

Inhoud

1. Wat is Customer Journey Mapping (CJM)?
2. Een voorbeeld: Robeco's nieuwe webdesign
3. Conclusie

Wat is een customer journey?

- Een customer journey beschrijft de ervaringen van een klant gedurende “de reis” die een klant maakt om in zijn behoefte te voorzien en zich hierbij oriënteert op een product of dienst, deze koopt en gebruikt tot er weer een nieuwe (of aanvullende) behoefte ontstaat.
-

De klantreis delen we op in tussenstations
(de fasen in een koopproces)

AWARENESS

ORIENTATION

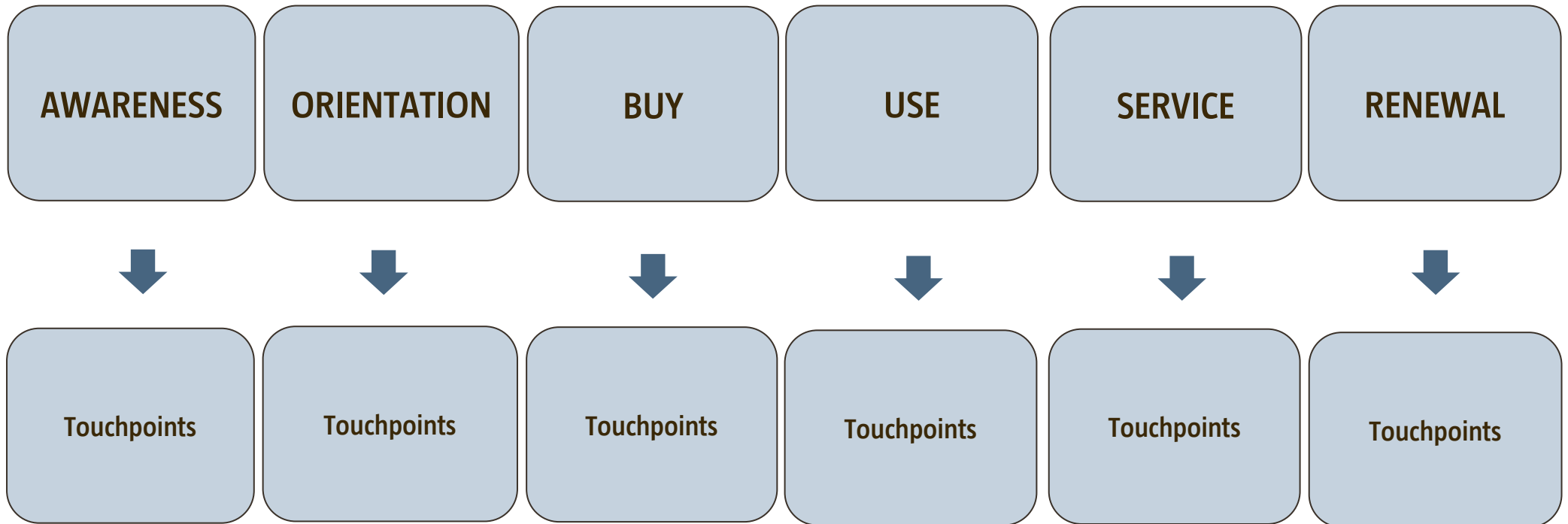
BUY

USE

SERVICE

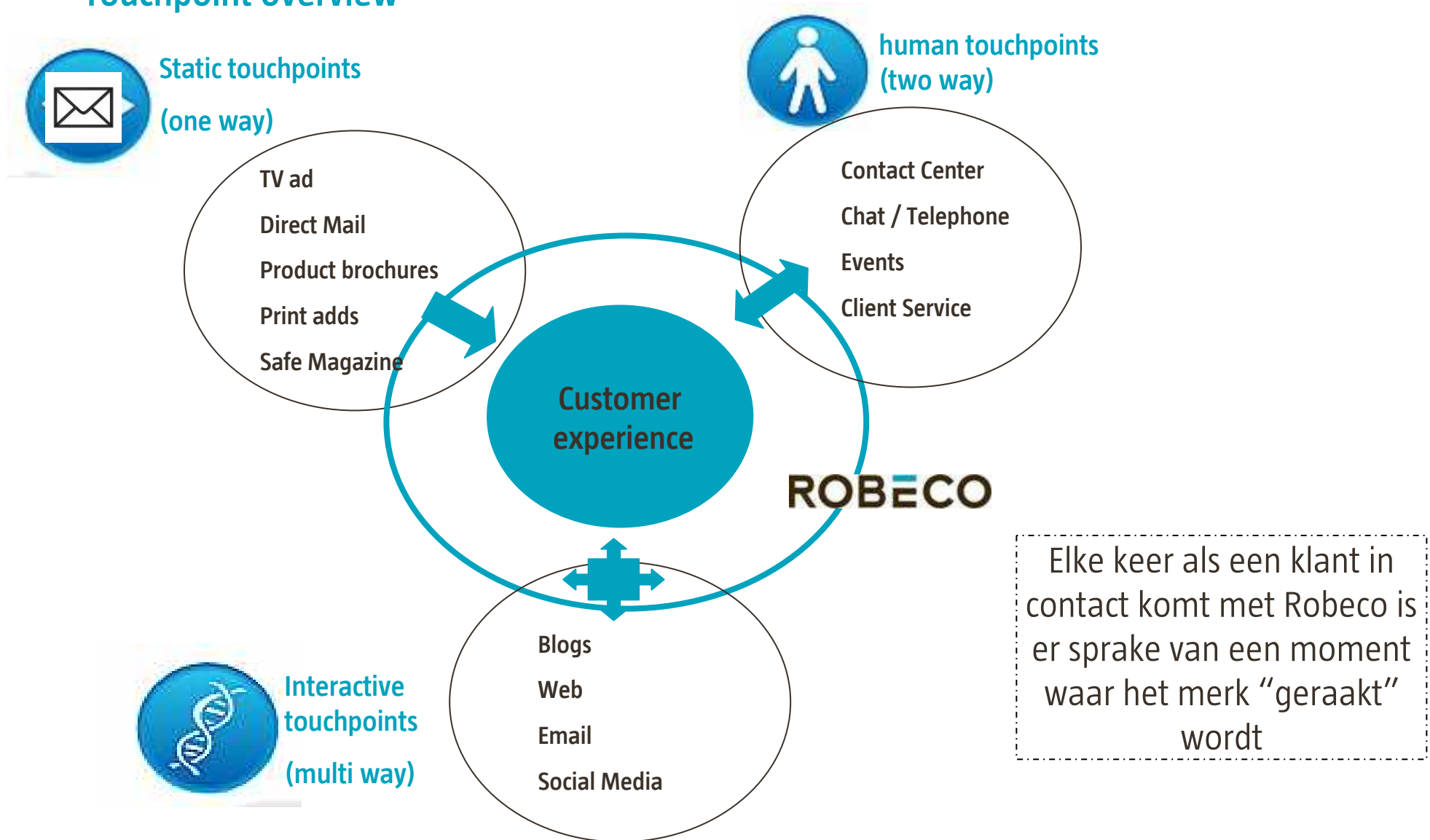
RENEWAL

Welke "touchpoints" zijn er in de verschillende fasen van het koopproces

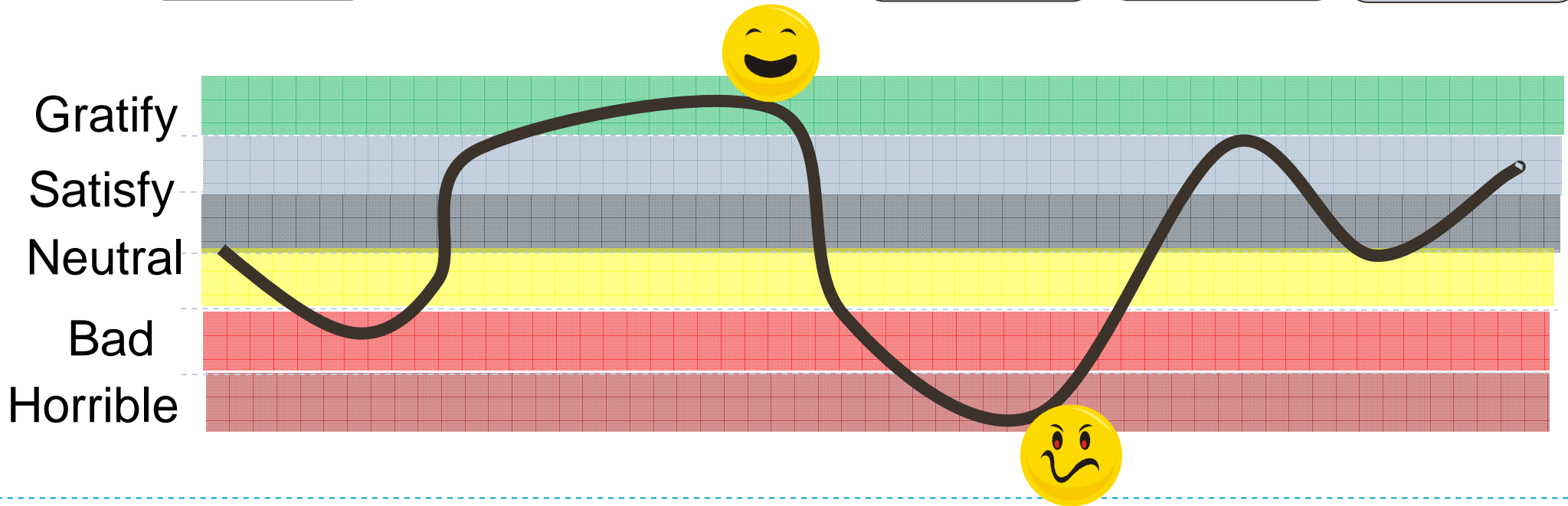
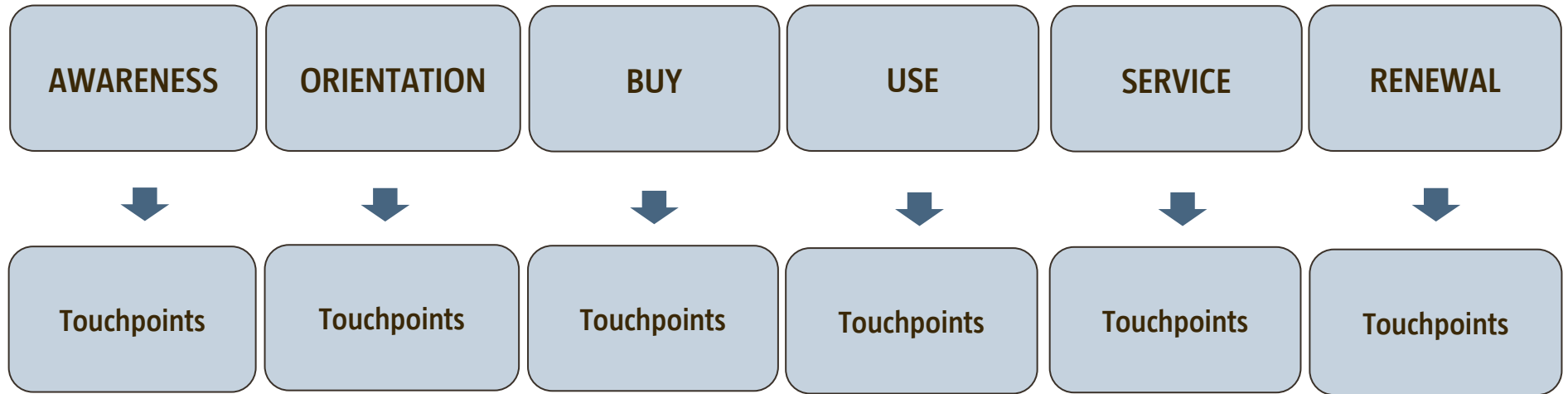


Een "Touchpoint" is de interface van het product, service of het merk met klanten, voor, gedurende en na de transactie

Touchpoint overview



Welke "emoties" zijn er in de verschillende fasen bij de verschillende touchpoints



Effectieve Customer Experience?

Een Experience is ALLEEN **effectief** als hij onthouden wordt en Branded is

Een Experience **wordt onthouden** als deze:

- Afwisselend positief en negatief is en
- Positief eindigt (Peak-End Rule)

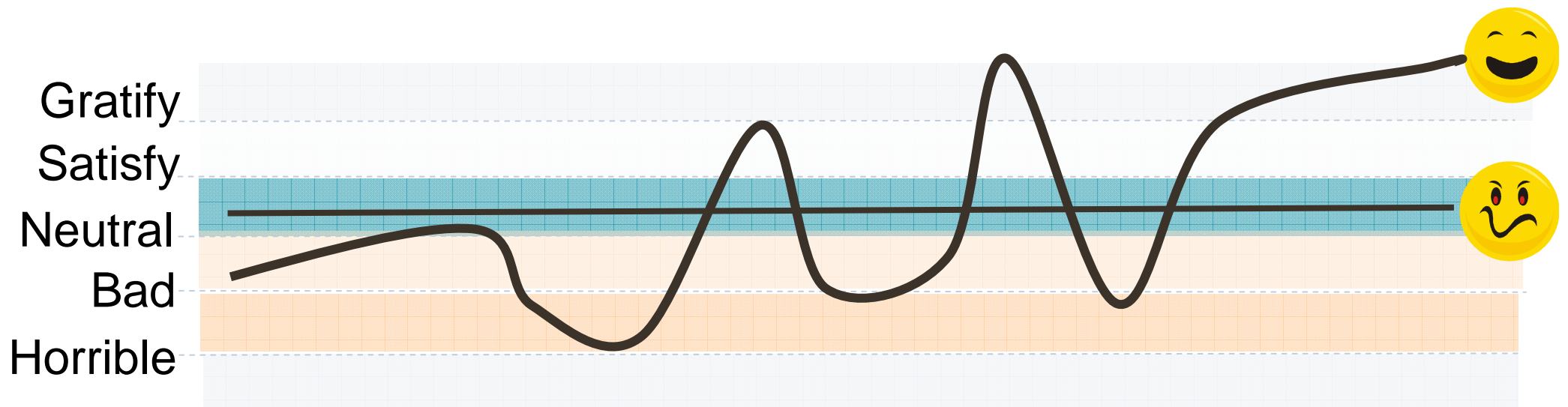


Daniel
Kahneman

Een Experience is **Branded** als:

- De voor het merk belangrijke waarden positief gepercipieerd worden door de Target Customers

Dus een grillige emotie curve zorgt voor impactvollere “customer journeys”



- Er moeten dus pieken en dalen in zitten
- Sommige touchpoint zijn ook minder belangrijk voor de klant
- Sommige zijn minder belangrijk voor je merk
- Focus op verbeteringen die zowel bijdragen aan merk als klant beleving

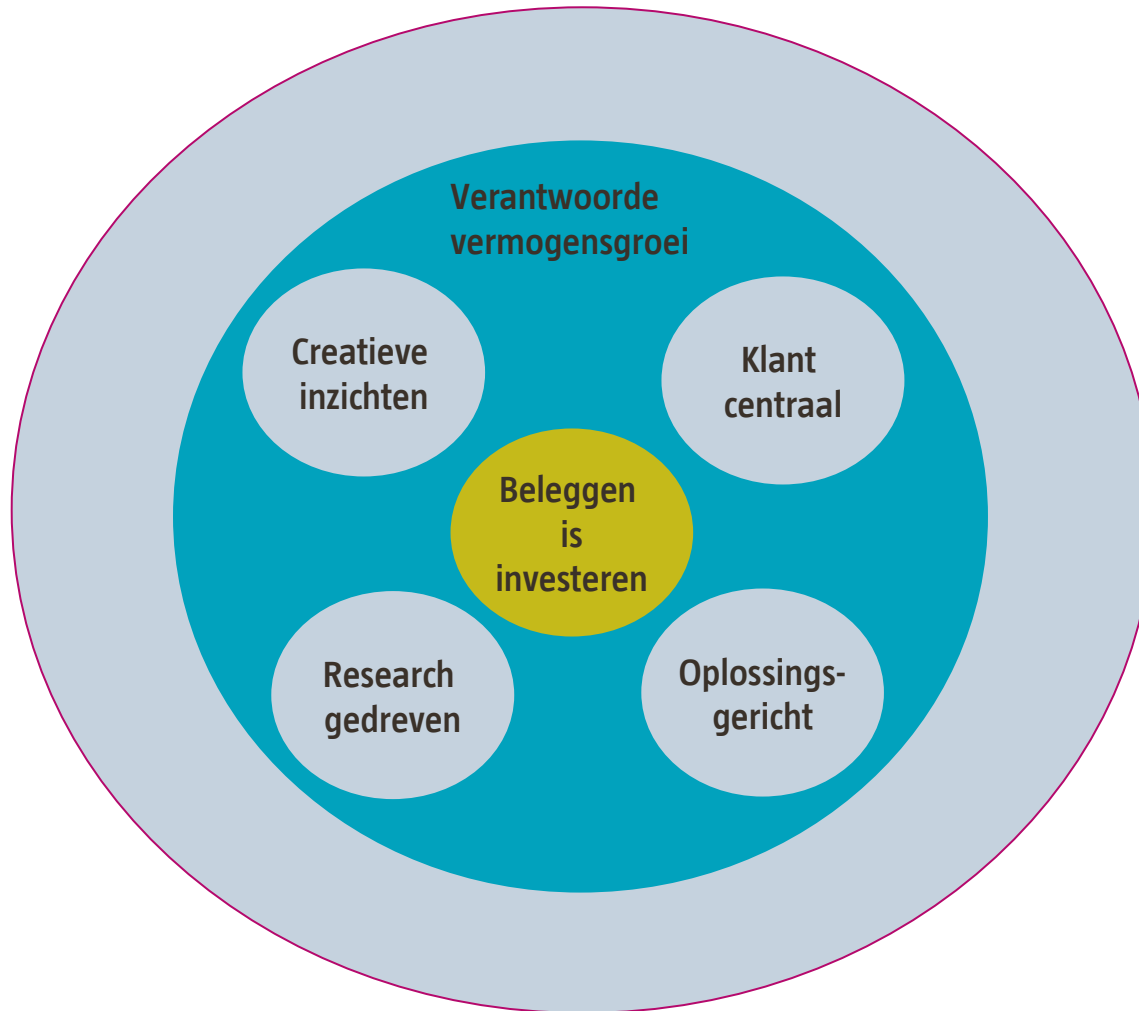
ROBECO

Robeco's brand: <http://www.youtube.com/watch?v=2D2zyjG8KS4>

Anders kijken, anders doen.

$e - \{v$

Het Robeco merk



Winkelbeloftes



Profiteer van trends

Meeliften op trends en gebruikmaken van actuele ontwikkelingen. Benut de inzichten van onze beleggers/



Geef je geld betekenis

Verantwoord beleggen voor een beter rendement voor jezelf en de wereld.



Dicht bij het vuur

Advies van de 'makers'. De experts die naast u staan zijn de fondsmanagers, de specialisten in fondsbeleggen.



Betrouwbaarheid en stabiliteit

Opgericht in 1929 biedt Robeco, nu als dochter van de Rabobank, al meer dan 80 jaar degelijkheid en betrouwbaarheid.



Geen verborgen kosten

Wij zijn transparant over de kosten die we klanten in rekening brengen.



Beleggen in 10 minuten

Met Robeco kan iedereen eenvoudig en snel starten met verantwoord beleggen.



Het complete Robeco assortiment

Dit is de enige plek waar u alle producten van Robeco vindt. Van vlaggenschepen tot nieuwe innovaties.



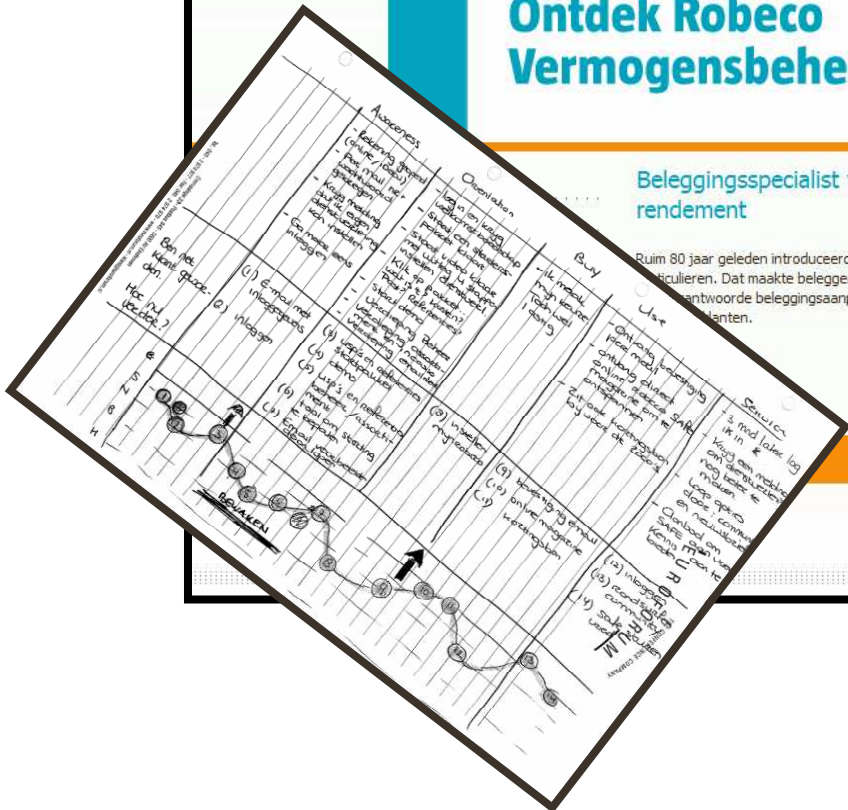
Inhoud

1. Wat is het?
2. Een voorbeeld: Robeco's nieuwe webdesign
3. Conclusie

Uitdaging

- Robeco ontwikkelt een nieuwe website
 - Meerdere doelgroepen dienen daar bediend te worden.
 - 1 van de doelgroepen is de nieuwe (nog niet beleggende) prospect
 - Hoe kunnen we deze prospect optimaal bedienen zodat deze prospect een klant wordt
-

Huidige website – IST situatie



Rekening openen in 4 stappen

Wilt u binnen 5 minuten een Robecorekening openen? Vul dan onderstaand de gevraagde gegevens in. Bij het openen van een Robeco rekening heeft u uw Burgerservicenummer (voormalig sofi-nummer) nodig.

- 1 Uw gegevens**
- 2 Aanvullende vragen**
- 3 Identificatie storting**
- 4 Controleer & verstuur**

Uw gegevens

Voor wie wilt u een rekening openen? Mezelf Mezelf en iemand anders Een minderjarig kind

Gegevens rekeninghouder

Heeft u al een Robeco rekening?

Vul het rekeningnummer dan in:

Aanhef * Dhr. Mevr.

Voorletters *

Tussenvoegsel Bijvoorbeeld 'van der' of 'de'

Achternaam *

Geboortedatum * dd - mm - jiii

Straatnaam *

Prospect

- Kim en Martijn
- 32 en 34 jaar
- Psychologe en Salesmanager
- Samenwonend, in Delft
- Eerste koopwoning
- Geen kinderen, wel plannen
- Inkomen bijna 2 keer modaal
- Spaarder, nog geen belegger



Grootste barrières om een relatie aan te gaan

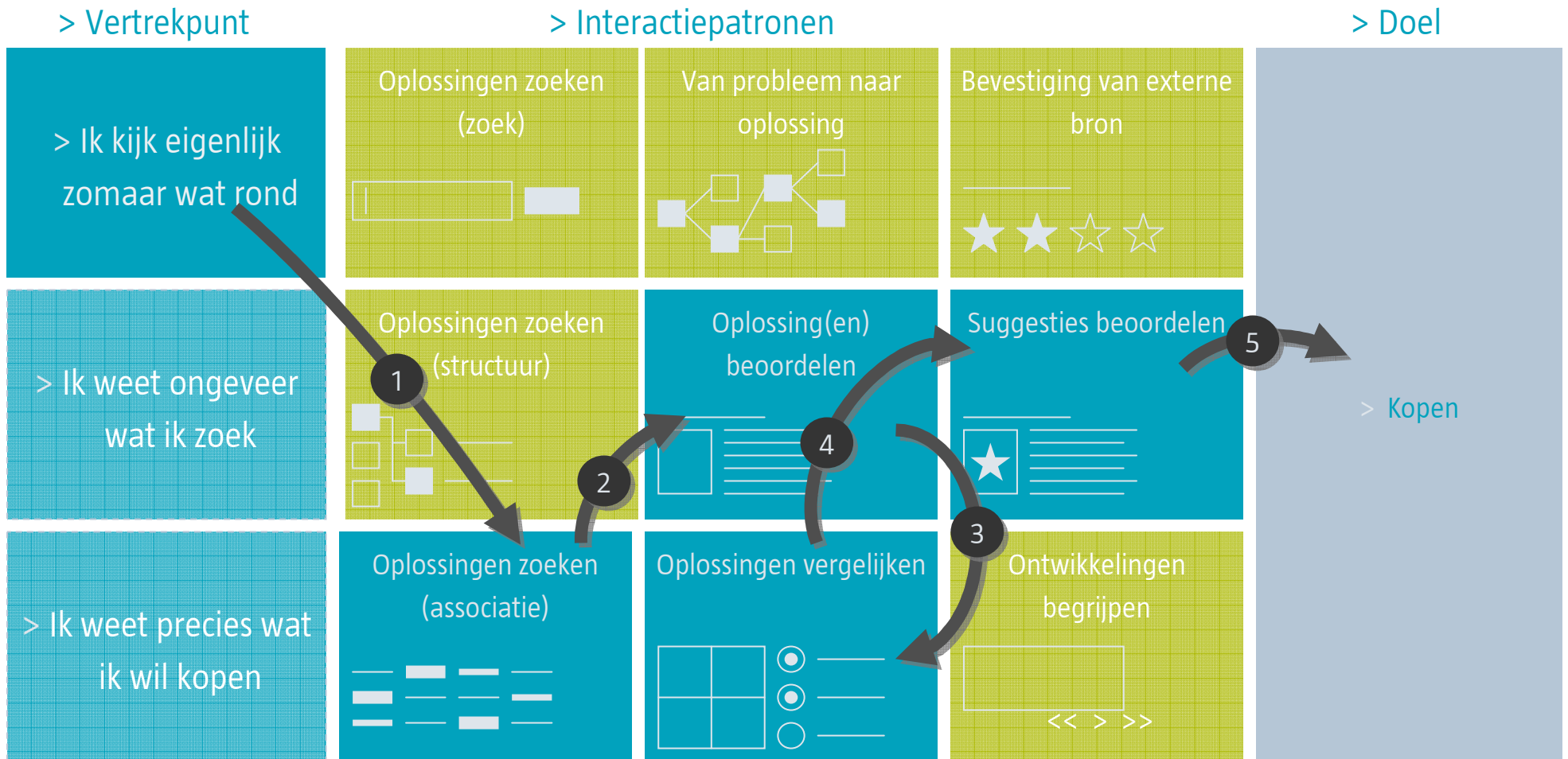
1. Beleggen is moeilijk / Ik heb er geen verstand van
 2. Beleggen is eng en risicovol
 3. Beleggen is niet transparant
 4. Beleggen is duur
 5. Beleggen is voor de rijken / Ik heb er geen geld voor
 6. Jullie gaan me blijvend “stalken” als ik mijn gegevens achterlaat
-

Elke klant zoekt anders, ongeacht doelgroep

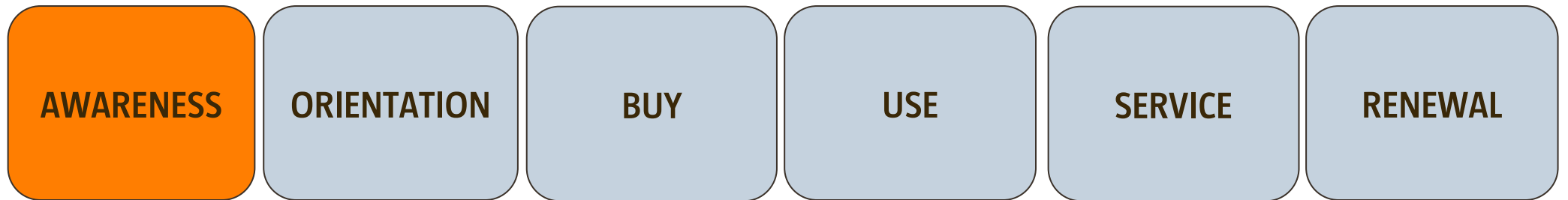


- **Faciliteer klanten door verschillende interactie mogelijkheden aan te bieden.**

Zoek en vind scenario's zijn verschillend



Fasen in het koopproces



Awareness fase

AWARENESS

vrienden



Awareness fase

MEDIA

DFT.nl nieuws

Recent: Europese zorgen voor verlies op Wall Street | Euro zakt onder 1,40 dollar | Rente op staatsschuld VS nu wo 18 mei 2011, 07:46

Grillig Damrak verder omlaag
De Amsterdamse beurs moest dinsdag bij volatiele handel licht terrein prijsgeven. Na de forse verliezen van een dag eerder stuwden koopjesjagers ... meer...

'Beursgang LinkedIn wordt succes'
NEW YORK (AFN) - De zakelijke netwerksite LinkedIn verwachting woensdag naburs een notering aan aandelenbeurs, waarna er vanaf donderdag gehet het aandeel. LinkedIn is daarmee Facebook, gwereld, voor.

Analisten v een succes berepen op r aangegeve

Top 10 Spaarrentes

AEX	-1,12	273,33
AMX	-0,41%	459,55
FTSE 100	-5,10	5156,84
CAC-40	54,26	2965,64
DAX30	-32,90	5193,97
DOW30	-52,21	11139,30
NASD	-0,26%	2473,83

beurs.nl

Carriere Abonneer Software Top 5 producten Info Pakketten Brokers

REALTIME
AEX -0,41% 273,33 (-1,12)
S&P500 0,53% 1166,90 (6,10)
NASDAQ -0,26% 2473,83 (-6,50)
DOW -0,90% 11139,30 (-100,96)
EURUSD -0,72% 1,3995 (-0,0102)
DAX -1,00% 5193,97 (-52,21)
S&P500 1165,24 (-10,12)
VERGELDK

NIEUWS KOERSEN INDEXEN DERIVATEN OPTIE DOSSIERS DIENSTEN

Stageplaza.nl De grootste Stagesite voor MBO, HBO & WO! Vind nu jouw ideale stage.
Beurssignalen ontvangen? Profiteer ook van 97,4% rendement. Word direct lid van Beurstips.nl!
AEX 30 - Live handel! Handel Online AEX 30 - Geen kosten! Gratis Live Tools & Demo-account.

Nieuws Buitenland
Binnenland | Videonieuws | Zakelijk & Economie | CBS

LinkedIn lijkt het waar te maken
Zaterdag 6 augustus 2011 09:32
NEW YORK (ANP) - Netwerksite LinkedIn is donderdag op de beurs gegaan.

Volg beurs.nl op Twitter

Direct naar
Voorspel de AEX
Video - Nieuw!
Gratis Nieuwsbrief

Vacatures

Advertorial
Maak GRATIS kennis met de kracht en kennis van Robeco
Ontvang gratis en vrijblijvend 6 maanden Safe Magazine, hét financiële magazine van Robeco. Elk nummer biedt artikelen over geld, beleggen, lifestyle, economie en trends.
Lees meer >

Anders kijken naar beleggen (advertorial)
Vrijdag 9 september 2011

Anders kijken naar beleggen
Robeco heeft een ander klik op beleggen. We meesters daarom in nieuwe, duurzame oplossingen. Omdat hoe beleggers hiervan kunnen profiteren.

En stel ook uw vraag.
Klik hier >

ROBECO
The Investment Engineers

Safe Magazine nu 6 maanden gratis!
In SAFE, het magazine van Robeco, lees je alles over financiën, beleggen, geld en lifestyle.
Meld je geheel vrijblijvend aan

'Sociaal adverteren' in opkomst
Bedrijven die hun producten willen aanprijzen op Facebook, moeten daar steeds meer geld voor neertellen. Wat betekent dit voor beleggers?

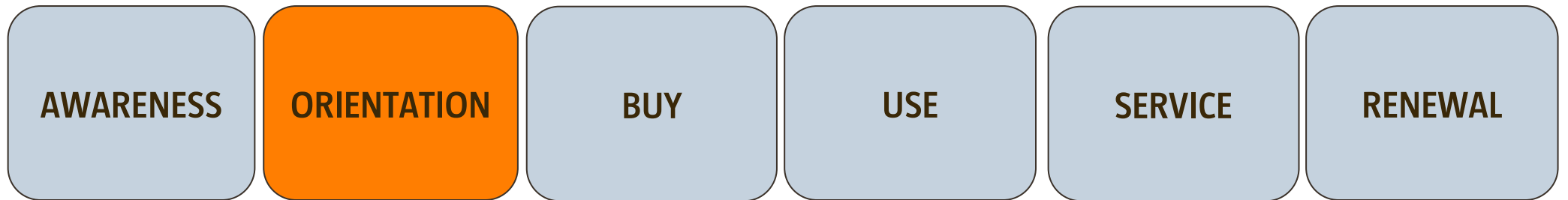
Mosselsector worstelt en komt boven
De mosselweekerij in Nederland heeft het moeilijk. Om efficiënter te kunnen werken en de natuur te sparen, zoekt men nu actief naar alternatieven voor bodemvisserij. Hoe staat het met deze zoektocht?

Verlaat stoeven met roken de kans op

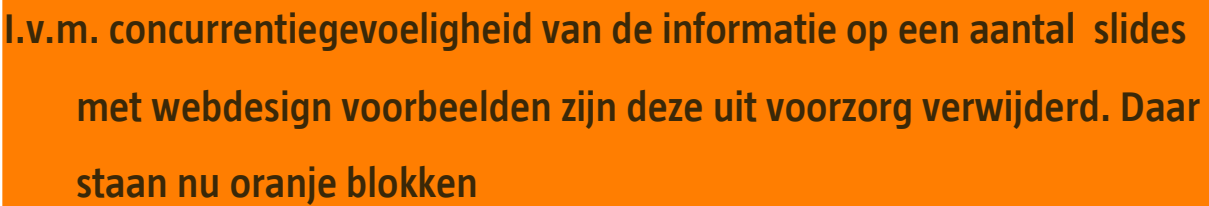
Robeco top 5

1. SAM Smart Materials Fund B EUR	27,6%
2. Robeco Commodities	26,5%
3. Robeco Global Consumer Trends Eq. D EUR	26,3%
4. Robeco Global Bonds - Eur. P. EUR	24,7%

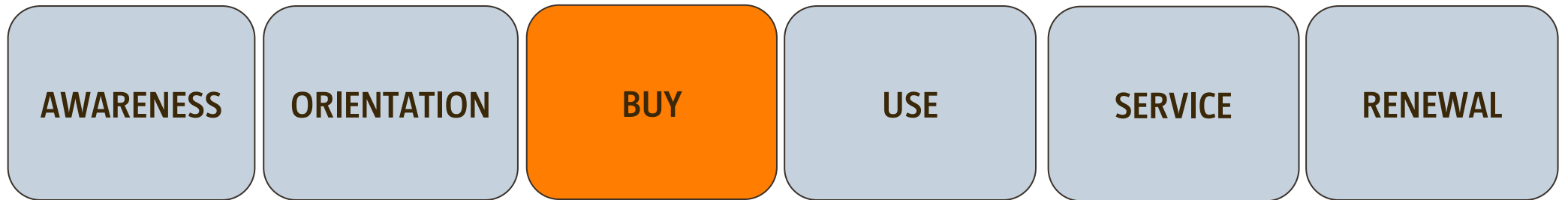
Fasen in het koopproces



I.v.m. concurrentiegevoeligheid van de informatie op een aantal slides met webdesign voorbeelden zijn deze uit voorzorg verwijderd. Daar staan nu oranje blokken



Fasen in het koopproces





Het starterspakket van Robeco

Wil je wel zelf beleggen maar weet je niet waar je moet beginnen? Robeco helpt met het starterspakket. Een goed gebalanceerde mix, ideaal voor de beginnende belegger.

[Bekijk Starterspakket >](#)

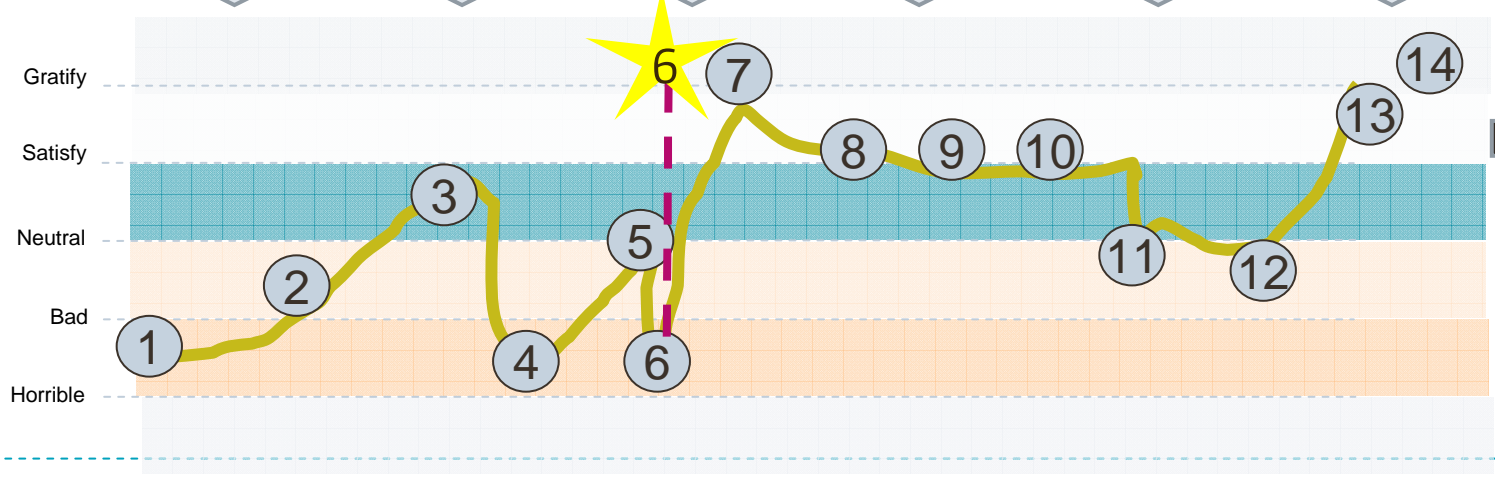
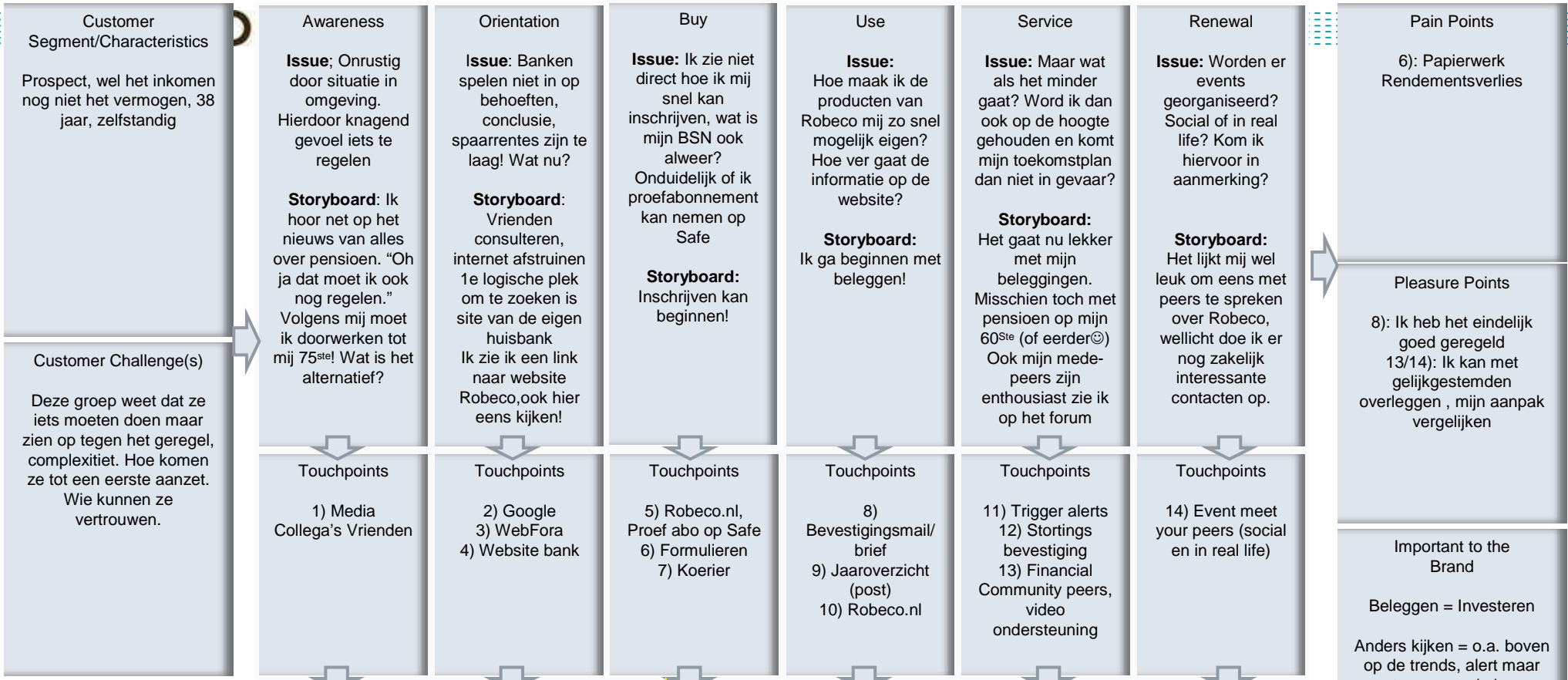


Geregeld binnen 10 min.

The customer

The journey

The experience



Important to the Brand

Beleggen = Investeren

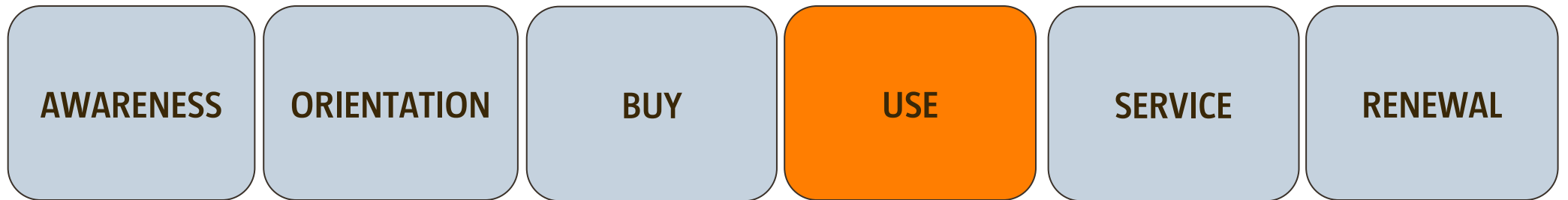
Anders kijken = o.a. boven op de trends, alert maar met oog voor de lange termijn, verantwoorde risico's

Important to the customer

Vertrouwen
Gemak
Bevestiging goed bezig te zijn



Fasen in het koopproces



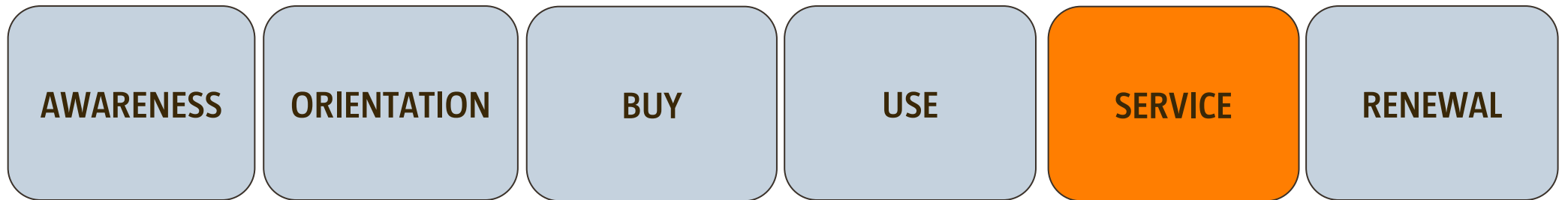
Use fase:

- Ervaren van de fluctuaties van de beleggingen
 - Bevestigingen van transacties
 - Alerts over de portefeuille
 - Heldere overzichten
-
- Moet vooral heel functioneel zijn
 - Niet een makkelijk onderscheidend iets

A large, solid orange rectangular box with rounded corners, positioned on the right side of the slide. It contains the text "Voorbeeld is verwijderd" in a bold, black, sans-serif font.

Voorbeeld is verwijderd

Fasen in het koopproces



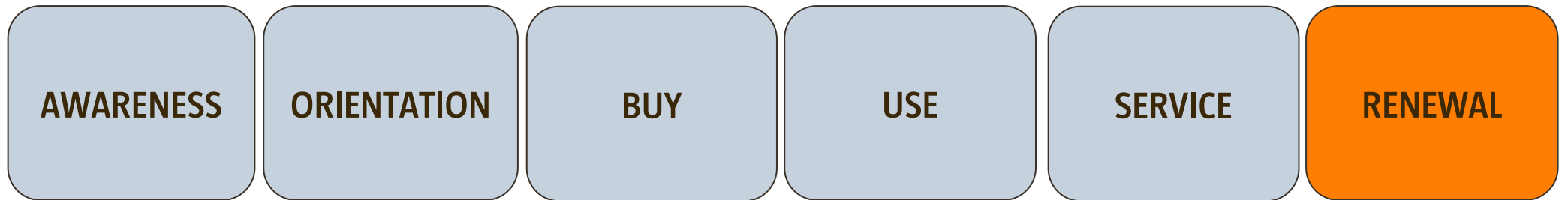
Service fase:

- Het advies op de website gebruiken
- Bellen met een medewerker voor “hulp bij fondsbeleggen”
- Een video serie ter ondersteuning van starters
- Het nieuws over je portefeuille ontvangen op het platform naar keuze (sms, mobile, web, etc)
- Extra informatie ontvangen via het Magazine Safe

A large, solid orange rectangular box with rounded corners, positioned on the right side of the slide. It contains the text "Voorbeeld is verwijderd" in a bold, black, sans-serif font.

Voorbeeld is verwijderd

Fasen in het koopproces



Renewal fase: eindigen met een PEAK ervaring!!

- Social community opbouwen gedurende eerste jaar
- Gelijkgestemden delen hun ervaringen, specialisten bieden hulp
- Mogelijkheden om ervaringen te delen met gelijkgestemden tijdens “branded” events: Zomerconcert en...
- Neem iemand mee

Voorbeeld is verwijderd

Inhoud

1. Wat is het?
2. Een voorbeeld: Robeco's nieuwe webdesign
3. Conclusie

Wat zijn de voordelen van deze CJM techniek

- **Het dwingt de marketeer om in de huid van de klant te kruipen.**
- **Focus wordt verlegd van een single touchpoint verbeteringen naar multi touchpoint**
 - Niet alleen de website maar ook i.c.m b.v. telefonisch klantcontact
- **Een goede CJ is veel moeilijker te kopiëren door de concurrentie**
- **Door CJM kan je ook de conversie attributie duidelijk maken**
 - Goede conversie attributie is tenslotte een optelsom van meerdere contacten
- **Je hoeft niet van alle touchpoints een top emotionele belevenis te maken**
 - Bespaart je tijd en geld
- **Je komt echt tot nieuwe ideeën**



VRAGEN

Mail: m.de.bakker@robeco.nl

Tweet: @debakker0

of

<http://aboutme/michieldebakker>
