

The background features a large, stylized 'X' shape formed by overlapping geometric shapes. The top-left and bottom-right quadrants are blue, while the top-right and bottom-left quadrants are pink. The text is positioned on the left side of the image.

excap

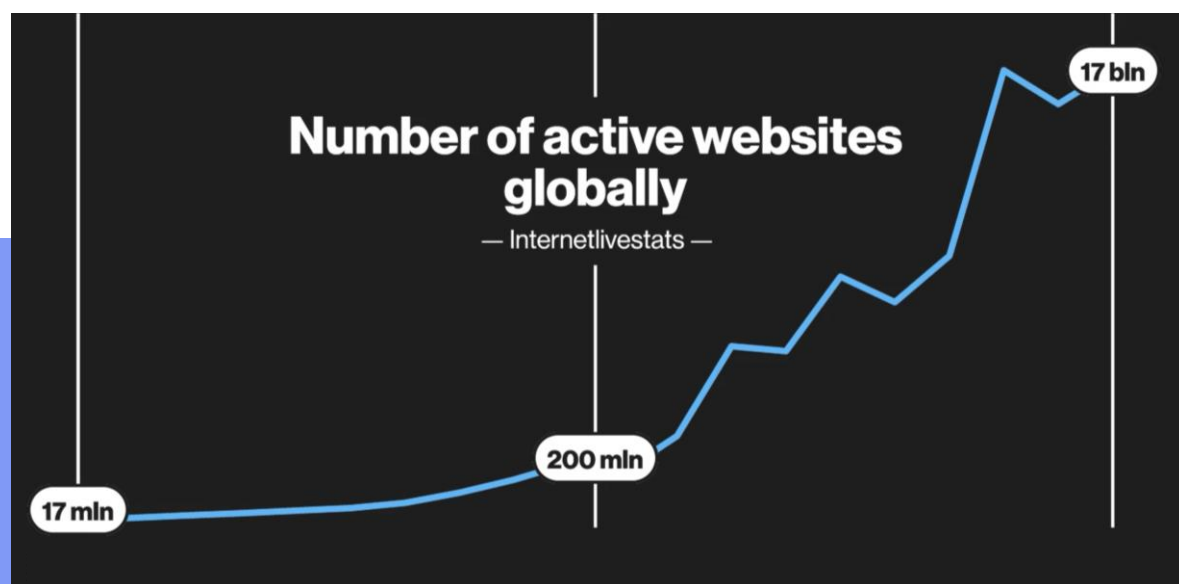
Digital backbone: een

randvoorwaarde voor je

klantreis vanaf 2023.

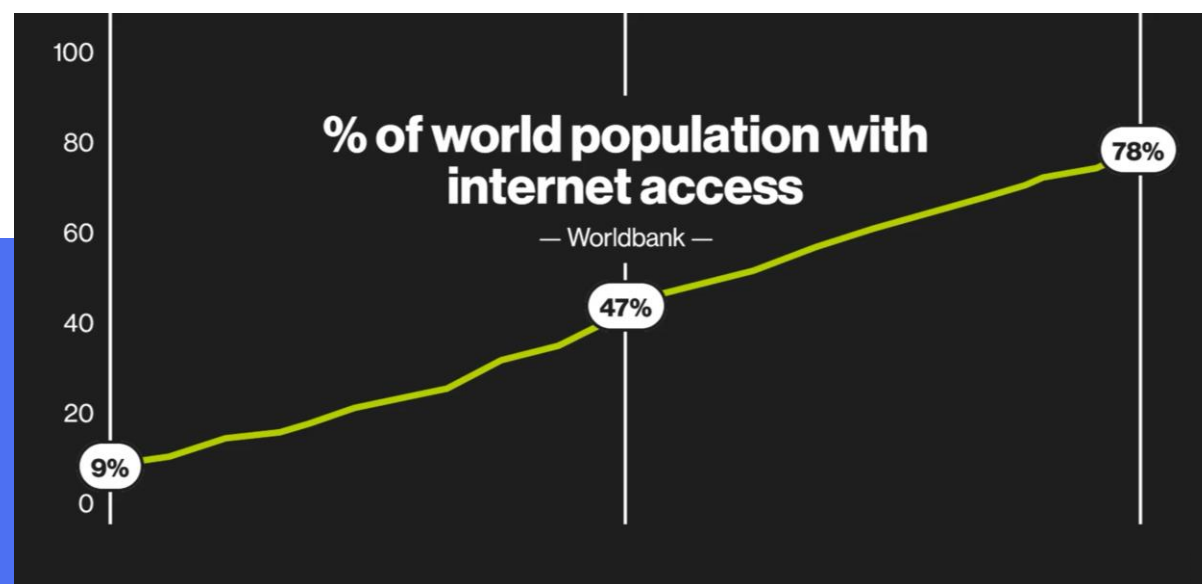


De wereld verandert in een rap **tempo**.



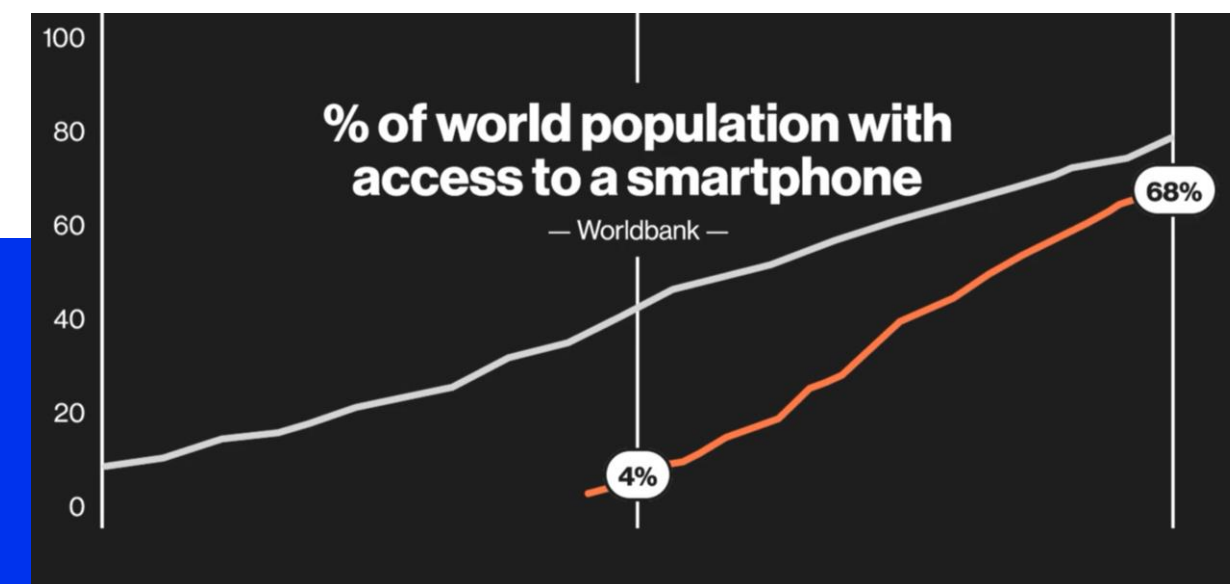
Websites

17 Miljoen → 17 Biljoen



Internet toegang

9% → 80%



Smartphone

4% → 70%



BuzzFeed



tinder



YouTube



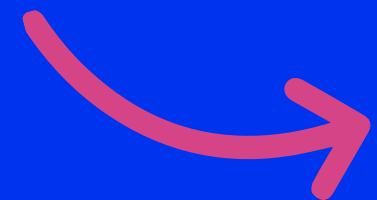
1^e golf

2^e golf

3^e golf



Kortom, de wereld
verandert niet in een
rap tempo.



**Maar de wereld
is veranderd.**

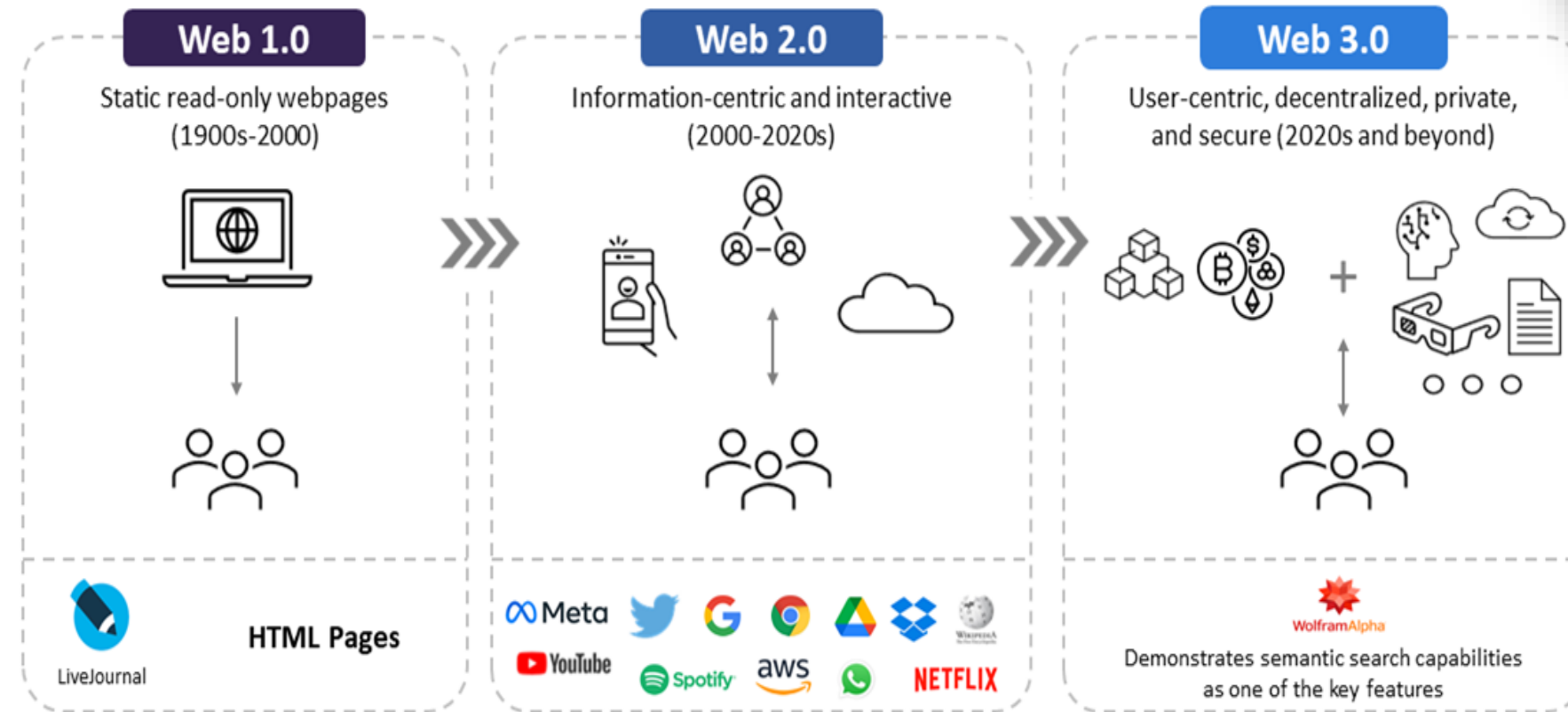
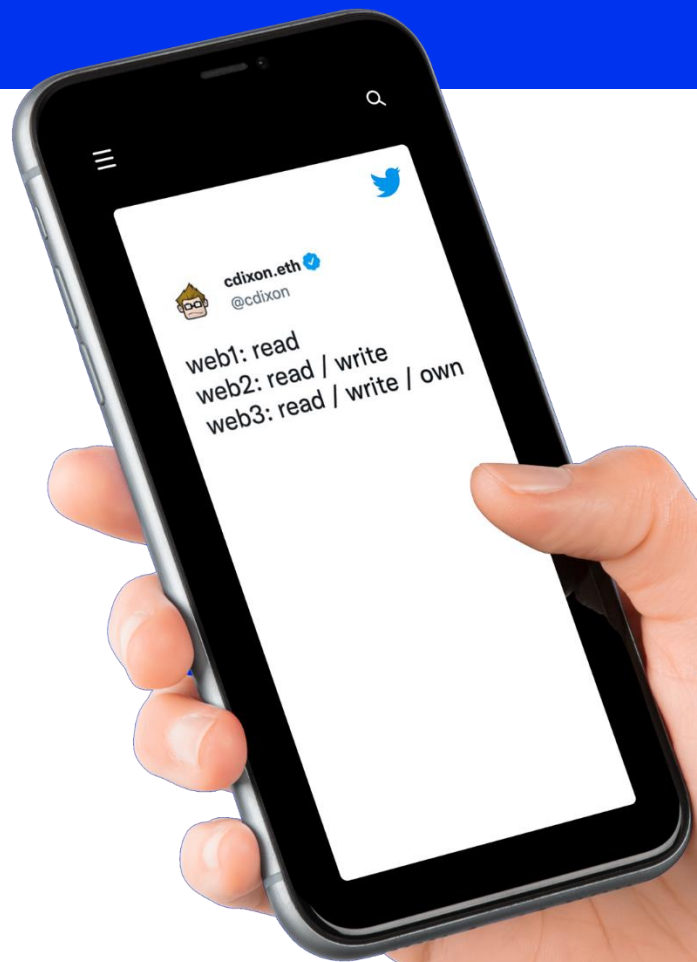


Op weg naar de
volgende golf



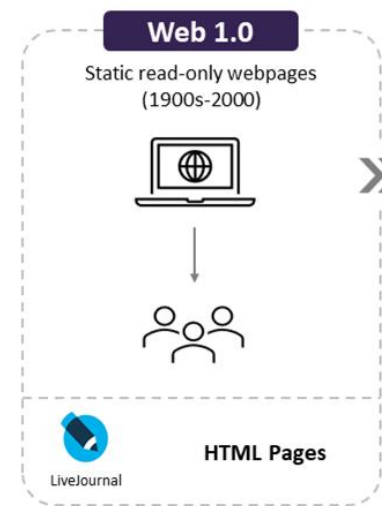


Web **x**





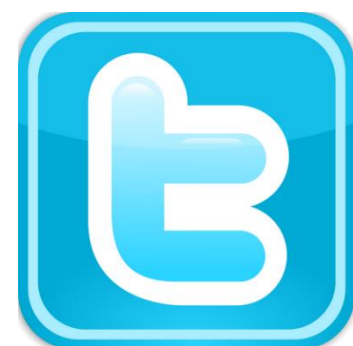
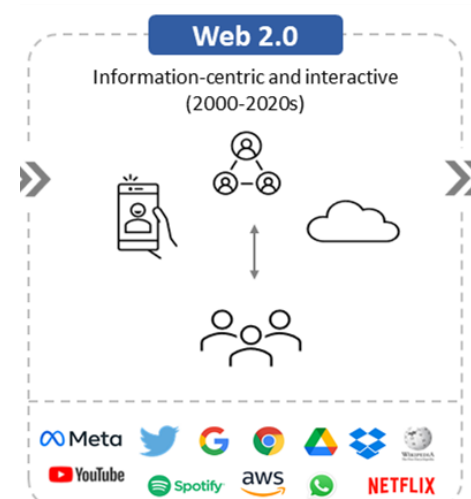
Web 1.0



Arpanet

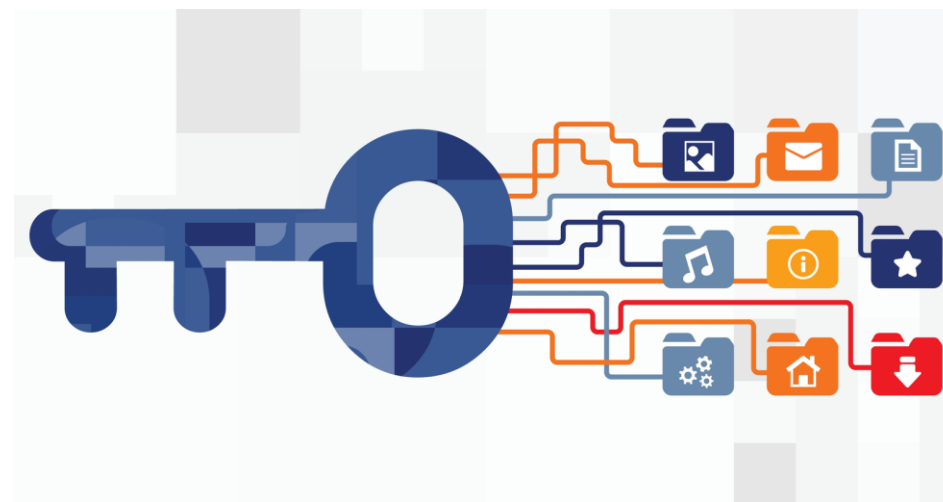


Web 2.0



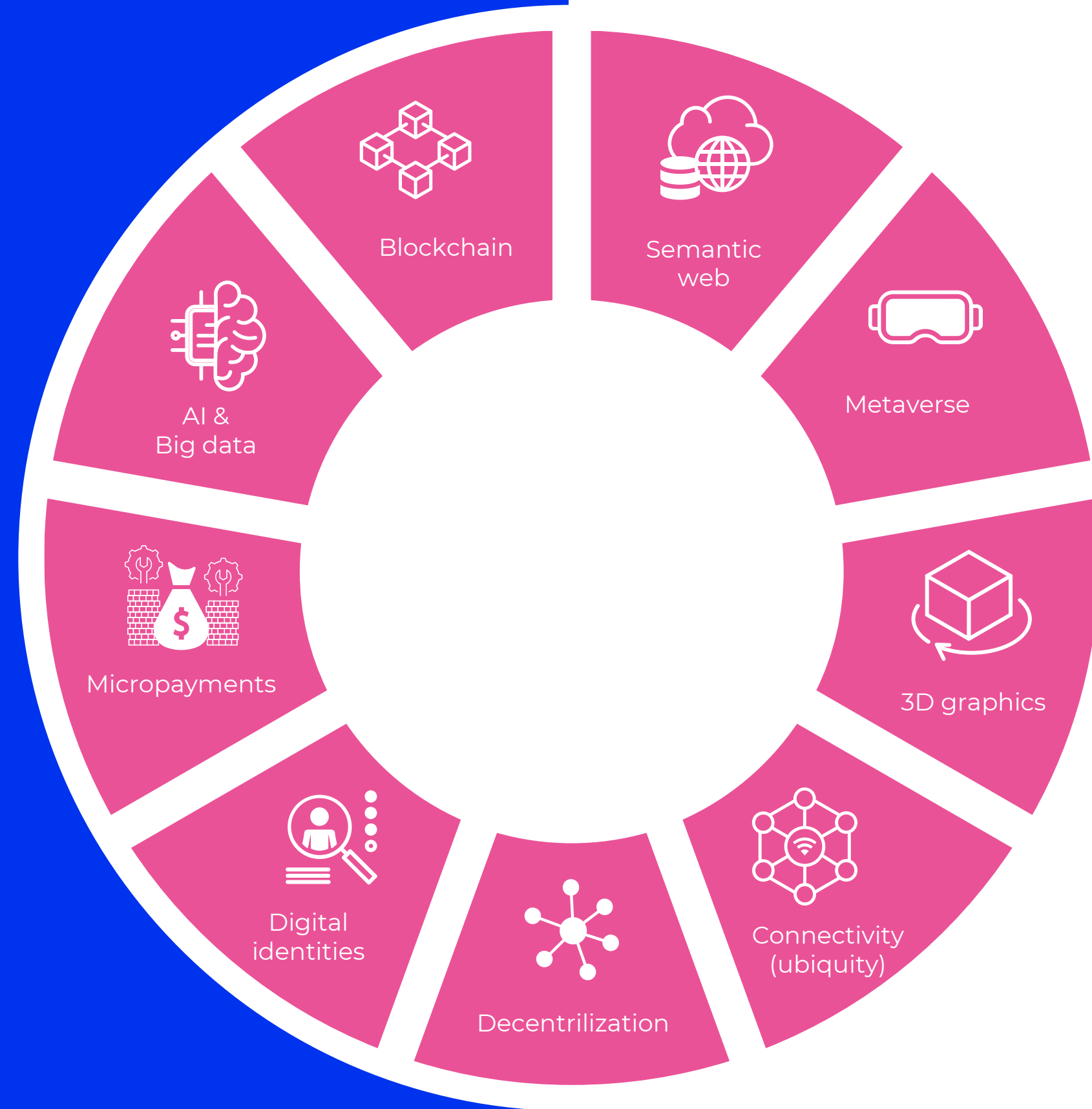


Web 3.0



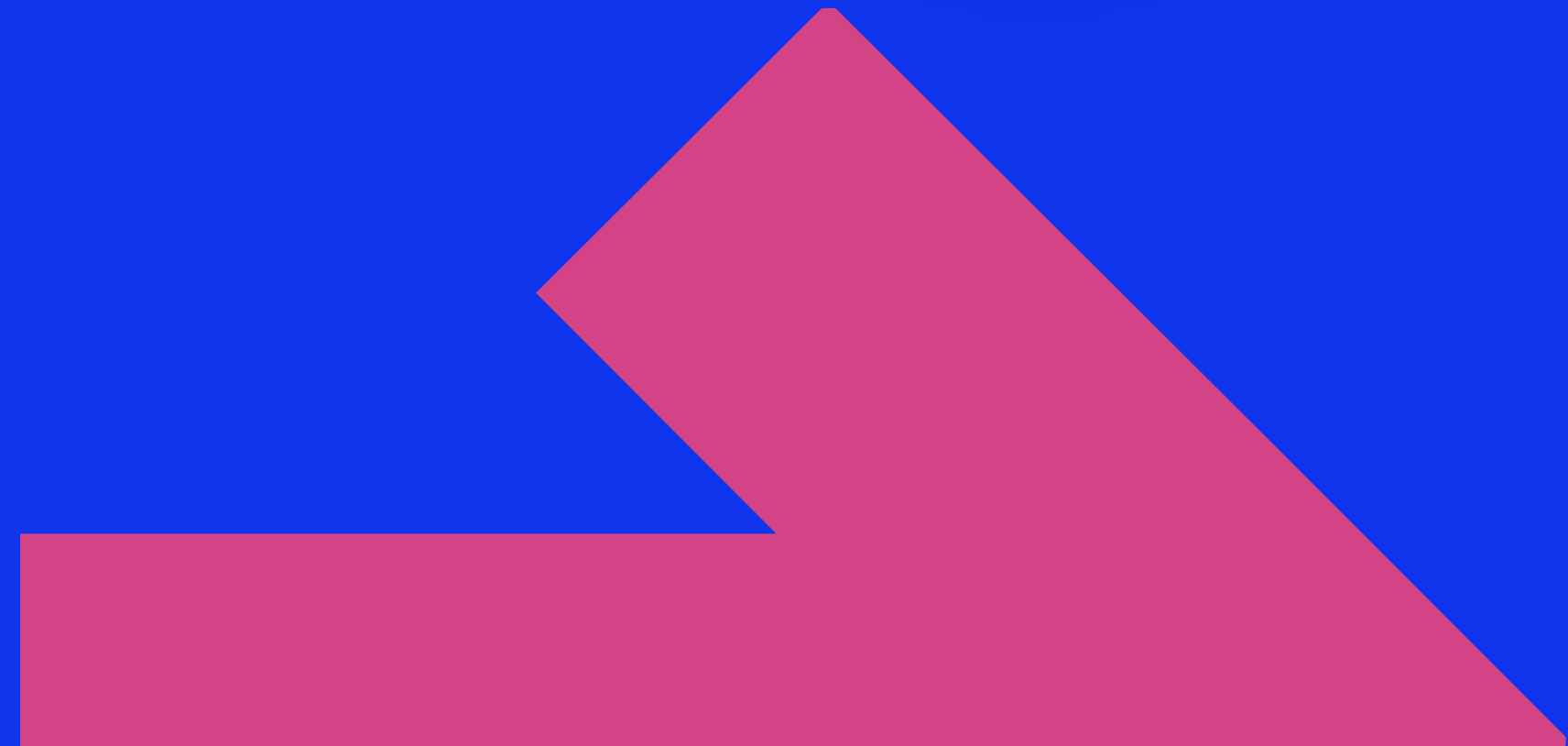
Metaverse Gateways

Centralized	Decentralized





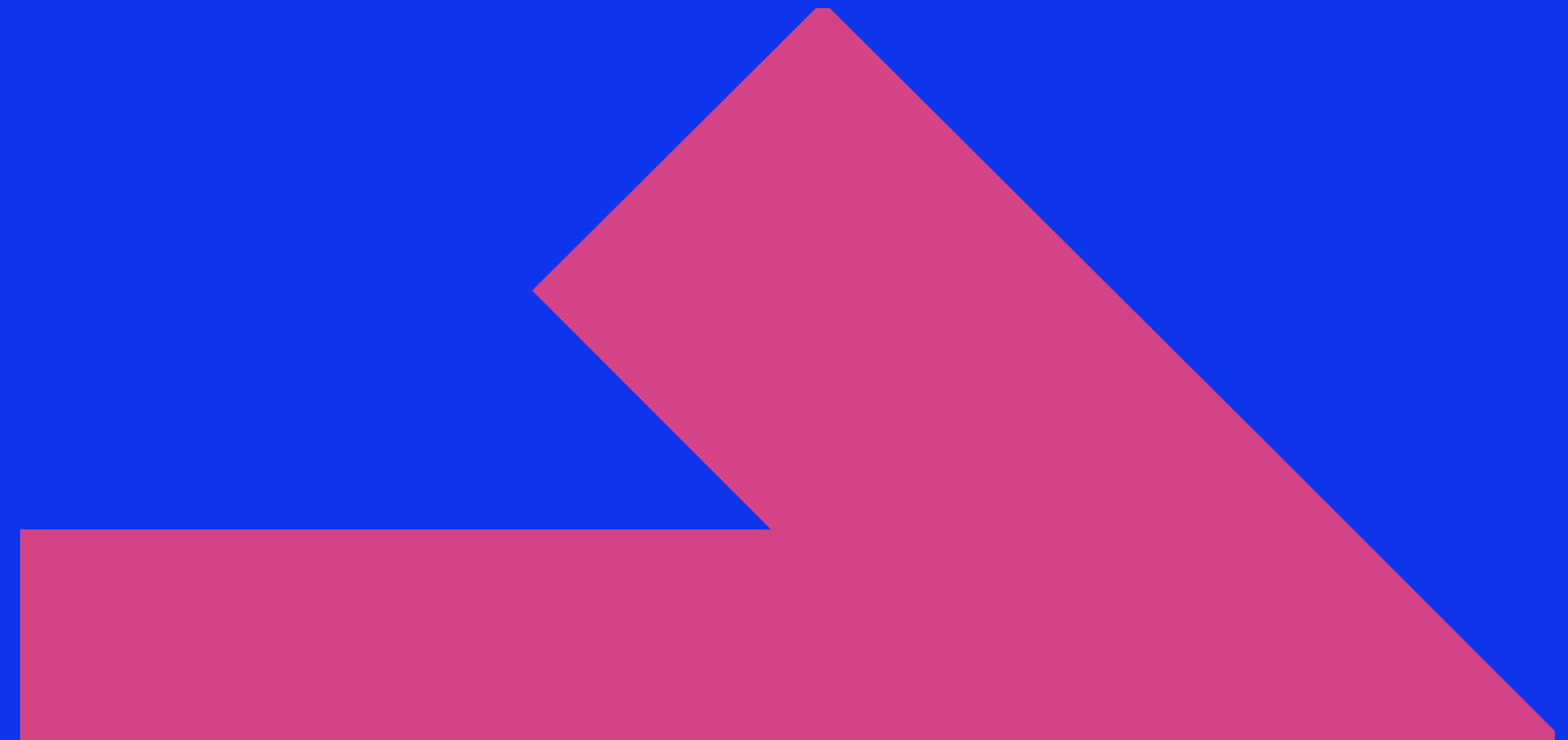
Van web 1.0
naar **web 3.0**





Het verbinden van
2 ecosystemen

- ➔ Customer experience ecosysteem
- ➔ Digitale ecosysteem





Customer Experience Ecosysteem

- Personen
- Processen
- Technologieën
- Data

Doel: klantervaring creëren, meten en verbeteren





1.

Bezoeker komt op de website

2.

Bezoeker laat gegevens achter

3.

Klant herkend

4.

Klantprofiel bijgewerkt

5.

E-mail: uitnodiging voor persoonlijk gesprek

6.

Campagne e-mail in klantbeeld

7.

Klant plant afspraak online

8.

Afspraak in klantbeeld bij relatie en bedrijf

9.

Persoonlijk gesprek

10.

Medewerker raadpleegt kennisbank

11.

Gesprek verwerkt in klantbeeld

12.

Samenvatting per e-mail naar klant

13.

Klant koopt product/dienst via website

14.

Levering product/dienst

15.

Tevredenheidsmeting

16.

Loyaliteit



Digital **Ecosysteem**

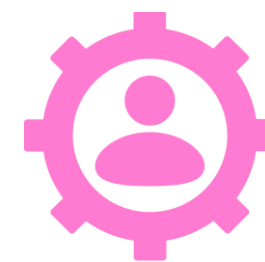
- ➔ Technologieën
- ➔ Systemen
- ➔ Diensten

Doel: Bieden van consistente en gebruiksvriendelijke digitale ervaring te bieden aan gebruikers.





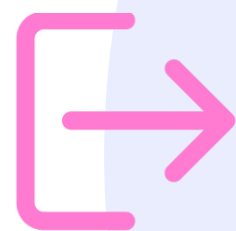
Data platform



Backoffice



Kanaal integraties
(inkomend)



Kanaal integraties
(uitgaand)

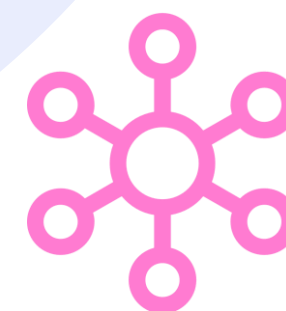


Marketing platform



Frontoffice
(CRM)

Kanalen

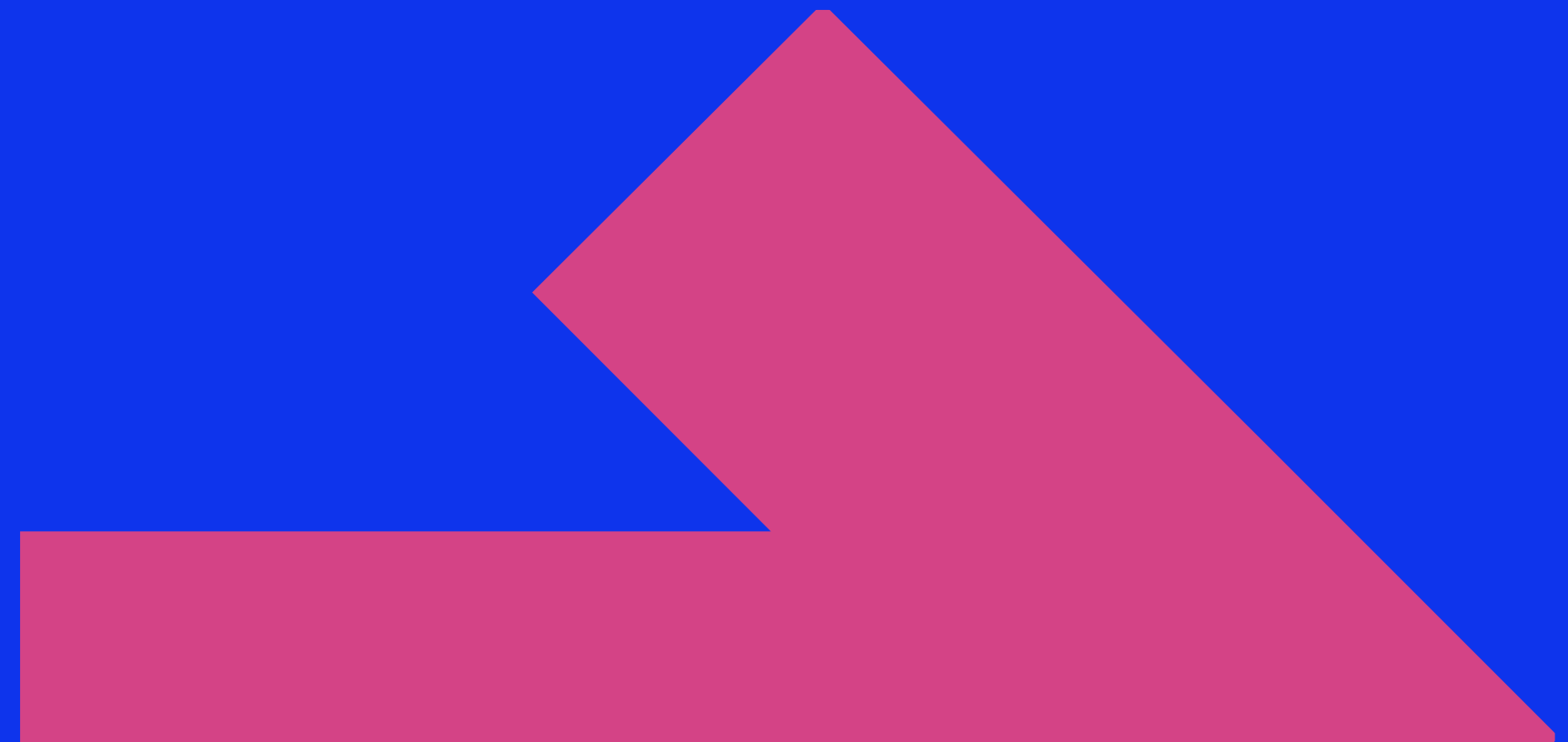




Hoe ziet een

gecombineerd ecosysteem

er dan uit?





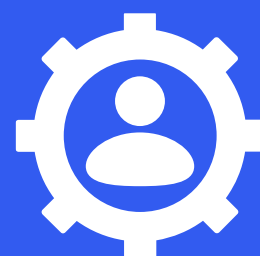
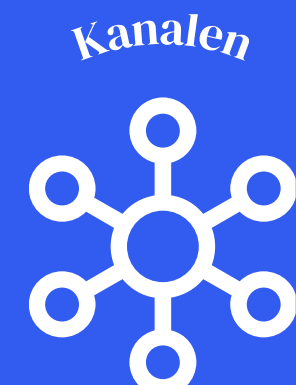
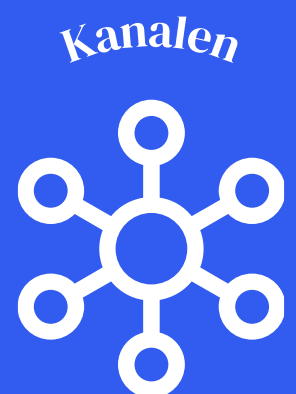
Data platform



Marketing platform



Frontoffice
(CRM)



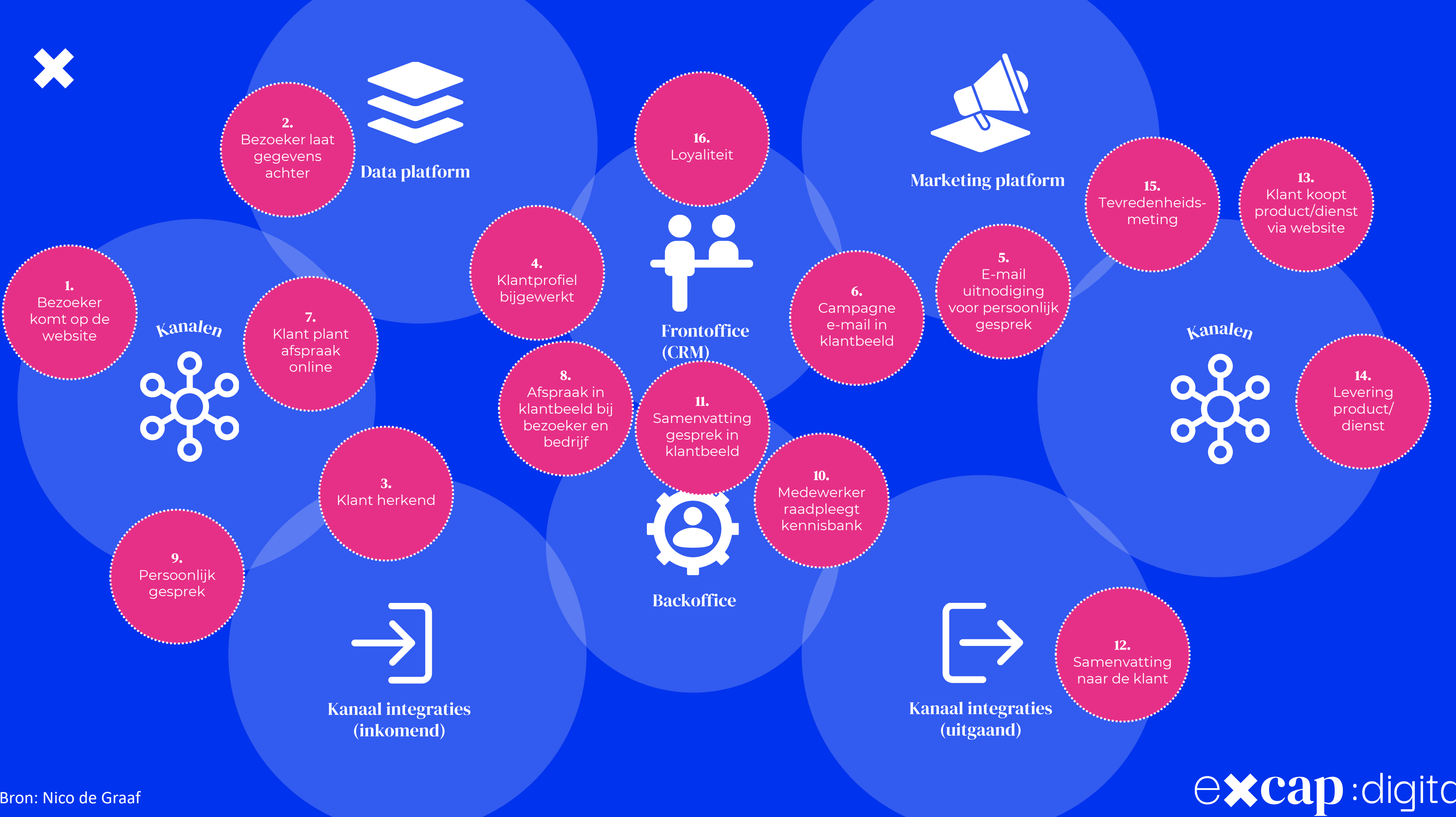
Backoffice



Kanaal integraties
(inkomend)

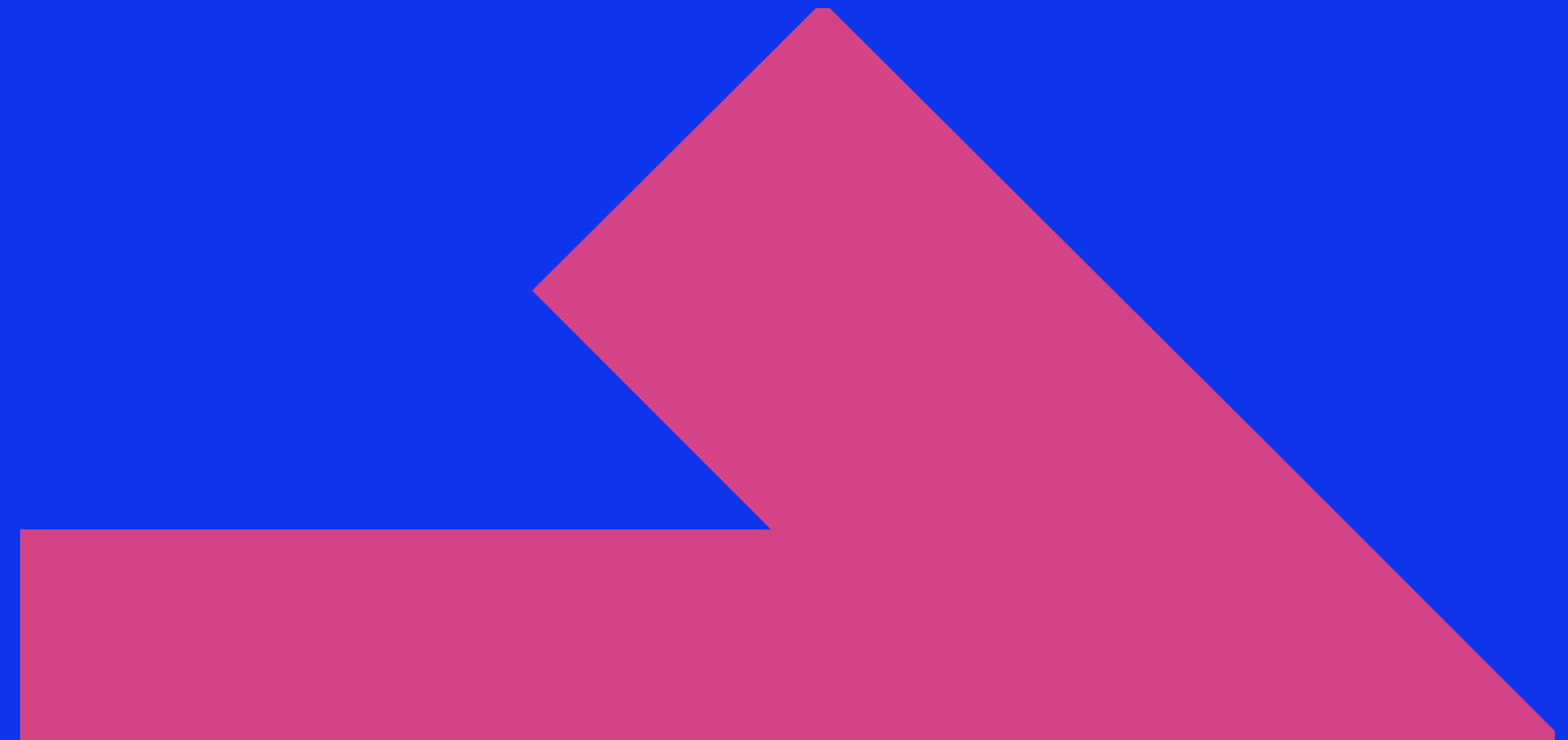


Kanaal integraties
(uitgaand)





Take/**aways**



×

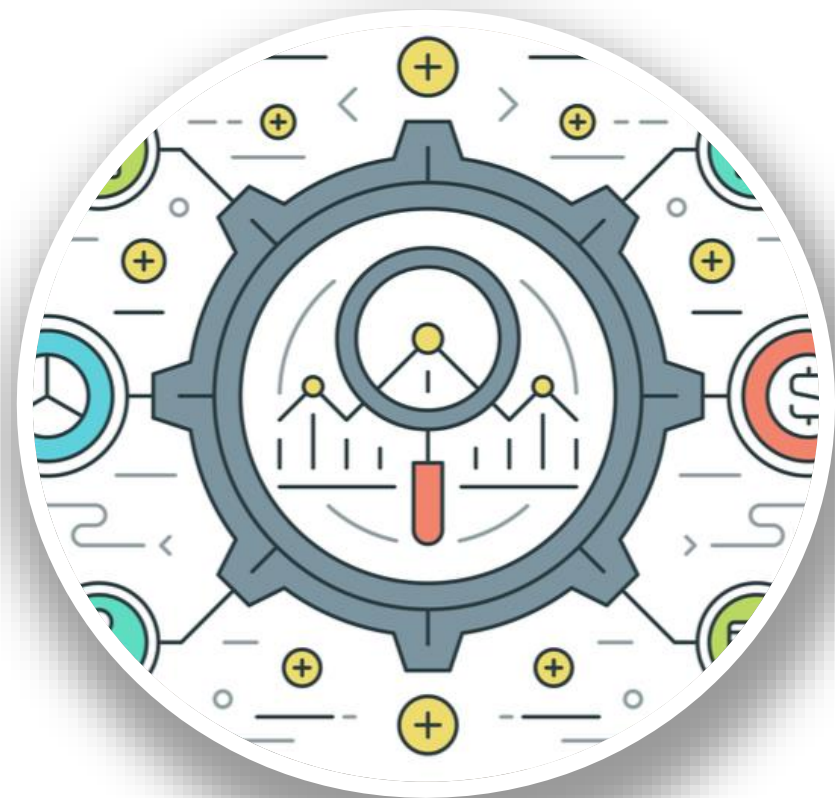
Take/away 1.

De vierde golf gaat over
hyper personalisatie



× Take/away 2.

De vierde golf gaat over
semantisch zoeken



e×cap

× Take/away 3.

Er ontstaan nieuwe vormen van realiteit door digitale objecten/personen in de **fysieke wereld** te brengen en fysieke objecten/personen in de **digitale wereld** te brengen



× Take/away 4.

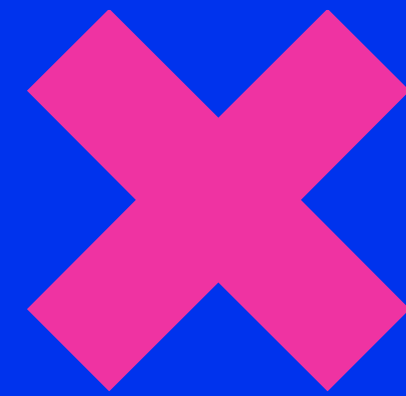
In web3 gaat het speelveld van
customer experience **drastisch**
veranderen



× Take/away 5.

Het is **uur U** als je nog niet de touchpoints van je bedrijf hebt geplot op een **digitale backbone**





excap: digital



gerard.datema@excap.nl