



XM = VALUTA

QUALTRICS IS MARKTLEIDER IN EXPERIENCE MANAGEMENT EN HELPT ORGANISATIES INZICHT IN HUN KLANT- EN WERKNEMERSERVARING TE KRIJGEN. "XM IS DE NIEUWE VALUTA ALS HET GAAT OM LOYALITEIT EN BETROKKENHEID."

Qualtrics is een pionier in experience management (XM). "Veel bedrijven die een onderscheidende klant- of werknemerservaring bieden, gebruiken onze software", zegt Head of Benelux Marc Peston. "Denk aan Booking.com, ING en TUI. We helpen onze klanten meer inzicht te krijgen in wat consumenten en werknemers écht willen: vandaag, maar ook in de toekomst. Onze software levert 100% ROI, met een rendement van ongeveer anderhalf jaar. Ter illustratie: voor een telecombedrijf hebben we een klantprogramma gebouwd dat feedback op alle key touchpoints opleverde. Hierdoor konden helpdeskmedewerkers feedback realtime opvolgen. Met een aantoonbare opbrengst van miljoenen en een NPS-stijging van 10 punten. Belangrijker nog: de investering in XM bespaarde het telecombedrijf miljoenen aan operationele kosten."

"XM is de nieuwe valuta als het gaat om loyaliteit en betrokkenheid", zegt Peston. "We hebben berekend dat in Nederland zo'n 26 miljard euro verloren gaat door slechte klantervaringen. Maar mensen geven tegenwoordig minder directe feedback. Zo'n 66% van de ontevreden consumenten levert feedback nu indirect, zoals via social media of contactcenter-interacties. Dankzij het introduceren van AI op ons platform kunnen organisaties al deze gegevens op schaal en in één platform analyseren. Zo kunnen Qualtrics-gebruikers hier snel en accuraat op acteren, zodat ze beter inspelen op de wensen van klanten en werknemers. XM komt hierdoor centraal te staan bij omzetgroei en kostenbesparing."



DEEL ONLINE

> www.qualtrics.com <



EFFECTIEVE BEVEILIGING

BEVEILIGINGSBEDRIJF SECURITAS LOOPT BINNEN DE BRANCHE VOOROP MET DIGITALISEREN. "ONZE INNOVATIEVE OPLOSSINGEN LEIDEN TOT EEN VERHOOGD VEILIGHEIDSNIVEAU TEGEN EEN LAGERE TOTAL COST OF OWNERSHIP."

Met een omzet van meer dan 15 miljard euro is Securitas een van de grootste beveiligingsbedrijven ter wereld. "Onze branche is vrij traditioneel", zegt algemeen directeur Bart Schmeink. "Bij de meeste partijen ligt de nadruk nog steeds op het leveren van beveiligers. Zo niet bij ons. Tien jaar geleden begonnen het fysieke en digitale beveiligingsdomein steeds meer naar elkaar toe te groeien. Daarom hebben we ingezet op innovaties als slimme camera's, drones en data-analytics. We hebben onze medewerkers getraind om hier optimaal gebruik van te maken. Ook werven we steeds meer digitale experts, zoals softwaredevelopers en -engineers. Als multinational die veel investeert in R&D vormen we ook voor IT'ers een interessante werkgever."

Dankzij digitalisering kan Securitas een veel gedetailleerder en actueler risico- en dreigingsprofiel voor zijn klanten opstellen. "We gebruiken bijvoorbeeld data om trends en onregelmatigheden te signaleren", zegt Schmeink. "Op basis van deze informatie laten we onze mobiele surveillanten gericht en zichtbaar patrouilleren in zones met een verhoogd risico. Dat hier een preventieve werking van uitgaat, zien we terug in een verlaging van het aantal incidenten. Onze innovatieve mix van technologie, data en door onszelf opgeleide medewerkers leidt ertoe dat we, ondanks een krimpende arbeidsmarkt, voor onze klanten toch een verhoogd veiligheidsniveau realiseren. En dat tegen een total cost of ownership die op termijn lager is dan gebruikelijk in de markt."



DEEL ONLINE

> www.securitas.nl <