

## Objectif Lune publiceert marktanalyse over Customer Communications Management

Objectif Lune heeft onlangs een marktanalyse over Customer Communications Management (CCM) en de laatste trends op dat gebied uitgevoerd en de resultaten daarvan gepubliceerd.

Op basis van deze analyse, die is gestoeld op recent marktonderzoek, kunnen we relevante conclusies trekken, die we graag delen met onze partners en gebruikers.

De publicatie benadrukt het belang van de klant, die bij strategische beslissingen centraal hoort te staan, en van de concrete methoden die ondernemingen kunnen toepassen om in de wensen en behoeften van hun klanten te voorzien door middel van gerichte, gepersonaliseerde digitale communicatie.

Het uiteindelijke doel is uiteraard om de kosten te verlagen en de productiviteit en opbrengsten te verhogen.

Voor meer informatie kunt u onze [marktanalyse downloaden](#).

### **De klant bepaalt de richting**

Het economische klimaat en de toegenomen concurrentie in het bedrijfsleven hebben ertoe geleid dat consumenten de touwtjes steviger in handen hebben gekregen. Tegenwoordig heeft de klant het weer voor het zeggen en is men niet langer overgeleverd aan de genade van bedrijven. We zien zelfs een tegenovergestelde ontwikkeling, waarbij het voor bedrijven steeds lastiger wordt om klantentrouw te bewerkstelligen en te behouden. Juist daarom behoort de klant centraal te staan bij het besluitvormingsproces en moeten bedrijven strategieën ontwikkelen die de verwachtingen van klanten als uitgangspunt nemen.

### **Een geweldige ervaring versterkt klantrelaties**

Enkel het creëren van een geweldige klantervaring volstaat niet meer.

Bedrijven moeten ervoor zorgen dat een uitstekende klantrelatie leidt tot duurzaam concurrentievoordeel en een onderscheidende factor is die zorgt voor klantenbinding en concrete financiële resultaten.

### **Bedrijven moeten deel uitmaken van de digitale revolutie**

Een van de grootste problemen als het gaat om CCM is de opkomst van de digitale wereld en de grote rol die deze tegenwoordig speelt in het dagelijkse leven van consumenten. Klanten verwachten digitale communicatie van bedrijven, ongeacht of de berichten transactioneel of promotioneel van aard zijn.

Via allerlei kanalen staan klanten vrijwel onafgebroken in verbinding met die digitale wereld. Dat betekent dat als bedrijven hun voorsprong op de concurrentie willen behouden, zij het voorbeeld van de klant zullen moeten volgen.

### **Gepersonaliseerde communicatie**

Een andere belangrijke factor in klantcommunicatie - en voor de klantervaring - is gepersonaliseerde communicatie. Wanneer bedrijven hun communicatie personaliseren, krijgt hun boodschap meer aandacht van klanten, wat uiteindelijk tot een hogere omzet zou moeten leiden.

Maar dan moet de technologie hen wel in staat stellen om succesvol te zijn.

### **Technologische uitdagingen**

Helaas zijn veel bedrijven niet in staat om een optimale CCM-strategie te implementeren. Vaak worden ze geconfronteerd met starre systemen die hun gegevens voor zichzelf houden in plaats van interactie te hebben met elkaar, wat zowel de flexibiliteit als de klantervaring niet ten goede komt.

Voor veel bedrijven blijft Customer Communications Management dus een zeer lastig vraagstuk. Gelukkig bestaan er handige tools die dit proces vergemakkelijken. Objectif Lune biedt eenvoudige en betaalbare oplossingen om bedrijven te helpen hun CCM-problemen op te lossen.

[www.objectiflune.com](http://www.objectiflune.com)