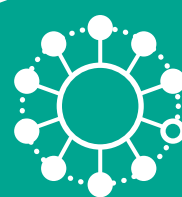


In 7 stappen van een multichannel naar een omnichannel customer experience



Alle omnichannel klantervaringen bestaan uit meerdere kanalen, maar niet alle multichannel klantervaringen zijn daarmee omnichannel.

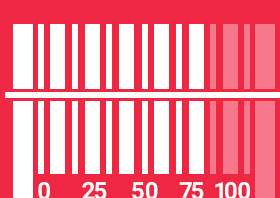
Organisaties kunnen hun klanten inmiddels een multichannel customer experience bieden en doen dat ook. Maar alleen organisaties die over goede processen en technologieën beschikken, kunnen aan de verwachtingen van hun klant voldoen en een geïntegreerde, consistente ervaring op meerdere apparaten en touchpoints aanbieden.



9 van de 10 consumenten willen een omnichannel klantervaring met een naadloze overgang tussen verschillende kanalen.*

Hoe stapt u over van multichannel naar omnichannel communicatie?

1



75% van de consumenten is sneller geneigd om iets te kopen van een bedrijf dat zijn naam en koophistorie kent en producten aanbeveelt op basis van persoonlijke voorkeuren.[^]

Zeer gepersonaliseerde communicatie via alle kanalen

Een hoge mate van personalisatie op individueel klantniveau is hét kenmerk waarmee omnichannel zich van multichannel onderscheidt. Het is alleen mogelijk als u een volledig klantbeeld heeft. Pas dan kunt u de communicatie personaliseren op basis van waar uw klant zich in de customer journey bevindt.

2

Kleine touchpoints vastleggen

Zorg dat u bij het in kaart brengen van de customer journey zowel de kleine touchpoints als de voor de hand liggende contactmomenten vastlegt. Zo voorkomt u dat mensen tussen het wal en het schip raken en kunt u een plan opstellen om deze klanten te benaderen.



Voorbeeld: Een 'klein' touchpoint kan iemand zijn die een app downloadt, maar deze niet gebruikt.



Het uitwisselen van data tussen afdelingen

Het is cruciaal dat afdelingen onderling klantgegevens uitwisselen zodat ze een eenduidig perspectief creëren. Zonder een eenduidig klantbeeld is de kans groot dat marketing- en communicatiespecialisten zich op de verkeerde activiteiten richten die alleen maar afleiden van de customer experience.

3



Definitie: Een eenduidig perspectief of klantbeeld betekent dat iedereen binnen een organisatie dezelfde data gebruikt om beslissingen te nemen.



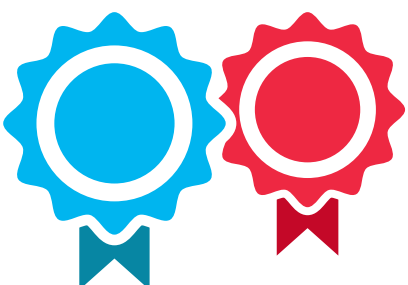
4

Insights gebaseerd op data

Effectieve klantcommunicatie is geheel afhankelijk van goede data. Maar data is alleen bruikbaar als er toepasbare inzichten uit voortvloeien. Data moet worden samengevoegd en vervolgens gestandaardiseerd zodat de gegevens zorgen voor bruikbare insights.



70% van de bedrijven zegt dat ze niet de directe controle heeft over data die nodig is om van invloed te zijn op strategische doelen, namelijk customer experience.[‡]



Meer merkconsistentie

Met een consistent merkbeeld plaatst u uw merk steeds in dezelfde context. U wordt sneller herkend wanneer u uw klanten een geïntegreerde ervaring biedt.

5

6

Compleet inzicht in alle activiteiten

Centraal beheer van veranderingen in belangrijke klantdocumenten zorgt voor minder risico, minder inconsistentie en minder berichten die niet in lijn liggen met het merk. Terwijl het efficiëntie en compliance garandeert.

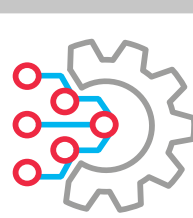


Efficiënties op het gebied van automatisering

Om uw klantcommunicatie te verbeteren, moet u een team aanwijzen om uw berichten aan te passen en frictie te elimineren uit uw customer journey. Creëer tijd door dubbele of inefficiënte processen te verwijderen en te automatiseren met een 360° oplossing voor uitgaande en inkomende communicatie.

360°

7



Wilt u de volgende stap zetten? Stel uzelf dan deze vraag:

Beschikt u over de juiste technologie om omnichannel communicatie te ondersteunen?

Het Paragon One Platform is een digitale oplossing waarin uw volledige omnichannel klantcommunicatie end-to-end samenkomt.

www.paragon-cc.nl

Creëer een omnichannel-ervaring die de verwachtingen van uw klant overtreft. Neem contact op met Paragon.

PARAGON
Customer Communications

* <https://www.uctoday.com/contact-centre/delivering-an-excellent-omni-channel-experience/>

[^] <https://newsroom.accenture.com/news/consumers-welcome-personalized-offerings-but-businesses-are-struggling-to-deliver-finds-accenture-interactive-personalization-research.htm>

[‡] <https://www.experian.co.uk/assets/data-quality/experian-global-data-management-report-jan-2019.pdf>