

CRM Award

Ed Peelen
hoogleraar
marketing



NYENRODE
BUSINESS UNIVERSITEIT

The Spirit of Enterprise.



- ... hoe CRM kan bijdragen aan een cultuurverandering
- ... met nadruk op mensen, haalbare projecten
- ... niet op technologie



- Klanten met het grootste verbeterpotentieel apart zijn gezet...
- Focus op omzet, rendement en tevredenheid...
- Klantenteams waarin verschillende disciplines zijn vertegenwoordigd...
- Uitgebreide klantgegevens (... kookmethoden...)
- Borging CRM in de lijn (voorheen projectorganisatie)



(Geplande) verbeterinitiatieven

- Operational excellence
- Overdrachtpunten in processen
- Segmentatie?

ROBECO

- ... de negatieve ontwikkelingen in de markt hebben niet geleid tot passiviteit (2005)
- Customer Advocacy
- ... echt outside in... gericht op klantvoordeel en succes
- ... de positie van financiële coach claimen door klantsucces in praktijk waar te maken
- ... customer insight for mass customization (1024 profielen)
- ... maak miljonairsservice toegankelijk voor middenvermogens
- ... een nieuwe segmentatie (markt- en klantsegmentatie)
- ... Yunique

ROBECO

- Interactiviteit: klanten meer betrekken, customer experience
- Segmentafhankelijke bediening op internet
- Uitstroom klanten
- Medewerkersatisfactie/loyaliteit
- TRIM index van 55 naar 69 (Customer Advocacy)

CRM Award 2008

- Gewaagde transitie van intern naar klantgerichte organisatie
- Herdefiniering van de gehele business
- Echte dienstverlening
- Innovatie in diensten en concepten
- Multi level programma's (met partners)
- Complexiteit en schaal
- ... co-creatie, sociale netwerken...