 2019 is volop in de maak!

Met als inspiratiebron de input van de PvKO community zetten enthousiaste kerngroep leden de grote lijnen van het programma 2019 uit. Binnenkort is het voorjaarsprogramma van de Inspiratiesessies en de Ronde Tafels online!

### **Doe je mee?**

Heb je ideeën voor cases, sprekers, sessie-voorzitters of wil je zelf iets delen? Wil jij en je organisatie host zijn voor een Inspiratiesessie? Wil je actief meedoen in een organisatie team per thema? Geef je op via [communicatie@pvko.nl](mailto:communicatie@pvko.nl) en laat ons weten waar je energie naar uitgaat!

[Bekijk hier alvast de thema's van 2019](#)



## Welkom nieuwe Raad van Advies

Ze zijn Ambassadeurs van PvKO en sparringpartner van bestuur en directie! Klantgerichtheidsprofessionals in hart en nieren en 100% supporter van de missie van PvKO: Nederland top klantgericht maken! Graag stellen we de nieuw samengestelde Raad van Advies aan je voor: **Ed Peelen**, ex-voorzitter PvKO en een baken van (wetenschappelijke) kennis, **Maud Martens**, COO ABN AMRO Verzekeringen, enthousiaste nieuwkomer met veel ideeën en energie. **Serge Poppes**, Pegamento, inspirerende expert van digitaal en live klantcontact en **Jan van Nederveen**, ervaren CMO en geroutineerd lid van de RvA. Bestuur en directie verheugen zich op de samenwerking en op veel gevraagd en ongevraagd advies!

[Bekijk de nieuwe leden van de Raad van Advies](#)



## Afscheid

---

“Dat klinkt niet heel klantgericht”, zei een deelnemer aan mijn inspiratiesessie over klantgerichtheid. Ik had net verteld waarom het voor organisaties belangrijk is om te weten op welke klanten je je wilt richten. Omdat zij waarde toevoegen aan de organisatie. En dat het soms beter is afscheid te nemen van klanten die geen waarde toevoegen.

[Lees de column van Frans Reichardt, voorzitter PvKO](#)



## Terugblik op de PvKO Inspiratiesessie: IoT bij VodafoneZiggo in Utrecht

Slechts twee weken in gebruik en nu al mochten leden en gasten van PvKO kennismaken met het gloednieuwe hoofdkantoor van VodafoneZiggo. Overweldigd door de prachtige inrichting en de speelse omgeving konden de bezoekers al inspiratie opdoen nog voordat de eerste spreker een woord had gezegd. Inspiratie opdoen was ook exact waar de leden voor kwamen: inspiratie op het gebied van Internet of Things.

[Lees hier het uitgebreide verslag van de IoT sessie](#)



## Inspiratiesessie PvKO België: De realiteit van Omnichannel

Een consument die geen communicatiekanalen meer ervaart maar enkel het bedrijf ziet als geheel, dat is het doel van een omnichannel strategie. Dit geldt zowel bij inbound als outbound communicatie! Welke keuzes ga je hiervoor maken? In deze Inspiratiesessie nemen we een kijkje in de keuken van de omnichannel realiteit! Drie sprekers uit uiteenlopende branches (publiq, Ymere, Lidl België & Luxemburg) delen hun successen, afwegingen en struggels rond kanaalkeuzen en kanaaleffectiviteit van vandaag en van de toekomst. Wat is hun optimale mix tussen de offline en de online wereld? En die tussen *digital* en *human*? Mis het niet, maak kennis met PvKO België en schrijf je in voor dit event. Ben je al PvKO lid? Jouw toegang is gratis!

[19 februari in Antwerpen, lees hier meer](#)



## Ronde Tafel: De innovatieagenda van de klantcontactmanager

Hoe ziet de Innovatieagenda van de klantcontactmanager eruit? Iedereen heeft het over digitale transformatie maar hoe pak je dit succesvol aan? 15 klantgerichtheids-professionals rond de vergadertafel van het Haagse kantoor van Content Guru discussieerden over technologietrends, de impact op het klantcontact en het managen van implementeren van innovatie. Een van de rode draden: Hoe tot en goede balans tussen technology push en medewerkers-pull te komen bij het inzetten van innovatieve technologie, als onder andere spraak en video.

[Lees hier het verslag van de Ronde Tafel](#)

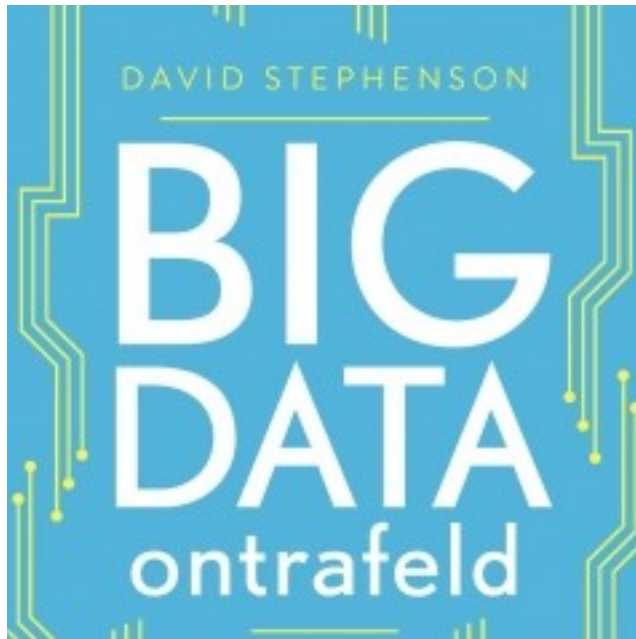




## PvKO Ronde Tafels bij Frankwatching Conversational Commerce Event

*Voice Assistants: een oud kanaal in nieuwe zakken ... of een super kans voor nieuwe toepassingen? Chatbots: Overhyped or underestimated?* Tijdens de Frankwatching conferentie Conversational Commerce op 22 november in de Jaarbeurs stelde Alexander Van den Wall Bake (Innovation Manager Business Automation bij Aegon Nederland) deze uitdagende vragen aan de deelnemers van de breakout Ronde Tafels.

[Lees hier de samenvatting van de Ronde Tafel](#)



## Recensie Big Data ontrafeld

Econometrist en informaticus Quintus Hegie heeft voor ons het boek Big Data ontrafeld gerecenseerd. Super bedankt Quintus.

[Lees hier de recensie](#)



!

iven? Kies

manisten

e het boek

o

cial media.

## Events PvKO & Partner Events

### PvKO Inspiratiesessies en Ronde Tafels 2018

13 dec - Inspiratiesessie Samenwerken aan een betere wereld! Klantgericht circulair ondernemen

19 feb - Inspiratiesessie PvKO België: De realiteit van Omnichannel

### Partner Events

09 dec - Service Excellence in 1 Day (CustomerTalk)

23 jan - Workshop Customer Data Platforms (Squadra) | PvKO leden ontvangen 100 euro korting

---

Veel succes deze maand.....

... met de laatste loodjes van 2018 en vergeet niet: *Life doesn't end at Christmas. Sta nog even stil bij hoe we kunnen samenwerken aan een betere wereld, tijdens de Inspiratiesessie in CIRCL op 13 december. Misschien nog tot dan!*

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](#)