

## Hoe maatschappelijke organisaties meer uit hun databronnen halen!

Argonauten Amersfoort, Donderdagmiddag, 16 februari 2017.  
Vertegenwoordigers van vijf maatschappelijke organisaties discussiëren over hoe structureel aan klantinzicht te werken? Hoe databronnen ontsluiten en verstandige inzichten hieruit destilleren?

De Ronde Tafel bijeenkomst voor liefhebbers die elkaar willen verrijken is een nieuw initiatief van PvKO, Platform voor Klantgericht Ondernemen.

Hoe ga ik om met klantwaarde management? Hoe maak ik onderscheid tussen business-intelligence en customer-intelligence? Hoe schep ik orde in de chaos in de weg van lidmaatschapsnummer naar slim data driven management? Welke databronnen te gebruiken en te integreren? Hoe van data naar insights en intelligence komen? Hoe zorg ik ervoor dat het CRM systeem voor mij werkt als extra werknemer?



Deze vragen van de deelnemers vormen het vertrekpunt voor de interactieve presentatie van dagvoorzitter Ed Peelen, die enige structuur in het woud aan begrippen rond het thema aanbrengt. Daarna geven twee praktijkcases inspiratie en veel stof voor discussie. Vereniging Eigen Huis: hoe door klantinzicht meerwaarde creëren voor doorstromers? Alzheimer Nederland met Dementiepunt.nl: hoe met data de levenskwaliteit van alle betrokkenen rond dementerenden te verbeteren?

Enkele learnings en tips uit de presentaties en discussies:

- De impact van life events op mindset en gedrag van de consument is alom bekend en wellicht wat uitgekauwd. Tip: zoek naar 'mini-events' om aansluiting te zoeken.
- Personas zijn vooral van nut voor begripsvorming over motieven en drijfveren en als de klant intern onderwerp van gesprek moet vormen, tot leven moet komen. (Voorbeeld Alpe d'Huzes deelnemers met hun verschillende drijfveren)
- Gebruik personas bij propositie-ontwikkeling, communicatie vanuit contact centra, en probeer niet de context van personas in data vast te leggen.
- Profielverrijking en hyperpersonificatie heeft mogelijk voor 50% met context, voor 30% met gedrag en voor 20% met demografie, waardepatronen en drijfveren te maken.
- Customer insights worden tot customer intelligence als het duiden van inzicht tot begrip leidt en kennis hoe ernaar te handelen.
- Je klanten base kun je niet alleen beoordelen op transactionele waarde en life time value, maar ook op recommandatie waarde en steeds meer op de engagement waarde.
- Maak het vooral niet te ingewikkeld! Besteed veel tijd aan googelen! Je vindt zo waardevolle verbanden en inzicht in motieven, behoeften en drijfveren.



En natuurlijk zijn er ook uitdagingen:

Voor maatschappelijke organisaties liggen die vaak in de samenwerking met commerciële partijen en het spanningsveld tussen je rol als bijvoorbeeld patiënten vertegenwoordiger en die als fondsenwerver. Plus het feit dat profielverrijking lastig is als er medische gegevens aan de orde zijn.

Voorbeelden en inspiraties:

- De collectant die een lijst van donateurs meekrijgt waardoor hij niet alleen om een bijdrage kan vragen maar ook kan bedanken voor de steun.
- Fotoactie Wereldnatuurfonds op Flickr: Geef de aarde door .. levert waardevol beeldmateriaal en engagement op.
- In Social media groepen gratis posten op alle interessegebieden van bijvoorbeeld Afrika.
- De 'Nutricia voor jou App', die jonge moeders helpt bij voeding, groei en kinderkwaaltjes.

Kortom: een interessante bijeenkomst met leuke cross overs en inspirerende discussies. Ook al zijn nog vele vragen open, de deelnemers verlaten de bijeenkomst met een reeks van inzichten en tips op weg naar verdere stappen richting een klantgedreven maatschappelijke organisatie.



Ben jij ook geïnteresseerd in deelname aan een PvKO Ronde Tafel? Heb je wellicht ideeën voor een specifiek onderwerp dat met vakgenoten (gebruikers) in een klein gezelschap kan worden besproken? Of ben je geïnteresseerd om een Ronde Tafel te organiseren? Neem dan contact op met Steyn Elshout (bestuurslid) [steyn.elshout@pvko.nl](mailto:steyn.elshout@pvko.nl) of Karoline Wiegerink <mailto:karoline.wiegerink@pvko.nl>

Kijk [hier](#) voor meer informatie over de Ronde Tafel sessies.