BEECKESTIJN
BUSINESS SCHOOL

De business case van CX

Hans Molenaar

Customer

Experience

Wat is eigenlijk een business case?

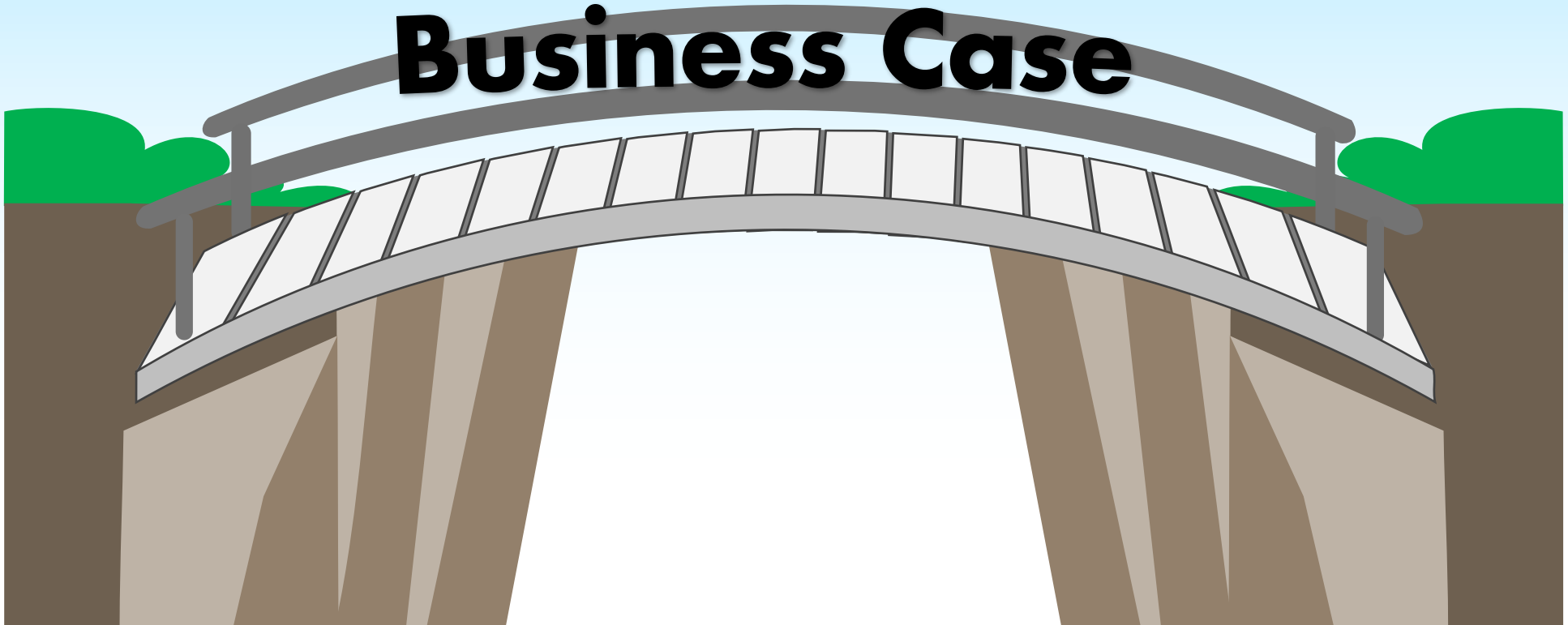
Een businesscase is een document waarin de zakelijke afweging om een project te beginnen beschreven wordt. In de businesscase worden de **kosten** tegen de **baten** afgewogen, rekening houdend met de **risico's**.

Wat is het nut van een business case?

PROFITABILITY
BY
YEAR THREE

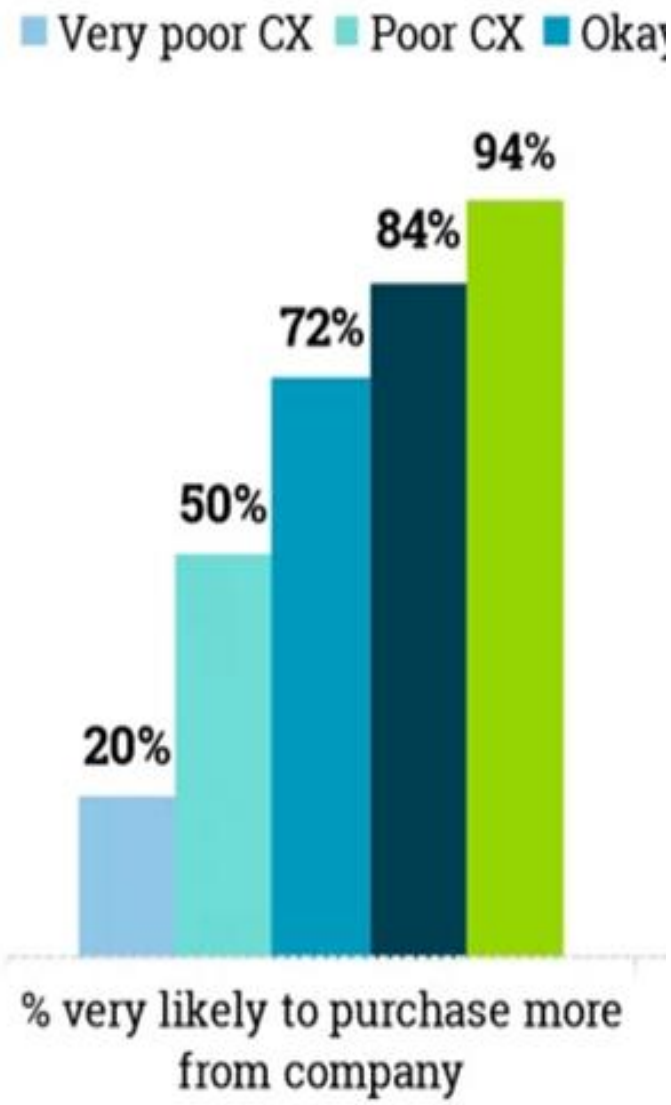
IDEE

REALISATIE



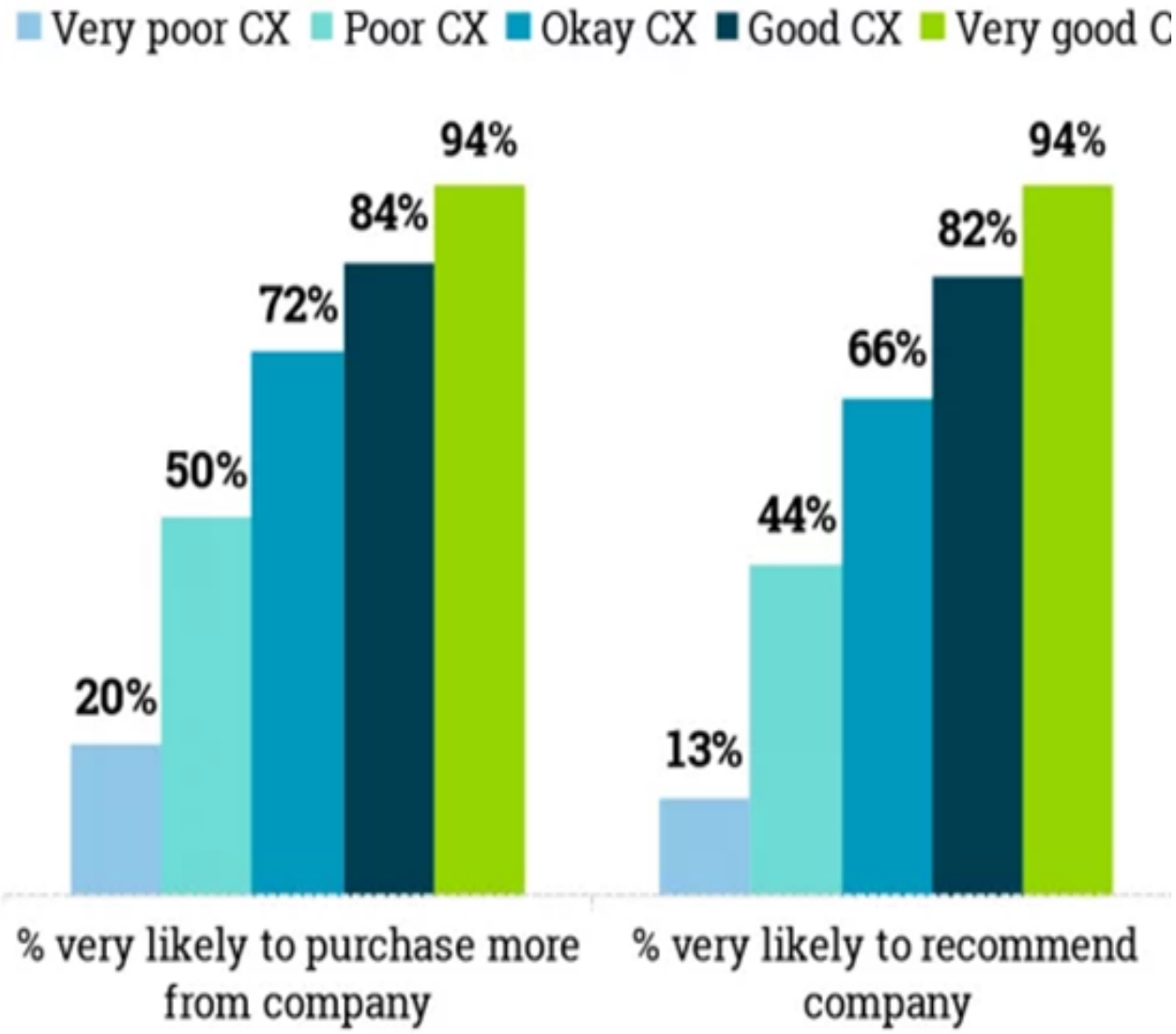
Economics van CX

Impact customer experience op gedrag



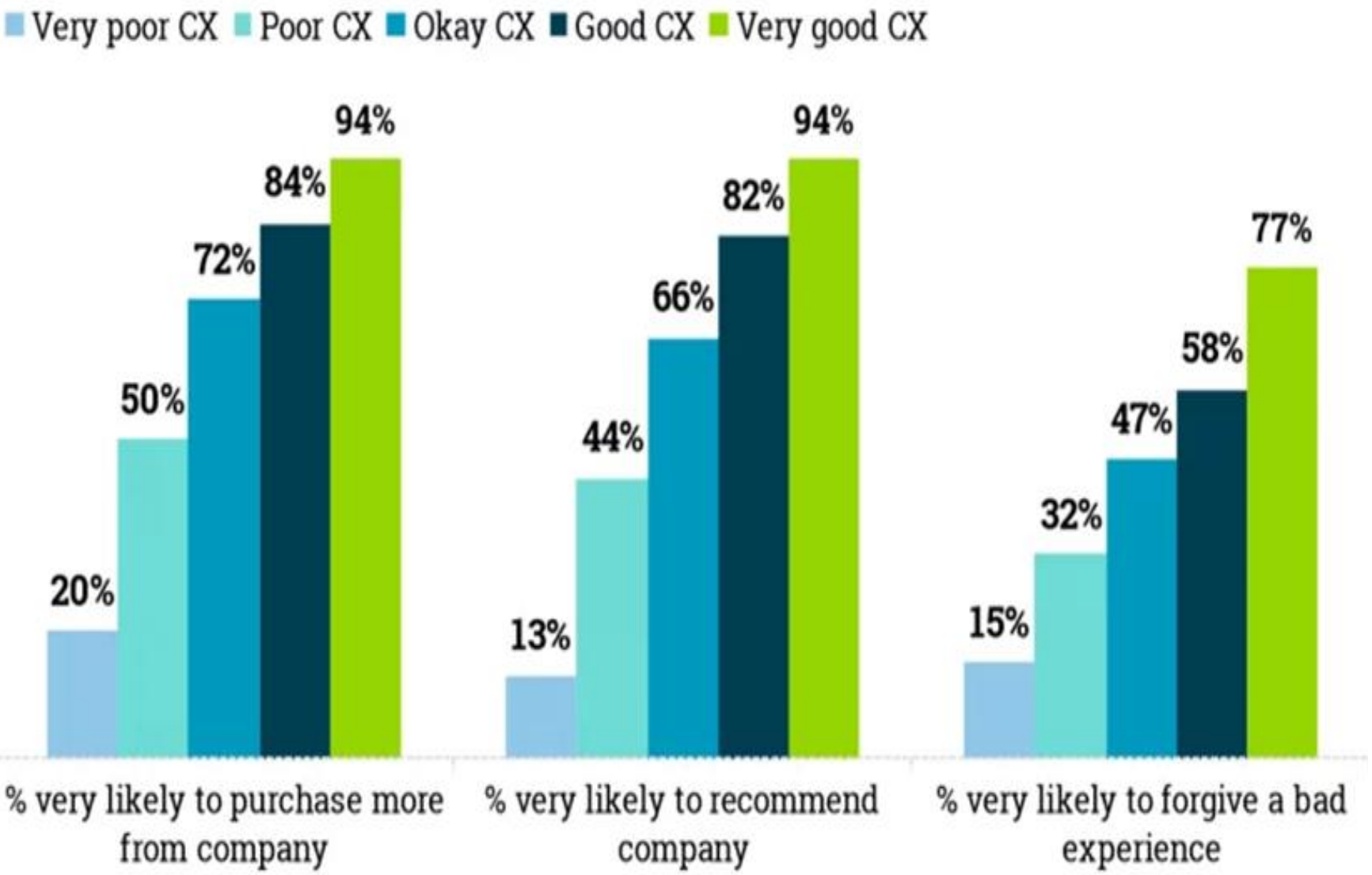
Bron: XM Institute 2020

Impact customer experience op gedrag



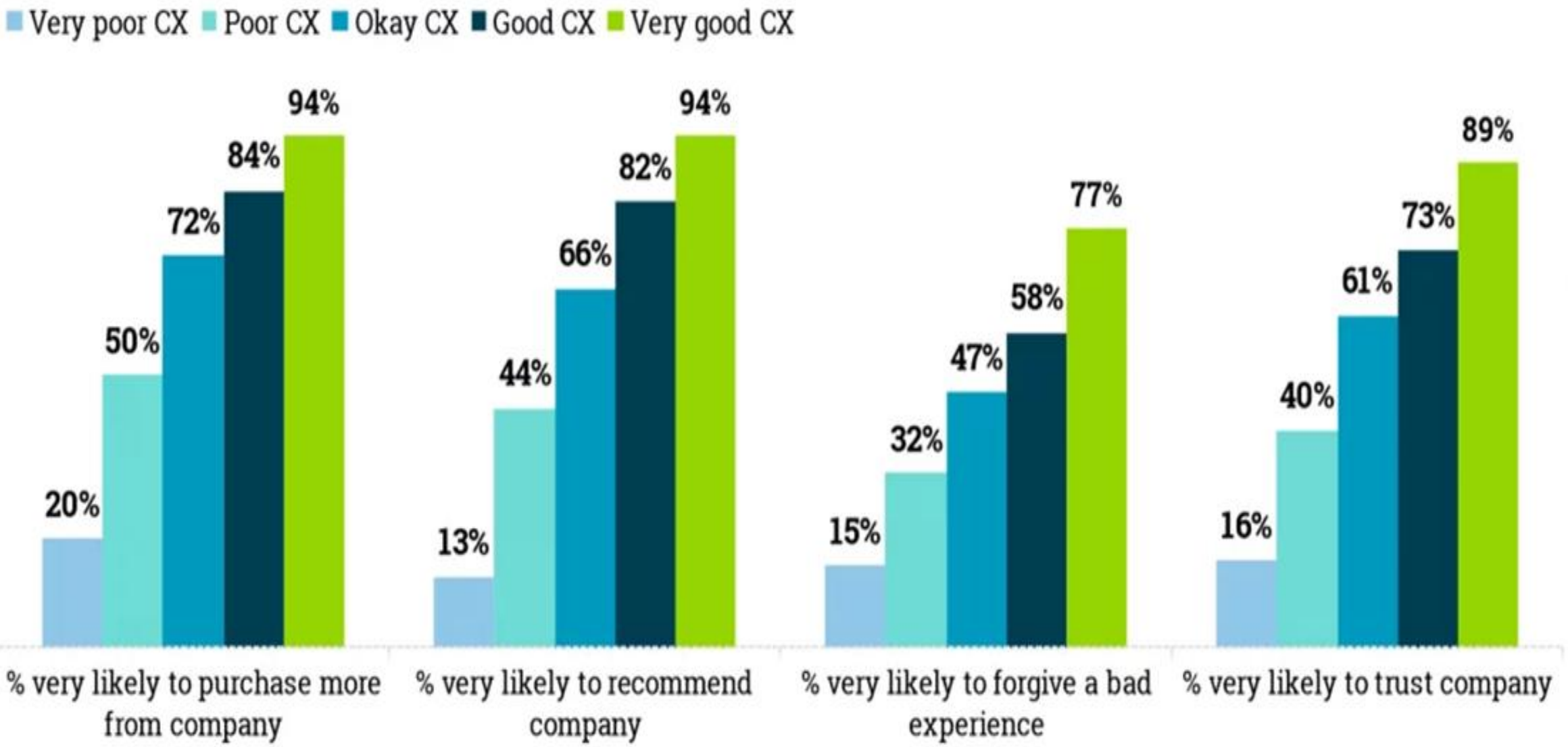
Bron: XM Institute 2020

Impact customer experience op gedrag



Bron: XM Institute 2020

Impact customer experience op gedrag

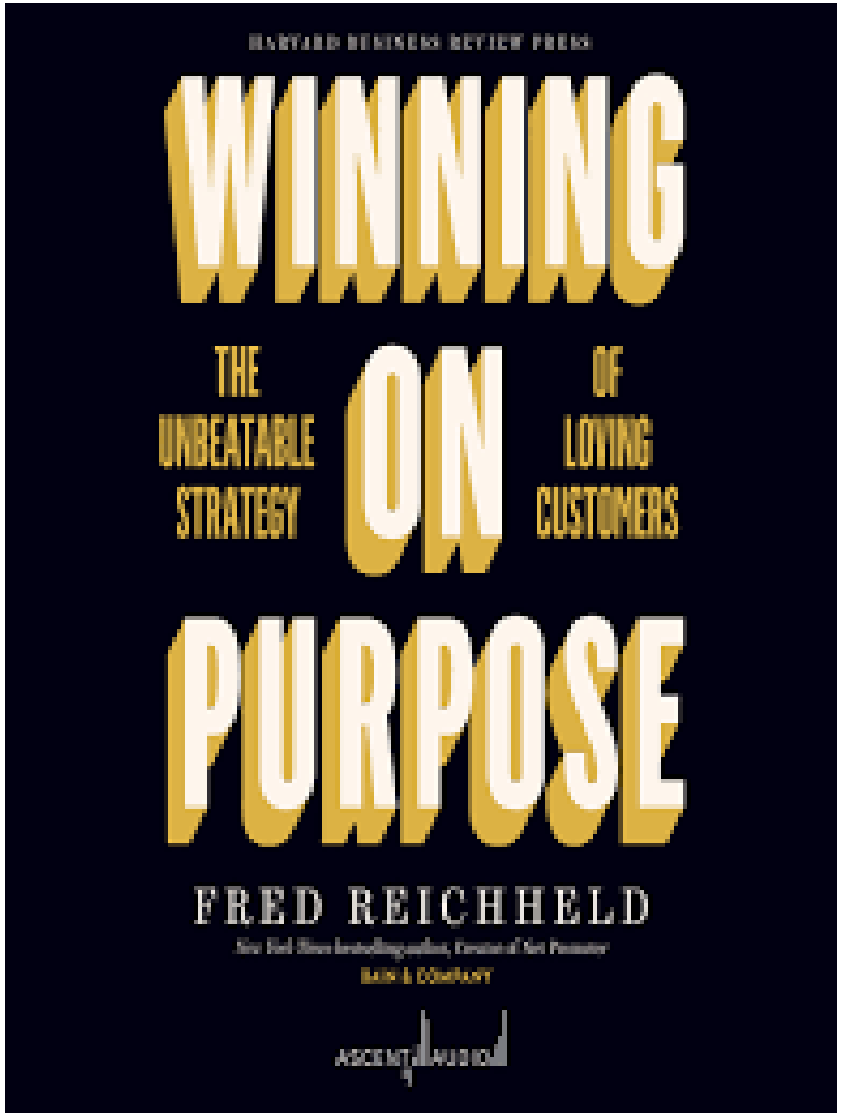


Bron: XM Institute

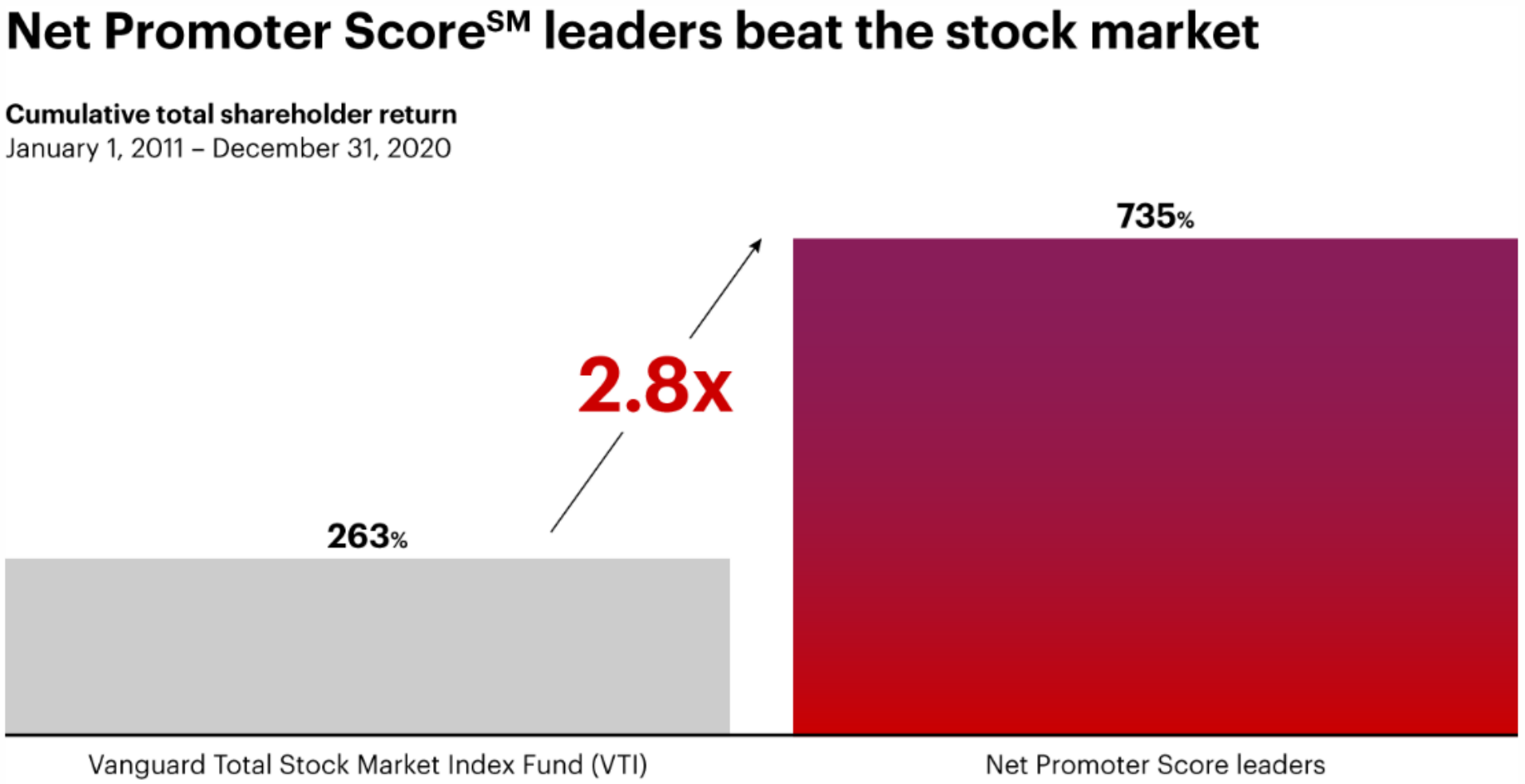
Europese verzekeraar

- ✓ 65% merkvoorkeur volgende aankoop
- ✓ 1,7 x meer kans op verlenging
- ✓ 6,4 x meer kans op actieve aanbeveling

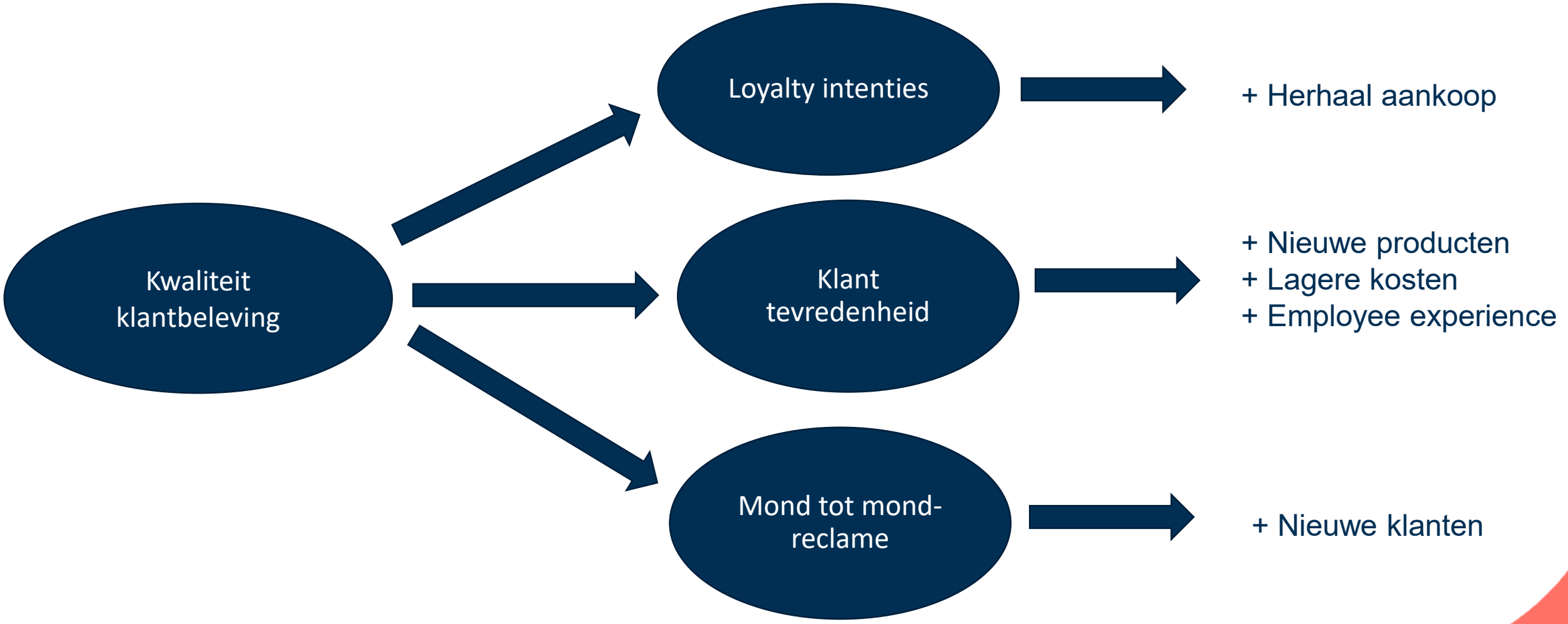
- ✓ 19% merkvoorkeur volgende aankoop
- ✓ 3,0 x meer kans op opzegging
- ✓ 1,8 x meer kans op actief afraden


HARVARD BUSINESS REVIEW PRESS
WINNING
THE UNBEATABLE STRATEGY
ON
OF LOVING CUSTOMERS
PURPOSE
FRED REICHHELD
BAIN & COMPANY

ROI Customer Experience



Baten CX


Kwaliteit klantbeleving
Loyalty intenties
Klant tevredenheid
Mond tot mond-reclame
+ Herhaal aankoop
+ Nieuwe producten
+ Lagere kosten
+ Employee experience
+ Nieuwe klanten

Non-profit organisaties?

Relatie CX en doelstellingen non-profit organisatie

Verbetering CX

- # mensen geholpen toeslagaffaire
- # mensen aan werk geholpen
- # inbraken opgelost
- # burgers voorlichting gegeven (vertrouwen)
- # klachten
- # vermindering criminaliteit
- # patiënten geholpen

CX Business case framework

Kwantitatieve baten

- ……
- ……
- ……

Kwalitatieve baten

- ……
- ……
- ……

Show me the money!

CX Business case framework

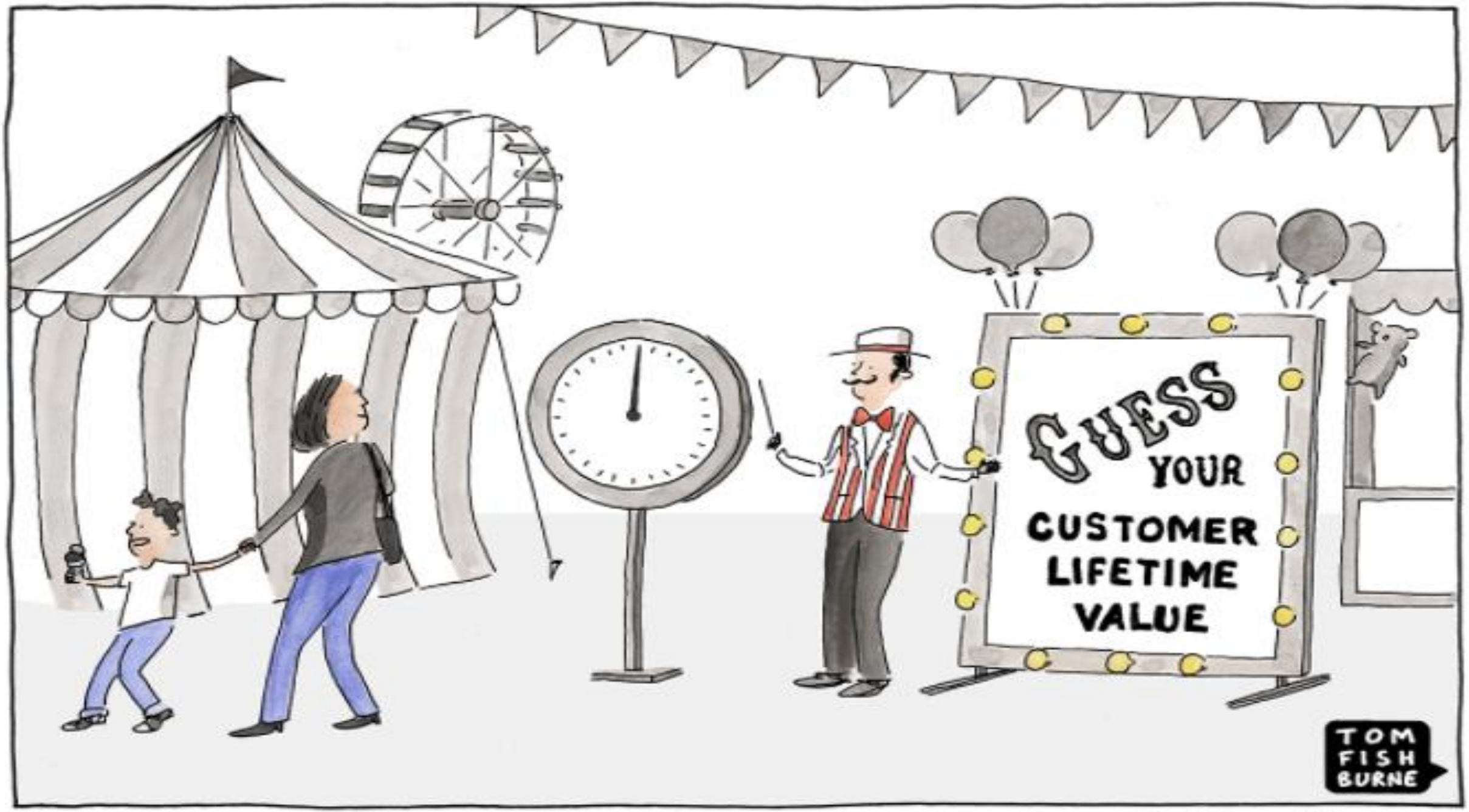
Kwantificeerbare baten

- Toename marge:
  - Bestaande klanten (herhaalaankopen): ……..
  - Bestaande klanten (cross selling): ……..
  - Nieuwe klanten (worth of mouth): ……..
- Kostenbesparingen:
  - ……..

Kwalitatieve baten

- ……..
- ……..
- ……..

Wat is een klant waard?



© marketoonist.com

Wat is een Starbucks klant waard?

Klantwaarde Starbucks (bruto marge)

- Gemiddelde omzet per bezoeker $ 5,90
- Gemiddeld aantal bezoeken per week 4,2
- Gemiddelde omzet per klant per week $ 5,90 * 4,2 bezoeken per week = $ 24,30
- Gemiddelde customer lifespan Starbucks 20 jaar
- Kantwaarde (omzet) 24,30 (gem klantwaarde) * 52 weken * 20 jaar = $ 25.272
- Klantwaarde (bruto marge) $ 25.272 * 70% = **$ 17.690**

Bron: Business Insider

Business Case GGZ

(CX) baten

- x cliëntwaarde: € 2.839,00
- Meer mensen helpen : 66

€ 2.839,00 x 66 = **€ 187.374 (66 meer mensen helpen)**

CX (kosten)besparing

- Tussen de € 566.000 en € 1.888.000
- 25% scenario → € **950.000**
- 118,529 minuten tijd GGZ behandelaren

Totale baten **€ 950.000 + € 187.374 = € 1,137.374**

CX kwalitatieve baten

- Minder frustratie bij cliënten → mentale gezondheid voeden en versterken, ook in het aanmeldproces
- Structurele feedback van cliënten
  - Vergroten CX → meer duidelijkheid voor cliënt & medewerker
  - Efficiënte en gepersonaliseerde cliëntreizen
- Minder frustratie bij medewerkers → reductie administratieve lasten en kennis om cliënt beter te helpen
- Ontlasten verwijzers → betrouwbare en waardevolle samenwerkingspartner → efficiënter ecosysteem

OPLEIDINGSOVERZICHT

DIGITAL & MARKETING

- B2B Marketing & Sales Management
- Content Marketing & Social Media
- Digital Marketing Professional
- Digital Marketing Strategie AI & Leiderschap
- Employer Branding & Employee Experience
- Marketing Automation & Campagne Management
- Online Marketeer
- Strategisch Brandmanagement
- Strategisch Marketing Management

BUSINESS COACHING

- Individuele Business Coaching

CUSTOMER EXPERIENCE

- Customer Experience Professional
- Customer Experience Strategie & Leiderschap
- Customer Relationship Management

COMMUNICATIE

- Communicatieprofessional
- Online Communicatie Strategie & Leiderschap
- Strategisch Communicatiemanagement
- Woordvoering & Omgaan met Media

AI, DATA & TECH

- AI Business Professional
- AI in Business
- Data Driven Business & Analytics
- Data Driven Strategie & Organisatie
- Digitale Innovatie, AI & Change

LEIDERSCHAP & CHANGE

- Business Consultant
- Leadership Accelerator Program
- Kickstart Leidinggeven & Managen
- Organisatiecultuur & Gedragsverandering
- Succesvolle Teams Bouwen
- Verandermanagement

TRAININGSOVERZICHT

AI, DATA & TECH

- Advanced Google Analytics 4
- AI Prompting & Tools
- AI voor Beeld- & Videocreatie
- ChatGPT in Copywriting & Conversie
- Conversie Optimalisatie met AI
- Data Storytelling
- Datavisualisatie
- Kritisch kijken naar Data
- Slimmer werken met Copilot
- Advanced AI in Business Analytics
- Advanced Marketing Analytics
- AI Agents & Automations
- AI in B2B Sales
- AI in Communicatie
- Power BI
- SQL
- AI voor Marketing

CUSTOMER EXPERIENCE

- Customer Journey Mapping
- CCXP Exam Preperation
- Design Thinking

DIGITAL & MARKETING

- AI voor Beeld- & Videocreatie
- Conversie Optimalisatie met AI
- Facebook & Instagram (Meta) Advertising
- Influencer Marketing
- LinkedIn Advertising
- Merkessentie & Positionering
- Online Persuasion
- Pricing Strategy
- Social Media Analytics & Monitoring
- Social Media Marketing
- Social Media Video's Maken: Tiktok, Instagram & Youtube
- Advanced SEO
- B2B Online Marketing
- Contentstrategie
- E-mailmarketing
- Google Ads
- Growth Marketing
- Paid Media & Advertising
- Recruitment Marketing
- SEO in het AI tijdperk
- AI voor Marketing
- Campagne Management

COMMUNICATIE

- Communicatie & Gedragsbeïnvloeding
- Mediatraining voor Communicatieprofessionals
- Merkessentie & Positionering
- Social Media Video's Maken: Tiktok, Instagram & Youtube
- Storytelling
- Adviesvaardigheden voor Communicatieprofessionals
- AI in Communicatie
- Online Reputatiemanagement & Crisiscommunicatie
- Recruitment Marketing

LEIDERSCHAP & CHANGE

- Boost je Creativiteit
- Complex Problem Solving
- Finance voor Non-Financials
- Stakeholder Management
- Zo maak je Business Cases & ROI Berekeningen

Mocht je hulp nodig hebben ….

Hans Molenaar
hmolenaar@beeckestijn.org