

# Oracle Modern CX Summit

19 november 2019  
Spant! Bussum

#OracleMCX



TIME	ACTIVITY		
08.45	Registratie en koffie		
09.45	Opening en welkom   Wilfred Scholman, Country Leader Oracle en Art Rooijackers, Presentator en dagvoorzitter		
10.00	Beyond Exponential   Yuri van Geest, Oprichter Singularity University Nederland en co-auteur Exponentiële organisaties		
10.25	Outpace Change in a Disrupted World   Juergen Lindner, Global SVP SaaS Product Marketing Oracle [ENG]		
10.50	Future Systems, Living Systems   Armand M. Malais, Managing Director Accenture   Platinum Sponsor		
11.15	Hoe Arcadis succesvol transformeert en innoveert   Gerard Spans, CIO Arcadis		
11.40	Afsluiting ochtendprogramma		
11.45	Lunch		
12.30	Value of Time in the Experience Economy   Shashi Seth, Senior Vice President of Oracle Marketing Cloud [ENG]		
	TRACK 1	TRACK 2	TRACK 3
13.15	<p><b>Voorbij de hype van Customer Data Platforms. [ENG]</b> Door David Raab, founder CDP Institute</p> <p>De behoefte aan CDP's ontstond toen marketeers massaal personalisatie begonnen na te streven. De behoefte wordt alleen maar groter omdat klanten verwachten dat je ze kent. Klanten volgen zelden voorgeschreven, lineaire reizen voordat ze overgaan tot een aankoop. Dus iedereen moet gewapend zijn met de juiste real-time klantinzicht en context, of je nu in marketing, sales, commerce of service zit. Hoe ga je hier mee om?</p>	<p><b>Hoe verbeter ik de klantbeleving: Van inzicht naar actie</b> Door Platform voor Klantgericht Ondernemen (PVKO) en Marjon Kaper, Directeur ANWB Reizen.</p> <p>Als je als organisatie geen actie onderneemt op de online feedback die je verzamelt van klanten, is het draaien van een feedbackapplicaties alleen maar gereedschap. Je neemt de klant niet serieus als feedback ergens in een systeem terecht komt waar alleen een marketeer soms een blik op werpt. Het echt waarmaken van een klantgerichte cultuur in je organisatie. Daar draait het om. ANWB vertelt er meer over.</p> <p><b>Shoppen met Art</b> <b>13.15 – 13.45   Demo Arena</b> Door Vikasj Sital, Experience Director CX Oracle</p> <p>Een duurzame woning breder toegankelijk maken, dat is het idee. Wat als je met de juiste data een persoonlijke relatie kunt opbouwen via je eigen platform? Dan staat niets de energietransitie in de weg! Volg Art Rooijackers in zijn klantreis.</p> <p>Bezoek ons in de Inspiratie lounge bij de Demo Arena.</p>	<p><b>B2B en toch persoonlijk: het is tijd voor de volgende stap in data [ENG]</b> Door Bastiaan Janmaat, CEO DataFox, VP Oracle AI Apps</p> <p>In B2B wordt het gat tussen de winnaars en verliezers steeds groter. De leiders in elke industrie bewapenen hun teams met data en intelligentie. Hoe zorg je voor de juiste inzichten om nieuwe leads te identificeren en je business te laten groeien? Founder van DataFox en Oracle's VP AI Apps geeft je voorbeelden van bedrijven die data &amp; AI snel en succesvol hebben toegepast in hun business.</p> <p><b>Design doing workshop</b> <b>13.15 – 15.00   Innovation Lane</b> Door Robert-Jan van Espelo, Director of Business Innovation Oracle</p> <p>Kader een zakelijke uitdaging in, genereer ideeën met de meeste impact, en leer deze binnen 10 weken te testen met echte gebruikers. Dat is onze Design Doing workshop in een notendop. In deze versnelde sessie gebruiken we een fictieve zakelijke uitdaging. Zorg dat je erbij bent en reserveer je plek bij de registratiedesk.</p>

TRACK 1	TRACK 2	TRACK 3	TRACK 1
14.00	<p><b>De klantbeleving als wapen voor tevreden klanten</b> Door Bob van der Sar, Marketing Manager VodafoneZiggo</p> <p>In de Experience Economy zijn klanten innovators. Dus hoe ga jij niet alleen aan de verwachtingen voldoen, maar deze overtreffen? Om leider te worden in de Experience Economy moet men verder te denken dan het eigen vakgebied.</p>	<p><b>Service need changes.</b> Door Dennis Rademakers, Manager Knowledge Management Mercedes-Benz</p> <p>Service is je onderscheidende factor in de huidige Experience Economy. Mercedes-Benz is de uitdaging aangegaan door op een andere manier om te gaan met Customer Service. Welke transformatie hebben zij doorgemaakt en welke stappen nemen zij naar de toekomst toe?</p>	<p><b>Haal met Marketing Automation meer uit je E-commerce platform</b> Door Douglas Voeten, Head of Global Marketing en E-commerce Atradius Collections</p> <p>Hoe maak je van bezoekers klanten? Door de juiste inzet van Marketing Automation kun je je ad spend verlagen, je conversie verhogen, je retentie verbeteren en je klanttevredenheid vergroten. Soms moet het op gevoel, maar liever doe je het op basis van data. Tijdens deze sessie deelt Atradius Collections hoe zij dit hebben aangepakt voor een E-commerce platform met klanten in 13 landen.</p>
14.45	<b>Coffee</b>		
15.15	<p><b>Consumerization in B2B</b> Door Casper Fransz, SparkOptimus</p> <p>De consumerization van B2B is in volle gang. De klantbeleving die wij ervaring in B2C zorgt ook voor hogere verwachtingen in de B2B-wereld. Ook B2B-kopers kopen steeds liever online of praten ze steeds later in het proces pas met een sales. Als gevolg hiervan worden sociale, mobiele, AI en digitale assistenten opeens cruciale componenten in de toolkit voor B2B-marketeers. Leer meer in deze sessie.</p>	<p><b>Subscription-based. Het nieuwe goud?</b> Door Dirk Mulder, Trade &amp; Retail ING Nederland</p> <p>De klantbeleving bij veel retailers is nog niet optimaal. Met de komst van grote internationale platformen is het voor de Nederlandse retail een must om de klantreis perfect op orde te hebben. Er is daarom een groeiende interesse voor nieuwe businessmodellen. Een trend hierin is subscription-based services. Een businessmodel die in de muziek- en filmindustrie bekend is, maar hoe zit dat met producten?</p>	<p><b>Hoe Suzuki online 265% meer private leasecontracten afsloot. Een verhaal over meetbaarheid, de klant en succes in de autobranche</b> Door Klaas Kroezen, CEO bij WUA en Peter van Dartel, Conversie &amp; Retail Innovatie Manager bij Suzuki Nederland</p> <p>Leer in deze sessie hoe Suzuki naar aanleiding van onderzoek, sales vergrootte door de klant centraal te stellen en de online experience te vergroten.</p>
16.00	<b>MINDF*CK door Victor Mids</b> , Illusionist bekend van tv		16.00
16.45	Drinks, DJ & netwerken		16.45