



GEORGE LAVRIC

UNLOCK YOUR DIGITAL POTENTIAL

HOE GA JE VAN EEN STATISCHE WEBSITE NAAR EEN DIGITAL EXPERIENCE? VAN IETS WAT GELD KOST NAAR IETS WAT BUSINESS OPLEVERT? WIE WIL AANHAKEN BIJ DE DIGITALE TRANSFORMATIE, WEEFT DAT HET AANSCHAFFEN VAN EEN PAAR TECHTOOLS NIET VOLDOENDE IS: WAT HEB JE AAN EEN CUSTOMER DATA PLATFORM ALS JE NIET WEET WAT JE MET AL DIE DATA KUNT DOEN?

Goed nieuws: Episerver, het leidende *digital experience platform* voor e-commerce gaat dit jaar samen met Optimizely, dat een enorme digitale proeftuin toevoegt aan alle datagedreven diensten. Marketingmanager George Lavric: “Alle data die je verzamelt via de digitale interactie met je klant kun je gebruiken om diensten te verbeteren en te personaliseren. Waarin wij nu het verschil maken, is de manier waarop we die verbeteringen selecteren en doorvoeren. Door voortdurend te experimenteren in elk aspect van dat klantcontact komen we tot de beste klantervaring.”

OPTIMAAL GEPERSONALISEERD

Data vertellen hoe verschillend ogenschijnlijk homogene klantgroepen kunnen zijn. Door scherp te differentiëren en te experimenteren met verschillen in de klantervaring – van productpresentatie tot iets kleins als kleurgebruik – kunnen grote bedrijven met kleine aanpassingen enorme winsten boeken.

Lavric: “In elke klantervaring zitten tientallen, honderden knoppen waaraan je kunt draaien. Wat gebeurt er als ik dit verander; wat is daarvan de invloed op de conversie? Door dat voortdurend uit te proberen, ontwikkel je een datagedreven inzicht in de wensen en voorkeuren van je klanten. En dat stelt je in staat om met een optimaal gepersonaliseerde klantervaring *brand loyalty*, *customer loyalty* en dus omzetgroei te genereren.”

DIGITALE POTENTIE

Episerver en Optimizely gaan vanaf deze zomer verder onder de naam Optimizely, dat elke klant helpt om zijn digitale potentie te

‘ontsluiten’: *unlock your digital potential*. Op het bewezen veelzijdige platform van Episerver kan alles worden gebouwd; Optimizely zorgt dat die digitale ervaring volledig kan worden afgestemd op elke individuele klant.

Lavric: “Je kunt op ieder moment in je ontwikkeling instappen. Deed je tot nu toe vooral business via de fax en wil je de eerste stappen in e-commerce zetten? Wees welkom! Wil je doorgroeien, maar kijk je op tegen de investering? Nergens voor nodig. Bij Optimizely beginnen we met de technologie die je vandaag nodig hebt en die groeit met je mee naar de wensen voor morgen. En op elk moment tijdens die ontwikkeling weet je, tot in detail, het antwoord op de vraag: wat wil mijn klant?” ◀

‘MET KLEINE AANPASSINGEN
IN DE KLANTERVARING
KUN JE VEEL EXTRA
OMZET BOEKEN’

