

# De echte betekenis van CX



**“CX quality sits at an all-time low after declining for an unprecedented third year in a row.”**

Bron: Forrester CX Index 2024



**Waarom lopen zoveel CX plannen  
niet volgens plan?**

**Is CX Ingewikkeld of Complex?**



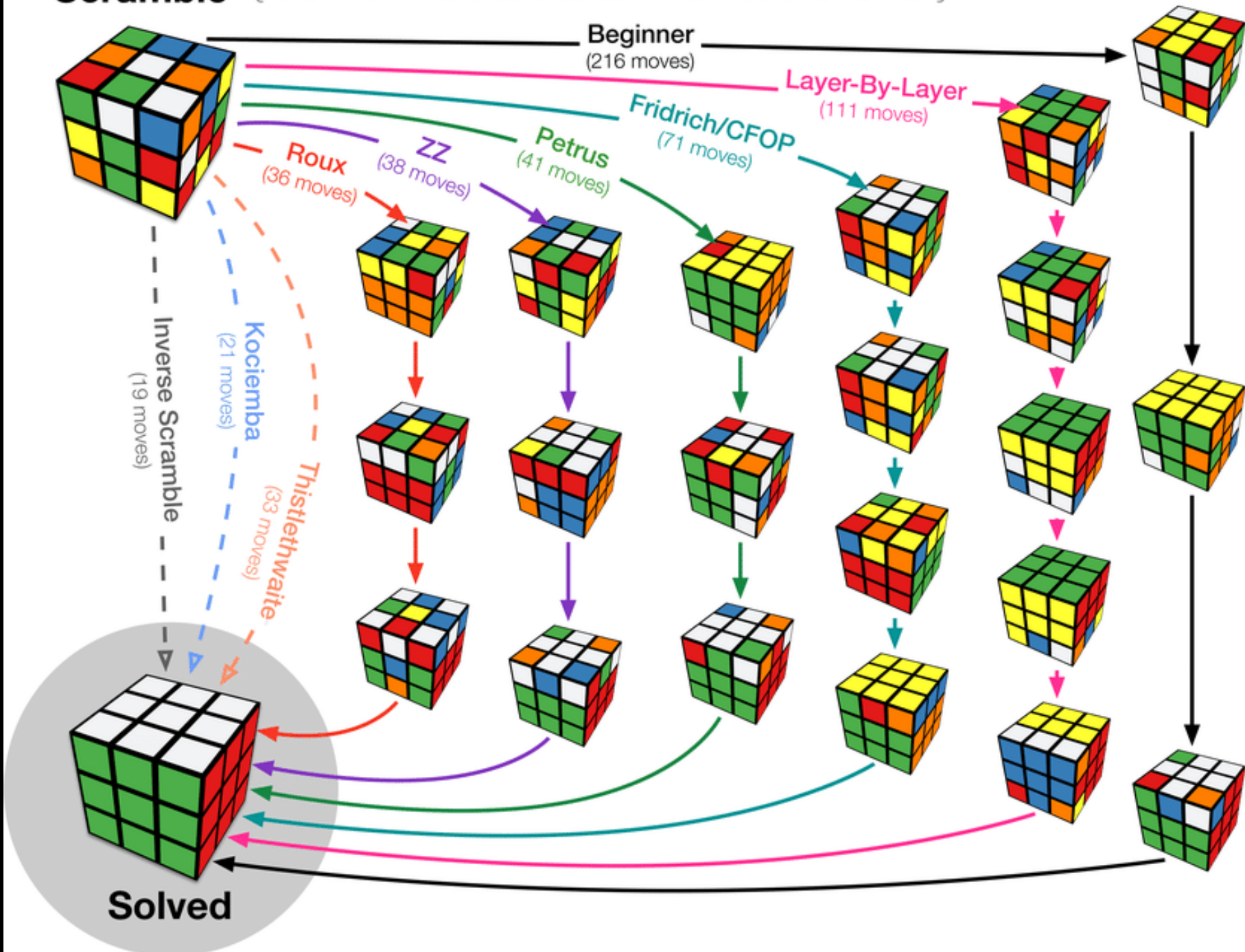
**43 252 003 274 489 856 000**







**Scramble** { U B R' D' F R2 L D2 F U2 R2 F' R2 F U2 B' D' B' L2 }



# Ingewikkeld

# Complex

- Oorzaak en gevolg bekend, maar expert nodig.
- Uitkomst is voorspelbaar.

# Ingewikkeld

- Oorzaak en gevolg bekend, maar expertise.
- Uitkomst is voorspelbaar.
- Aanpak: analyseren → plannen maken → uitvoeren.
- **Eerste denken, dan doen.**

# Complex

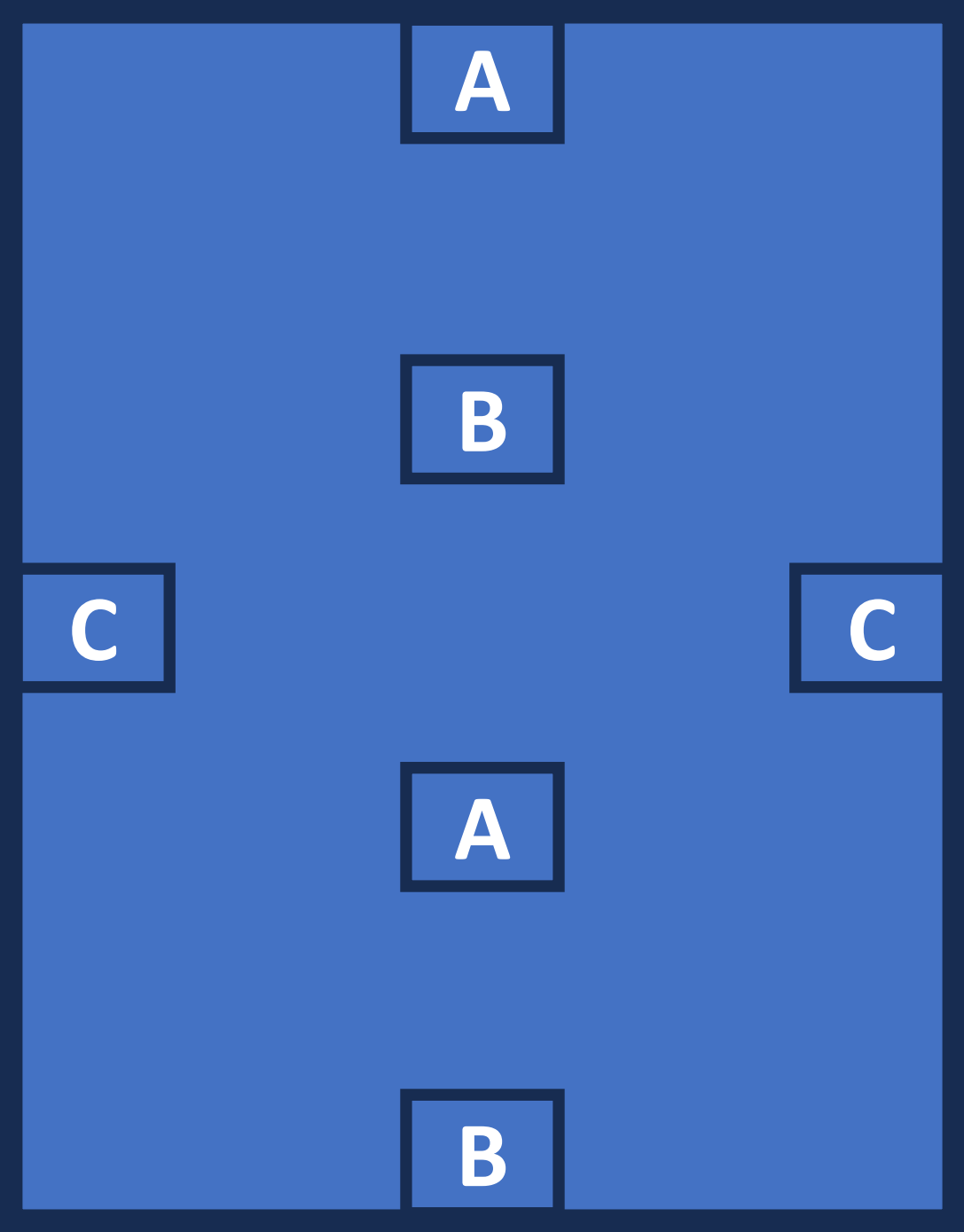
- Oorzaak en gevolg alleen achteraf te begrijpen.
- Hoge mate van onvoorspelbaarheid.
- Aanpak: experimenteren → improviseren → leren.
- **Van doen leren we meer dan van denken.**

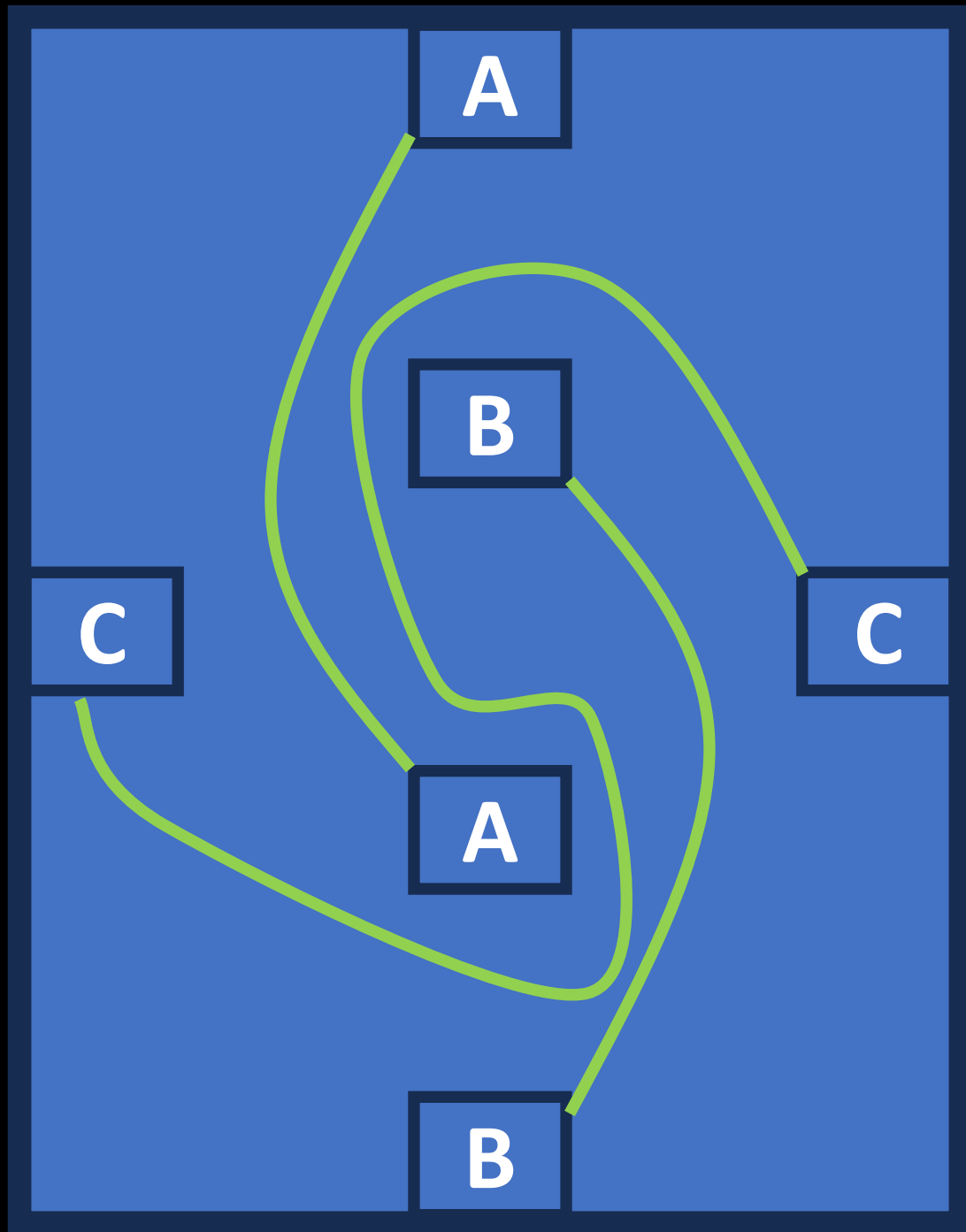
**Klantbeleving is een  
complex onderwerp**

~~Customer  
Experience~~

**CX** =

Customer  
Experiments







+1

**+1**

**Een klein experiment ten behoeve  
van een betere klantbeleving.**





**Hoe te starten?**



1. Wat zou kunnen **werken**,  
maar hebben we nog niet  
**geprobeerd?**

2. Hoe kunnen we dit **klein**  
**testen?**



De sleutel tot een geweldige  
klantbeleving is experimenteren,  
improviseren en leren.

+1, +1, +1.







Ontvang je **cadeau**  
in je **mail!**

[www.sydneybrouwer.nl](http://www.sydneybrouwer.nl)

[hallo@sydneybrouwer.nl](mailto:hallo@sydneybrouwer.nl)

In **theorie** zijn **praktijk** en  
theorie **hetzelfde**,  
in de **praktijk** helaas niet.