

# JADS

Jheronimus  
Academy  
of Data Science

## Program Data Driven Customer Experience Management

In vijf dagen  
ontketen je  
de kracht van  
data science  
binnen  
CX management

JADS is powered by

Partner of JADS

**TU/e** Technische Universiteit  
Eindhoven  
University of Technology

TILBURG  UNIVERSITY

**underlined**  
Brighten The Customer Journey

Iedereen heeft het over Customer Experience (CX), klantbeleving en NPS. Er is al veel gedaan en verbeterd, maar hoe maak je de volgende stap in CX management?

Data vormt een van de belangrijkste bronnen om CX management een volgende fase in te leiden. Maar het is een uitdaging om deze resource ten volle te ontwikkelen. In dit programma komt de vraag waar de organisatie staat, welke keuzes er zijn en wat de voor- en nadelen zijn, uitgebreid aan de orde. CX professionals, data analisten en data scientists komen samen, ze leren elkaars taal te spreken en samen een plan te trekken voor de toekomst.

Ontketen de kracht van data science binnen CX management. Bepaal waar je staat in je ontwikkeling van CX management met een CX assessment. Ontdek wat vanuit theorie en best practices denkbaar is om je professionaliteit resultaatgericht te verbeteren. En ga daarna aan de slag met concrete projecten.

## Jheronimus Academy of Data Science (JADS)

*Bij JADS komen topwetenschappers van Tilburg University en de Technische Universiteit Eindhoven samen voor het ontsluiten van het nieuwe goud: big data. In nauwe samenwerking met stakeholders uit het bedrijfsleven, maatschappelijke organisaties en de overheid wordt er gewerkt aan het ontwikkelen van baanbrekende inzichten. Het JADS data science onderzoek legt verbanden tussen wiskundige en computerwetenschappelijke beginselen en actuele maatschappelijke vraagstukken op juridisch, economisch en sociaal wetenschappelijk gebied. Onze onderzoekers zijn allen experts in het toepassen van big data bij het optimaliseren van business- en maatschappelijke modellen en besluitprocessen.*

*Het Program Data Driven CX Management is een initiatief van JADS Executive Education.*

## Underlined

*Underlined helpt organisaties met een data driven aanpak voor CX management, door customer journeys inzichtelijk te maken om deze te verbeteren en te besturen op basis van actuele eigen data. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van o.a. big data technieken, proces mining, tekst mining, data visualisatie en in eigen huis ontwikkelde journey mining technieken.*

# Voorwoord

CX management staat hoog op de agenda bij het senior en commercieel management van organisaties. Veel topmanagers spreken uit dat zij met hun organisatie een grotere rol in het leven van klanten willen vervullen. Zij willen de commodity-trap waarin hun producten en services terechtkomen ontstijgen, door werkelijk vanuit de belevingswereld van hun klanten te gaan denken. Het is een veelomvattende uitdaging. Werkelijk outside-in vanuit de klant denken en handelen heeft veel consequenties. Afhankelijk van de situatie kan het een hele transitie ontketenen voor zowel de interne organisatie als de propositie in de markt.

Het succes van CX management hangt sterk af van de mate waarin het CX gedachtengoed echt data driven en fact based is te maken! Niet (alleen) de intuïtie maar de data moet sturing geven aan het ontwikkelen van de juiste klantinzichten, het optimaliseren van customer journeys, het integreren van de klantbenadering over de kanalen heen, het leveren van realtime maatwerk en het inrichten van monitors en leer- en verbeterloops. Als customer experience en data science daarbij hand in hand gaan, kunnen zij elkaar enorm versterken.

Juist op deze punten levert dit programma een bijdrage. CX management wordt vanuit strategie, marketing en organisatie belicht, waarbij zowel customer experience als data science de krachten bundelen. Ook maken we deelnemers wegwijs in het veld van CX dataverzameling, data-integratie en data-analyse. Door beide vakgebieden te verbinden en samen te laten werken aan deze vraagstukken helpen we overzicht te krijgen en een route uit te stippelen met initiatieven om CX management op een hoger niveau te brengen.

Het programma is opgebouwd uit vier onderdelen:

## Discover

Er zijn talloze ideeën om de customer experience te verbeteren. Het concretiseren en het prioriteren van die plannen vormt voor menigeen nog een uitdaging, data is daarbij een belangrijk hulpmiddel. Wij schetsen een kader voor CX management, waarbij aandacht wordt gegeven aan de visie, de strategie, de cultuur, de consumer en marketing intelligence, de customer experience in relatie tot de kanalen en de enabling dataplatformen, tools, analysevaardigheden, visualiseringsmogelijkheden en de organisatie.

Je voert een CX assessment uit in je eigen organisatie. De uitkomsten van deze CX assessment verdiep je door de dialoog aan te gaan met collega's op strategisch, tactisch en operationeel niveau.

## Design

Op basis van de uitkomsten van de Discover fase werken we een plan uit om snel en concreet de data driven verbeterinitiatieven te definiëren, te prioriteren en in gang te zetten. Tijdens dit programma helpen we je met kennis, inzichten en advies hoe je kunt bepalen waar je staat en hoe voor jouw organisatie het verbeterpad eruit ziet om data driven CX management in te zetten. Deze fase wordt afgerond met een praktijksprint waarin de ideeën worden uitgewerkt en de databronnen geïdentificeerd.

## Deliver & Demo

Tijdens het laatste deel van het programma besteden we aandacht aan jouw specifieke projecten en het in de praktijk realiseren van het beste idee. De invulling van deze dagen is voldoende flexibel om inhoudelijk in te spelen op de behoeften en interesses rond jouw project/sprint. Op deze manier borgen we de toepassing van de opgedane kennis in de praktijk.

*Prof. dr. Ed Peelen*  
*Academic Director*  
*Program Data Driven Customer Experience Management*



# Praktische informatie

**Data & Tijden** 21 juni 10.00 tot 21.00 uur  
22 juni 9.00 tot 17.00 uur  
28 september 9.00 tot 17.00 uur  
10 oktober 9.00 tot 17.00 uur  
30 november 13.00 tot 17.00 uur

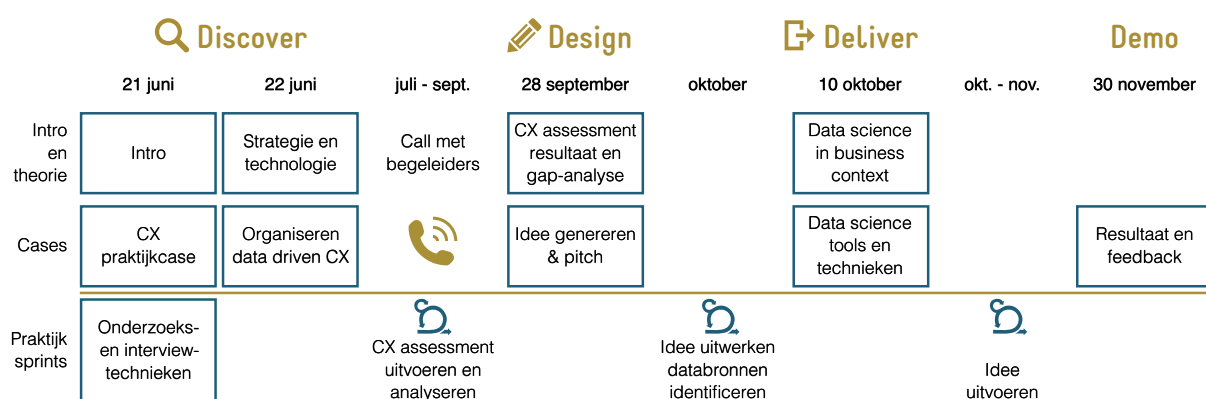
**Locatie** Jheronimus Academy of Data Science (JADS), Sint Janssingel 92, 's-Hertogenbosch

**Kosten** Deelname per duo vanuit één organisatie € 9.950 (vrijgesteld van BTW). Inclusief catering, gebruik van de CX assessment en digitale studiematerialen. Voor relaties van Underlined en JADS geldt een introductieprijs van € 7.950.

**Taal** De voertaal van het programma is Nederlands, sommige sprekers zijn Engelstalig.

**Docenten\*** Een toonaangevende mix van sprekers vanuit JADS, de partneruniversiteiten en praktijk op het gebied van CX management en Data Science. O.a. Ed Peelen (academic director), Jack van Wijk (data science director Data Science Center), Mykola Pechenizkiy (professor Data Mining), Jan F. Klein (assistant professor Marketing), Maurits Kaptein (professor Data Science & Health), Mark van de Pol (head of Innovation), Theo van der Steen en Sander Claus (partners, Underlined).  
\* *onder voorbehoud*

**Certificaat** Deelnemers ontvangen een certificaat van deelname vanuit JADS.



# Programma

Het volledige programma is te vinden op [www.jads.nl/cx](http://www.jads.nl/cx)

## Dag 1 | 21 juni 2018 - Discover

- State of the art in CX management
- Praktijkcase

## Dag 2 | 22 juni 2018 - Discover

- Technologische ontwikkelingen die data driven CX management voortstuwen
- Data platformen
- Data cases en theorie: de customer journey verbeteren met data en data analytics
- Organiseren voor data driven CX

## Dag 3 | 28 september 2018 - Design

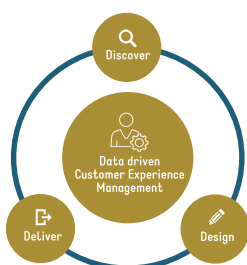
- Gap-analyse
- Designen gewenste verbetering
- Ideegeneratie, concretisering en prioritering
- Pitch
- Presentatie minimum viable product

## Dag 4 | 10 oktober 2018 - Deliver

- Data science in CX business context
- Data science tools en technieken voor CX

## Dag 5 | 30 november 2018 - Demo

- Bespreken resultaten
- Presentatie



We gaan aan de slag met o.a. de volgende werkvormen en onderwerpen:

### CX assessment

Vanuit de wetenschappelijke context behandelen we diverse onderzoeks- en interviewtechnieken. Daarmee voer je in de zomerperiode een CX assessment uit binnen je eigen organisatie, gericht op het formuleren van 'gaps en kansen' die kunnen leiden tot data driven CX verbetertrajecten/-sprints. Je doet dit met behulp van de toolkit die we aanreiken. Je kunt tijdens de uitvoering en analyse een beroep op ons doen om je te adviseren en ondersteunen.

### Data case: large scale experiments

Het verbeteren van de mobile performance in experimenten met grote datavolumes.

### Visualiseren

Mogelijkheden om inzichten en ambities te visualiseren.

Gevarieerd programma waarin theorie en onderzoek worden afgewisseld met praktijkervaringen; we scheppen overzicht, maar duiken ook de diepte in van de praktijk en specifieke onderzoeken.

We luisteren, discussiëren en gaan zelf aan de slag.

### Hoe krijg je de organisatie mee?

Verkenning van paden/routes om data driven CX management te ontwikkelen langs de assen van strategie, organisatie, marketing, data en technologie.

## Na afloop van het vijfdaagse programma:

- Heb je een compleet beeld van CX op strategisch, organisatorisch, commercieel en technologisch gebied.
- Kun je plotten waar jouw organisatie staat en hoe zij met gebruik van data haar professionaliteit en succes kan vergroten in CX.
- Heb je inzicht in de mogelijkheden om databronnen te ontsluiten, te analyseren en systematisch in te zetten om het succes van CX te verbeteren op strategisch, tactisch en operationeel niveau.
- Kun je data driven CX projecten of sprints formuleren en prioriteren.
- Heb je inzicht in specifieke data science methoden en technieken voor CX projecten en onderzoeken.

## En heb je een antwoord op o.a. de volgende vragen:

- Hoe kun je met data de waarde van CX verbetering aantonen?
- Hoe kun je met data CX effectiever maken?
- Welke databronnen zijn er, hoe kun je die analyseren en (realtime) inzetten om de klantbeleving en het organisatiesucces te vergroten?
- Hoe kun je met data consumenten profileren, conversaties (in beeld, tekst en geluid) analyseren en de voice van de customer vastleggen, hoe kun je conversies in de journey vergroten en de klantbeleving verbeteren?
- Wat zijn recente ontwikkelingen in het ontsluiten van databronnen, analysemogelijkheden en tools?
- Waar staat mijn organisatie met CX; wat zijn voor mijn organisatie mogelijkheden om met data CX op een hoger maturiteitsniveau te brengen (professioneler te maken)?
- Wat zijn best practices uit de wetenschap en praktijk over data driven CX?
- Hoe prioriteer ik data driven CX projecten en hoe ga ik deze succesvol oppakken?

## Het programma is bestemd voor multidisciplinaire duo's, bestaande uit:

- Een business professional in customer experience die zich nader wil verdiepen in de mogelijkheden van data science. Denk aan: customer experience managers, customer journey experts, customer intelligence managers, proces managers, kanaalmanagers, business consultants en vergelijkbare functies.
- Een data professional die een breder inzicht wil in customer experience management. Denk aan: data analisten, data scientists, webanalisten en vergelijkbare functies.

# Programma en meer informatie

Voor vragen kun je contact opnemen met Floor van den Berg, E: [cx@jads.nl](mailto:cx@jads.nl), T. 013 466 2741  
Meer informatie en het volledige programma is te vinden op:

[www.JADS.nl/cx](http://www.JADS.nl/cx)

JADS is powered by

Partner of JADS