

Customer Experience Trendrapport 2025



Zoeken naar de optimale balans
tussen AI en EI binnen een
Klantgerichte Organisatie



**Even
voorstellen...**



Kees Kerkvliet

Managing director TOTE-M

Docent Business School Beeckestijn

kees@tote-m.com

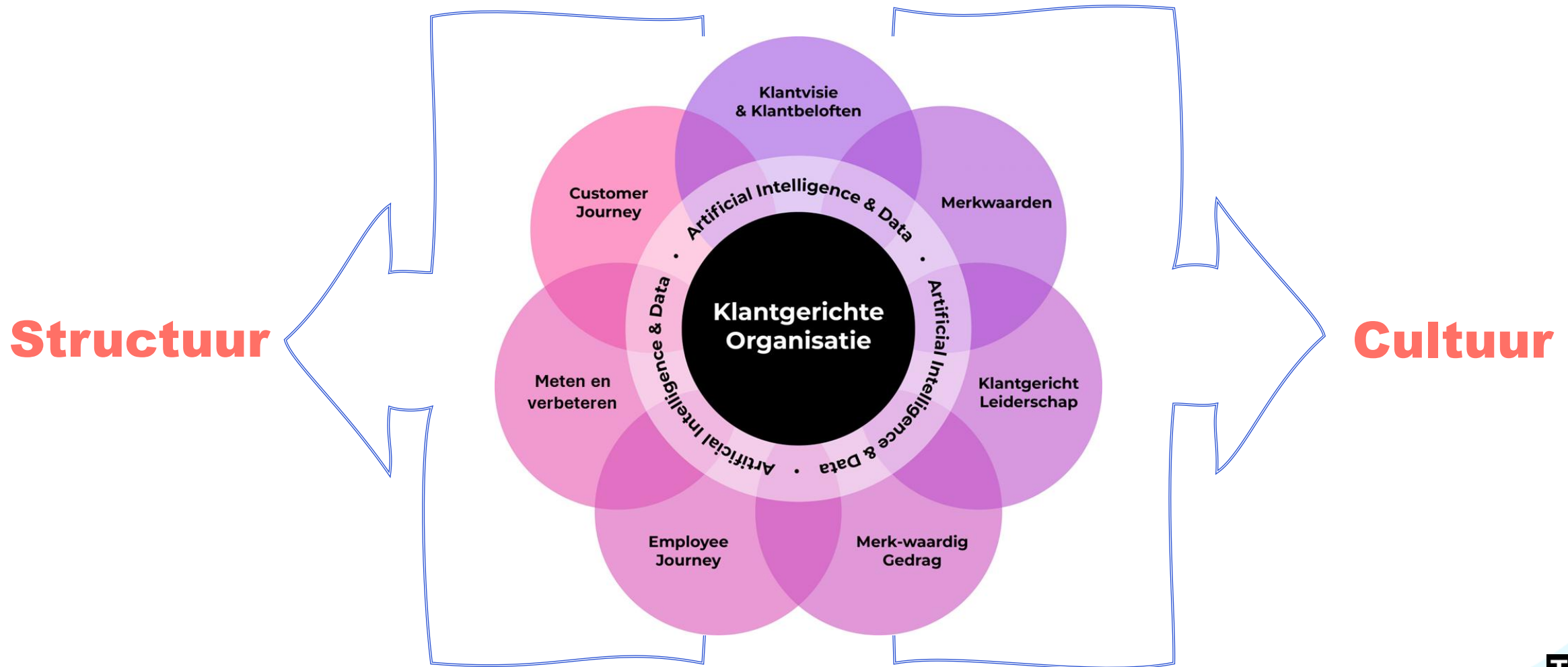
06-53516587

CX-Model

Voor een klantgerichte organisatie



TOTE-M CX MODEL



Klantgericht leiderschap



Thema's uitgelicht

- Klantgericht Leiderschap
- Employee Journey & Customer Journey



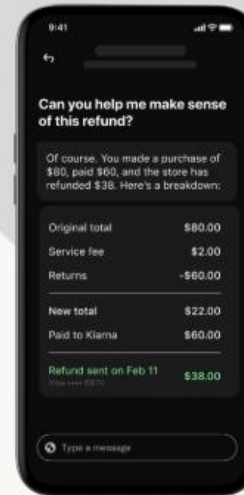
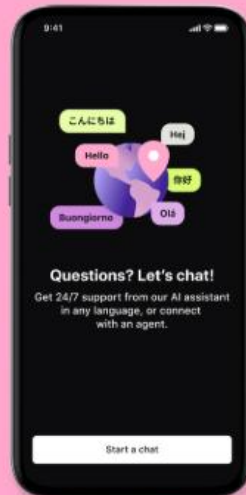
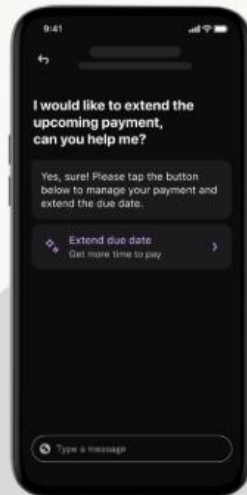
Klarna / Press / Klarna AI assistant handles two-thirds of customer service chats in its first month

Klarna AI assistant handles two-thirds of customer service chats in its first month

February 27, 2024



Klarna
Klarna



Klarna

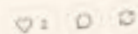
KLARNA TERUG NAAR MENSELIJKE KLANTENSERVICE NA AI-FLOP



Klarna's AI Gamble Backfired

TRAVIS BOLATI
FEB 02, 2025

Share



Klarna.

**In a world of AI, nothing will be as valuable as humans.
Okay, you can laugh at us for realizing it so late."**

Sebastian Siemiatkowski, CEO Klarna

2 april 2025



BEECKESTIJN
BUSINESS SCHOOL

TOTEM

ONDERZOEK: MENSELIJKE AGENT BLIJFT CRUCIAAL IN KLANTENSERVICE



29 september 2025

Ondanks toenemende automatisering in klantenservice zal geen enkel Fortune 500-bedrijf in 2028 volledig overstappen op AI, voorspelt Gartner. Menselijke interactie blijft volgens het onderzoeksbureau essentieel voor klantrelaties en complexe vraagstukken.



Klantgericht leiderschap bij AFAS

AFASsoftware

Software Branche Dienstverlening Events Dit is AFAS Zo

Home » AFAS voert vierdaagse werkweek in voor alle medewerkers



AFAS voert vierdaagse werkweek in voor alle medewerkers

Invoering ontwikkeldag vanaf 1 januari 2025

AFAS Software gaat een vierdaagse werkweek invoeren voor alle mensen die werkzaam zijn voor het bedrijf. Vanaf 1 januari 2025 gaat het kantoor op vrijdag dicht en heeft iedereen die voor AFAS werkt een ontwikkeldag. De arbeidsvoorwaarden blijven hetzelfde. Voor klanten blijft de softwareleverancier beschikbaar op vrijdag.

AFAS
software

Bas van der Veldt - CEO AFAS

Minder werken,
maar dan wel met
hetzelfde salaris



BEECKESTIJN
BUSINESS SCHOOL

TOTEM

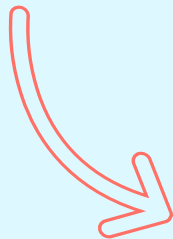
Klantgericht leiderschap

Progress for Humanity

“A desire to do better”



Duurzaamheid



Verbinding



Klantgericht leiderschap bij Hyundai

H_{ost}

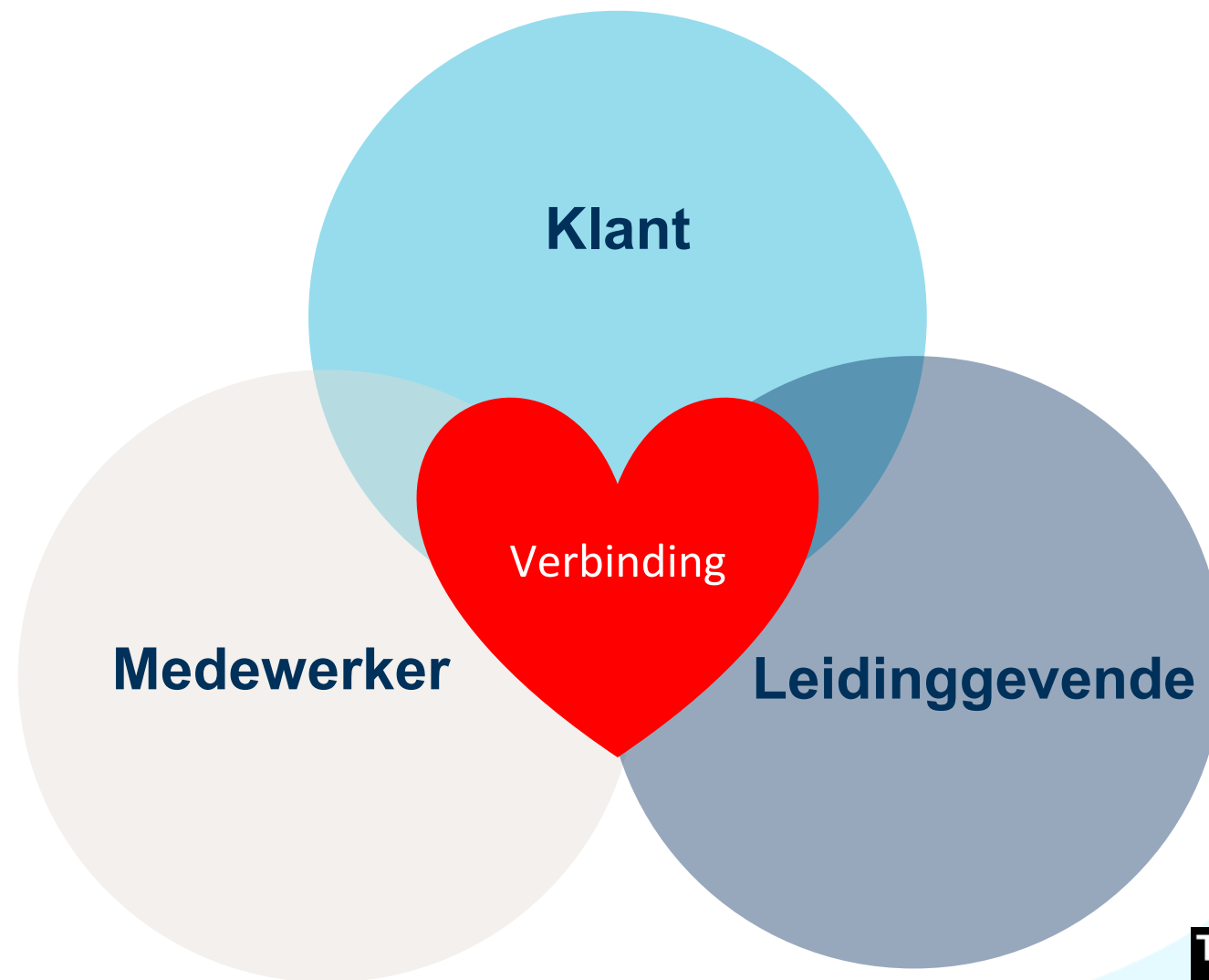
E_{mpathy}

A_{nticipate}

R_{espect}

T_{hank}

Presentatie Hyundai
case in deze zaal om
15.05 uur

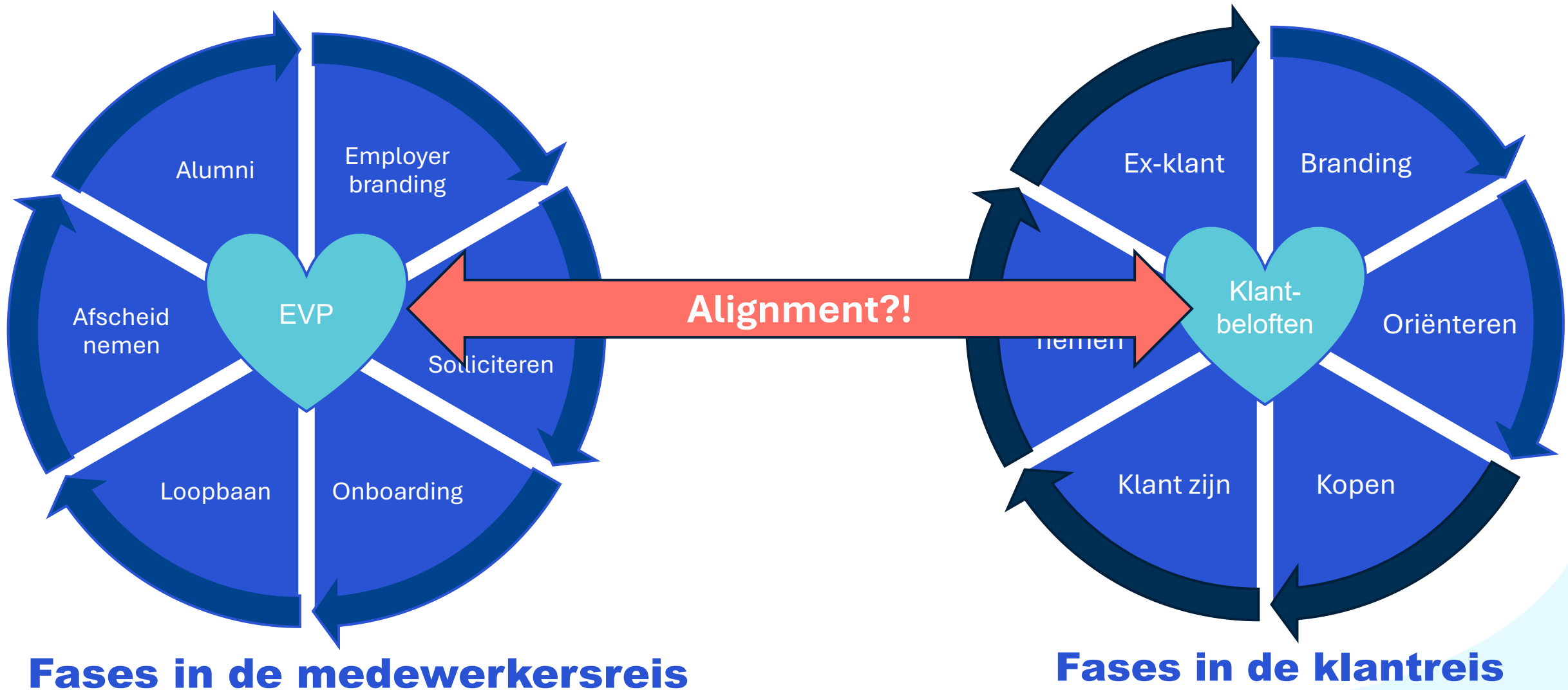


Employee Journey & Customer Journey

De kracht van werkenergie



Employee en Customer Journey: een wederzijdse wisselwerking



Hyperpersonalisatie in de Customer Journey



Hyperpersonalisatie

Film van Steven Spielberg uit 2002 met inkijkje in 2054



Hyperpersonalisatie



Hyperpersonalisatie

Alexander Klöpping met mogelijkheden van AI vandaag



Hyperpersonalisatie



Belangrijkste take aways

Hoe komen organisaties tot een optimale balans tussen AI en EI?



Take aways

High Tech vs. High Touch

**Integratie van
AI en EI**

**Menselijke
maat
waarborgen**

**Balans in
vaardigheden**

Vragen?

