



3^{DE} EDITIE

NL9+ CX BUSINESS CHALLENGE & BATTLE

Fit for the (customer centric) future

December 2020, 's-Hertogenbosch

NL CX BUSINESS CHALLENGE

1. INLEIDING

- Doe je mee?
- Wat gaan we doen?

2. OPZET

- NL9+ CX Business Challenge in één overzicht
- Hoe ziet het programma er uit?
- NL9+ CX Business Challenge de 3^{de} editie
- Hulp van topexperts
- Overzicht 9+ Expert Team
- De opzet in Detail
- Vaste onderdelen & Challenge strippenkaart

3. MEEDOEN

- Onze belofte
- Akkoord

4. BIJLAGEN

- Ervaringen eerste editie NL9+ CX Business Challenge
- Concrete Challenges eerste editie NL9+ CX Business Challenge
- Continue Nieuwste Normaal Emotional Journey
- Over Altuïtion

NL9+ CX BUSINESS CHALLENGE 3^{DE} EDITIE

DOE JE MEE?

Na de zeer succesvolle 1^{ste} editie en een lopende 2^{de} editie, introduceert Altuïtion nu met trots de **3^{de} editie van de NL9+ CX Business Challenge!**

We hebben geleerd dat er een **grote behoefte** is aan **schouder-aan-schouder** van elkaar leren en samen kracht ontwikkelen en innoveren, aan het met een multidisciplinair team uit de organisatie samen werken aan een belangrijke uitdaging, met ondersteuning en support van inspirerende en kundige externe experts en dat parallel aan andere teams.

Vandaar dat we **het lopende NL9+ CX Business Challenge-format voor teams hebben verlengd** en we tevens **de formule hebben aangepast**: de deelnemers worden niet alleen ondersteund door een **topteam van experts**, maar zullen onderweg ook **elkaar regelmatig uitdagen en helpen**.

Welke uitdagingen heb jij?

Aan uitdagingen is er – zeker nu – geen gebrek. Welke specifieke uitdagingen van jouw organisatie lenen zich voor dit format? Bijvoorbeeld:

- Behoeft aan **perspectief** hoe je als organisatie (nog) sterker uit deze periode kunt komen?
- Ga ik me als **merk anders gedragen**?
- Wat zijn de **veranderende klantbehoeften**? En wat zijn de verschuivingen in emotionele beleving en verwachtingen?
- Wat zijn de **gevolgen** voor je **dienstverlening** richting klanten en medewerkers, en voor de onderlinge samenwerking?
- En wat neem je in de **klant(contact)strategie** mee van de **versnelde digitale transformatie**?

Of juist iets heel anders?



INLEIDING

WAT GAAN WE DOEN? (1/2)

Samen een doorbraak realiseren

1 Op basis van een intake helpen we **de uitdaging van jouw organisatie** zo scherp mogelijk geformuleerd te krijgen. Misschien is jouw ambitie om via échte samenwerking in de keten te werken aan een (flink) hogere NPS. Wellicht ben je op zoek naar een koppeling tussen CX-activiteiten en de bottom line bedrijfsresultaten, of is de uitdaging om CX slimmer te organiseren in de organisatie. Hoe dan ook: we verkennen samen welke aanpak **de grootste kans op succes** biedt, welke **ondersteuning van onze kant** daarvoor nodig is en wat de **ideale samenstelling** van het team is. Ook bepalen we in welke vorm jouw team de Challenge gaat pitchen.

2 We **begeleiden** jouw team. Deels online, deels in één of meerdere werksessies. Door middel van **gerichte feedback** en **tussentijdse opdrachten** houden we de focus op het doel: **resultaat boeken!**

INLEIDING

WAT GAAN WE DOEN? (2/2)

Samen een doorbraak realiseren

3 **Twee weken voor de Battle** krijgt elk team de kans de eigen pitch alvast een eerste keer te presenteren aan het **NL9+ CX Business Challenge-team**. Elke concept-pitch wordt vanuit vier perspectieven geanalyseerd en verrijkt: vanuit de **wetenschap** (o.a. prof. dr. Mirella Kleijnen, hoogleraar Customer Experience Management), vanuit de **CX-praktijk**, vanuit **specialisten van Altuïtion** en door **Joe Pine**! Op basis van de **rijke feedback** kan het team de pitch inhoudelijk finaliseren. Het ideale moment om de laatste puntjes op de spreekwoordelijke 'i' te zetten: is de kans nu maximaal dat op deze manier echt een doorbraak zal worden gerealiseerd?
Klaar voor de Battle!

4 Als **finale afsluiting** van de NL9+ CX Business Challenge organiseren we op 24 juni 2021 de **NL9+ CX Business Battle**. Een unieke kans om te leren van en geïnspireerd te raken door peer-ondernemingen die acteren op een **vergelijkbaar ambitieniveau**. Jouw team pitcht de eigen Challenge voor een aantal andere teams en werkt in een aantal uitdagende rondes – uiteraard onder gezonde tijdsdruk – hun issue en **impactvolle oplossingsrichtingen** nog verder uit. De jury bepaalt welke team uiteindelijk als winnaar naar huis gaat... al zijn wij er natuurlijk van overtuigd dat elke deelnemende organisatie een winnaar is door mee te doen!

NL9+ CX BUSINESS CHALLENGE 3^{DE} EDITIE

NL 9+ CX BUSINESS CHALLENGE IN ÉÉN OVERZICHT

Hoe ziet de tijdlijn eruit?

2021 NL9+ CX BUSINESS CHALLENGE Sprintperiode van 4 maanden

Start 3de editie en intakegesprek deelnemers

februari

- 6 bijeenkomsten en werksessies
- Begeleiding door 9+ Expert Team en Altuition-coach
- Sparren met andere deelnemers

juni

Afronding en pitches aan management deelnemers

NIEUW: de Challenge Strippenkaart: bestaande uit bouwstenen die op basis van de vragen van het team flexibel worden ingezet



NL 9⁺ CX BUSINESS CHALLENGE - DE 3^{DE} EDITIE

Wat houdt het in?

- Samen met een team binnen je organisatie werk je aan jullie **eigen CX-(of EX-)Challenge**. Uiteraard helpt Altuition om deze Challenge zo scherp mogelijk neer te zetten;
- Voor verdiepvragen zal het team toegang hebben tot het **9+ Expert Team** bestaande uit CX-professionals, communicatieprofessionals, Joe Pine, hoogleraren, leiderschap & strategie-experts en experts van **Altuition**;
- Daarnaast helpen de Challenge Teams elkaar door frequent vragen en resultaten te delen met **andere deelnemers met vergelijkbare challenges** (How do you do it?);
- In een sprintperiode van 4 maanden zullen er **werksessies** plaatsvinden om de eigen challenge uit te werken. Elk teamlid zal ca. 2 à 3 uur per week aan de Challenge werken.

NL 9+ CX BUSINESS CHALLENGE - DE 3^{DE} EDITIE

Voor wie?

Voor multidisciplinaire teams, 5-6 leden (bijv. CX, Klantenservice, HR, Operations, Sales, Marketing), werkzaam in een organisatie waarin de actualiteit een grote aanjager voor verandering kan zijn.

Waarom?

Om je organisatie/afdeling **optimaal** op te stellen om (nog) sterker uit deze periode te komen. Maar ook om te bepalen wat jouw organisatie gaat vasthouden van de versnelde digitale transformatie die is doorgemaakt. We helpen je om te **bewijzen** dat klant- en medewerkersgerichtheid cruciaal zijn, juist nu.

Deliverables

In **juni** een **Roadmap** voor je organisatie om optimaal in te spelen op je challenge, inclusief vertaling naar budget en strategieherijking.

HULP VAN TOPEXPERTS

Een nieuwe editie waarin organisaties elkaar helpen optimaal opgesteld te staan om (nog) sterker uit deze bijzondere periode te komen.

Met opnieuw hulp van topexperts, deze keer zelfs vanuit 6 (!) perspectieven:

1. CX-praktijk bij toonaangevende organisaties: 5 hoog aangeschreven praktijkexperts op gebied van CX
2. Communicatie: 2 topexperts op het gebied van reputatie & branding
3. Wetenschap: hoogleraren onder aanvoering van prof. Mirella Kleijnen
4. Experience Economy: Joe Pine
5. Leiderschap & strategie: Aad Veenman
6. Altuïtion: met een senior-consultant als coach van jouw team en MT-leden als expert

OVERZICHT 9+ EXPERT TEAM

Wetenschap



Prof. dr. Mirella Kleijnen

Inspirator



B. Joseph Pine II
(Founder Experience
Economy)

Leiderschap & strategie



Aad Veenman

Praktijkexperts



Erik Vercouteren



Berend-Jan Rietveld



Marjolein Mens



Ed Zelissen



Anouk Vastert

OVERZICHT 9+ EXPERT TEAM

Reputatie & Branding



Peter Stroink



Marcel Aalders

**Gespecialiseerd
consultancybureau**



Berry Veldhoen



Wilfred Achthoven



Stephan van Slooten

DE OPZET IN DETAIL

Hoe ziet het programma eruit?



Voorbereiding

- Gezamenlijke kick-off
- Uitdaging scherp formuleren
- Verkennen stappen NL9+ CX Business Challenge en aanpak
- Verkennen mogelijkheden ondersteuning
- Samenstellen ideale team

Sprint 1:

De Business Challenge

- 2 teammeetings
- In kaart brengen huidige situatie
- Aanscherping van de challenge
- Bepalen pitchvorm
- (Online) Coaching vanuit Altuïtion
- Toegang tot 9+ Expert Team
- Sparren met deelnemende organisaties
- Inzet Challenge Strippenkaart

Sprint 2:

Verdiepen en ontleden

- 2 teammeetings
- Bespreken CX Business Challenge
- Verkenning output
- (Online) Coaching vanuit Altuïtion
- Toegang tot 9+ Expert Team
- Sparren met deelnemende organisaties
- Inzet Challenge Strippenkaart

Sprint 3:

Mijnorganisatie.nxt

- 2 teammeetings
- Inspirerende artikelen en best practices vanuit Altuïtion
- Bespreken gewenste situatie
- Knelpunten en uitdagingen
- Bespreken definitieve pitch
- (Online) Coaching vanuit Altuïtion
- Toegang tot 9+ Expert Team
- Sparren met deelnemende organisaties
- Inzet Challenge Strippenkaart

Battle

- Voorbereidende pitch met deelnemende organisaties
- Pitchen Oplossingsrichtingen en Roadmap aan eigen directie

VASTE ONDERDELEN & CHALLENGE STRIPPENKAART



Het programma omvat een aantal vaste kennisonderdelen waarmee de teams tijdens de sprints worden gevoed. Daarnaast heeft elk team de mogelijkheid om 2x een kaart te trekken van de zogenaamde **Challenge Strippenkaart**. En optioneel kan belevingsonderzoek worden toegevoegd om de uitkomsten te verdiepen.

Vaste onderdelen programma

- Op meerdere momenten feedback en tips vanuit het 9+ Expert Team (6 perspectieven);
- Delen Practices (wat zien wij gebeuren, 9+ Casussen);
- Door Altuition verzamelde input uit (praktische en wetenschappelijke) artikelen;
- Updates vanuit Nieuwste Normaal Journey;
- Begeleiding door Altuitioncoach.

Challenge Strippenkaart

- Ga op 'virtueel bedrijfsbezoek bij één van de andere challengedeelnemers en leer van elkaar (*How do you do it?*);
- Ronde Tafel-sessie over jouw challenge: ga het gesprek aan met experts en/of andere deelnemers;
- Analysesessie met consultants op basis van bestaande inputlijnen binnen de organisatie;
- Online Brainstormsessie met een door jou geselecteerd gezelschap, gefaciliteerd door Altuition.

Extra Verdieping

- Belevingsinterviews met klanten/medewerkers om uitkomsten verder te verdiepen (optioneel en voor een nader te bepalen meerprijs)

ONZE BELOFTE

NL9+ CX BUSINESS CHALLENGE 3^{DE} EDITIE

In de NL9+ CX Business Challenge formuleren de deelnemers een scherp antwoord, een scherpe aanpak en een doorbraak voor hun uitdaging, altijd om met CX (nog meer) businessresultaten te behalen. Dit gebeurt in een periode van 4 maanden (intakegesprek in februari, en afronding in juni). Deelnemers worden begeleid door hoogleraren, zeer ervaren en succesvolle CX- en communicatie-professionals uit de praktijk, experts van Altuition én CX-grondlegger Joe Pine. En de Challenge wordt afgesloten met een pitch aan elkaar en aan het management van alle deelnemende organisaties.

Bovendien:

- Ieder team (elke professional) heeft een vaste coach
- De topexperts van het 9+ Expert Team worden op maat ingeschakeld
- De investering voor deelname met een team bedraagt € 14.500 (excl. BTW, all-in)
- Inschrijven kan nu direct, en uiterlijk tot 1 februari 2021



NL9+ CX BUSINESS CHALLENGE 3^{DE} EDITIE

AKKOORD

Investering en akkoord

Geachte, [achternaam], beste [voornaam],

Wij hopen je enthousiast te hebben gemaakt voor deelname aan de 3^{de} editie van de NL9+ CX Business Challenge.

We gaan heel graag met jullie en jullie Challenge aan de slag!

Met vriendelijke groet,
Altuition B.V.

dhr. Stephan van Slooten

Voor akkoord:

[naam organisatie]

[dhr./mevr.] [voornaam, achternaam]

BIJLAGEN

ERVARINGEN EERSTE EDITIE NL9+ BUSINESS CHALLENGE

Michèle de Reus, Projectleider
Klantbeleving bij DSW

*“Het wedstrijdelement en de **kans om van andere bedrijven te leren** speelt een belangrijke rol, net als het feit dat het hele traject begeleid wordt door **externe experts.**”*

*“In deze Challenge kijken we of we met gerichte inzet van CX-technieken onze dienstverlening nog beter en meer gestructureerd kunnen krijgen. Het is al met al voor ons dus deels een **leertraject**, en deels een **ontdekkingstocht.**”*



Ginger van Kuijk, manager klantcommunicatie
& contentmanagement UWV

*“Het UWV was al langer op zoek naar een betere balans tussen juridisch compleet informeren, en helder en compact informeren. De NL9+ CX Business Challenge was voor ons een hele mooie aanleiding om **met advies vanuit Altuïtion, maar ook van externe experts**, dit vraagstuk in **een strak afgebakende periode** op te pakken.”*

“Heel bijzonder: bij beide teams hebben we als eerste uitvoeringsorganisatie ook een aantal mensen vanuit de campagne ‘Direct Duidelijk’ aangesloten, een initiatief van het Ministerie van BZK. Die campagne richt zich op het verbeteren van de overheids-communicatie. Zij volgen deze challenge met grote interesse!”

Bianca van Veldhuizen, transitie manager
FM Coalitie bij CSU

*“Het goede van deze opzet is dat je jezelf **dwingt om afstand te nemen van de waan van de dag.** De Challenge daagt ons letterlijk uit om hiermee aan de slag te gaan en, onder **begeleiding van coaches en experts**, te kijken wat nodig is om een doorbraak in de markt te realiseren.”*

*“We doen dat met **een multidisciplinair team**, met als bijzonderheid dat we ook onze launching customer, Circl van ABN AMRO, bereid hebben gevonden om deel uit te maken van dit team. Dat is wel echt uniek!”*



BIJLAGEN

ERVARINGEN EERSTE EDITIE NL9+ BUSINESS CHALLENGE

Hilde van Gestel, lead customer experience & quality bij Mediq

“De NL9+ CX Business Challenge past helemaal in die nieuwe lijn van denken en doen. We willen veel meer vanuit klantbehoeften denken en het Customer Experience-gedachtegoed laden in de organisatie. De Challenge helpt ons om hier in een eerste klantreis direct handen en voeten aan te geven.”



Nextens



Martijn Huisman, manager customer experience bij Nextens

“Voor ons kwam de NL9+ Business Challenge precies op het goede moment: het is een stok achter de deur én een accelerator om in drie maanden tijd met ons team een unieke 9+ Customer First waardepropositie te bouwen. Uiteraard met feedback van de coaches en experts, wat erg waardevol is.”

Chantal de Bly, fondsenwerver particuliere markt/retentie marketeer bij CliniClowns

“Voor ons is dit een mooie kans om voor het eerst echt multidisciplinair te werken met de verschillende afdelingen binnen CliniClowns. Zorg, fondsenwerving maar ook impactmeting: alles komt in dit team bij elkaar. Samen werken we aan meer structurele communicatie richting de zorginstellingen. Als we dat met deze klantreis kunnen bewerkstelligen, hebben we een grote stap gezet.”



CONCRETE CHALLENGES

EERSTE EDITIE NL9+ BUSINESS CHALLENGE



Hoe kunnen wij er bewust voor zorgen dat, dat wat verzekerden aan ons **waarderen, terugkomt** in onze **klantreizen**?



Het verschil maken van uit **klantbeleving** in een markt waar de klanten geen verschillen meer zien tussen de grote spelers.



Hoe komen we tot klantvriendelijke brieven die juridisch juist zijn en waarin de merkankers als uitgangspunt dienen, waarbij we **als organisatie van buiten-naar-binnen denken en werken om tot een verbeterde klantbeleving te komen**?



Hoe zorgen we ervoor dat de facilitaire samenwerkingsinnovatie **FM Coalitie een merkversterkende, overtuigende dienstverlening wordt** waardoor klanten, vanuit alle branches waarin we werken, de **propositie op grote schaal gaan omarmen**?



Hoe zorgen we voor een goede emotionele en/of functionele **closed feedbackloop** voor de belangrijkste touchpoints in de student journeys?



Nieuwe propositie en merkverhaal vanuit klantbeleving in de markt brengen.



Hoe creëren we een comfortabele omgeving om enthousiaste medewerkers de ruimte te geven om **voor de klant te willen en te blijven verbeteren**?



Beleving van **de relatie met ziekenhuizen centraal stellen in de dienstverlening** nu er steeds meer initiatieven zijn die kinderen aan het bed als doelgroep hebben.

BIJLAGEN

CONTINUE NIEUWSTE NORMAAL EMOTIONAL JOURNEY

Samen op afstand dichtbij



CONTINUE NIEUWSTE NORMAAL EMOTIONAL JOURNEY

- Op Afstand Dichtbij Customer & Employee Journeys
- Elk kwartaal geactualiseerd
- Diep inzicht in de impact van deze bijzondere periode
- Aansluiten is gratis

Diepe inzichten in hoe medewerkers en consumenten denken over de huidige situatie en de nabije toekomst: ieder kwartaal gratis op een presenteerblad voor jullie!



BENCHMARK-MOGELIJKHEID

- Zijn de zeer interessante generieke inzichten ook terug te voeren op jouw business?
- Laat Altuition desgewenst een benchmark uitvoeren bij jouw medewerkers en/of klanten(groepen).

BIJLAGEN

OVER ALTUITION

Ons ervaren team Engagement Engineers



ALTUITION⁹⁺
THE ENGAGEMENT ENGINEERS

BIJLAGEN

ALTIÛTION: BOUWER VAN 9+ ORGANISATIES



Interpolis.



Rabobank



CBRE

