

Prof.dr. Ed Peelen

Ontwikkelingen in klantgericht ondernemen

december 2017

klant

PLATFORM

KLANTGERICHT

ONDERNEME

Those were
the days...



Source:
Gartner



De tijd van...



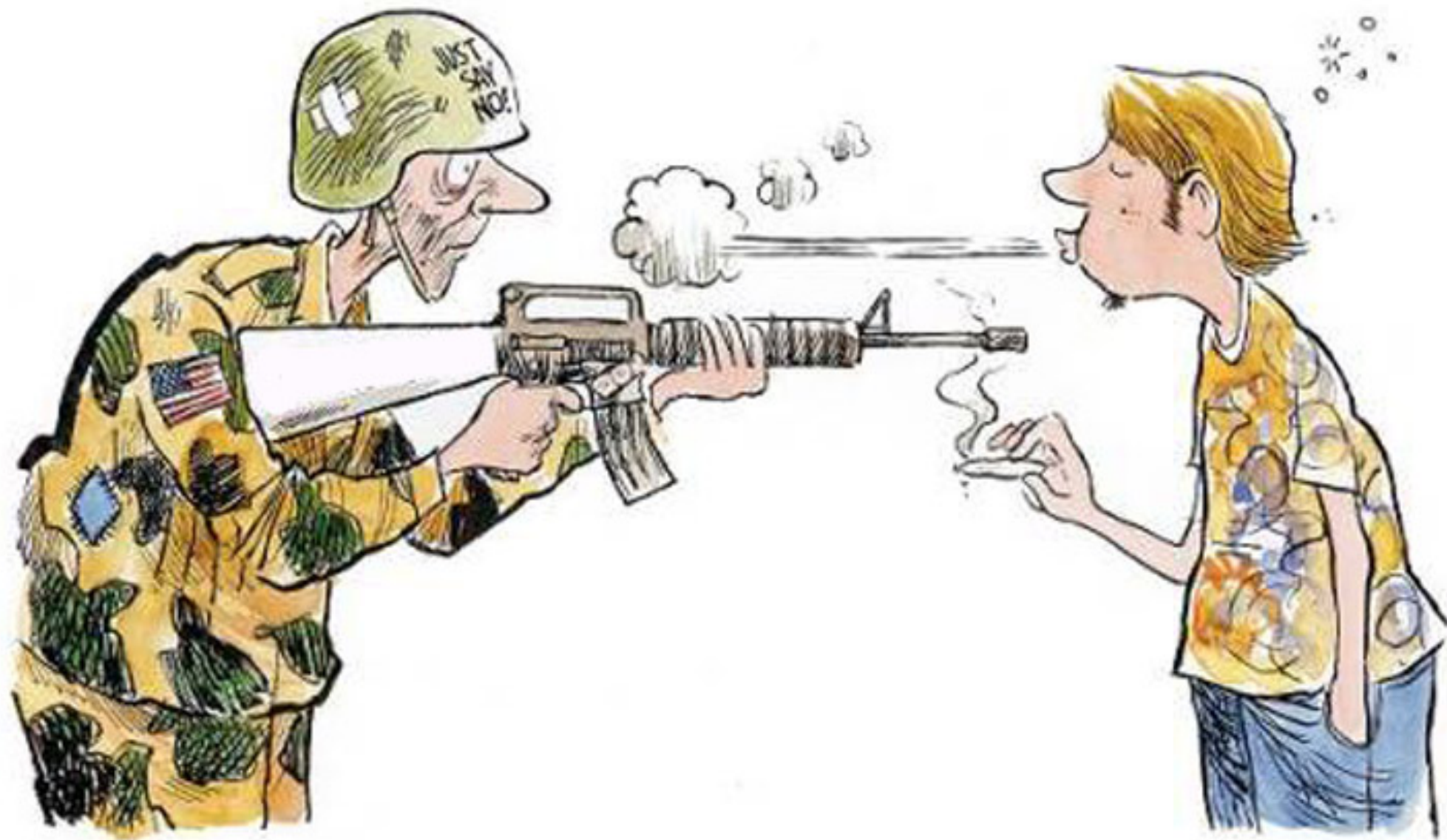
Harvard
professor
Barbara
Bund
Jackson



Winning and keeping industrial customers
The Lock in effect en de switchkosten

Cross selling en het dakpannen- effect





Gebrek aan data

SCHAAAR STE

Internet en
de oude
waarden



Protest
tegen de
eerste
transactie op
WWW



Kwaliteit van
videotext is
gebaat bij een
gesloten
systeem



Push en paid
media
domineer-
den



Nokia 1996



- Het nieuwste Nokia-mobieltje – in de zomer van 2006 op de markt – kan video- en live tv-beelden ontvangen, en is daarmee net op tijd voor het wereldkampioenschap voetbal. Maar zit de consument wel echt te wachten op dit soort apparaatjes? Ja en nee. Jongeren vinden het wel cool, ouderen hebben er minder behoefte aan. **De meeste gebruikers vinden een hoge gebruikswaarde van de oorspronkelijke functies van de gsm nog steeds het belangrijkste. Slechts 6,5 procent stelt echt prijs op de premiums, zo blijkt uit onderzoek.**

Project Business Case Example

Project Name	Sales Team IVR Telephone System		
Project Sponsor	Head of Sales	Project Manager	Name of project manager
Date of Project Approval	3rd March	Last Revision Date	3rd March
Contribution to Business Strategy	Our strategy is to project best in industry customer service, and the current situation does not reflect this. The new IVR system will ensure all calls are answered in a timely manner. It will also ensure that calls are delt with efficiently. These two facts align this project to the company strategy.		
Options Considered	Options considered included: 1. Adding additional staff to sales team 2. Having a dedicated team for our best customers 3. An IVR system (selected)		
Benefits	1. Increased sales - currently extimated we lose 4% of all sales calls due to current issues. 2. Happier customers - we estimate new customer satisfaction will increase by 10%. 3. Improved LTV - lifetime value of customers will increase by 5% due to the two points above		
Timescales	Initial analysis shows that the system will take approximately 3-4 months to implement.		
Costs	IVR software = \$35,000 Project Management = \$30,000 Software team of 3 for 3 months = \$90,000 Total estimated cost = \$155,000		
Expected Return on Investment	Year 1 = \$0 Year 2 = \$120,000 Year 3 = \$180,000 as LTV begins to be felt.		
Risks	Right now the project looks pretty straightforward but there are still some unknowns surrounding implementation. There is also the risk that the project doesn't meet the sales team or customers needs. For this reason it is recommended to involve the sales team closely.		

SUMMARY



**EXECUTION
TIMELINE**



**CHALLENGE
OR GOAL**

**ELEMENTS OF A
BUSINESS CASE**



BENEFITS



SOLUTION

En we dachten dat technologie consumenten volgt... en hen niet (mee)verandert

- Actief willen meedoen
- Niet onthouden, maar opzoeken
- I want it now
- Vrienden
- Stalken
- Openheid
- Privacy
- Van tekst naar video
- Everywhere
- Verslaafd aan Facebook
- Afspraken plannen
- Tinder
- Kritisch
- Hoge kwaliteitseisen
- Multitasken
- Korte concentratieboog
- Iets is snel saai
- Emotie
- Gaming
- The power of the crowd
- Inspraak
- Geen vertrouwen in autoriteit
- De indeling van de dag
- Plannen

PLATFORM VOOR
KLANTGERICHT
ONDERNEMEN


CRM ASSOCIATION NL

Toekomst: echt outside in
De verdere opmars van CEM

De CX opmars


- Customer Experience Management de meest veelbelovende managementbenadering om met de uitdagingen in de markt om te gaan (Homburg, 2016)
- 89% van de marketeers verwacht in 2016 dat hun rol in de onderneming wordt 'beconcurrerd' door CEM'ers; was 36% in 2010 (Gartner, 2014)
- CEM wordt het belangrijkste kenmerk van de 1.000 mondiaal meest innovatieve ondernemingen (Jaruzelski et al, 2011)
- Customer experience is the new marketing (Steve Cannon, CEO Mercedes Benz US, 2014)





CEO of food retailer

Customer advocacy is our highest goal. We do not want customers who just buy our single products. (...) We want them to engage with us at many different points along their daily life (...) to engage with our holistic idea and concept of food selection, delivery and cooking.



Contextueel en
persoonlijk begrip van
waarde

*The value is in the user,
not in the product*

Functionele waarde

Emotionele Waarde

Symbolische Waarde

Esthetische Waarde

Morele Waarde

Patronen in CX strategieën




De diepte in:
Experiential
Voorbeeld: Nespresso



De breedte in:
Allianties, access
Voorbeeld: Amazon, NS, KPN



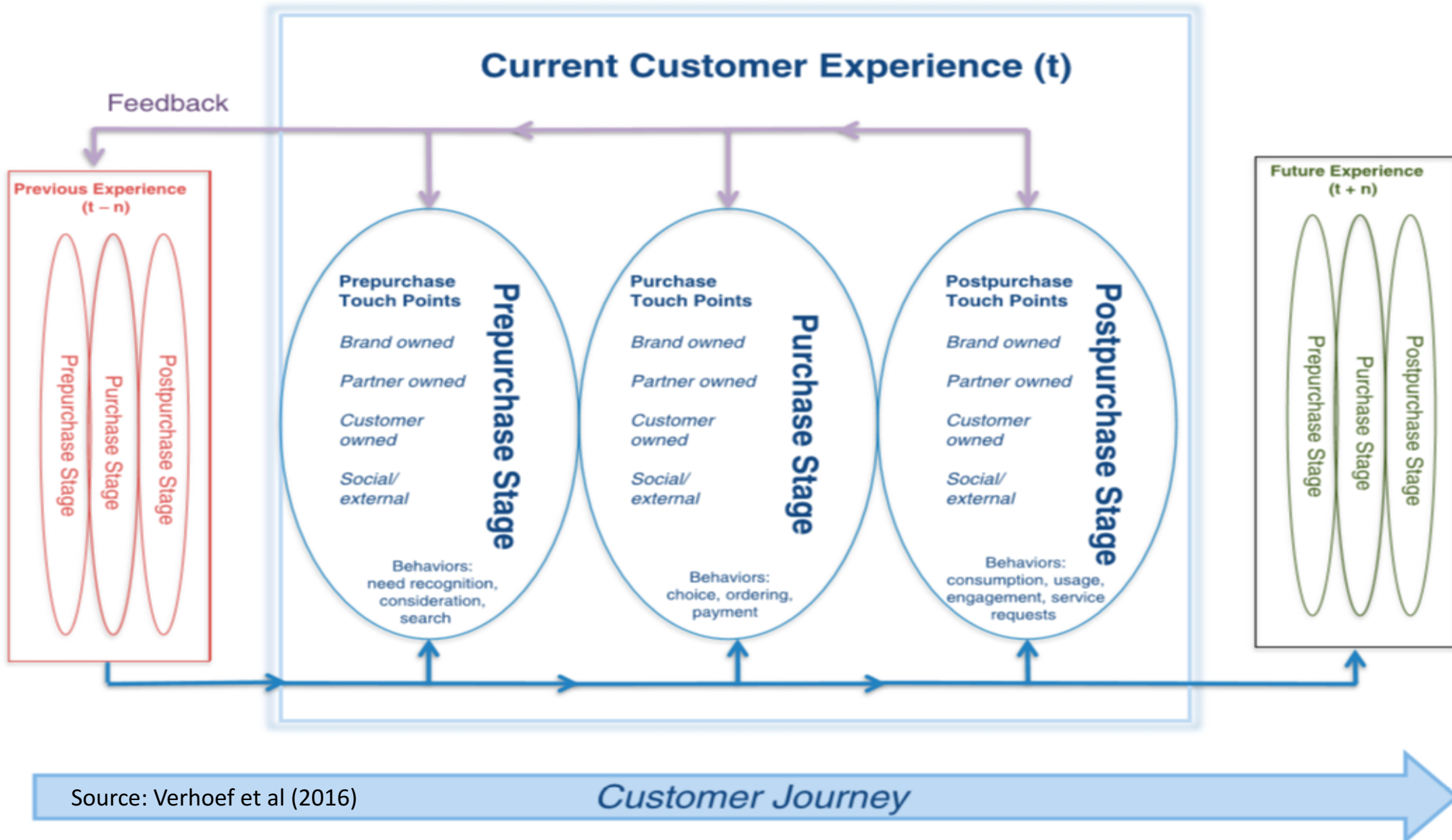
- **Klanten bevinden zich in meerdere customer journeys tegelijkertijd**
- **Elke journey is uniek, dynamisch en niet lineair**

A photograph of a sandy beach with several footprints leading away from the viewer towards the top right. The sand is a warm, golden-brown color, and the footprints are dark and well-defined. The lighting is soft, creating a gentle gradient across the sand.

Wanderer, your footsteps are
the road, and nothing more;
wanderer, there is no road,
the road is made by walking.
By walking one makes the road
and upon glancing behind
one sees the path
that never will be trod again.
Wanderer, there is no road—
Only wakes upon the sea.

Antonio Machado

Process Model for Customer Journey and Experience



Source: Verhoef et al (2016)

Customer Journey

Het populaire
verdienmodel: van
bezit naar toegang
en gebruik, van
productprijs naar
abonnement?
Van 'time well
saved' naar 'time
wel spent' (Pine)



PLATFORM VOOR
KLANTGERICHT
ONDERNEMEN

CRM ASSOCIATION NL

Artificiële intelligentie in de hype fase
Inrichten CMI



IDENTITY THEFT

F
Findable



A
Accessible



I
Interoperable




R
Reusable



DATA

DATA LAKE ZONES

CONSUMER SYSTEMS


STREAMING


FILE DATA


RELATIONAL

TRANSIENT ZONE

**Ingest, Tag,
& Catalog Data**



RAW ZONE

**Apply Metadata,
Protect Sensitive
Attributes**



TRUSTED ZONE

**Data quality
& Validation**



REFINED ZONE

**Enrich Data &
Automate
Workflows**



**Data Catalog
Data Prep Tools
Data Visualization
External Connectors**



4G

12:00 am

100%

Chat Bot



What can i help
you with?



Touch to speak

Visual listening opkomend



OBJECT

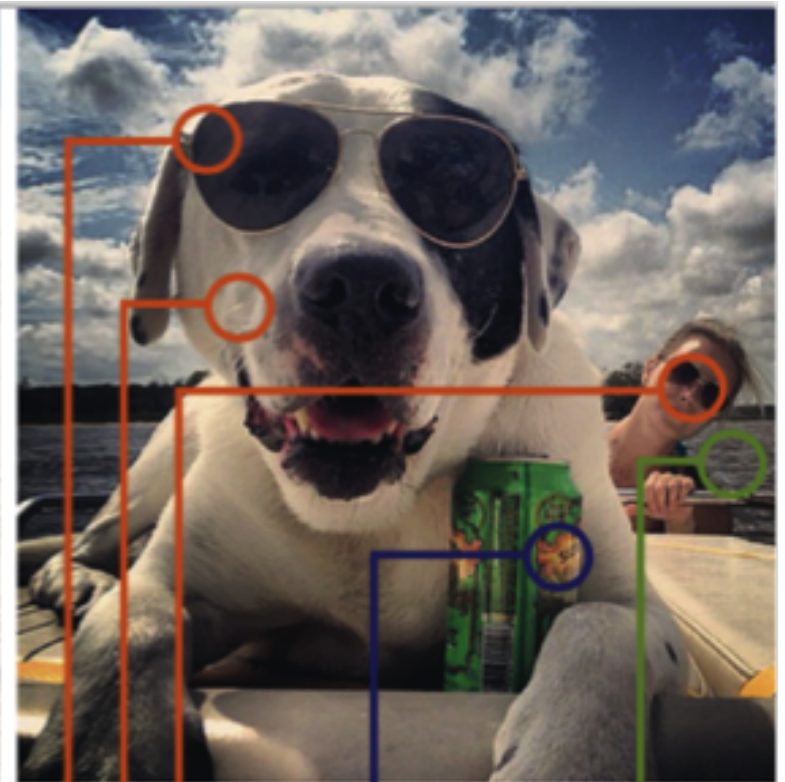
Sandals
Sunglasses

LOGO

Starbucks
U.S. flag

SCENE

Water
Beach
Sand



OBJECT

Sunglasses
Dog
Face

LOGO

Sierra
Nevada

SCENE

Waterfront
Lake



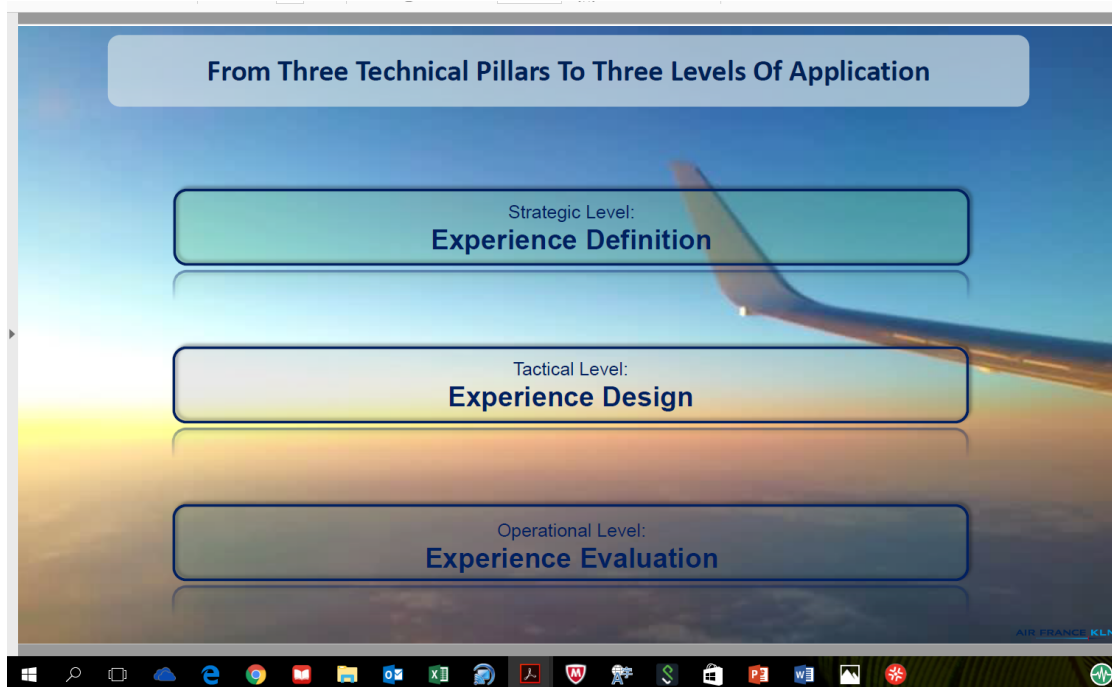
Process mining

Data Science in Action

Ultieme user
experience



The *Seamless* Journey



Future Customer Intelligence Center

Bron: Hans Zijlstra, KLM, Esomar (2017)

PLATFORM VOOR
KLANTGERICHT
ONDERNEMEN

CRM ASSOCIATION NL

Vloeibaar organiseren

Zygmunt Bauman
Liquid
Modernity



Agile organization



Driverless Taxi Ecosystem

Ecosystemen
Vele tijdelijke
(dwars)
verbanden



Image sources: Wikimedia, Company Media Kits

BI INTELLIGENCE

Purpose...

(nooit verwacht dat ik met een slide van Justin Bieber zou eindigen...)

