

PERSBERICHT

MERKEN DIE INVESTEREN IN CUSTOMER EXPERIENCE VERWACHTEN 11% OMZETGROEI, WIJST NIEUW ONDERZOEK UIT

AMSTERDAM – 8 juni 2016 – Investeren in je customer experience strategie heeft significante impact op bedrijven, blijkt uit [nieuw onderzoek](#) gepubliceerd door [Avanade](#), de digitale innovator van het Microsoft platform, en [Sitecore](#)®. Het onderzoek - gehouden onder 880 besluitvormers in zes landen – wijst uit dat bedrijven voor elke geïnvesteerde dollar ter verbetering van customer experience, drie dollar terugverdienen. Daarnaast verwachten ze een omzetgroei van 11% in de komende 12 maanden.

Het wereldwijde onderzoek richt zich op zowel de customer experience, adoptie, voordelen en uitdagingen, als op het belang van een langetermijnrelatie met klanten. 65% van de respondenten verwacht zelfs verdere kansen om rendabeler te zijn als ze zich focussen op verbetering van de totale waarde van de levensduur van klanten. Zoals verwacht geeft een overweldigende 96% van de respondenten aan dat ze een customer experience strategie hebben ontwikkeld of bezig zijn er een te ontwikkelen. Daarnaast geeft 92% van de bedrijven die in het ontwikkelproces zitten aan dat customer experience strategie een van hun drie prioriteiten is.

Concurrentie en feedback van klanten waren de hoofdredenen achter het voorop stellen van de customer experience strategie. Voor ruim twee derde van de respondenten was concurrentie de reden om prioriteit te geven aan customer experience, terwijl 52% aangaf dat feedback van klanten de drijfveer was.

Uit het onderzoek blijkt dat er nog steeds verschillende obstakels zijn die bedrijven ervan weerhouden om een effectieve customer experience te leveren, zoals verouderde diensten en systemen, een gebrek aan interne vaardigheden en onkunde om eenzelfde ervaring te leveren op verschillende kanalen.

“Om echt succes te boeken moeten merken verder kijken dan enkel marketinginstrumenten en een verschuiving maken naar marketing waarin ze klanten, op elk punt waar de klant met het merk in aanraking komt, bedienen,” zegt Scott Anderson, Chief Marketing Officer bij Sitecore. “Bedrijven moeten begrijpen dat customer experiences tegenwoordig zijn gevormd rondom de kennis wat elk individu probeert te bereiken op dat precieze moment en het creëren van de juiste merkervaring rondom die inzichten. Sterker nog, bijna de helft van de respondenten geeft aan in de afgelopen 12 maanden groeiende klantloyaliteit te zien door de customer experience strategie voorop te stellen.”

“Ook in Nederland investeren steeds meer bedrijven in een betere customer experience. De [digitale klant](#) kan op vele manieren met bedrijven communiceren. De juiste customer experience strategie helpt bedrijven om in al die kanalen een consistente ervaring te leveren. In een toenemende concurrerende digitale wereld moeten merken kritisch naar hun bedrijfsmodel kijken en zich afvragen wat zij moeten doen om klanten voor zich te winnen en te behouden,” voegt Eric Hol, General Manager Avanade Nederland toe.

Lees [hier](#) meer over het partnership tussen Avanade en Sitecore.

###

Over het onderzoek

Het onderzoek is gebaseerd op een onderzoek onder 880 besluitvormers uit de Verenigde Staten, Canada, het Verenigd Koninkrijk, Duitsland, Australië en Singapore en uitgevoerd door Vanson Bourne in

februari en maart 2016. De data geeft land, sector en formaat weer van 14 industrieën waaronder financiële diensten, retail, automotive, gezondheidszorg, media en communicatie en CPG.

Over Avanade

Avanade levert innovatieve digitale en cloud diensten, zakelijke en op gebruikerservaring gebaseerde oplossingen voor zijn klanten, aangedreven door de kracht van mensen en het Microsoft ecosysteem. Onze professionals combineren hun kennis van de markt en hun technologische en zakelijke expertise om oplossingen te bouwen en te implementeren die onze klanten - en hun klanten - helpen resultaten te boeken. Avanade bestaat uit 29.000 met elkaar verbonden mensen in 23 landen, die samen de beste oplossingen voor onze klanten realiseren, vanuit een cultuur die gericht is op samenwerking, diversiteit en de gemeenschappen waarin we werkzaam zijn. Avanade is in 2000 opgericht door Accenture LLP en Microsoft Corporation met Accenture LLP als grootste aandeelhouder. Meer informatie vindt u op www.avanade.nl.

Over Sitecore

Sitecore is de marktleider op het punt van customer experience management software. Het Sitecore® Experience Platform™ beheert content, levert contextuele informatie en automatiseert communicatie op schaal. Het stelt marketeers in staat om onmiddellijk met content binnen context te reageren op hoe klanten communiceren met het betreffende merk, via elk denkbaar kanaal. Meer dan 4.600 van de grootste merken ter wereld vertrouwen op Sitecore om te helpen bij gepersonaliseerde interacties die trouwe klanten opleveren. In Nederland zijn dat onder andere: Pon/Koninklijke Gazelle, Eneco, Transavia, CZ, provincie Noord-Brabant, Damen Shipyards, Unirobe Meeùs Groep, KNAB (Aegon), KIA en Mediq. Ga voor meer informatie naar www.sitecore.net.

Sitecore is een geregistreerd handelsmerk van Sitecore Corporation A/S en/of zijn dochterbedrijven in de VS en overige landen. Alle andere merknamen, productnamen of handelsmerken zijn het eigendom van hun respectievelijke rechthebbenden. Sitecore behoudt zich het recht voor om aangeboden producten en diensten, evenals specificaties en prijzen, op elk gewenst moment en zonder kennisgeving te wijzigen.

© 2016 Sitecore Corporation A/S. All rights reserved.

MEDIA CONTACT

Edelman:

Simone Smits

simone.smits@edelman.com