

Kerndomeinen

Onderzoeken

Ronald Wiekenkamp

PLATFORM KLANTGERICHT ONDERNEMEN

VOOR
CRM ASSOCIATION NL

Kerndomein Onderzoeken



CRM Excellence
Marielle Dellemijn
m.dellemijn@crmexcellence.nl



Cmotions
Ronald Wiekenkamp
r.wiekenkamp@cmotions.nl



BM Partner
Brian Manusama
Brian.manusama@bmpartners.nl



Bestuur PvKO en ABN AMRO
Martien de Laat
Martien.de.Laat@nl.abnamro.com

Doel en kerndomeinen PvKO

- Platform voor Klantgericht Ondernemen is het platform waar alle partijen samenkomen die belang hebben bij het **delen van kennis** en ervaring op het gebied van Klantgericht Ondernemen en CRM (Customer Relationship Management).



Kerndomein Onderzoek Activiteiten 2013

- Verantwoording en toelichting (Samenstelling) CRM Marktoverzicht
- Onderzoek onder PvKO-leden (bv. evaluatie bijeenkomsten, interesses, gewenste onderwerpen)
- Vaststellen valide methodologie om “Klantgericht Ondernemen” meetbaar te maken in samenwerking met Maastricht University (MU) en uitvoeren van een “0-meting”
- Opzetten benchmark onderzoek Klantgericht ondernemen
- Project Kenniscentrum in samenwerking met MU
- Verzamelen en publiceren relevant onderzoek op het gebied van klantgericht ondernemen en CRM
- Coördinatie CRM Papers
- Vraagbaak onderzoek voor PvKO-leden

Opzet methodologie om “klantgericht ondernemen” te meten

In samenwerking met studenten MU

- Literatuurstudie
- Beoordeling lopende onderzoeksinstrumenten,
 - onderzoek Bearingpoint/TNS-NIPO
 - onderzoek MarketResponse
 - (standaard)onderzoeken marktonderzoekbureaus
- Ontwikkeling methodologisch verantwoorde meting “klantgericht ondernemen”
- Publiceren
 - Literatuurstudie
 - Vergelijking en oordeel bestaande methodes
 - Methodologisch verantwoorde manier van meten

Aanpak verzamelen en publiceren onderzoek

- Opsporen bronnen van (inter)nationaal onderzoek op het gebied van “klantgericht Ondernemen” en CRM
- Ontsluiten van deze bronnen incl. PvKO oordeel m.b.t. de inhoud via de website (criteria hiervoor worden separaat ontwikkelt)
- Relevante onderzoeken publiceren/beschikbaar maken voor PvKO-leden

Kerndomein Onderzoek Ideeën voor de toekomst

- Ontsluiten van scripties op het gebied van klantgericht ondernemen en CRM tbv publicatie en PvKO Masterssessies (Ontmoeten)
- Contacten leggen en onderhouden met onderzoeksinstituten (universitair en commercieel) t.a.v. onderzoek op het gebied van Klantgericht Ondernemen

Kerndomein Onderzoek en nu....

Wij zoeken nieuwe leden om samen onze activiteiten te realiseren

Meld je aan.

We plannen op korte termijn een nieuwe start van dit kerndomein liefst al in februari (afhankelijk van de agenda's).