



Een naadloze
klantreis met
owned mediakanalen
en AI(-agents)

AGENDA

- 01 Intro en definities
- 02 Automatisering met AI-agents als sleutel tot een naadloze klantreis, waar liggen de grootste kansen?
- 03 Hoe gebruik je je eigen data om doelstellingen te realiseren?
- 04 AI binnen de klantreis, van losse tools naar échte klantbeleving.
- 05 Take aways



1.Team

Alle 32 experts



Job Agema
Eigenaar,
Earendel Group
job@easv.noisecontrol.nl
[06 45410100](tel:0645410100)



Mariska van der Burg
E-commerce & Customer Experience Professional,
Zelfstandige
mariska@prightymaris.nl
[0627065364](tel:0627065364)



Robin Paul van Eck
Marketing Director,
Alvero Kantoormeubelverhuur
robinpaul.van.eck@alvero.nl
[0623481288](tel:0623481288)
[0162 447 337](tel:0162447337)



Miro Hovius
Co-founder,
Vi-Lifestyle
miro@vi.lifestyle.nl



Caya Kerkhof
Content & AI Lead,
Vitaminstore
caya.kerkhof@vitaminstore.nl
[06-11584351](tel:0611584351)
[020 2457685](tel:0202457685)



Wouter Lugard
Marketing Director,
Fresh 'n Rebel
wlugard@email.com
[0682082817](tel:0682082817)



Thijs Schouten
Interim e-commerce professional,
Ecommerce Now
hello@ecommerce-now.nl
[06 41514499](tel:0641514499)
[06 25 75 44 63](tel:0625754463)



Stephan Spijkers
CTO/COO,
Hauster
stephan.spijkers@gmail.com
[+31 649 000 559](tel:31649000559)
[020 2255277](tel:0202255277)



Boy Alberts
Database marketeer,
Brabantia Branding B.V.
boy.alberts@brabantia.com
[0610371202](tel:0610371202)



Marco Coninx
Eigenaar,
Aironex
contact@marcoconinx.nl
[0621203241](tel:0621203241)



Paul van Erk
Algemeen Directeur,
Reinders Group
pvanerk@reinders-groeps.com
[+31 61496132](tel:3161496132)
[0643 473409](tel:0643473409)



Jeroen van Huet
In between jobs,
Zelfstandige
jeroen.vanhuet@icloud.com



Linda Klus
Teamlead E-Commerce,
Fleurop Interflora Nederland BV
l.klus@fleurop.nl
[0634462430](tel:0634462430)
[0318 588100](tel:0318588100)



Louis Ogando
Team Lead Conversational ai,
Winparts.nl
louis@winparts.nl
[050 3022808](tel:0503022808)



Anna Schrander
CRO Specialist,
Wickey
a.schrander@wickrev.de
[+31623534844](tel:31623534844)
[085 0187632](tel:0850187632)



I. Inge Stufkens
E-commerce Manager,
Lofty Manner
inge@loftymanner.com



Ramzi Bergman
AI specialist,
Floors
rberman@floorsbv.nl
[+31625222190](tel:31625222190)
[070 385 9720](tel:0703859720)



Ineke Davies
Lead Digital Marketing & CRM,
Stellantis Financial Services
ineke.davies@stellantis-finance.com
[0651299946](tel:0651299946)



Rick Hlensch
Data Analytics Business Partner,
Too Good To Go NL BV
rhlensch@toogoodtogo.com
[06 40191415](tel:0640191415)
[030 6008888](tel:0306008888)



Mark de Kam
Team Manager Marketing,
Hiltermann Lease
mark.dekam@hiltermannlease.nl
[+31630250342](tel:31630250342)



Dianne Langendijk
Manager & Teamleider,
Engelvaart Bodywear
d.langendijk@engelvaartbodywear.com
[0613749083](tel:0613749083)
[0182516195](tel:0182516195)



Emke Prins
Marketing Coördinator,
Zelfstandige
huffrouwiansma@gmail.com



Dianne Sliphorst
Manager Marketing,
Welkoop Retail B.V.
dslihorst@welkoop.nl
[0615947260](tel:0615947260)
[088 - 2324899](tel:0882324899)



Bas Visscher
Platform Teamlead,
Cameranu
bas.visscher@cameranu.nl
[0637649157](tel:0637649157)
[0527 690404](tel:0527690404)



Freek Bossong
E-Commerce Manager,
NZA New Zealand Auckland BV
freek.bossong@gmail.com
[+31641752303](tel:31641752303)



Tjarko Dijkstra
E-commerce Manager,
Gallagher Europe B.V.
tjarko.dijkstra@gallaghoreurope.com
[06 12252064](tel:0612252064)
[050 3683110](tel:0503683110)



Femke van der Hoeven
Vice President,
PARSHIP.nl
Femke.vanderHoeven@parshipgroup.com
[020 2402523](tel:0202402523)



Albert Kamphuis
Director Digital & Innovation,
PTH Global
a.kamphuis@pthglobal.com
[06 55114322](tel:0655114322)
[038 3852517](tel:0383852517)



Kitty de Louw
Lead Campaigns & Commerce,
Prénatal Moeder & Kind B.V.
kittydelouw@gmail.com
[0653969986](tel:0653969986)
[088 3320000](tel:0883320000)



Koos Schepens
manager e-commerce,
Boels Verhuur
koos.schepens@boels.nl
[0641225659](tel:0641225659)
[0900 46362635](tel:090046362635)



Anjo van der Spek
CIO,
De Mandemakers Groep
a.vanderspek@dmg.eu
[0416539356](tel:0416539356)



Marlow Wijnhoud
Marketing Manager,
Sigma Benelux B.V.
m.wijnhoud@sigmabenelux.com
[+31650220045](tel:31650220045)

Een naadloze klantreis realiseren met owned mediakanalen en AI(-agents)



📍 Loods 8

Caya Kerkhof
vitaminstore



Jeroen de Graaf
ematters
marketing & data engineers



Mariska van der Burg
HEROME



Koos Schepens
Boels
RENTAL



Hoe haal je meer omzet uit bestaande klanten?

valantic
CM CM.com

1. Definities

Een **frikteloze klantreis** is een gestroomlijnde ervaring waarin elke interactie moeiteloos, **snel en relevant verloopt zonder onnodige stappen**, vertragingen of drempels voor de klant.

Een **naadloze klantreis** is een consistente en vloeiende ervaring waarbij elke stap in het klantproces logisch op de vorige aansluit. De klant ervaart geen onderbrekingen, herhaling van handelingen of verwarring, maar **wordt soepel en persoonlijk begeleid van oriëntatie tot aankoop en verder**.

Een **AI-agent** is een digitale assistent die zelfstandig taken uitvoert op basis van kunstmatige intelligentie. Hij observeert, interpreteert en handelt doelgericht binnen een specifieke context, met als doel processen te versnellen, te optimaliseren of volledig te automatiseren.

Een **bot** is een geautomatiseerd softwareprogramma dat vooraf gedefinieerde taken uitvoert zonder menselijke tussenkomst. Bots reageren vaak op specifieke triggers en worden ingezet voor eenvoudige, repetitieve handelingen zoals het beantwoorden van vragen, verzamelen van data of uitvoeren van standaardprocessen.

2. Automatisering met AI-agents als sleutel tot een naadloze klantreis.

Waar liggen de grootste kansen?

Maturiteitscan via GPT







The background is a photograph of an office interior. On the left, a person in a red shirt is leaning over a table. On the right, a person with long blonde hair is sitting at a desk. The wall on the left has a clock and several sticky notes. A large blue hexagonal overlay is centered in the image, containing white text.

Intelligente chatbots kunnen
als no-brainers al **80%**
van de routinematige vragen
direct en **24/7**
afhandelen.

















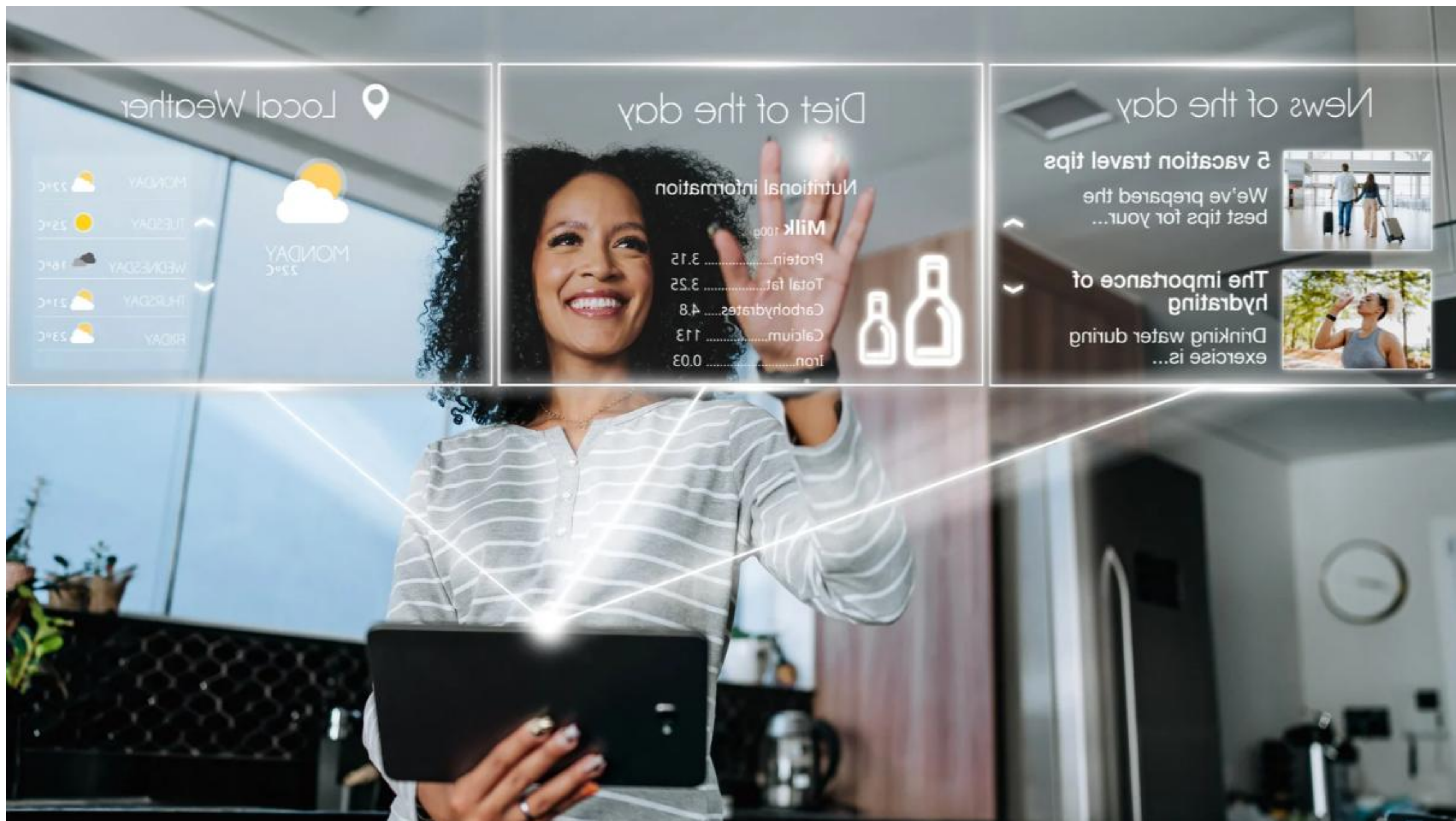
























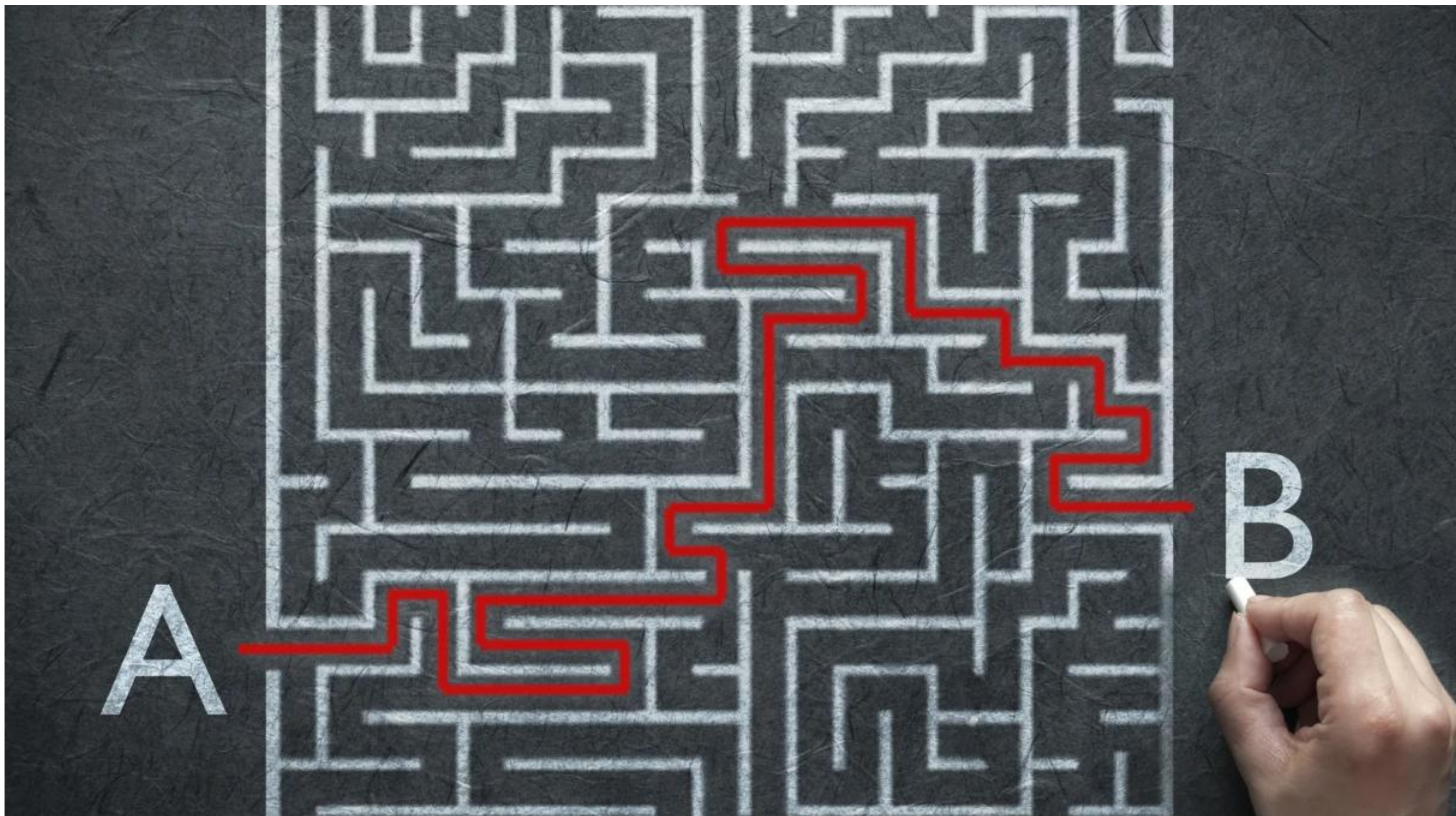






bot·tle (bat'ul) *n.* 1 a container for liquids, usually of glass or plastic, with a narrow neck — *vt.* -tled, -tling to put into a bottle — **bottle up** to stop the flow of — **the bottle** [Slang] to drink too much alcoholic liquor — **bot'tle-neck'** *n.* 1 a narrow part of a highway or road where traffic is often stopped 2 any similar situation













Durf te starten.

Kijk waar in jouw organisatie frictie zit,
breng je processen in kaart en begin
daar met optimaliseren.

Je hoeft niet meteen alles te
automatiseren, begin met wat waarde
toevoegt voor klant én organisatie.

**Start, analyseer je organisatie, doe de
maturity scan.**



3. Je eigen data is essentieel voor een naadloze beleving

Data strategie, owned media en het Golden
Profile

NielsenIQ

77%

AI-agents geven sneller
antwoord dan menselijke
medewerkers

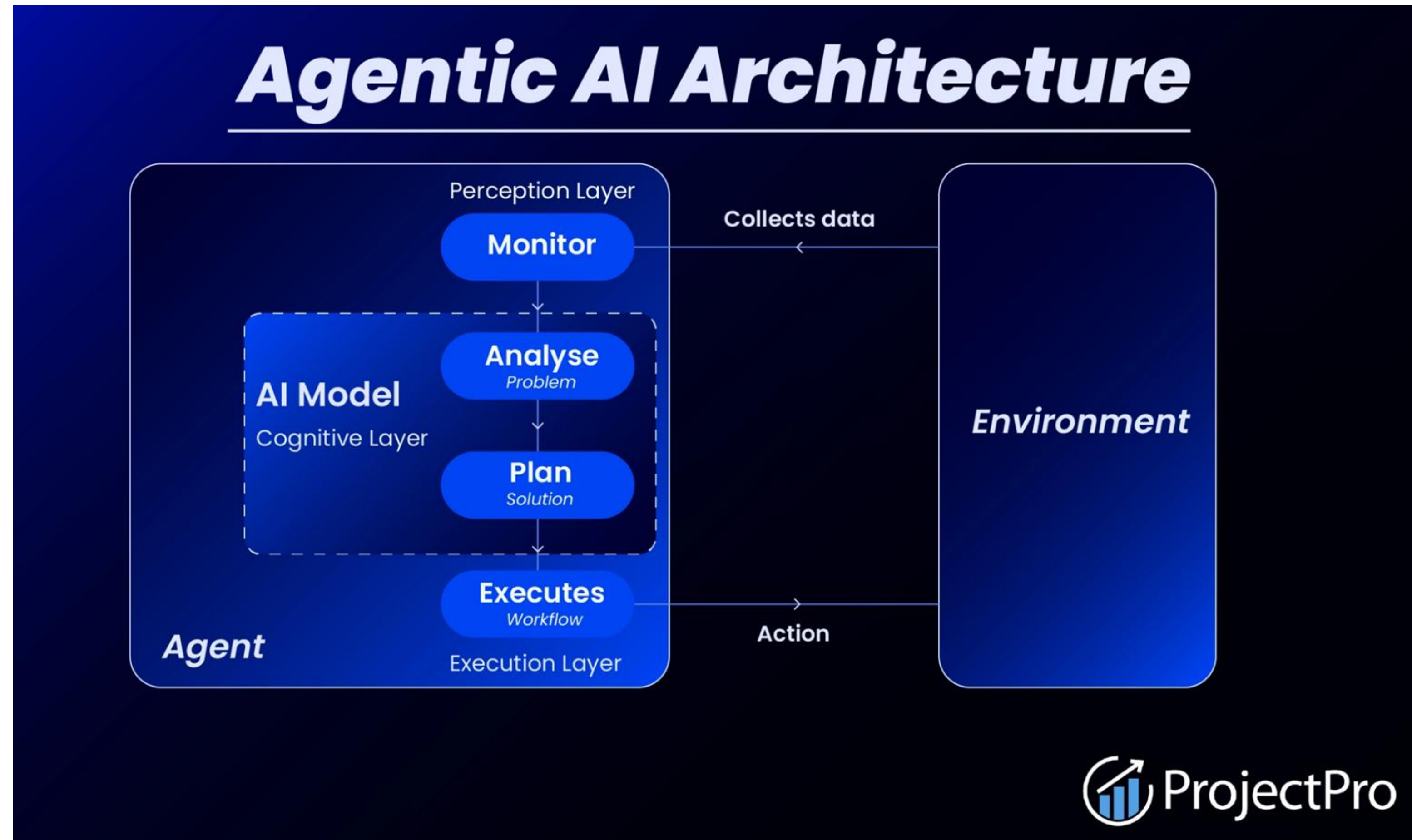
(NielsenIQ)

NielsenIQ

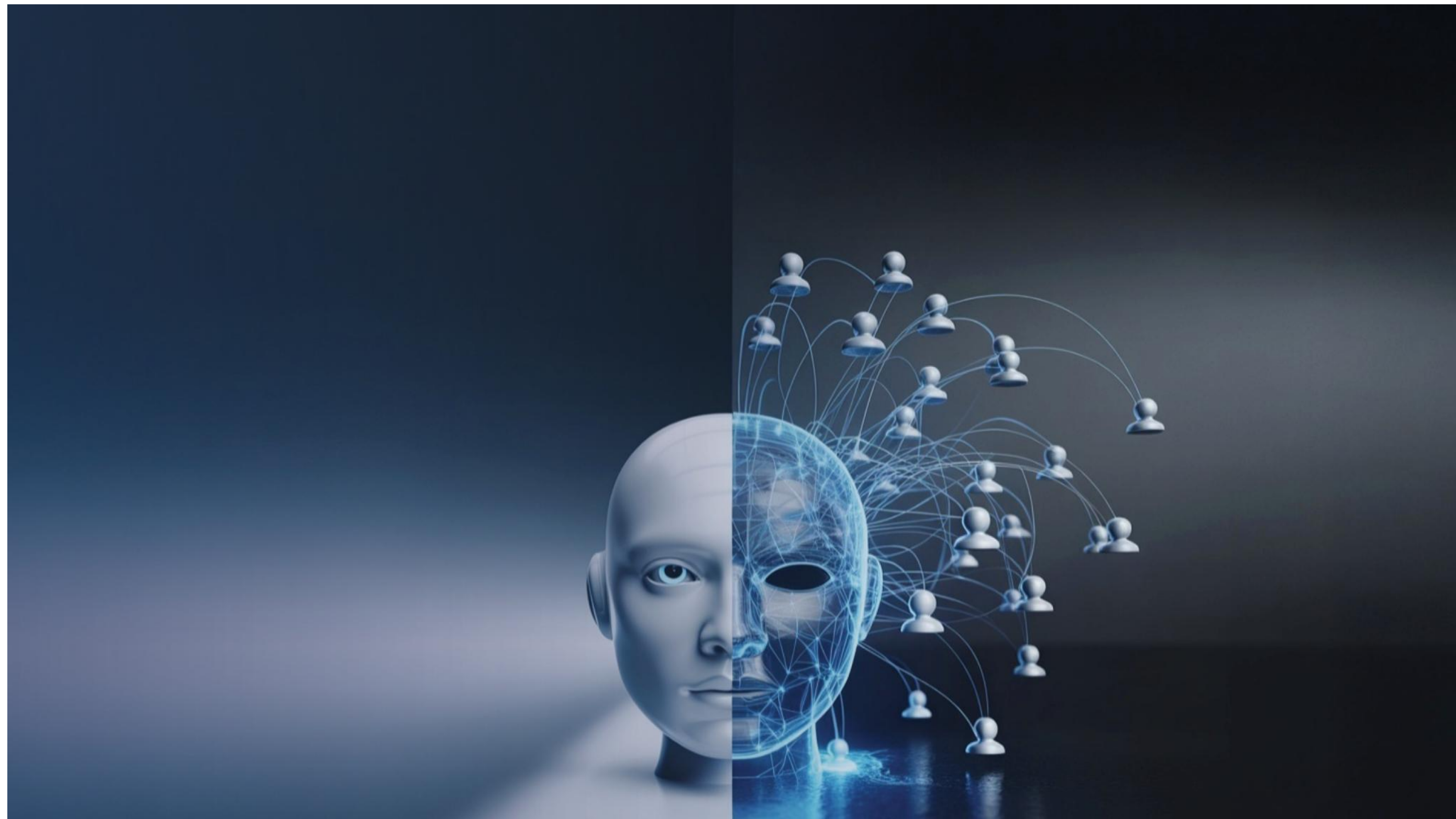
42%

van de online kopers ervaart
de hulp van een AI-agent
effectiever dan die van een
menselijke medewerker

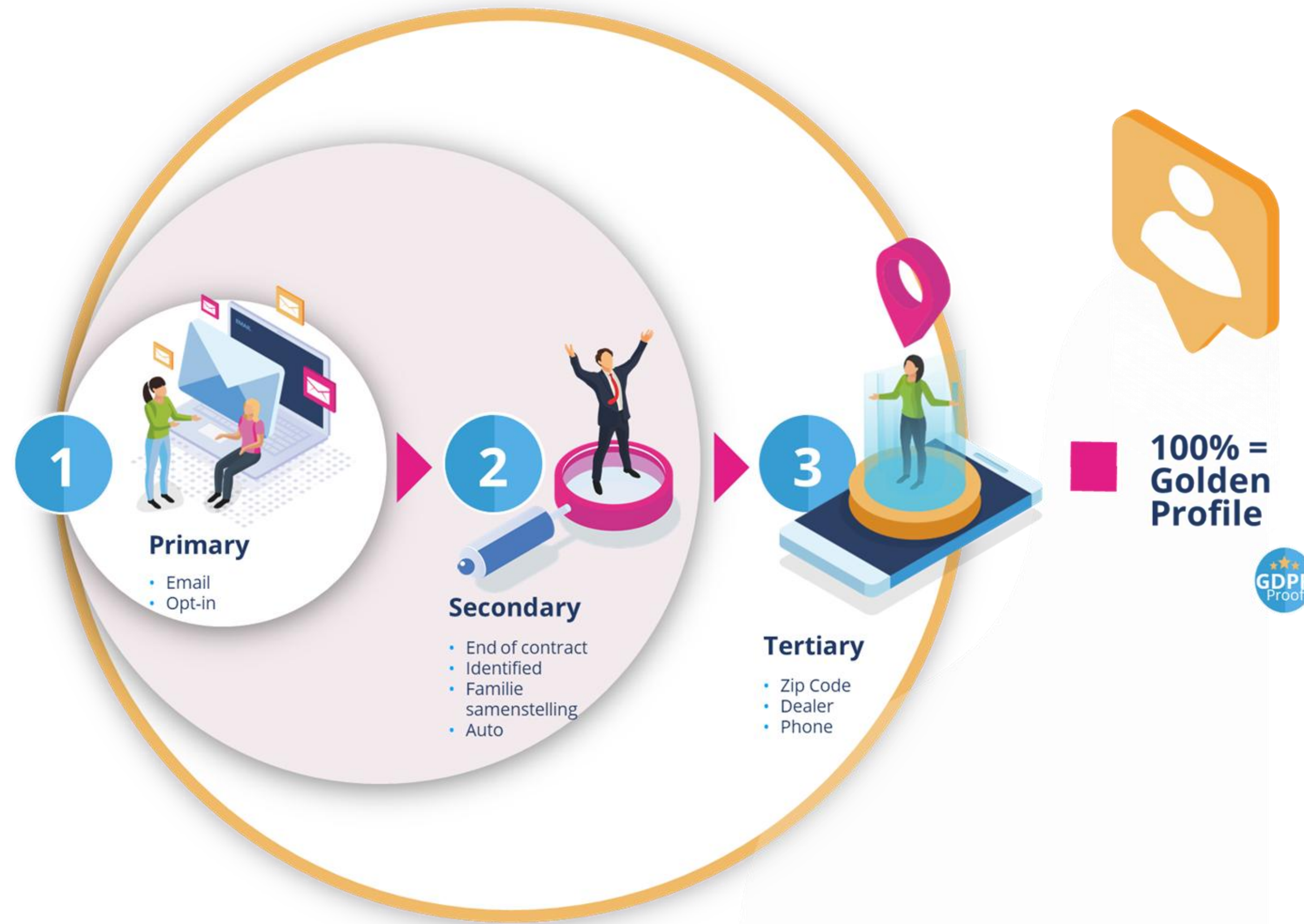
Een duidelijke data-structuur stelt de AI-agent in staat acties uit te voeren



Ga je er meer gebruiken dan is dezelfde data belangrijk



Doorbreek (Data) –silo's en werk naar een Golden Profile



4. Al binnen de klantreis

Van losse tools naar échte klantbeleving

De AI keuzehulp GPT



ORDER HERE

Begin niet bij de tool, begin bij het proces

- Start bij de klantreis
- Breng processen en taken in kaart
- Herken patronen en repetitie
- Human-in-the-loop blijft cruciaal



AI-agents zijn meer dan slimme chatbots

- Van chatbot naar coach
- Hyperpersonalisatie
- Frictie wegnemen vóór de klant het merkt
- Samenwerkende AI-agents





Vergeet je interne klantreis niet

- Medewerker = óók touchpoint
- AI versterkt interne processen
- Slimme interne support verbetert externe beleving

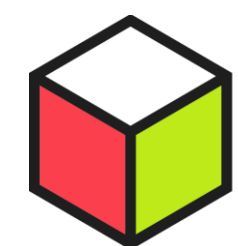


Van frictie naar verwachting overtreffen

- Voorspellende AI = next level
- Behoeftes herkennen vóór ze uitgesproken zijn
- Technologie én vertrouwen als gouden combinatie

Take aways

Onze blueprint



thuiswinkel
.org

Key takeaways



Maturiteitscan

1. Start klein en doelgericht met AI-agents

Begin bij een concreet frictiepunt in de klantreis en bouw stap voor stap verder uit op basis van meetbaar succes.

2. Maak AI onderdeel van je klantstrategie, niet van je toolinglijst

Kies een AI-oplossing op basis van een helder klantprobleem en die past bij jouw tooling en data die je al in huis hebt, niet omdat het een populaire tool is.

3. Zorg voor betrouwbare, centraal beschikbare klantdata

Een 'golden profile' in je datastrategie stelt AI-agents in staat om realtime te personaliseren en frictie weg te nemen.

4. Gebruik AI-agents om intern én extern frictie te minimaliseren

Niet alleen digitale touchpoints, maar ook medewerkers profiteren van AI-agent ondersteuning in hun klantinteractie.

5. Combineer technologie met menselijke empathie

AI vervangt geen mensen, maar versterkt ze. Zorg voor balans, transparantie en controle voor maximale klantimpact.



Beslisboom AI Agent

Scan de QR &
download de
bluepaper

