

# Zakelijk klant-worden: The case for IBAC

Robert Smit & Jasper Vis

SKP Nieuwegein 10/02/2026

12 februari 2026



# Agenda

**01**

Intro  
*(you are here)*

**02**

Journey Factory

**03**

Onze case

**04**

Learnings

**05**

Afsluiting

**06**

Q & A



# Even voorstellen



**Robert Smit**

Service Designer

@ robert.smit@postnl.nl



**Jasper Vis**

Business Analyst

@ jasper.vis@postnl.nl

# Wat gaan we laten zien

## Presentatie

### What

De case van ons team: Het (her)ontwerp van de klant-worden journey.  
Die noemen we 'I Become A Customer' Journey (IBAC)

We lopen door de case heen van vraag/opdracht tot aan de resultaten en takeaways.

### Why (should I care)

We delen belangrijke realisaties, inzichten, en wat wel- en vooral ook niet goed werkte.

Multi-year insights: 4 jaar

Case gaat ook over ROI.



# 02

## Journey Factory



# Positionering in PostNL

CX, de Journey Factory, en wij

## Inrichting

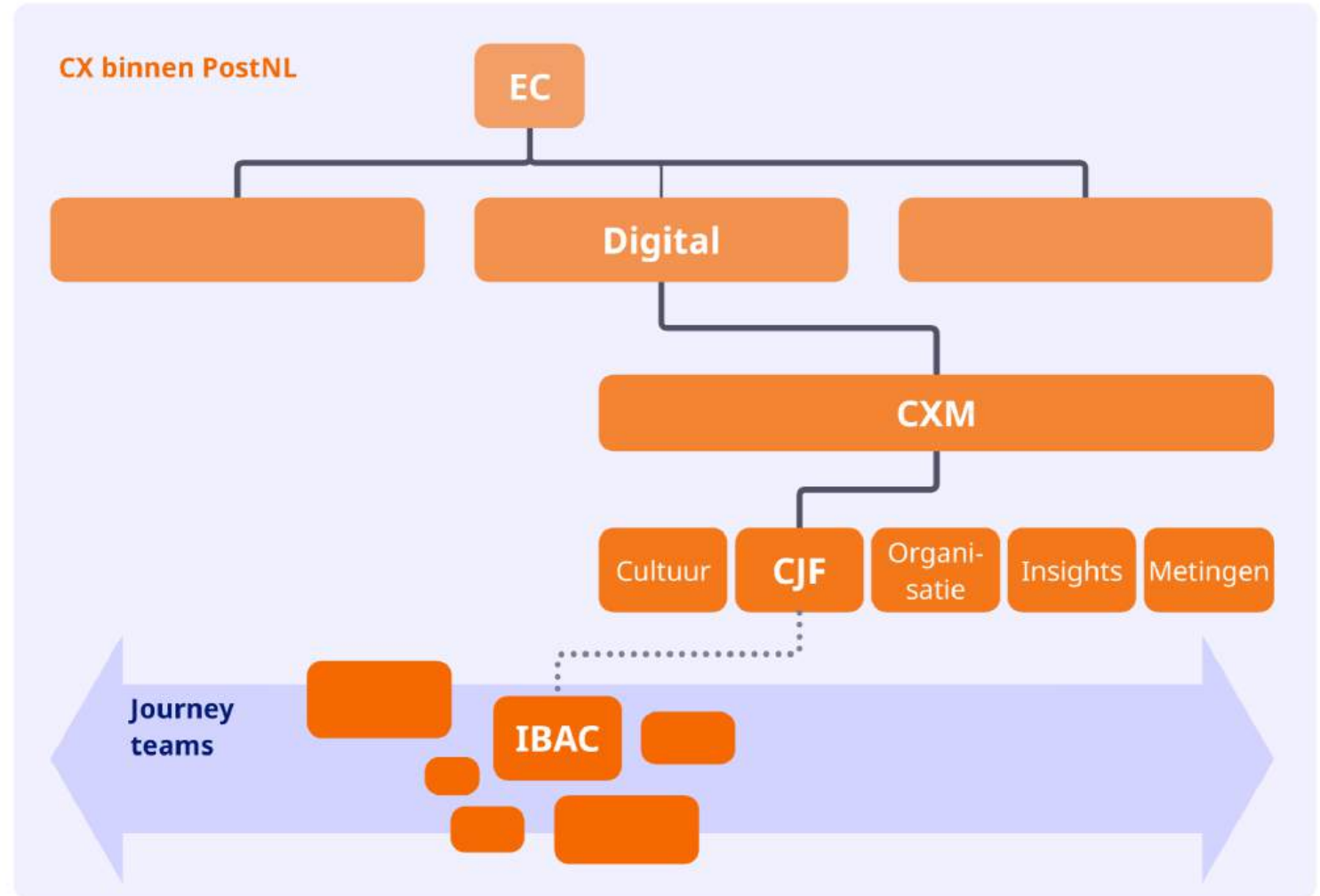
PostNL is *niet* compleet in Journeys ingericht, wij zitten 'tussen' de business afdelingen.

## Customer Journey Factory

Onze eigen sub-afdeling binnen CX management, met als doel om outside-in te ontwerpen, met een 'reach' over heel PostNL heen.

Rollen in CXM:

CX-experts, Business Analisten en Service Designers



# Wie zijn 'we'

Het IBAC team

## Team samenstelling

Eind 2021 (Covid) compleet nieuw team, van 12 personen aan het begin naar 4 aan het einde

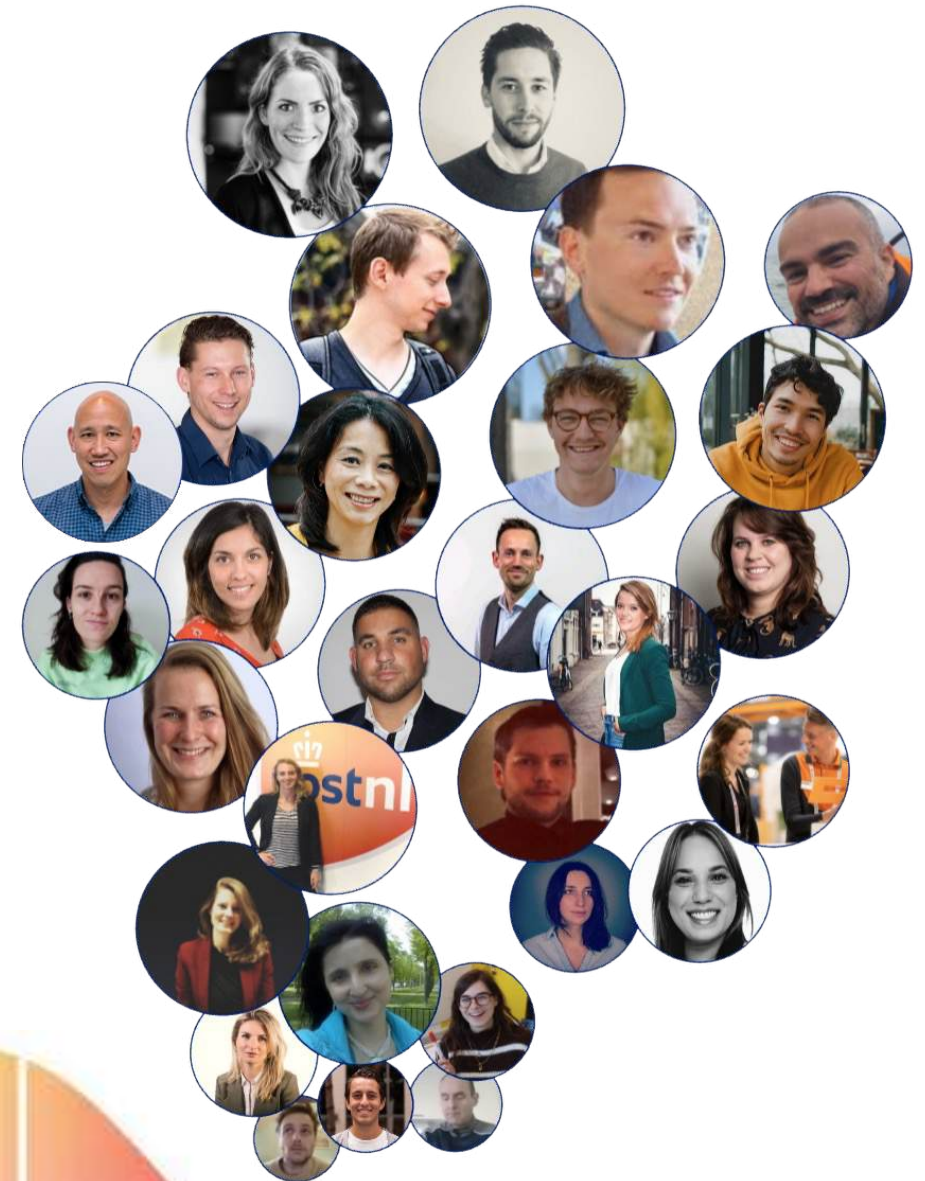
Van nul- tot veel kennis opgebouwd:  
wij kennen de IBAC *klant* en hun *reis* nu het beste

## Rollen

Marketeers, UI/UXers, CX-expert, Scrummaster  
ProcessInformationAnalyst, SolutionConsultant,  
BusinessAnalyst, ServiceDesigner, JourneyOwner

## Scope

Van start proces tot klaar voor je eerste zending



# 03

**Onze case**



# Waar zit IBAC

Plek in de taxonomie (1 van ~40 journeys)

## ① eCommerce Customer Sending Journey taxonomy

Version v2.0

“As a potential or existing eCommerce business customer ...”



### In 3 Levels

L0 - de type klant(reis): zakelijk verzenden

L1 - de journey: IBAC

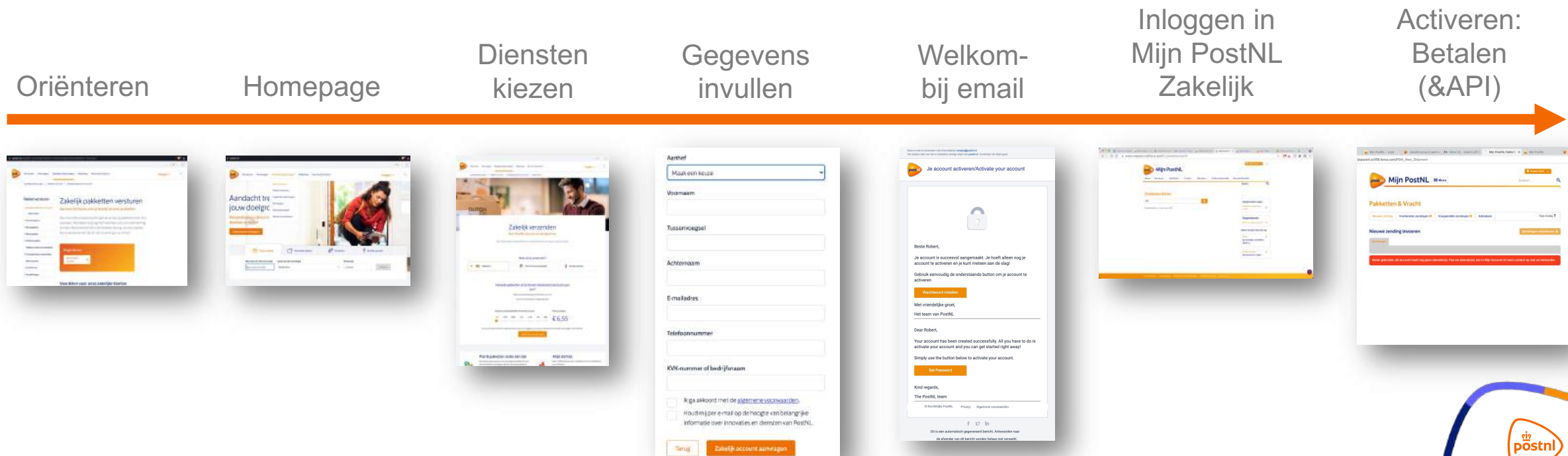
L2 - de stappen daarbinnen

# 'De journey'

Hoe ziet het klant worden eruit

## Scope

Een digitale route, van *klaar met oriënteren* tot *klaar voor verzenden*.



# Over wie hebben we het?

## Zakelijke klanten

- Zakelijke klanten, denk aan **een webshop waar jij zelf ook bestelt**. Van juwelen, en legosteentjes tot fietsen en (nep)kamerplanten.
- **Honderden klanten per week** die door IBAC heen gaan.
- Veel **verschillende** typen bedrijven  
*regio / grootte / seriousness / ervaring / IT-kennis*
- Vanaf ± **250 tot 250k** zendingen per jaar



# Onze opdracht

**Maak het beter!**

## Simpelweg:

Verbeter de IBAC journey door een **hogere NPS score** en **hogere omzet**

Op een schaal van 0 tot 10, hoe waarschijnlijk is het dat je PostNL aanbeveelt aan een collega of zakenrelatie op basis van je recente aanmelding als zakelijke klant?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Zeer onwaarschijnlijk Zeer waarschijnlijk

**NPS = % Promoters - % Detractors**

&

**Euro's**

€

# Plan van aanpak

## Journey in kaart brengen

### De As-Is journey :

Opstellen huidige reis (in TheyDo)

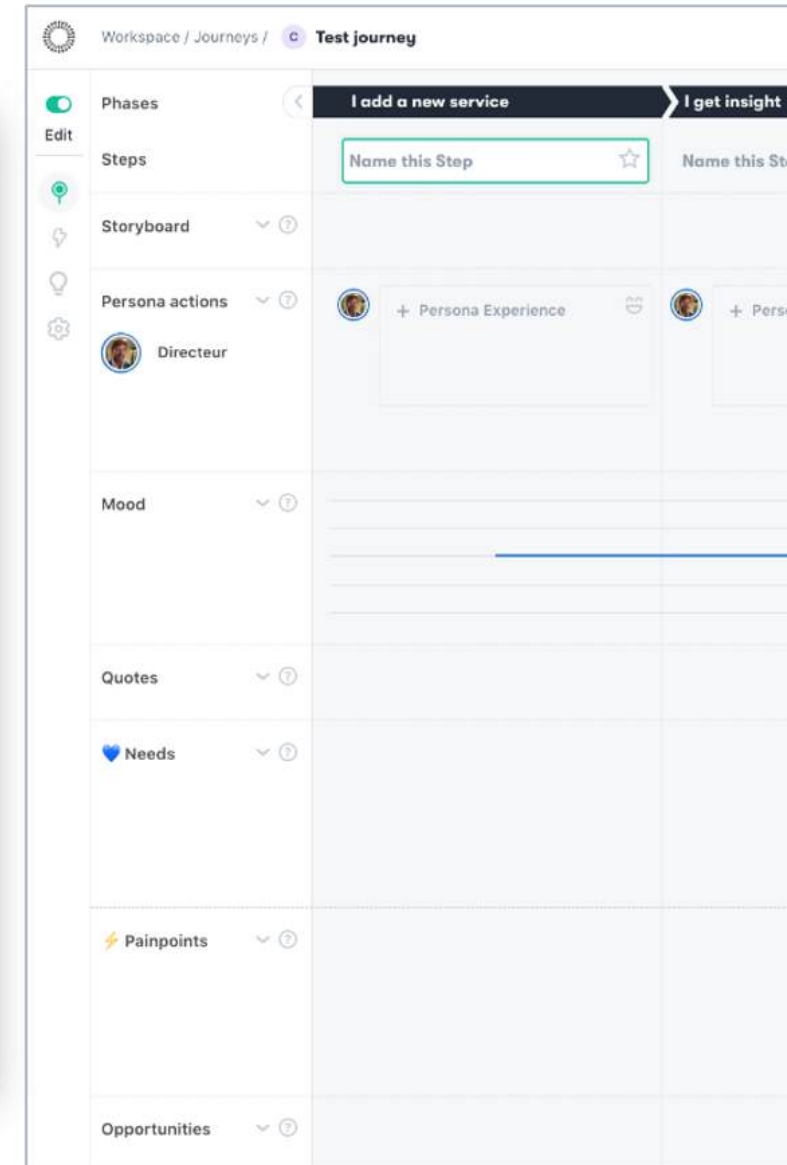
- Stappen & schermen in kaart
- Verzamelen klant-input dmv onderzoek, interviews.
- Uitzoeken relevante data
- Metingen opzetten

### Hoe?

Methodologie, gebaseerd op de double diamond en het Journey Factory 'playbook':

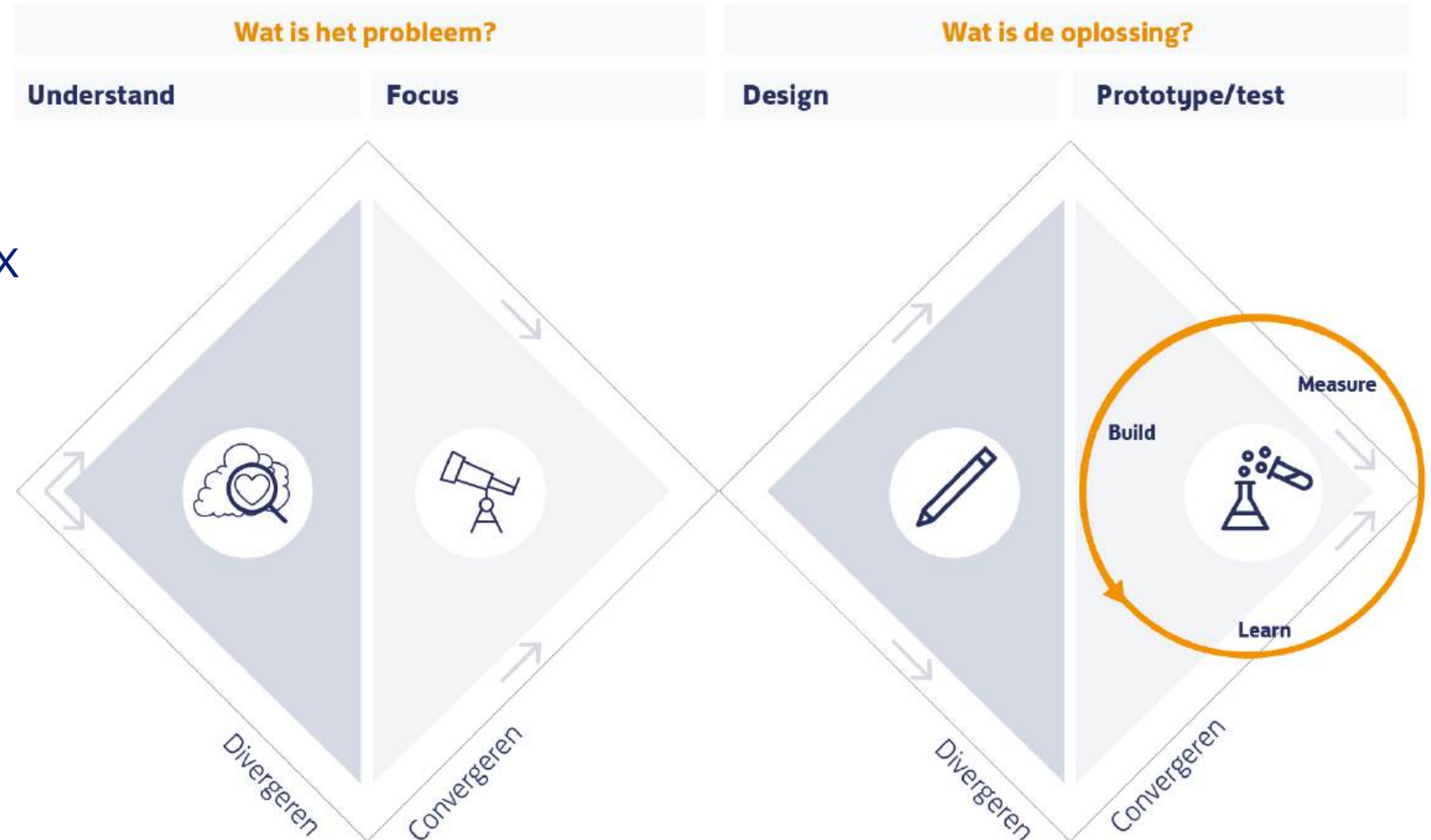
#### Rows in the as-is journey

- **On-stage:**
  - Customer
    - > 1) Journey steps/Actions
    - > 2) Persona actions
    - > 3) Mood
    - > 4) Quotes
    - > 4) Needs
    - > 5) Painpoints
    - > 6) Relevant values
    - > 7) Opportunities
    - > 8) Key data points along the journey
- **Offstage:**
  - Logistics
    - > 11) Journey steps
    - > 12) Challenges
    - > 13) Key data points along the journey
  - IT
    - > 14) Applications involved along the journey



# Journey Factory Methodologie

## De 'double-diamond'



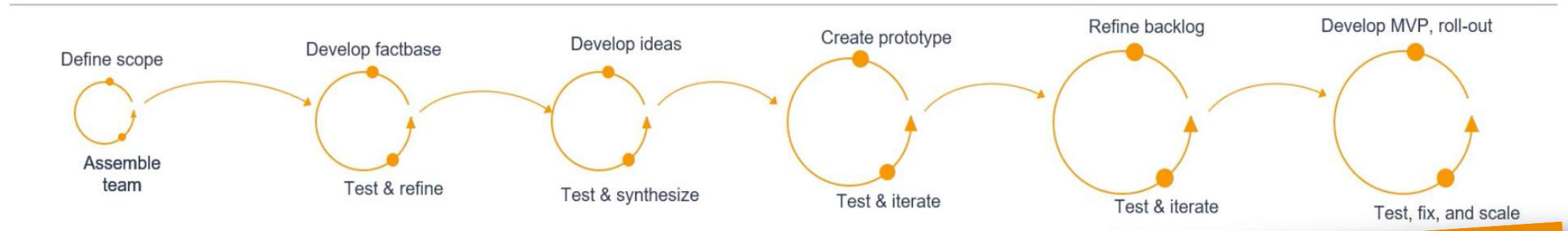
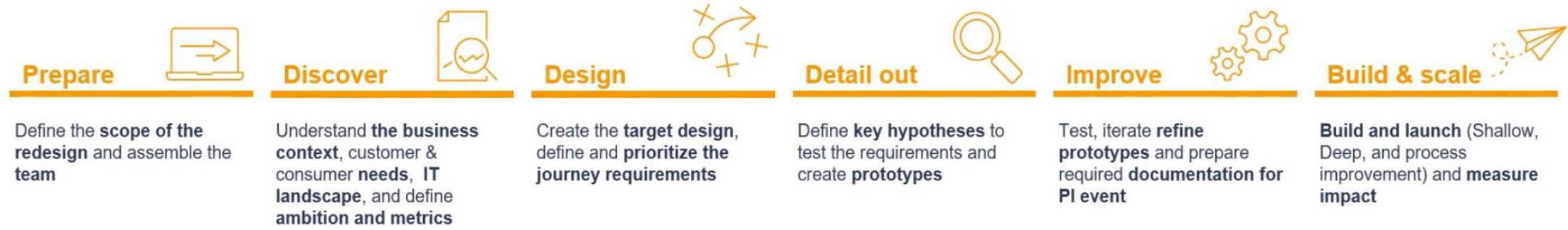
Wie kent hem niet?  
De basis van Ontwerpen, CX

## Daarmee deze onderdelen:

- Onderzoek
- HKJ-vragen
- 'Ideation-sessies'
- Bouwen & PI-proces

# Journey Factory Methodologie

## PostNL's own 'playbook'

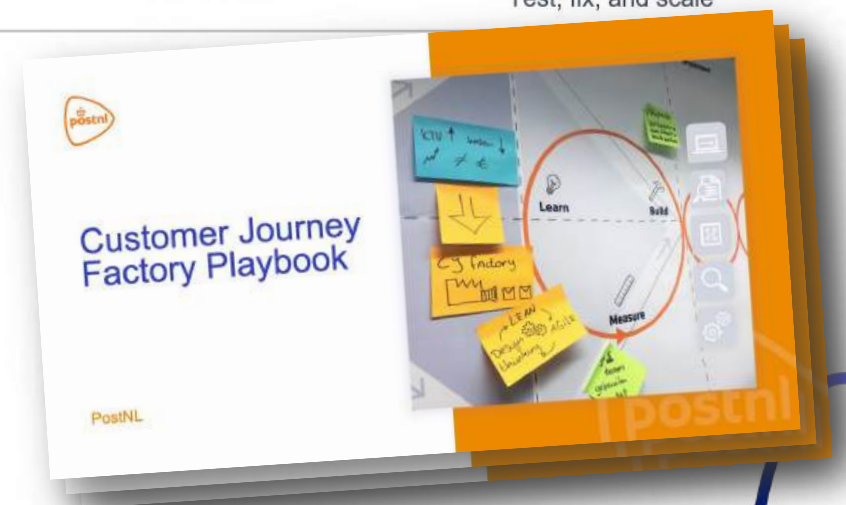


Journey redesign scope

'I manage returns' as-is journey

Target journey (version 0.1) incl. bold moves and quick wins

Customer & consumer prototypes



# Journey Factory Methodologie

PostNL's own 'playbook'



Journey factory playbook

File Home Insert Draw Design Transitions Animations Slide Show Review View Help

Search

Comments Catch up Present

Available on [TheyDo](#)

## Create the as-is journey (on-/off-stage) in TheyDo

3

Workspaces / Journeys / Test Journey

Phases: I add a new service → I get insight → I change terms of my agreement... → I remove services / end my...

Steps: Name this Step | Name this Step | Name this Step | Name this Step

Storyboard

Persona actions: + Persona Experience

Director

Mood

Quotes

Needs

Painpoints

Oppor...

Select minimum 1, maximum 2 steps as "moments of truth"

Critical to try and quantify the pain points and challenges in the as-is journey (link them to value statements)

### Rows in the as-is journey

**On-stage:**

- Customer
  - > 1) Journey steps/Actions
  - > 2) Persona actions
  - > 3) Mood
  - > 4) Quotes
  - > 4) Needs
  - > 5) Painpoints
  - > 6) Relevant values
  - > 7) Opportunities
  - > 8) Key data points along the journey

**Offstage:**

- Logistics
  - > 11) Journey steps
  - > 12) Challenges
  - > 13) Key data points along the journey
- IT
  - > 14) Applications involved along the journey

60

postnl



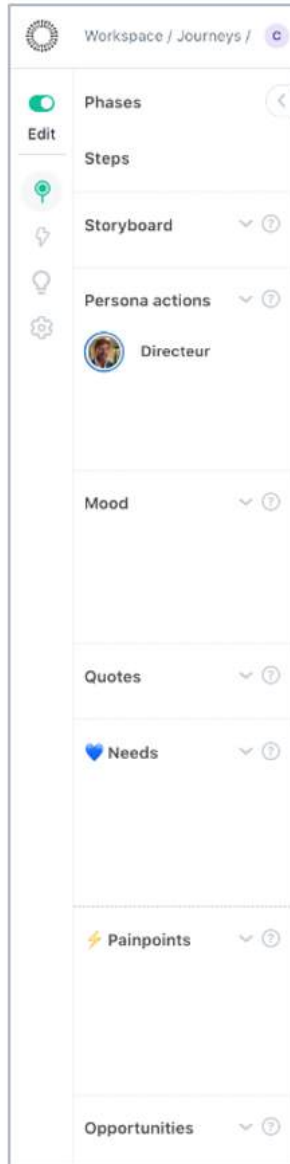
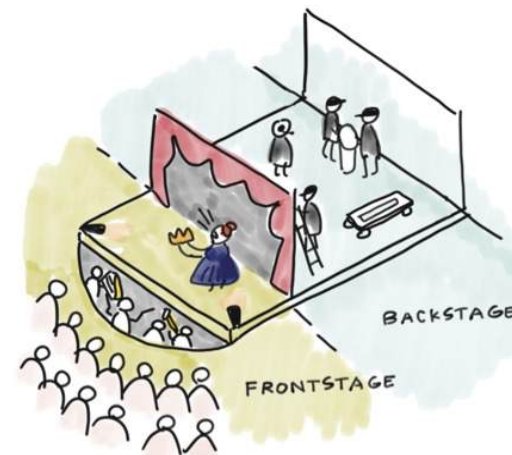
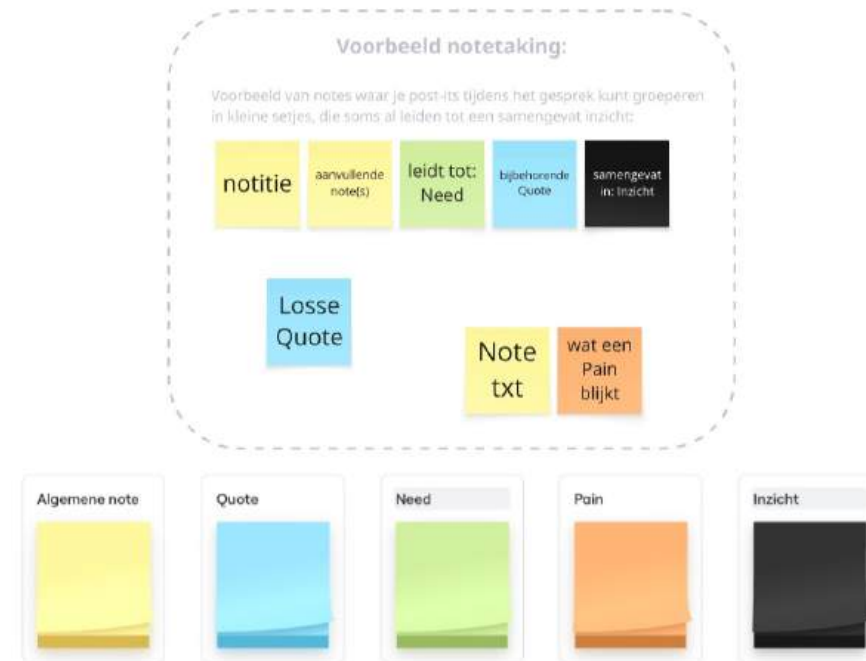
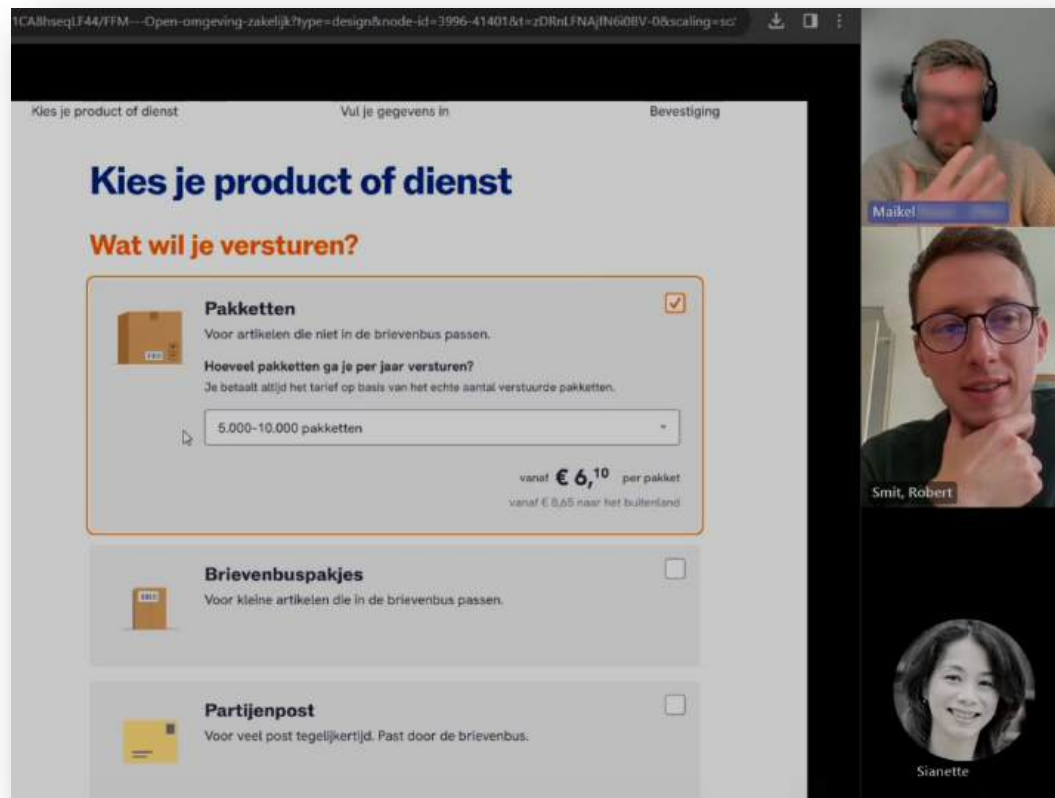
# Onderzoek

## Verkennd én testend

Naar klanten toe, waar ze zijn.

Lastig te werven

Live gesprekken bij bedrijven,  
of online op onze site / met prototypes



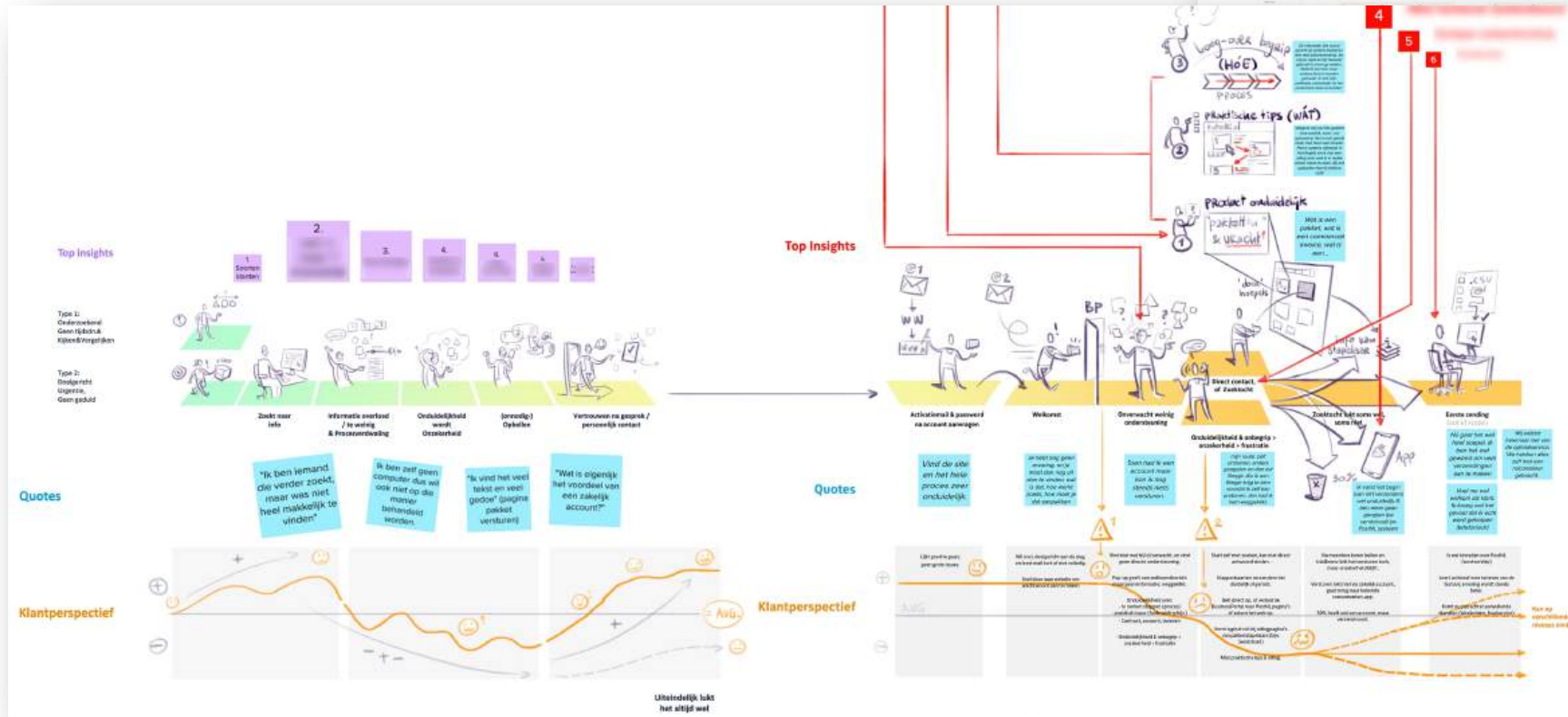
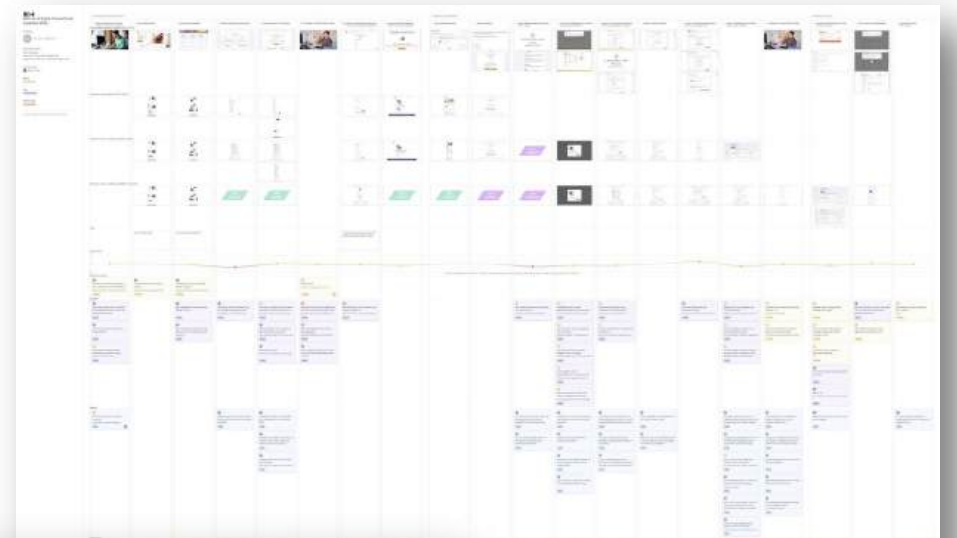
# As-Is journey

## Basis van een service redesign

Grip op de journey in rijen en kolommen.

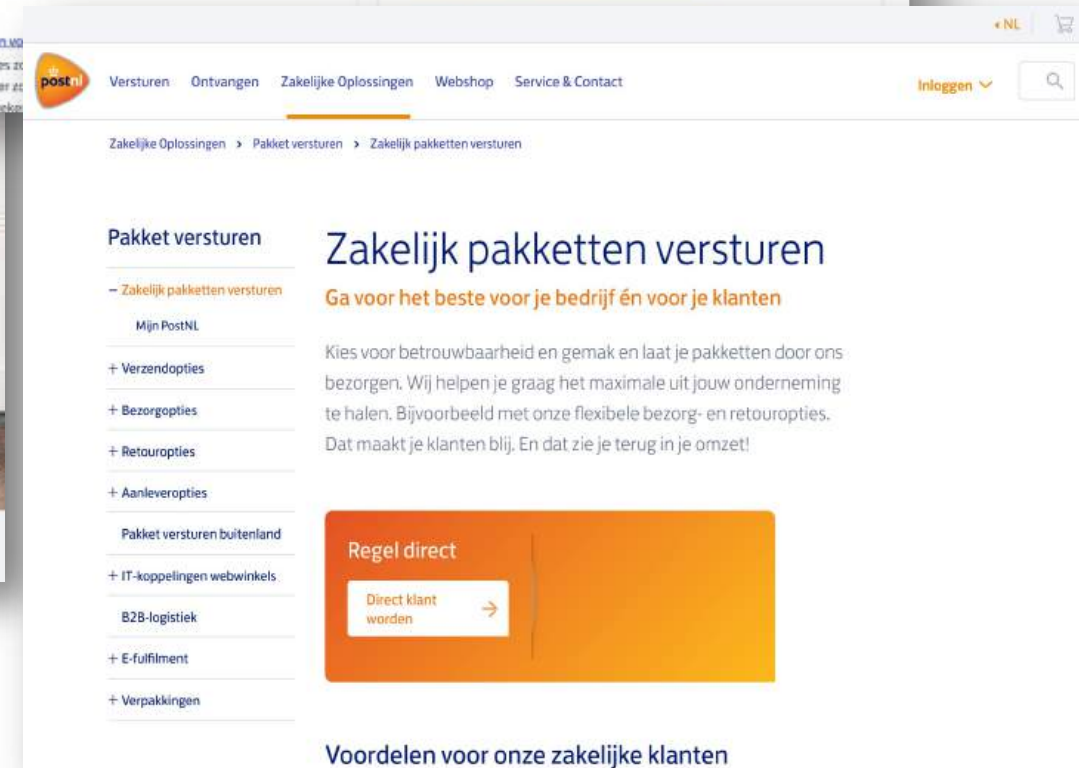
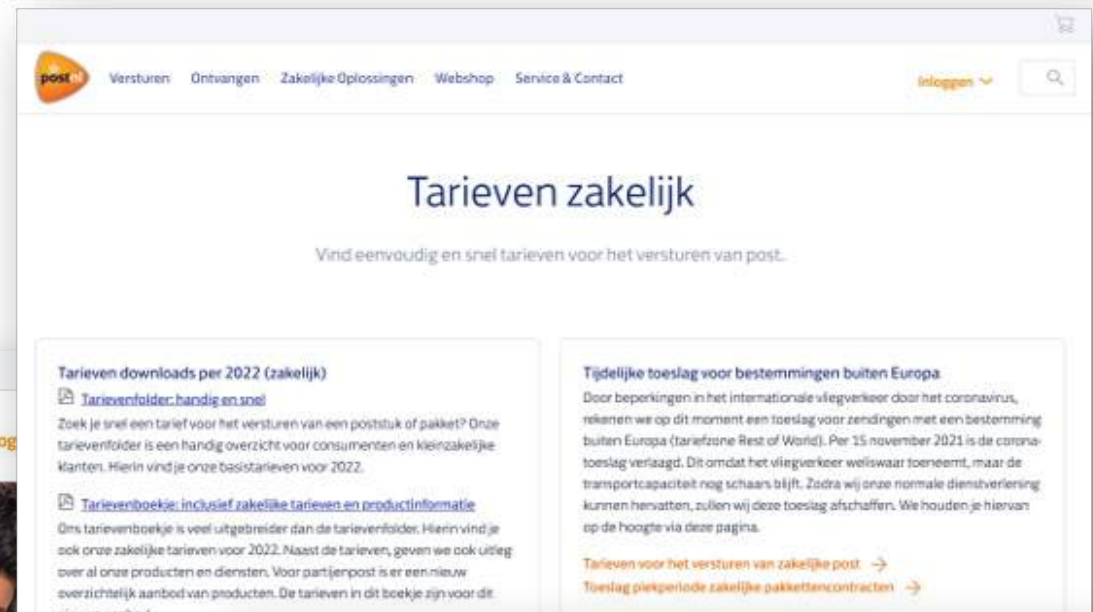
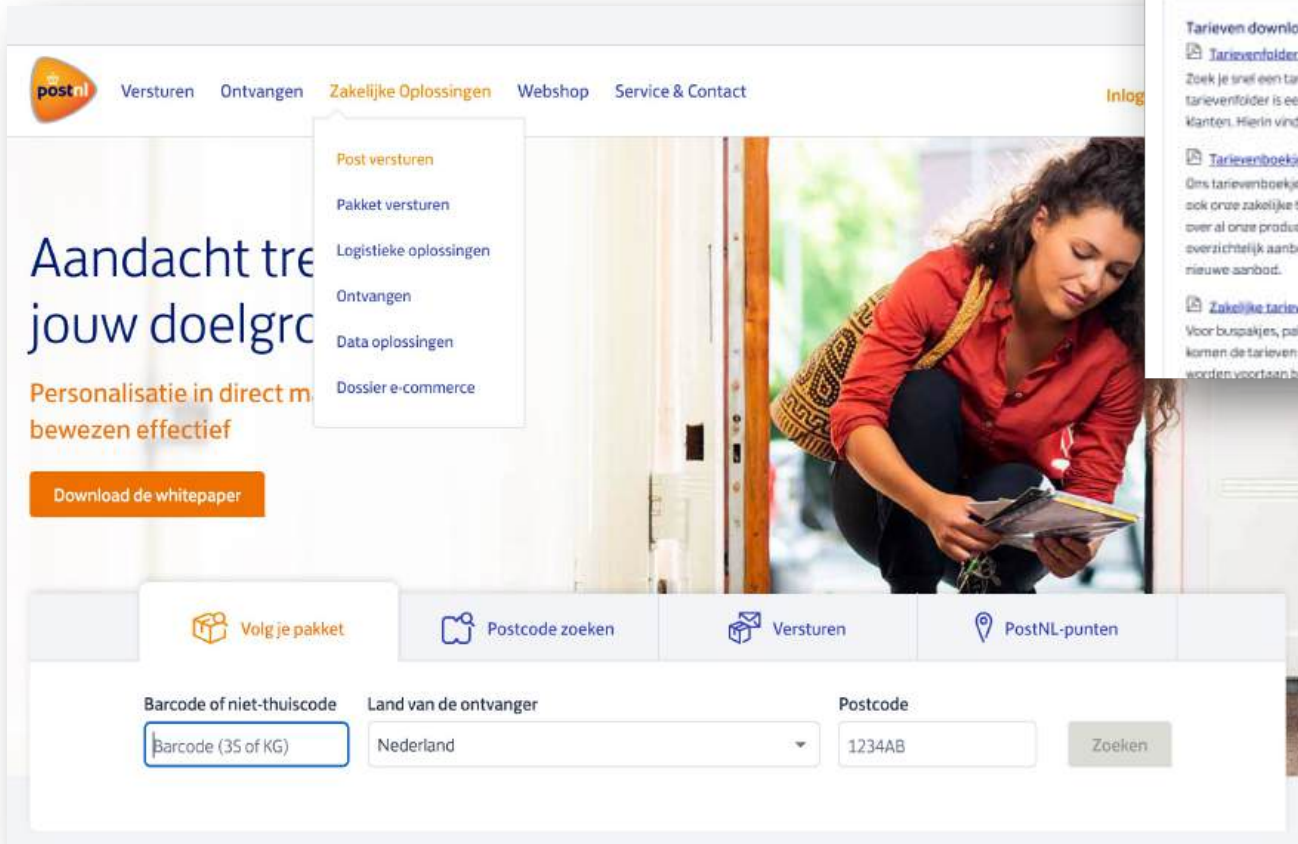
Zowel kwalitatief als kwantitatief (zacht & hard)

GROOT, niet lekker leesbaar/deelbaar, dus:



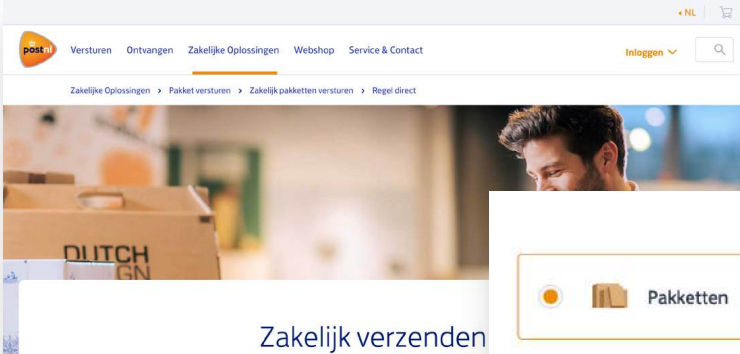
# De journey voorheen

## Hoe onze website eruit zag



# De journey voorheen

## Je services kiezen



Weet je het aantal nog niet? Kies dan voor >0.

Je kunt het aantal later nog aanpassen.

Selecteer aantal pakketten binnen NL per jaar

Prijs per pakket

>0 >250 >500 >1k >2.5k >5k >10k

€ 6,55

Dit zijn de tarieven binnen Nederland excl. btw. Na inloggen kun je ook buitenlandse zendingen aanvragen (vanaf € 8,65).

Zakelijk account aanvragen

Aanhof  
Maak een keuze

Voornaam

Tussenvoegsel

Achternaam

E-mailadres

Telefoonnummer

KVK-nummer of bedrijfsnaam

Ik ga akkoord met de [algemene voorwaarden](#).

Houd mij per e-mail op de hoogte van belangrijke informatie over innovaties en diensten van PostNL.

[Terug](#) [Zakelijk account aanvragen](#)

Deze e-mail is verzonden met afzenderadres [noreply@postnl.nl](mailto:noreply@postnl.nl). Het laatste deel van het e-mailadres eindigt altijd met [postnl.nl](https://www.postnl.nl). Controleer dit altijd goed.



Je account activeren/Activate your account



Beste Robert,

Je account is succesvol aangemaakt. Je hoeft alleen nog je account te activeren en je kunt meteen aan de slag!

Gebruik eenvoudig de onderstaande button om je account te activeren

Wachtwoord instellen

Met vriendelijke groet,

Het team van PostNL

Dear Robert,

Your account has been created successfully. All you have to do is activate your account and you can get started right away!

Simply use the button below to activate your account.

Set Password

Kind regards,

The PostNL team

© Koninklijke PostNL [Privacy](#) [Algemene voorwaarden](#)



Dit is een automatisch gegenereerd bericht. Antwoorden naar de afzender van dit bericht worden helaas niet verwerkt.

Post & pakketten onder één dak

Een betrouwbare partner voor de hoogste kwaliteit binnen- en buitenlandse zendingen met een vast aanspreekpunt.

Altijd dichtbij

Met 3.750 PostNL-punten in Nederland, zit er altijd één bij jou in de buurt.

# De journey voorheen

## En dan dit

En dan ook nog deze pagina voor een alternatieve ingang naar een account...

‘de Chernobyl pagina’



## Vraag een Mijn PostNL-account aan

Het gemak van online met de zekerheid van PostNL

Vraag een account aan en maak gebruik van de vele zakelijke diensten die PostNL te bieden heeft.

Ja, ik heb al een klantnummer van PostNL →

Nee, ik heb nog géén klantnummer van PostNL →

NL:

Let op:

Is uw bedrijf in België gevestigd? U kunt dan zelf geen Mijn PostNL account aanmaken. Neem [contact](#) met ons op om klant te worden, zodat we een Mijn PostNL account voor u kunnen aanmaken.

FR:

Attention:

Est votre entreprise basée en Belgique? Malheureusement ce n'est pas possible en ce moment de créer un compte Mon PostNL vous-même. Veuillez nous [contacter](#) pour devenir client afin que nous puissions créer un compte Mon PostNL pour vous.

EN:

Please note:

Is your company based in Belgium? It is not possible to create a Mijn PostNL account yourself. Please [contact](#) us to become a customer, so we can create a Mijn PostNL account for you.

# De journey voorheen

Dit was je account

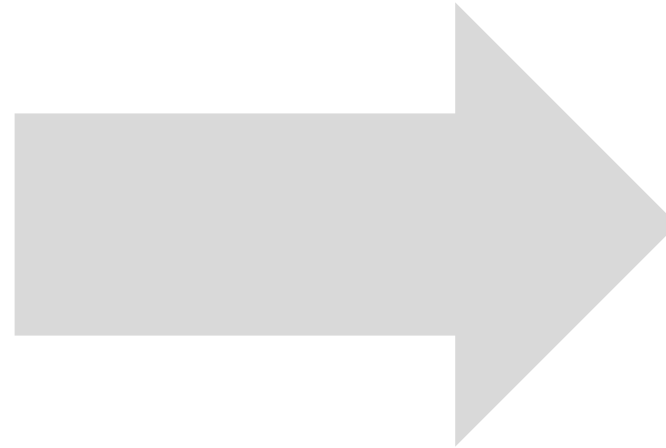
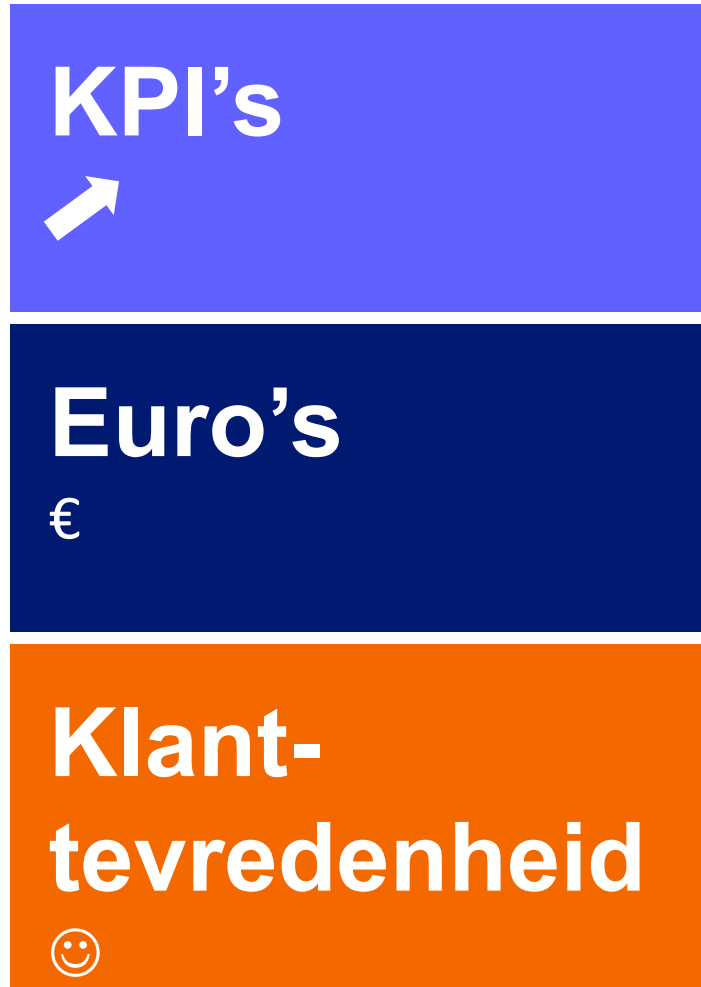
The screenshot shows the 'Mijn PostNL' account dashboard. At the top, there is a navigation bar with the PostNL logo, the text 'Mijn PostNL', a 'Menu' button, and a search bar. Below the navigation bar, there are several service tiles: 'Partijenpost' (Nieuwe partijen voormelden en aanbieden), 'Pakketten & vracht' (Maak nieuwe zendingen aan), 'Pakket versturen' (Verstuur eenvoudig je standaard zending binnen Nederland), 'Facturen' (Bekijk je factuurspecificaties en orderbevestigingen), 'Zakelijke track & trace' (Volg jouw zendingen van deur tot deur), 'PostNL webshop' (Bestel postzegels, kantoorartikelen en hulpmiddelen), and 'Haalservice' (Krijg inzicht in je haalservice). On the right side, there is a 'Zakelijke Track & Trace' section with a search input field containing '3SABC123456789' and a 'Zoeken' button. Below that is a 'Hulp nodig' section with links for 'Veelgestelde vragen' and 'Stappenkaarten'. At the bottom, there is a footer with links for 'Privacyverklaring', 'Cookieverklaring', 'Algemene Voorwaarden PostNL', 'Gebruiksvoorwaarden', and 'Naar postnl.nl'.

The screenshot shows the 'Pakketten & Vracht' section of the 'Mijn PostNL' account dashboard. At the top, there is a navigation bar with the PostNL logo, the text 'Mijn PostNL', a 'Menu' button, and a search bar. Below the navigation bar, there are several tabs: 'Nieuwe zending', 'Vorbereide zendingen', 'Voorgemelde zendingen', 'Adresboek', and 'Hulp nodig?'. Below the tabs, there is a 'Nieuwe zending invoeren' section with a 'Zendingen importeren' button. Below that, there is a red banner with the text: 'Beste gebruiker, dit account heeft nog geen afzender(s). Pas uw afzender(s) aan in Mijn Account of neem contact op met uw beheerder.'

The screenshot shows the search results page. At the top, there is a navigation bar with the text 'Home', 'Versturen', 'Bestellen', 'Inzicht', and 'Diensten'. Below the navigation bar, there is a search bar with the text 'API' and a search button. Below the search bar, there is a message: 'Zoekresultaten 0 - 0 van 0 voor 'API''.

# De journey voorheen: cijfers in beeld

Wat moeten we weten om keuzes te kunnen maken? In 3 thema's



Hoe is de situatie nu?

&

Wat is de waarde van een verbetering?



# De journey voorheen: cijfers in beeld

De belangrijkste cijfers en meetwaarden verzameld

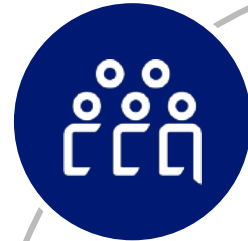


## Klanten in scope

# klanten

Grootte klant (250-250k pakketten)

Type klant: starter tot ervaren e-commerce partij



## Conversie

Conversie % journey

Snelheid doorlopen journey



## Meetwaarden

Hoeveel stappen om klant te worden?

Hoeveel clicks om klant te worden?



## Producten

Type product: pakket, brief, internationaal, overige dienst



# De journey voorheen: cijfers in beeld

Wat levert dit op voor PostNL?

Euro's

€

## Voorbeeld:

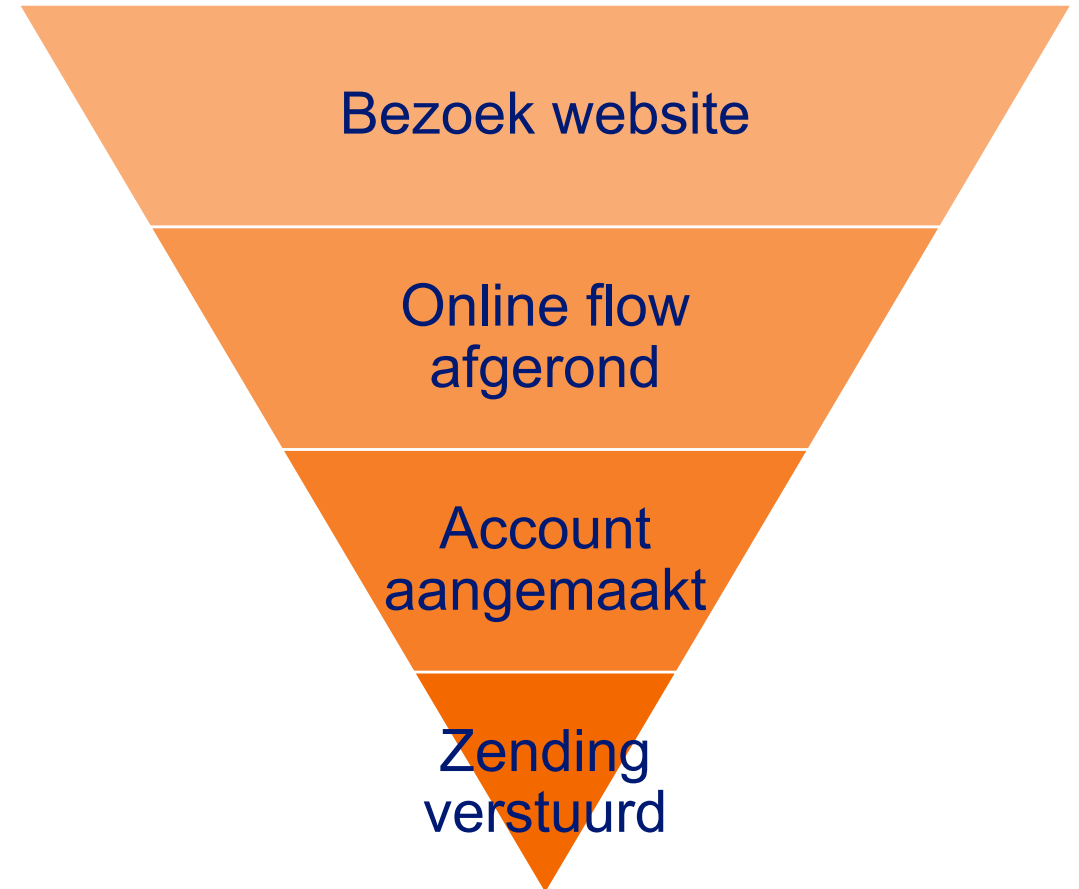
Een nieuwe klant levert gemiddeld €100 euro op  
Ieder jaar starten 1.000 nieuwe klanten via deze  
journey

Totale waarde journey is dus  $€100 \times 1.000 = €100.000$

## Terugrekenen:

In een stap verwachte conversieverbetering?

Dan: aantal nieuwe klanten x €100



# De journey voorheen: cijfers in beeld

Waar kunnen we de klant verder mee helpen?

Klanttevredenheid



## NPS

Door interviews inzicht in kwalitatieve klantinzichten

Kwantitatieve inzichten brengen we in beeld door middel van een NPS (Net Promotor Score) uitvraag

## CES

Onderliggend stellen we meer vragen waaronder de Customer Effort Score

## Doel

Een totaal overzicht van alle inzichten op kwalitatief en kwantitatief niveau

Op een schaal van 0 tot 10, hoe waarschijnlijk is het dat je PostNL aanbeveelt aan een collega of zakenrelatie op basis van je recente aanmelding als zakelijke klant?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Zeer onwaarschijnlijk

Zeer waarschijnlijk

Hoe gemakkelijk was het om zakelijke klant te worden bij PostNL?

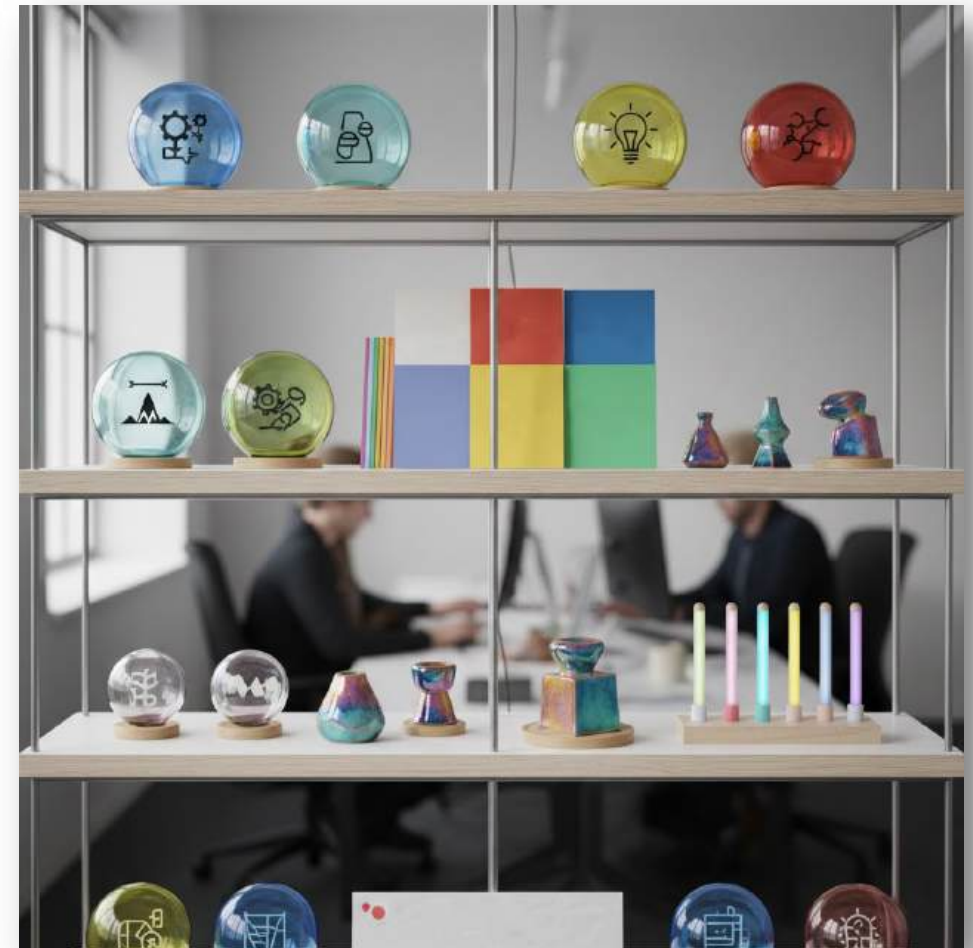
Zeer moeilijk 1	2	3	4	5	6	Zeer makkelijk 7
--------------------	---	---	---	---	---	---------------------

# Kantelpunt: inzicht, knop om

Toch nog niet on-track

## We stonden op een kruispunt:

- ⚠️ Moet de IBAC journey wel doorgaan?  
(incrementele verbeteringen, achterblijven op doelen)
- 📊 Nog niet de voortgang die we wilden,  
targets werden niet gehaald
- ⚙️ Bouwcapaciteit bleef twijfelachtig (afhankelijk van PI)
- 🔍 Opnieuw naar klantinzichten kijken, op zoek naar focus



Backlog van *ontwerpen op de plank* (AI)

# Kantelpunt: inzicht, knop om

Doorstart als basis voor nieuwe focus

## Wat veranderde?

1. Vanuit business: **hernieuwde focus** op MKB-klienten
2. Meer **samenwerking teams**: IBAC en oa. Een marketingteam, en anderen
3. Toegewezen **bouwcapaciteit** (team Panda's)
4. Team **samenstelling**: van een groot versnipperd team naar een klein team met focus



*Team Panda's*

# We hadden bijna...

## Deze fout gemaakt

Interview quotes:

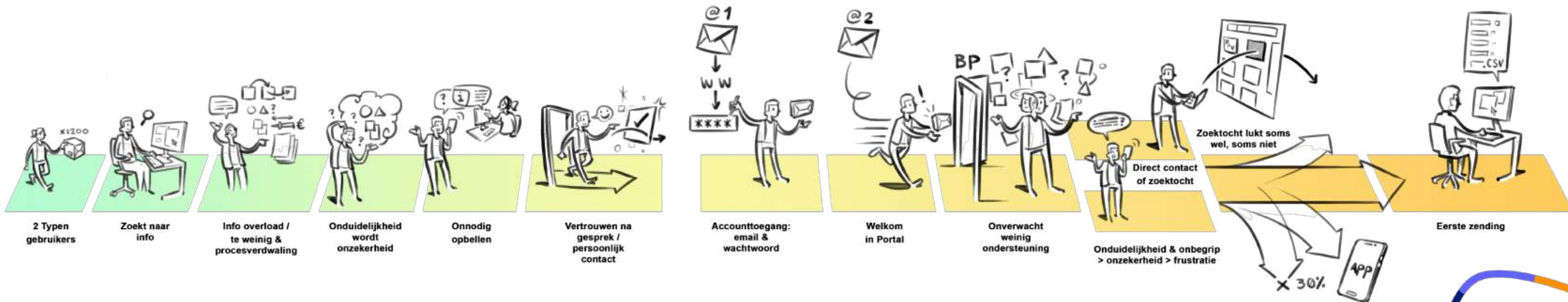
"I'm someone who keeps on searching, but it wasn't easy to find"

"We didn't know about the pick-up service at all!"

"You don't have experience, and have to find out (...) how this works"

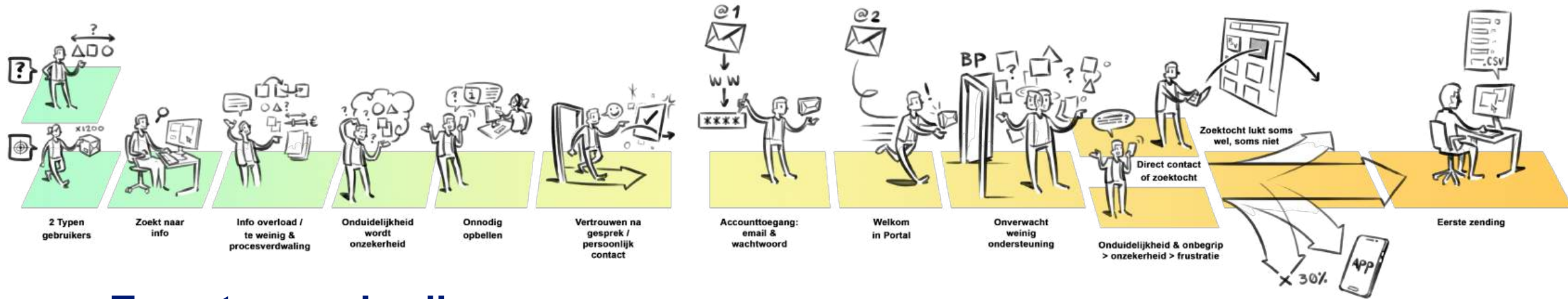
"I'm not a computer myself, so I don't want to be treated as one"

Dus... **méér** uitleg, persoonlijker maken, een zoekbalk **toevoegen** en **extra** productinfo erbij ?



# De journey

## Opnieuw bekeken



## Twee type gebruikers:

Optimaliseer voor de beste

- 1. De ongeduldige / Start nu, lees later**  
*"Ik weet het wel"*. Klikkt liefst snel door. Leest zo min mogelijk.  
Drie stappen vooruit, één stap terug. 7 sloten
- 2. De rustige oriënteerder / De onderzoeker**  
*"Ik wil het wel eerst zeker weten"*. Leest bijna alles, maakt foto's van z'n scherm Niet snel tevreden. Gaat langzamer, twijfelt sneller.

## Nieuwe focus: snelheid

Klant in <5min.

Simplificeer, haal onnodige stappen weg: zsm kunnen verzenden

# Nieuwe focus:

## Snelheid

**Digitaal startende klant**

**Klant:**  
Ik bent net gestart met een webshop en wil zo snel mogelijk brievenbuspakjes gaan versturen.

↓

**PostNL:**  
*'Bedankt voor je interesse.'*  
Wacht 2 weken voordat je teruggebeld wordt met een passend tarief.

Snelheid

**MKB overstapper**

**Klant:**  
Ik verstuur als groeiende MKB-er al meer dan 10.000 pakketten per jaar, en je wil overstappen naar PostNL.

↓

**PostNL:**  
De belofte van PostNL: "we nemen contact met je op", maar dat gebeurde niet! Je geeft op, en gaat terug naar start.

Contact

**Nieuwe webshop**

**Klant:**  
Ik probeer in mijn account mijn webshop te koppelen met PostNL, middels een plugin.

↓

**PostNL:**  
Helaas heb je niet kunnen vinden waar je dit kunt doen. Sla drie beurten over.

IT Koppelen

**Oriënterende klant**

**Klant:**  
Ik wil pakketten, brievenbuspakjes én partijenpost gaan versturen bij PostNL.

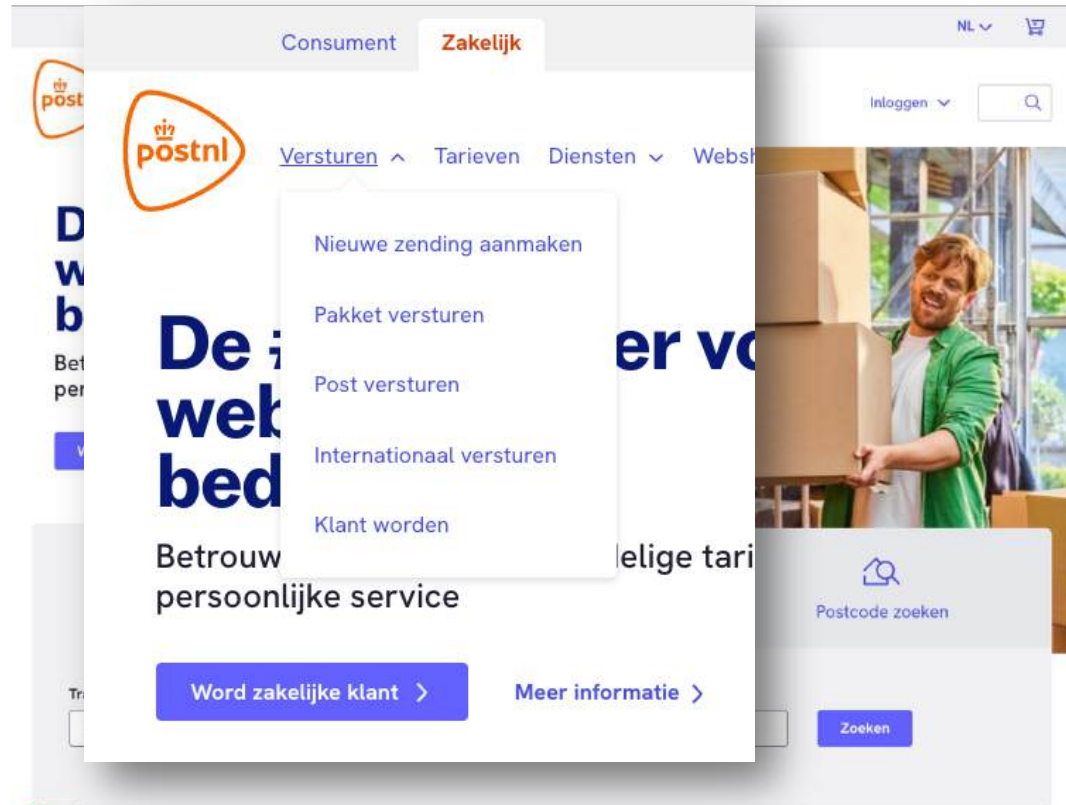
↓

**PostNL:**  
Goed geprobeerd, maar je kunt bij aanmelding slechts één product kiezen. Maak nu een keuze voordat je door mag.

Producten

# De journey nu

## Homepage & navigatie



**Pakketten versturen**  
Betrouwbaar bezorgd in binnen- en buitenland.  
Zakelijk versturen >

**Brievenbuspakjes**  
Kleine producten? We bezorgen ze via de brievenbus.  
Zakelijk brievenbuspakjes >

**Post versturen**  
Verstuur je post op de manier die bij jouw bedrijf past.  
Zakelijke post versturen >

### Zakelijke tarieven: verstuur post & pakket voordelig

Hoe meer je verstuurt, hoe goedkoper het is.

[Word zakelijke klant >](#) [Meer informatie >](#)

#### Scherpe tarieven, zonder hoge toeslagen

**Pakketten**  
Vanafprijs binnen Nederland  
**€ 6,55**  
[Bekijk de tarieven >](#)

**Brievenbuspakje+**  
Vanafprijs binnen Nederland  
**€ 3,76**  
[Bekijk de tarieven >](#)

**Partijpost**  
Vanafprijs binnen Nederland  
**€ 0,65**  
[Bekijk de tarieven >](#)

#### Pakketten

Voor producten die niet in de brievenbus passen. Prijzen gelden binnen Nederland.

Pakketten per jaar	Prijs per pakket in NL
0 - 500	€ 7,10
500 - 1000	€ 7,00
1000 - 2500	€ 6,85
2500 - 5000	€ 6,70
5000 - 10.000	€ 6,55



# De journey nu

## Producten selecteren & welkom

### Zakelijk verzenden

Kies PostNL als jouw verzendpartner

Van startende webwinkel tot multinationaal, we staan voor je klaar

Wat wil je versturen?

- Pakketten
- Post of brievenbuspakjes
- Design diensten

Hoeveel pakketten wil je binnen Nederland versturen per jaar?

Weet je het aantal nog niet? Kies dan voor n.v. Je kunt het aantal later nog aanpassen.

Selecteer aantal pakketten binnen NL per jaar


Aantal	Prijs per pakket
0 - 1000	€ 6,55
1000 - 10000	
10000 - 100000	
100000 - 1000000	

€ 6,55

Daar zijn de tarieven binnen Nederland inclusief btw. Na hogere kun je ook buitenlandse verzending aanvragen (vanaf € 6,65).

[Bekijk alle tarieven en opties](#)

### Je account activeren/Activate your account



Beste Robert,

Je account is succesvol aangemaakt. Je hoeft alleen nog je account te activeren en je kunt meteen aan de slag!

Gebruik eenvoudig de onderstaande button om je account te activeren

[Wachtwoord instellen](#)

Met vriendelijke groet,  
Het team van PostNL

Dear Robert,

Your account has been created successfully. All you have to do is

## Gratis zakelijk account aanmaken

Maak jouw post, pakketten en brievenbuspakjes eenvoudig verzendklaar. Bekijk de mogelijkheden van je zendingen en houd overzicht over je facturen. Een webshop sluit je eenvoudig met onze gratis plugins en API's.

### Wat denk je te gaan versturen?

Geen zorgen, dit mag een schatting zijn. Meerdere opties mogelijk.

#### Pakketten

Voor artikelen die niet in de brievenbus passen.

Hoeveel pakketten ga je per jaar versturen?  
Je betaalt alleen wat je echt verstuurt.

**Dat weet ik nog niet zeker**

- 100-500 pakketten
- 500-1.000 pakketten
- 1.000-2.500 pakketten
- 2.500-5.000 pakketten
- 5.000-10.000 pakketten
- Meer dan 10.000 pakketten

€ 7,10 per zending (ex. btw)

zendingen vanaf € 5,40 zonder track & trace en € 6,40 met track & trace (ex. btw)

#### Brievenbuspakjes

Voor kleine artikelen die in de brievenbus passen.

Hoeveel brievenbuspakjes ga je per jaar versturen?  
Je betaalt alleen wat je echt verstuurt.

0-500 brievenbuspakjes

€ 4,25 per zending (ex. btw)

buitenlandse zendingen vanaf € 3,60 zonder track & trace en € 4,60 met track & trace (ex. btw)

#### Partijpost

Voor meer dan 250 poststukken in een keer of elke dag meer dan 25 stuks.

## Vul je gegevens in

### Jouw gegevens

Voornaam

Achternaam

KVK-nummer

E-mailadres

Telefoonnummer

### Jouw privacy

Ik ga akkoord met de Algemene voorwaarden van PostNL.  
[Lees de Algemene voorwaarden van PostNL.](#)

## Welkom bij PostNL! Activeer nu je account.



Beste Lukatest,

Welkom bij PostNL! Fijn dat je klant bent geworden. Je account is bijna klaar. Sta je wachtwoord in en krijg direct toegang tot je zakelijke omgeving. Ook als je nog niet wilt versturen, kun je alvast rondkijken en zien wat er allemaal mogelijk is.

[Activeer nu je account](#)

### Jouw gegevens

Klantnummer: 10927714  
Naam: Lukatest Test  
E-mailadres: scree.opal6500@eagerverest.com  
KVK/vestigingsnummer: 67004334 /  
Bedrijfsnaam: Vereniging van eigenaars parkeerplaatsen  
Hof van Dorst te Roosendaal  
Adres: Nispensestraat 72 ROOSENDAAL

### Jouw tarief

Je account is gratis. Je betaalt alleen als je iets verstuurt. Heb je iets verstuurd? Dan krijg je die week een btw-factuur. Verstuur je veel per jaar? Dan daalt je tarief. Soms verrekenen we achteraf. In onze algemene voorwaarden lees je hoe dat werkt.

#### Pakketten

Voor artikelen die niet in de brievenbus passen.

Aantal per jaar

Prijs

[Bekijk alle toeslagen en kortingen.](#)

#### Brievenbuspakjes

Voor kleine artikelen die in de brievenbus passen.

Aantal per jaar

Prijs

*Zodra je account actief is kun je ook versturen naar het buitenland. Vanaf € 3,60 zonder track & trace en € 4,60 met track & trace (ex. btw).*

#### Partijpost

Voor meer dan 250 poststukken in een keer of elke dag meer dan 25 stuks.

### Hulp nodig?

Wij zijn er voor jou! Bekijk de chatbot Noor. Als je het antwoord niet kunt vinden, zal ze je natuurlijk doorverbinden met een echte medewerker.

Tot snel,  
Het team van PostNL

Veilig omgaan met e-mails  
Kijk uit voor phishing: valso e-mails van oplichters. Hebben we persoonlijke gegevens van je nodig? Of vragen we je om te betalen? Dan sturen we je altijd eerst naar een website van PostNL. Controleer dit goed. Op onze [stabiliteitspagina](#) lees je hoe je phishing herkent en voorkomt.

Volg ons [f](#) [in](#) [@](#) [X](#)

Privacyverklaring Algemene voorwaarden © 2025 PostNL, alle rechten voorbehouden



# De journey nu

## Je account



postnl Annuleren X

Kies product  Betaalgegevens toevoegen  Adresgegevens controleren  Start met verzenden

## Start met verzenden

Het is mogelijk om binnen een paar stappen onze verzendservices en bezorgopties in je systemen te integreren. Ook kun je hiermee automatisch verzendlabels aanmaken. Nu niet nodig? Je kan jouw webshop ook op een later moment integreren en/of starten met handmatig te verzenden via Mij PostNL Zakelijk.

- Geen integratie**  
Ik verzend via MPNLZ of ik koppel mijn webshop op een later moment
- Integratie via een software partij**  
Ik gebruik een software oplossing zoals Shopify of MyParcel
- Directe integratie met PostNL API**  
Ik bouw zelf een integratie met de PostNL APIs

## Geen Integratie

Je hebt ervoor gekozen om jouw webshop op een later moment te koppelen of om handmatig te verzenden via Mij PostNL Zakelijk.

[Vorige](#) [Opslaan en doorgaan](#)

postnl © Koninklijke PostNL [Privacyverklaring](#) [Cookieverklaring](#) [Algemene voorwaarden PostNL](#) [Naar postnl.nl](#)

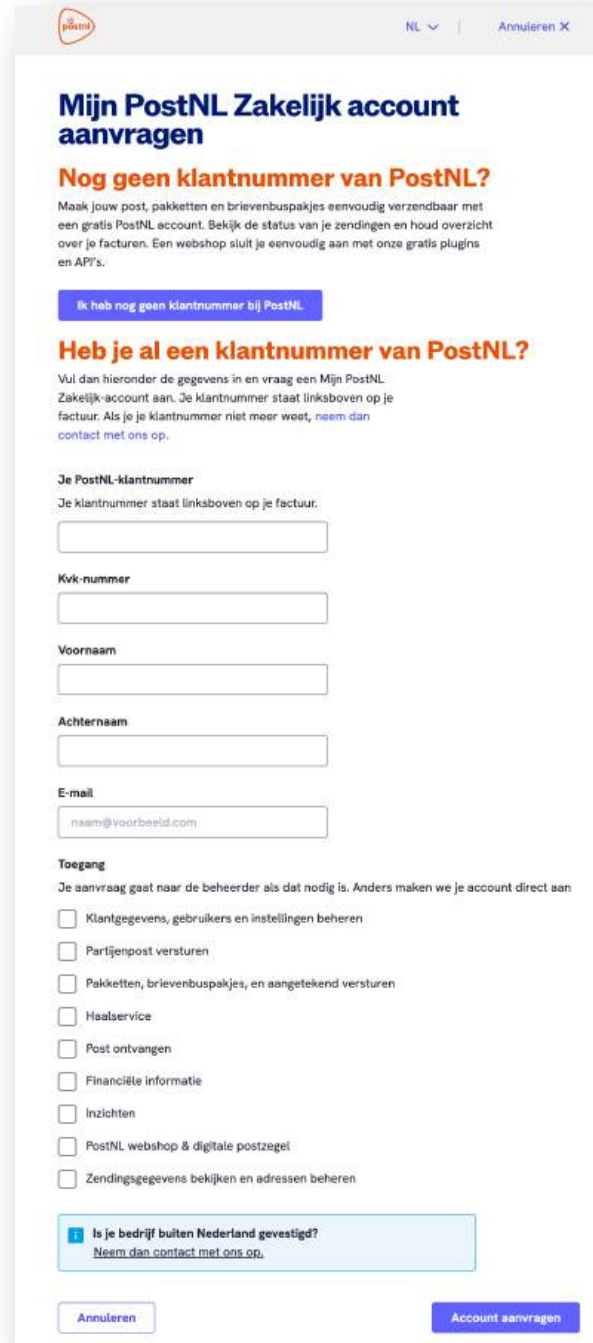


# De journey nu

## De Chernobyl pagina



The screenshot shows the top part of the PostNL account creation page. It features the PostNL logo, a title 'Vraag een Mijn PostNL-account aan', and a sub-header 'Het gemak van online met de zekerheid van PostNL'. Below this, there are two orange buttons: 'Ja, ik heb al een klantnummer van PostNL ->' and 'Nee, ik heb nog geen klantnummer van PostNL ->'. Three yellow boxes provide instructions in Dutch, French, and English for users based in Belgium, advising them to contact support if they cannot create an account themselves.



The screenshot shows the 'Mijn PostNL Zakelijk account aanvragen' form. It includes a header with the PostNL logo, language selection (NL), and a close button. The main heading is 'Mijn PostNL Zakelijk account aanvragen'. Below this, there are two sections: 'Nog geen klantnummer van PostNL?' and 'Heb je al een klantnummer van PostNL?'. The 'Nog geen klantnummer' section has a blue button 'Ik heb nog geen klantnummer bij PostNL'. The 'Heb je al een klantnummer' section has a blue button 'Ik heb nog geen klantnummer bij PostNL' and a paragraph of text. The form fields include: 'Je PostNL-klantnummer', 'Kvk-nummer', 'Voornaam', 'Achternaam', and 'E-mail'. Below the form fields, there is a 'Toegang' section with a list of checkboxes for account permissions. At the bottom, there is a blue button 'Account aanvragen' and a 'Annuleren' button.

# De journey nu: resultaten

Een samenvatting van de belangrijkste resultaten

**Verdubbeling**  
conversie

**25%**  
Minder moeite om  
klant te worden

**Van 2 weken**  
**naar 15 min**

Om te starten met versturen  
van brievenbuspakjes

**+20** punten  
Journey NPS

**+35%**  
Cross-sell

Klant worden proces  
van **18 naar 10**  
stappen, en van **37**  
naar **17 clicks**

# De journey nu: resultaten

## Wat levert het op

Hogere conversie zorgt voor een groter aantal startende klanten, cross sell zorgt voor meer afname producten bij startende klanten

### Voorbeeld:

Startende klanten van 1.000 naar 2.000

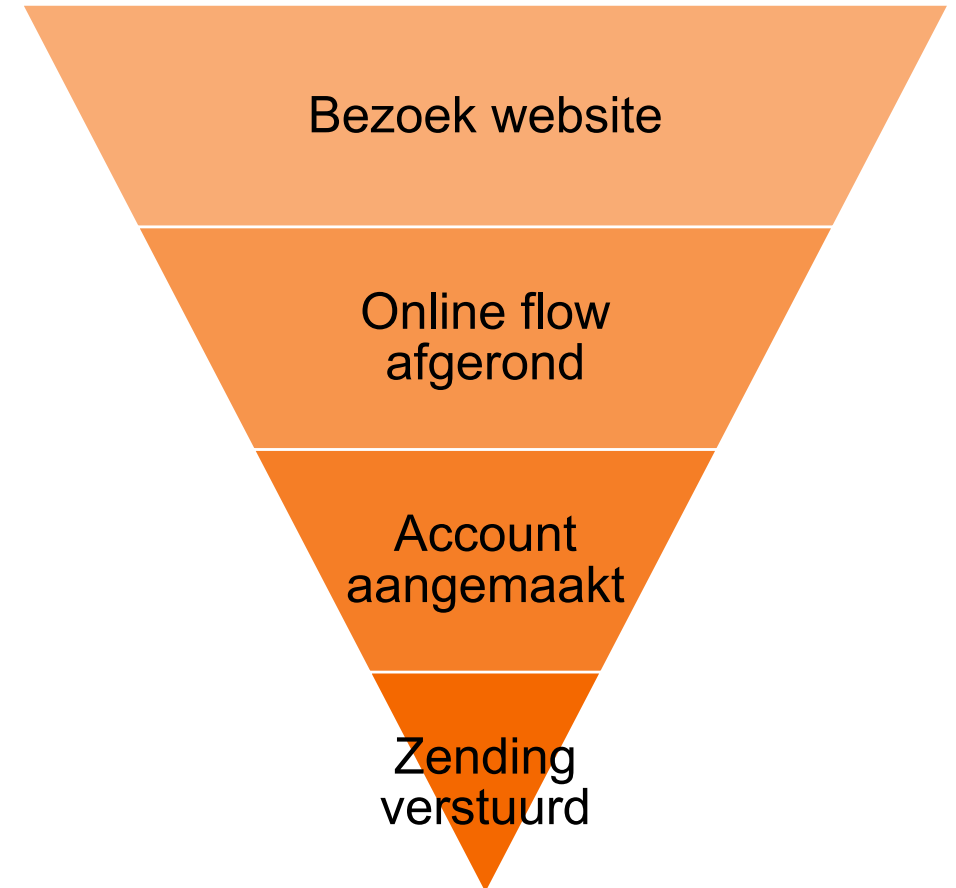
Gemiddelde opbrengst per klant van €100 naar €120

Totale waarde journey in nieuwe situatie:

$2.000 \times €120 = €240.000$

Euro's

€



# De journey nu: resultaten

Wat vonden onze klanten?

Klanttevredenheid



## Onderzoek van CX insights

- Een passieveling of promotor heeft 20% meer kans om te starten met verzenden
- Een passieveling of promotor heeft een hogere verwachte omzet

NPS is een goede voorspeller voor de waarde van een startende klant, een **goed begin** leidt tot **hogere omzet**

## Resultaat

jNPS stijging van +20 punten

25% minder moeite om klant te worden bij PostNL (CES)

# 04

## Learnings



1<sup>e</sup>

*Werken volgens een gestructureerde  
methodologie, maar zijn daar  
**soms bewust van afgeweken***

2<sup>e</sup>

*Capaciteit en prioriteit op CX is een  
**voorwaarde voor succes, maar je  
moet er wel klaar voor zijn:  
**Momentum pakken!*****

3<sup>e</sup>

*Focus op de juiste doelgroep;  
**durven keuzes te maken***

# 05

## Afsluiting



# Podium PostNL

## Is CX het waard?

Jaarlijks een interne wedstrijd met verschillende categorieën zoals 'Klant in de watten'

Meegedaan in 3 presentatie-rondes: aan onze EC, vervolgens heel PostNL en de finale op het podium voor het gehele senior management

Goeken, Pauline 05/08 14:29 Translate

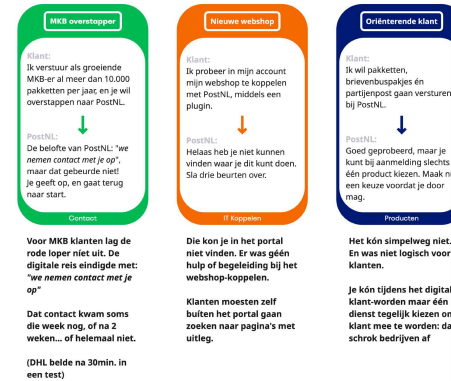


Jongens ik heb ons toch aangemeld voor Podium PostNL 🙋 Eva vroeg of wij niet toch mee wilden doen, dus heb net het formulier ingevuld en dan zien we wel even hoe ver we komen! 😊



Met:

ganzenbord, spel-kaarten en een computermuis...



### Digitaal startende klant

**Klant:**

Ik bent net gestart met een webshop en wil zo snel mogelijk brievenbuspakjes gaan versturen.



**PostNL:**

'Bedankt voor je interesse.'  
Wacht 2 weken voordat je teruggebeld wordt met een passend tarief.

Snelheid

**Nee! In ieder geval niet met een passend tarief.**

**Je kon niet digitaal verder en moest altijd eerst telefonisch in contact komen voor een contract. Meer contact, meer kosten, en méér werk voor de klant.**

# Podium PostNL

Gewonnen!

#worth it

Bekendheid voor IBAC, maar:  
Vooral voor **de kracht van CX** binnen  
PostNL!

Duidelijke waardering van de **outside-in  
journey aanpak**, door vrijwel ons gehele  
management



## 4<sup>e</sup> (bonus)

De waarde van CX wordt voor jezelf  
*én de rest van het bedrijf* pas zichtbaar  
***als je het zichtbaar máákt.***

# The End...?

Tegenwoordig een grotere scope:  
de gehele MKB klantreis, niet alleen het klant-woorden.

Onze eerste focus? *Loyaliteit / Retentie*

En laat daar nou net onze volgende sprekers meer over weten...



# The End

ontzettend  
bedankt

voor jullie aandacht



*Tijd voor vragen?*

*We zijn benieuwd wat jullie hiermee gaan doen*