



CXLAB

craniumconnect focus group

INFORMATIEPAKKET



Voorzitter CXLAB

Frank Scholte | Director IT | Prominent

Linkedin

"Mensen zijn vaak druk met allerlei dingen, maar vragen zich eigenlijk nooit af waarom ze de dingen doen en of dat ook nog eens goed voor de klant is. Dit probeer ik bij Prominent in zowel mijn team als bij het MT duidelijk te maken. Ik denk graag vanuit toegevoegde waarde"



Wat is het CXLAB?

Het CXLAB is de **focusgroep** van actieve leden met een specifieke interesse in **Customer Experience**. De missie is om elkaar te **versterken** door het delen van **kennis** en ervaringen, zodat leden sneller **optimaliseren** en **innoveren**. Daarnaast versterkt ook de kennis en inzichten van het lid om een **impact** te maken binnen de organisatie.

De sessies worden over de volgende onderwerpen gehouden:

- Personalized marketing & Immersive storytelling
- Predictive (e-)Commerce
- Marketing automation & Social Selling
- Data & Privacy
- VR, AR, XR: next level CX
- AI & bots

CraniumConnect biedt ondersteuning aan het LAB, draagt zorg voor de voorbereidingen en uitvoering van alle activiteiten. Zoals het opstellen van plannings, moderatie van roundtables, uitnodigen, regelen van sprekers en locaties en evaluatie.

Waarom is het belangrijk?

De weg naar een **slagvaardige** organisatie is het **doeltreffend inzetten** van **technologie** om **klanten excellent** te **bedienen**. Juist daarom begint **digitaal leiderschap** bij menselijk contact met gelijkgestemden: Mensen die je begrijpen, die weten waar je vandaan komt en welke kant je op wilt.

Nog andere belangrijke redenen:

- Sharing Economy: leden delen kennis en ervaring met elkaar, zonder commerciële belang.
- Eerlijke en echte ervaringen met Microsoft D365 for Marketing, Adobe Experience Manager, ClickDimensions.
- Gezamenlijk belang naar de software vendors Microsoft en Adobe; "samen sta je sterk".
- Je vergroot je eigen kennis en inzichten.
- Je breidt je netwerk uit.

Hoe doen we dit?

Het CXLAB is zowel on- als offline actief.

Offline Het CXLAB komt minimaal **4 keer per jaar** bijeen. Het LAB bepaalt zelf of zij vaker bijeenkomen. Deze bijeenkomsten vinden plaats op kantoor van één van de deelnemers of bij CraniumConnect. Bij de kick-off (eerste bijeenkomst) wordt het programma bepaald en wordt het bestuur gevormd voor het komend jaar. Je hebt als lid **zeggenschap** over welke onderwerpen worden besproken. Heb je interesse in een plek in het bestuur? [Let us know!](#)

Wil je weten hoe het bij een ander LAB is gegaan?

Bekijk [hier](#) de video van de kick-off met het EducationLAB.

Online Een speciale LinkedIn groep wordt opgezet zodat deelnemers vragen, opmerkingen, interessante inzichten of nieuwsberichten met elkaar kunnen delen.

Voor wie is het?

Leden van CraniumConnect met een speciaal interesse in **Customer Experience**, die een actieve bijdrage willen leveren. Leden kunnen werkzaam zijn op operationeel, tactisch of op strategisch niveau. Daarnaast is het lidmaatschap een **bedrijfslidmaatschap**. Dit betekent dat meerdere mensen binnen dezelfde organisatie, van het lidmaatschap kunnen profiteren en kunnen participeren in de community, bij (verschillende) LAB's en HUB's.

Rollen zoals:

- Marketing / CX Manager
- Business Development Manager, Account Manager
- Innovation Officer
- CDO/CIO

Hoe bewaken we de kwaliteit?

Samen met het bestuur wordt het jaarprogramma bepaald met specifieke onderwerpen op gebied van CX (onderwerpen zoals beschreven op de vorige pagina).

Elk LAB sessie voldoet aan de volgende maatstaven:

- Klantcase staat centraal, presentatie wordt gedaan door de eindklant
- Vragen worden vooraf verzameld zodat de sessie goed kan worden voorbereid.
- De sessie wordt gemodereerd door Jay Ramsanjhal of een van de bestuursleden.
- Minimaal 45 minuten worden ingepland om te discussiëren.
- Alleen met toestemming van het bestuur mogen vendors of partners deelnemen aan de sessie, mits deze content-gedreven verhaal heeft. Dit wordt vooraf duidelijk in de uitnodiging gemeld.
- Na elke sessie sturen we een survey waarbij we de input meenemen in de evaluatie met het bestuur. Je kunt je reactie ook anoniem indienen.
- Elk jaar maken we een rapport welke ontwikkelingen we als LAB hebben gerealiseerd.

Klik hier voor een overzicht van de aankomende bijeenkomsten

Meld mij aan voor het CXLAB!

Onze community CraniumConnect

Onze community

CraniumConnect is de drijvende kracht achter een aantal communities en werkgroepen: HUB's en LAB's, waarbij de regie gevoerd wordt door eindklanten.

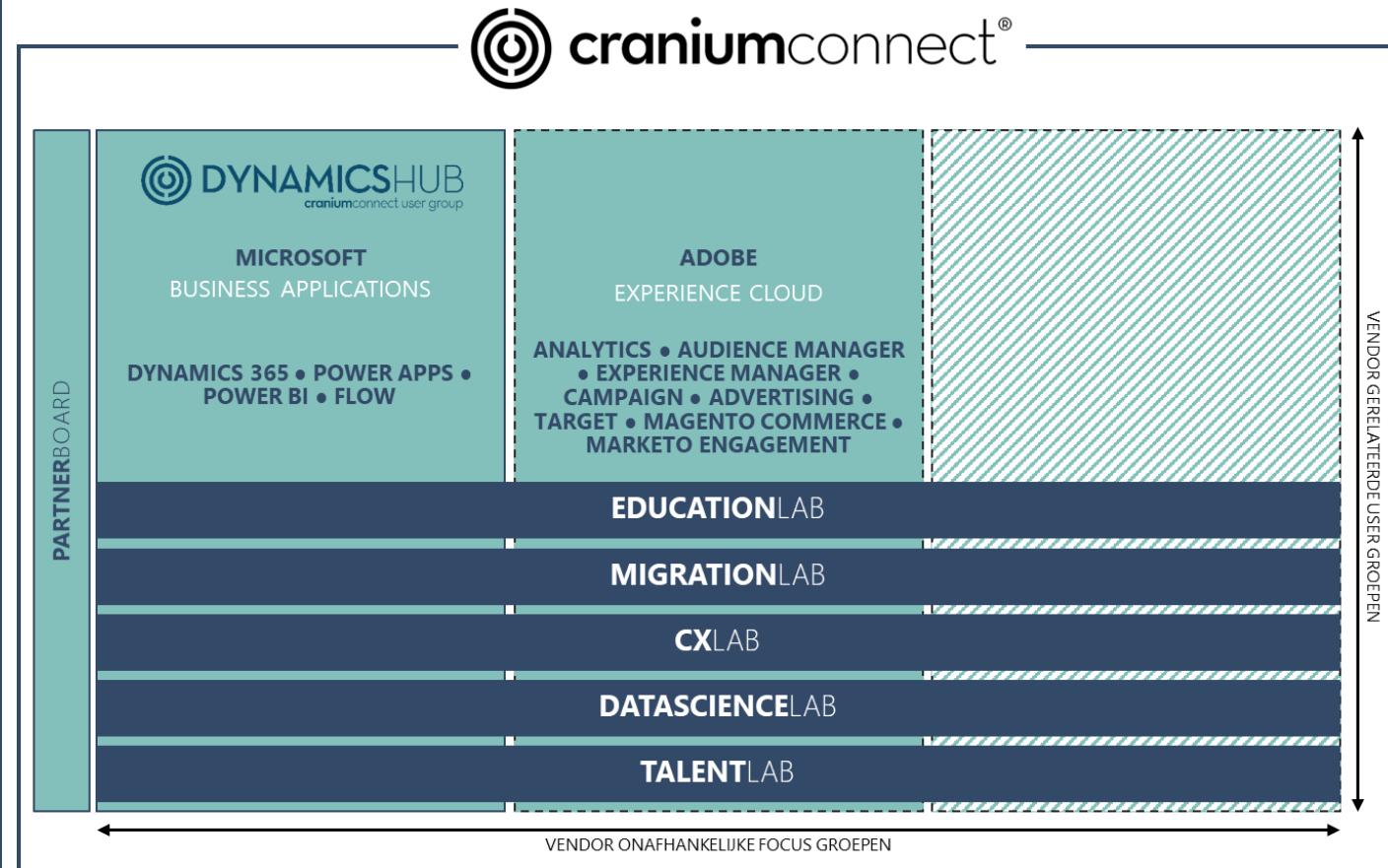
HUB'S

Een HUB is een user groep die **verbonden is aan een vendor**, zoals Microsoft of Adobe.

LAB'S

Een LAB is een **focusgroep** die gevormd wordt door een actieve groep leden uit een specifieke **industrie of met een overeenkomend interessegebied**.

CraniumConnect en haar HUB's en LAB's zijn onafhankelijk en verkopen geen licenties voor software vendors of haar partners.



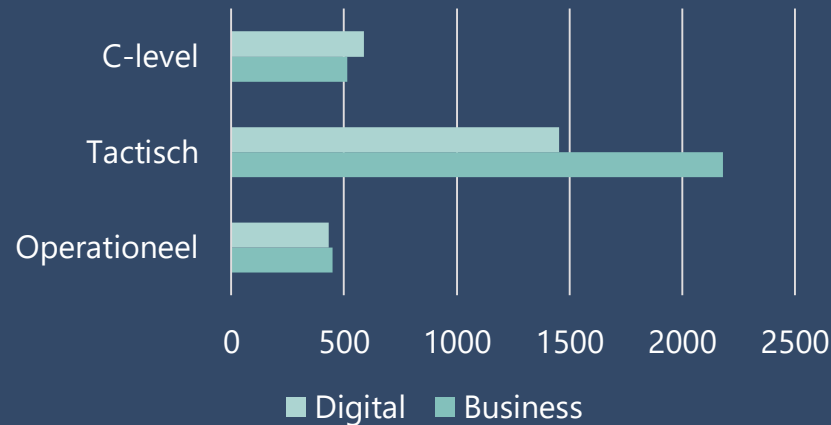
ONS NETWERK IN DE BENELUX

EINDKLANTEN



Gemiddeld 6 medewerkers per bedrijf maken actief gebruik van het lidmaatschap

NIVEAU IN AANTALLEN



PRODUCT MICROSOFT BUSINESS APPLICATIONS

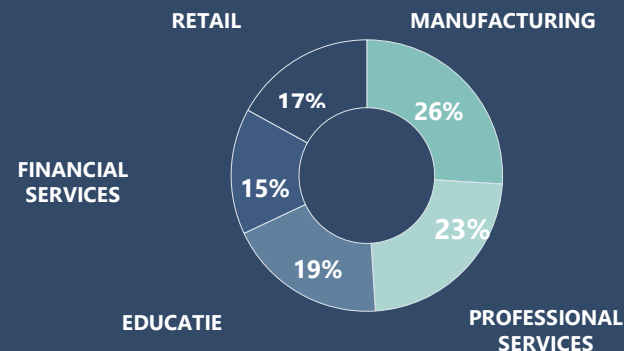
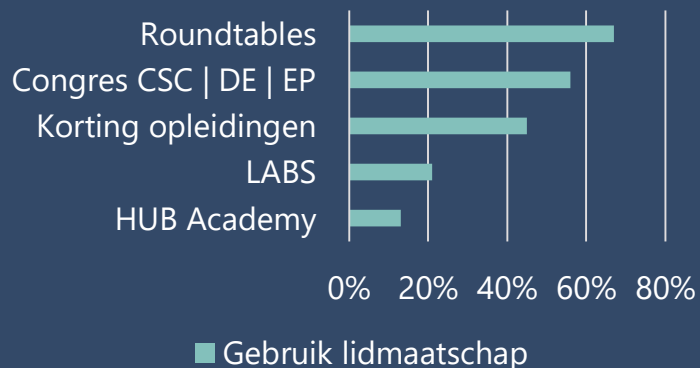
1. Microsoft Dynamics 91%
 1. D365 18%
 2. CRM 31%
 3. ERP (AX / NAV) 51%
2. Overig 9%



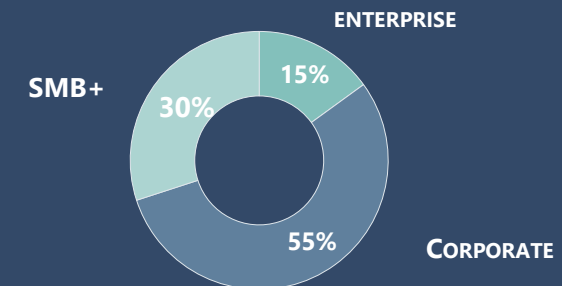
TOP 500 BEDRIJVEN

23% van de top 500 bedrijven is lid

BRANCHE



BEDRIJFSOMVANG



Een greep uit onze leden en bezoekers



WIL JE MEER WETEN OVER HET CXLAB?



NICOLE BAHLMAN

COMMUNICATIE & LEDENSERVICE

nicole.bahlman@craniumconnect.com

+316 3612 7502

CONTACT

Spreek de punten in dit informatiepakket jou aan, of wil je weten of dit initiatief past bij de ambities van jouw organisatie? Neem dan contact met mij.

BESTUUR

Heb je interesse om deel te nemen aan het bestuur van het CXLAB of wil je in contact treden met onze voorzitter, Frank Scholte? Neem dan contact met mij op.

LIDMAATSCHAP

En vind je het leuk om deel te nemen aan ons platform waar je samen met andere leden kennis uitwisselt en innovatie drijft op het gebied van Customer Experience?

Word dan lid (bedrijfslidmaatschap) en maak samen met je collega's **onbeperkt** gebruik van al onze activiteiten binnen de CraniumConnect community.

Meld mij aan voor het CXLAB!