

# Op reis naar 2025

VODW

BRUG Masterclass Serie – September 2016

# Vandaag

## **Wat zien we gebeuren?**

Een korte blik naar buiten

## **Welke keuzes te maken?**

Consequenties voor strategievorming

## **Hoe dan te veranderen?**

Consequenties voor organisatie en leiderschap

**Maar eerst even  
voorstellen...**



# Maton Sonnemans

Partner

- Bedrijfskunde Groningen, Harvard University, sinds 1994 bij VODW, sinds 1998 partner.
- Innovatie van commerciële organisaties.
- Werkt voor o.a. Delta Lloyd Groep, Eneco Groep, Schiphol Group, RTL Nederland en VGZ.
- Co-founder Center for Marketing Leadership (VODW en Vrije Universiteit Amsterdam).
- Spreekt en schrijft regelmatig over innovatie, leiderschap en klantgerichte organisaties.

VODW



# Patrick Ruijs

Managing Partner

- Bedrijfskunde Groningen
- Marketing KPN, consultant en partner VODW, voorzitter Shopping Tomorrow, docent Nyenrode, jurylid CRM awards, auteur Dutch Magic.
- Digitale strategie en -transformatie, customer experience, omnichannel, contactcenters, marketing organisatie 2.0.
- Werkt voor o.a. Achmea, Centraal Beheer, ING, Interpolis, Nationale-Nederlanden, Rabobank, Reaal, Essent, KPN, Liberty Global, Vodafone, Ziggo.

VODW









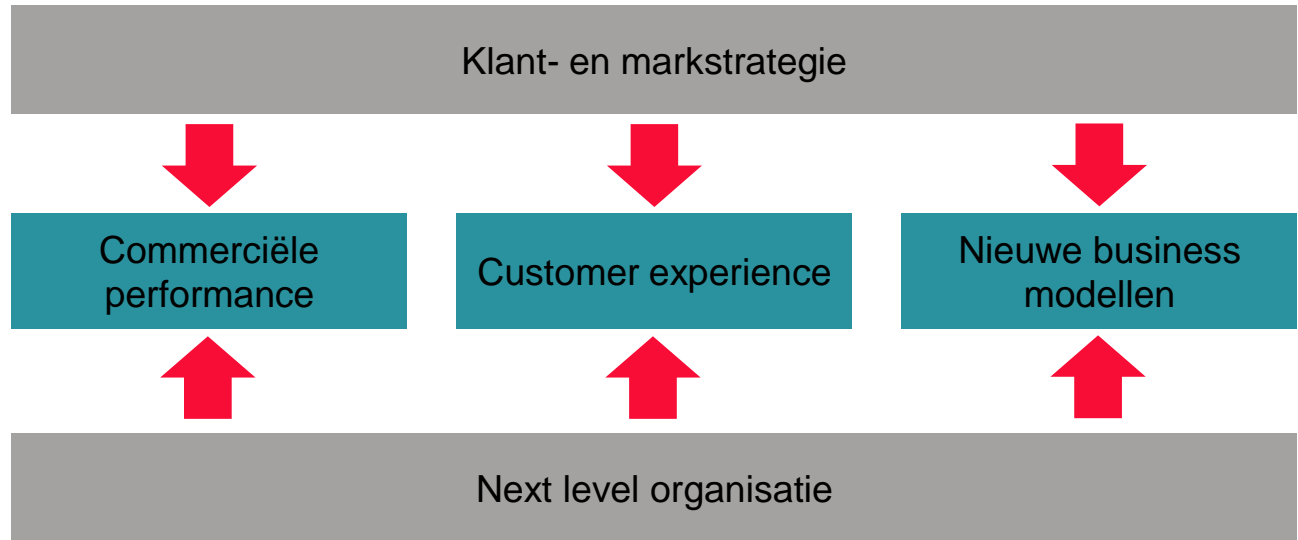
## **VODW helpt grote ondernemingen die sneller willer worden**

VODW is de natuurlijke partner voor grote bedrijven

- Die begrijpen dat de zelfbewuste klant van vandaag kiest op basis van beleving, informatie en vergelijk
- Die begrijpen dat snelheid, wendbaarheid en technologie doorslaggevend zijn
- Die het lef en de ambitie hebben te veranderen omdat zij inzien dat klassieke structuren niet meer voldoen.

# Zo jagen we digitale vernieuwing klantgericht aan

8



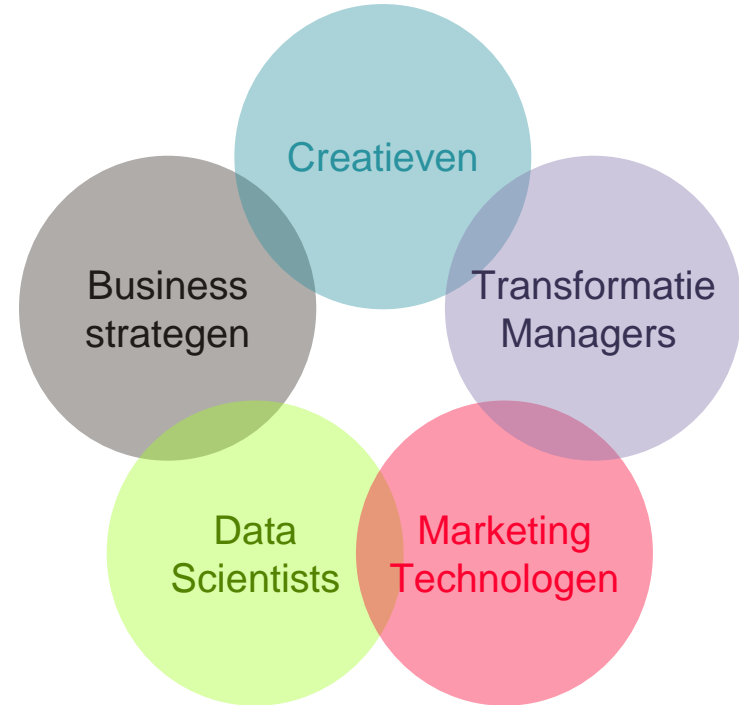




9

# De combinaties van expertises maakt het verschil

- Vijf cruciale competenties voor vernieuwing
- >100 professionals
- Twee formules: consultancy en interim professionals.
- Internationaal klantportfolio. Zowel B2B als B2C.
- Sterke focus op dienstverlenende sectoren.
- Leusden & Brussel



# Door creatie van klantwaarde naar meer aandeelhouderswaarde

“Wij geloven dat klantfocus hogere en betere klantwaarde creëert, substantieel kosten verlaagt en bijdraagt aan duurzame waarde van organisaties.”



## Involving consumers

Verbinden van organisaties met hun klanten door een combinatie van analyse, creativiteit en pragmatiek.



## Fresh thinking

Ontwikkelen en realiseren van innovatieve marketing oplossingen.



## Creating value

Landurige relaties met onze opdrachtgevers gebaseerd op het boeken van resultaat.

**Wat we zien...**

# Wat we zien



**Metcalfe's Law**



**Mobielgebruik**



**Open Standards**



**Internet  
of everything**



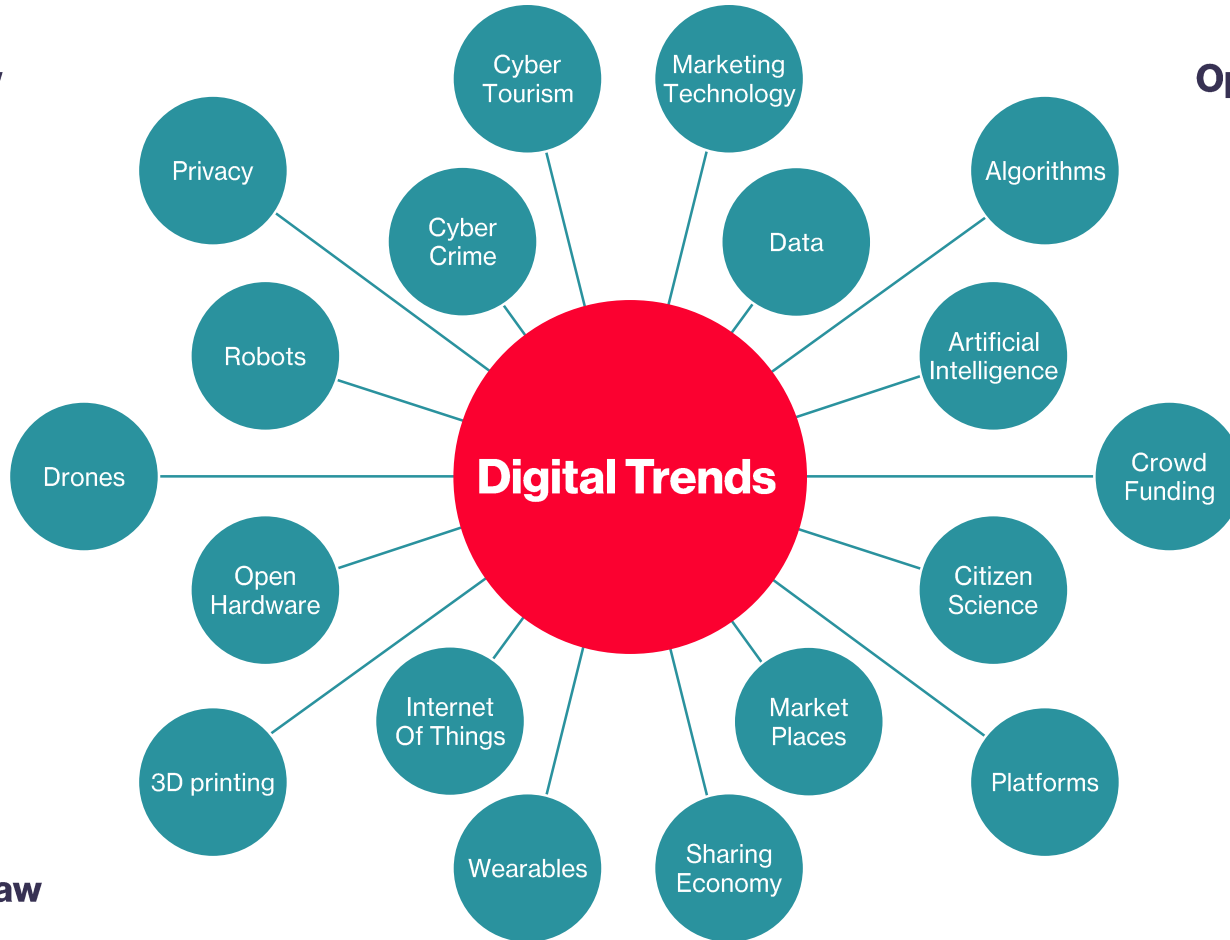
**Big Data**



**Moore's Law**

**Moore's Law**

**Open Standards**

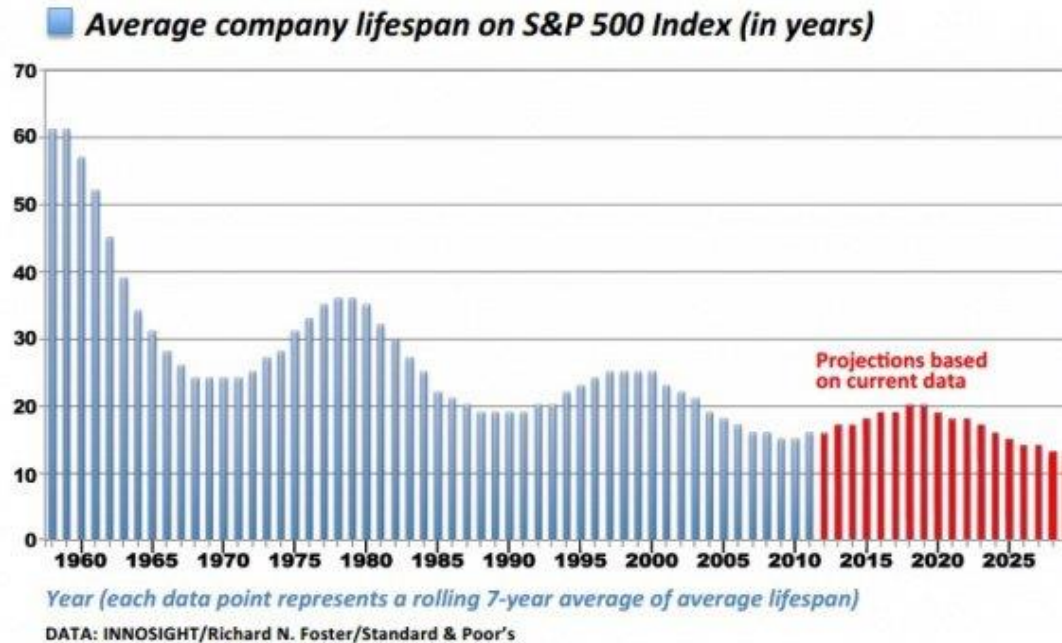


**Metcalfe's Law**

**Broadband**



# Fortune 500 bedrijven hebben inmiddels een levenscyclus van slechts 15 jaar



# Picnic bezorgservice

>5% marktaandeel in Amersfoort in 6 maanden tijd  
Op 30 minuten nauwkeurig bezorgd (data based)





# De perfecte digitale storm





**Geen speler  
is wie hij lijkt...**

VODW

# Vergelijkingsites worden retailers

VODW

The screenshot shows the checkout page of Kieskeurig.nl. The browser address bar displays 'https://www.kieskeurig.nl/checkout/cart'. The page header includes the logo 'KIESKEURIG.NL' and navigation links for 'Alle producten', 'Winkelwagen 1', and 'Login'. A progress bar at the top indicates the current step: 'Winkelwagen Stap 1' (highlighted in yellow), followed by 'Gegevens Stap 2', 'Bestelling controleren Stap 3', 'Betaling Stap 4', and 'Bevestiging Stap 5'.

The main content area features a 'Winkelwagen 1 Artikel' section with a text block explaining the 'Bestel' button and the ability to add products from various webshops. Below this is a product listing for a 'Canon multifunction (Pixma MG5550)' with a price of '€ 74,63' (including € 5,99 shipping costs). The product image shows a printer with a photo of a landscape. Quantity controls are set to '1' with a 'verwijderen' button. A green leaf icon indicates 'Inclusief verwijderingsbijdrage'.

To the right of the product listing is a 'Betaloopties' section with icons for 'iDeal' and 'ACHTERAF BETALEN' (Achteraf betalen). Below this is a 'Bestellen via Kieskeurig.nl' section with three checkmarks: 'Veilig en vertrouwd', 'In 1x bestellen bij verschillende webshops in Nederland', and 'In 1x betalen'.

At the bottom right, a 'Kieskeurig.nl garanties' section lists: '14 dagen recht van retour', 'Bemiddeling bij geschillen', and 'Snelle en directe service'.

The bottom of the page features the 'sanoma' logo and a footer with contact information and legal notices: 'Kieskeurig.nl - onderdeel Sanoma Media Netherlands groep © 2014 - Sanoma Digital The Netherlands B.V. Over Kieskeurig.nl Adverteren Privacy-en Cookiebeleid Disclaimer Copyright'.

sanoma



# Zoekmachines worden logistieke providers

The screenshot shows the Google Shopping Express website. At the top, there is a search bar with the text "Search for products - like 'bread' or 'laundry detergent'". Below the search bar, there is a map of the United States with several blue circles indicating delivery locations. To the right of the map, there is a text box that says "Shop your local stores, get it delivered today." and a form to "Enter your delivery ZIP" with a "Go" button. Below the map and text box, there is a blue banner with a white van icon and the text "Google Shopping Express Delivering more free time". At the bottom of the page, there is a grid of logos for various partner retailers, including Target, Walgreens, Costco Wholesale, Toys R Us Babies R Us, REI, L'Occitane en Provence, Whole Foods, Smart & Final, Staples, Palo Alto Sport Shop & Toy World, Guitar Center, Nob Hill Foods, HHI Hassett Hardware, Fry's, Barnes & Noble, Peninsula Beauty, 1.800flowers.com, Sports Authority, PetSmart, and Google Play.

Google Shopping Express  
Delivering more free time

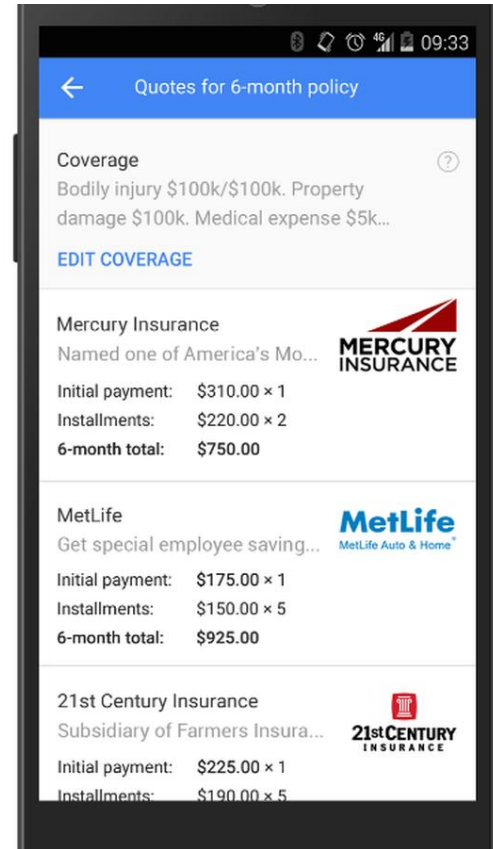
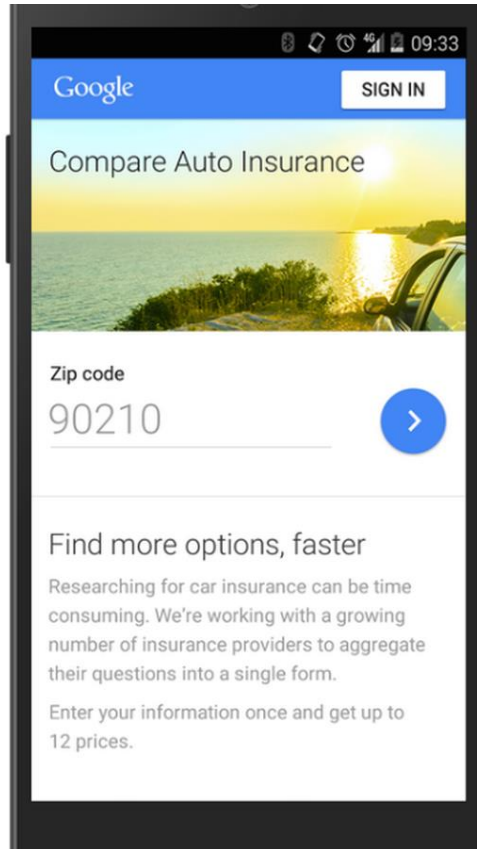
Shop your local stores, get it delivered today.

Enter your delivery ZIP

Overnight delivery available in select areas.  
Just curious? Browse our San Francisco stores

Target  
Walgreens  
COSTCO WHOLESALE  
Toys R Us Babies R Us  
REI  
L'OCCITANE EN PROVENCE  
WHOLE FOODS  
Smart & Final  
STAPLES  
Palo Alto Sport Shop & TOY WORLD  
Guitar Center  
NOB HILL FOODS  
HHI HASSETT HARDWARE  
Fry's  
BARNES & NOBLE  
Peninsula Beauty  
1.800flowers.com  
SPORTS AUTHORITY  
PETSMART  
Google play

# Zoekmachines worden tussenpersoon



# E-tailers worden marktplaats...



# Global eTailers betreden lokale markten



# Met excellent services...

As a Prime member, you get:



Free Two-Day  
Shipping on  
millions of items



Unlimited instant  
streaming of 41,000  
movies & TV episodes



Over 350,000  
Kindle titles to  
borrow for free

**amazon**Prime

- ✓ FREE Two-Day Shipping on millions of items
- ✓ No minimum order size
- ✓ Unlimited instant streaming of thousands of **movies** and **TV shows** with Prime Instant Video
- ✓ A Kindle book to borrow for free each month from the Kindle Owners' Lending Library

Start Your 30-Day Free Trial

After your free trial, Amazon Prime is just \$79/year

- › Looking for Amazon [Student](#) or [Mom](#)?
- › [Help and FAQs](#)

Tell Your Friends:  

VODW



Fabrikanten  
worden retailers

climahaat

ONTDEK DE CLIMAHEAT

SHOP CLIMAHEAT

15% korting  
op je eerste  
bestelling!

Meld je aan en ontvang een vouchercode voor 15% korting.  
Je bent dan de eerste die exclusieve aanbiedingen  
ontvangt en het laatste nieuws over nieuwe producten!

15% KORTING

VODW

geef 2 krijg 15%

geef 3 krijg 20%

geef 4 krijg 25%

geef 2 krijg 15%

geef 3 krijg 20%

geef 4 krijg 25%

# Consumenten worden producenten



Smart prosumer

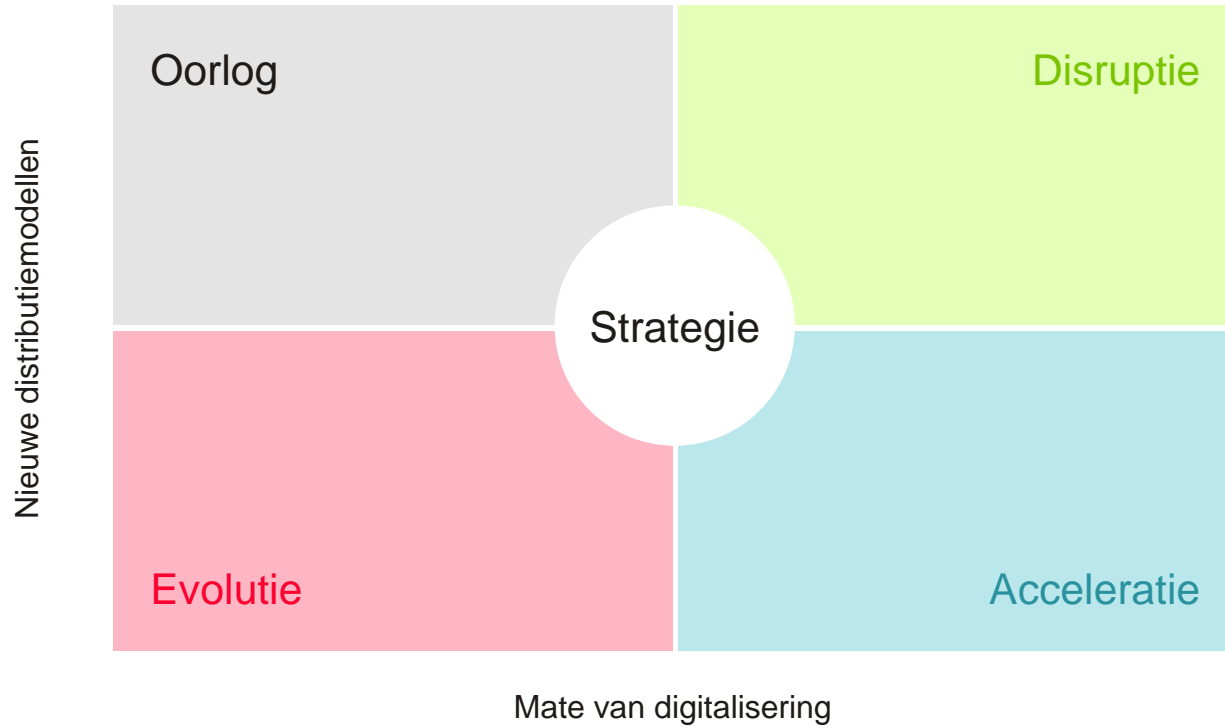
Find out more

VODW

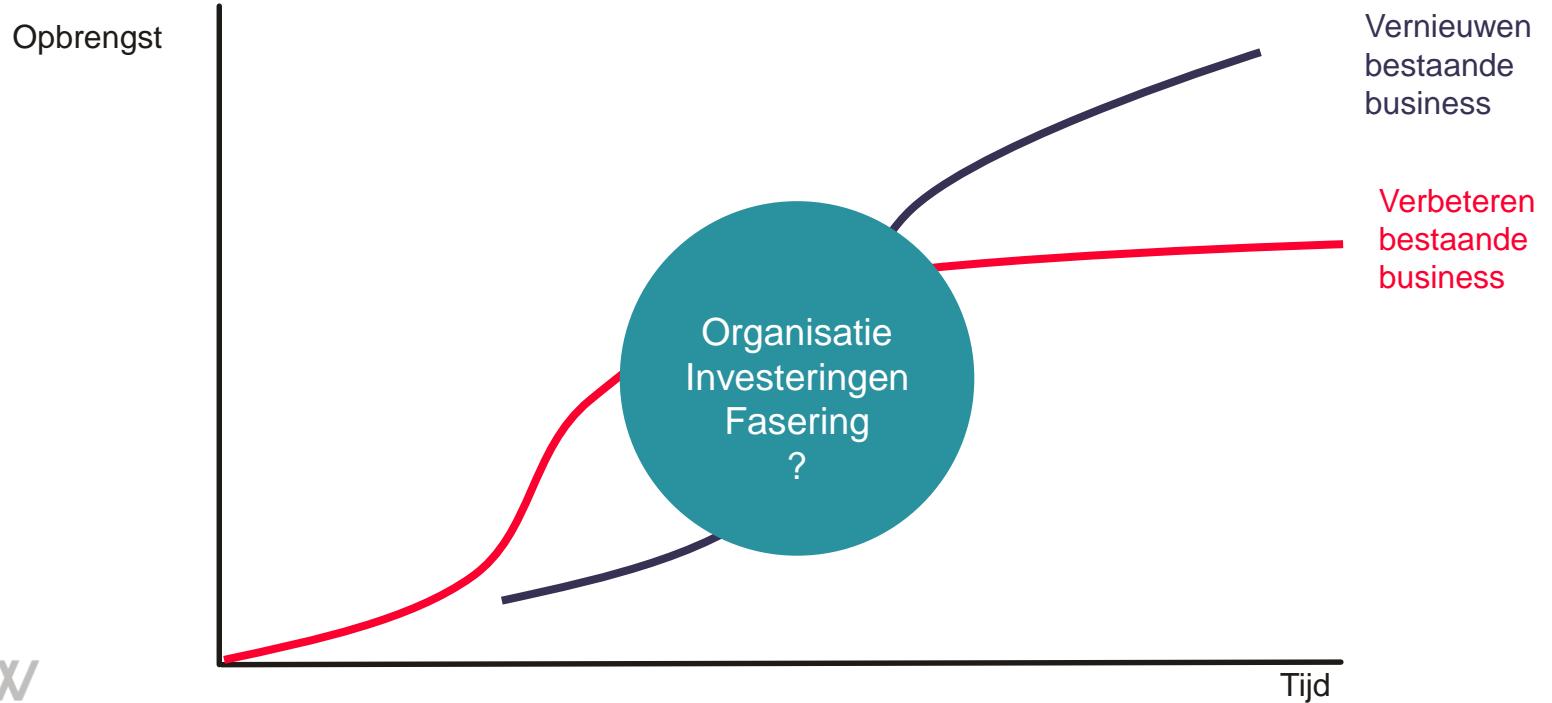
**Change or die...**

**Welke keuzes  
maken?**

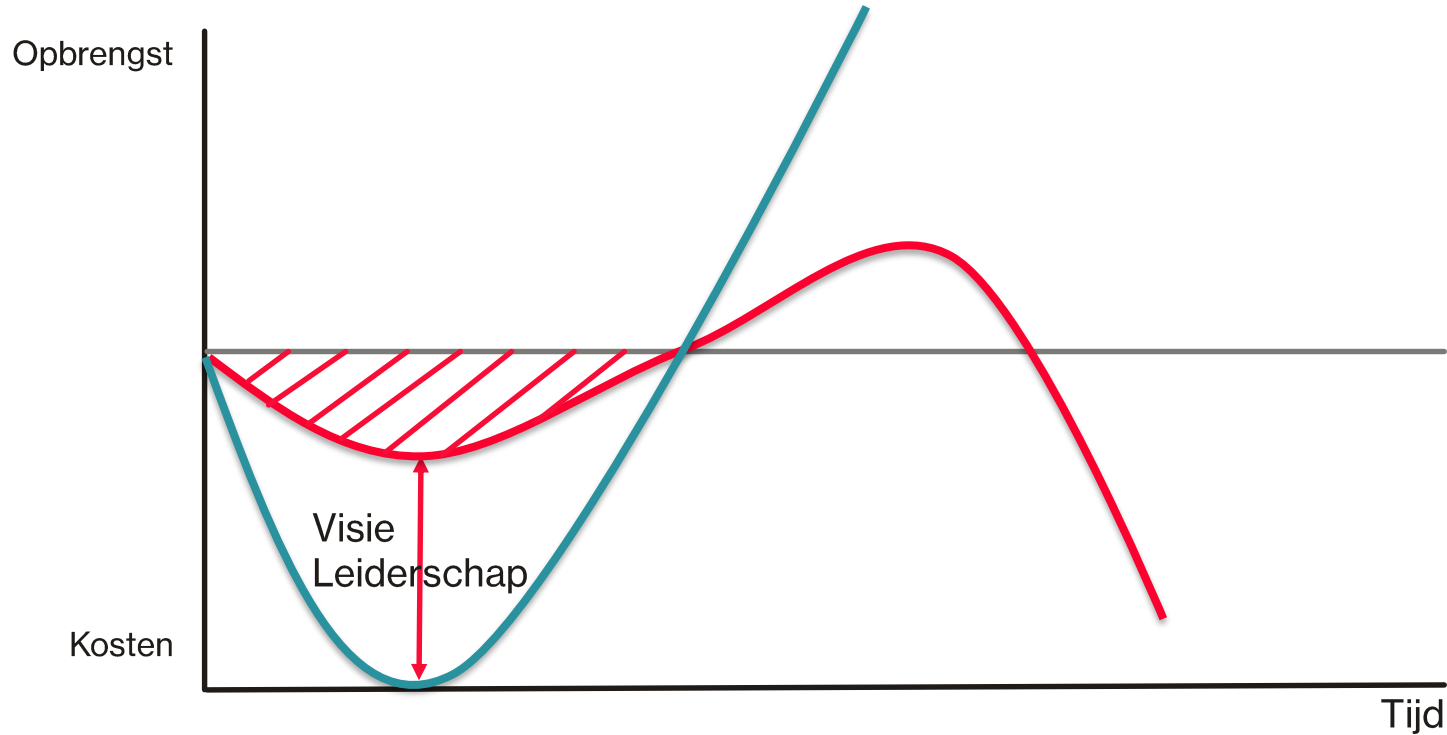
# Wat is jouw toekomst?



# Het dilemma van de 'ondertussenheid'

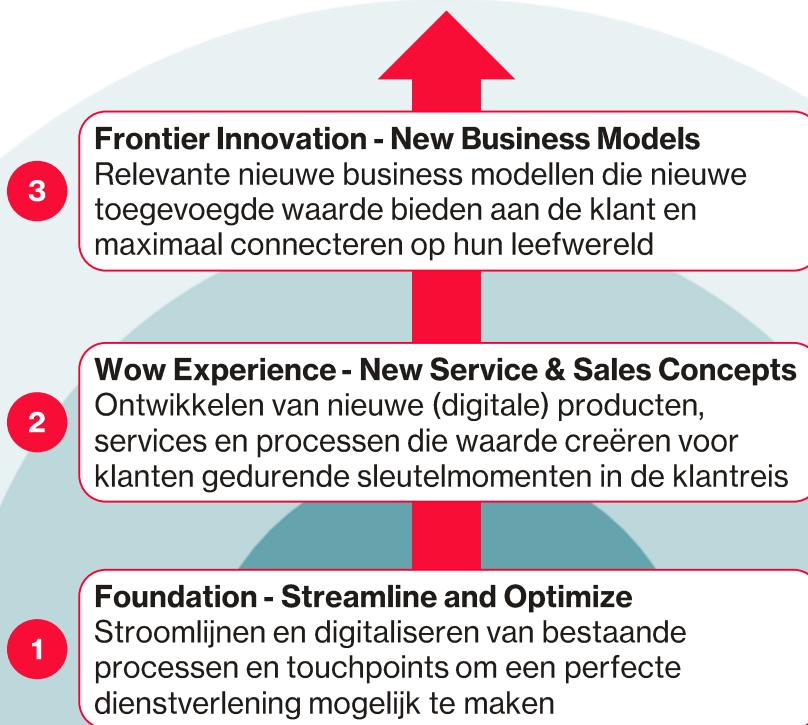


# Een beetje transformeren bestaat niet





# Beweging op drie niveaus





# Realiseren in drie bewegingen

1

## **Functionality**

Welke functionaliteiten stellen we beschikbaar voor klanten om te voldoen aan de eisen die worden gesteld vanuit klant- en business perspectief?

2

## **Real time processing**

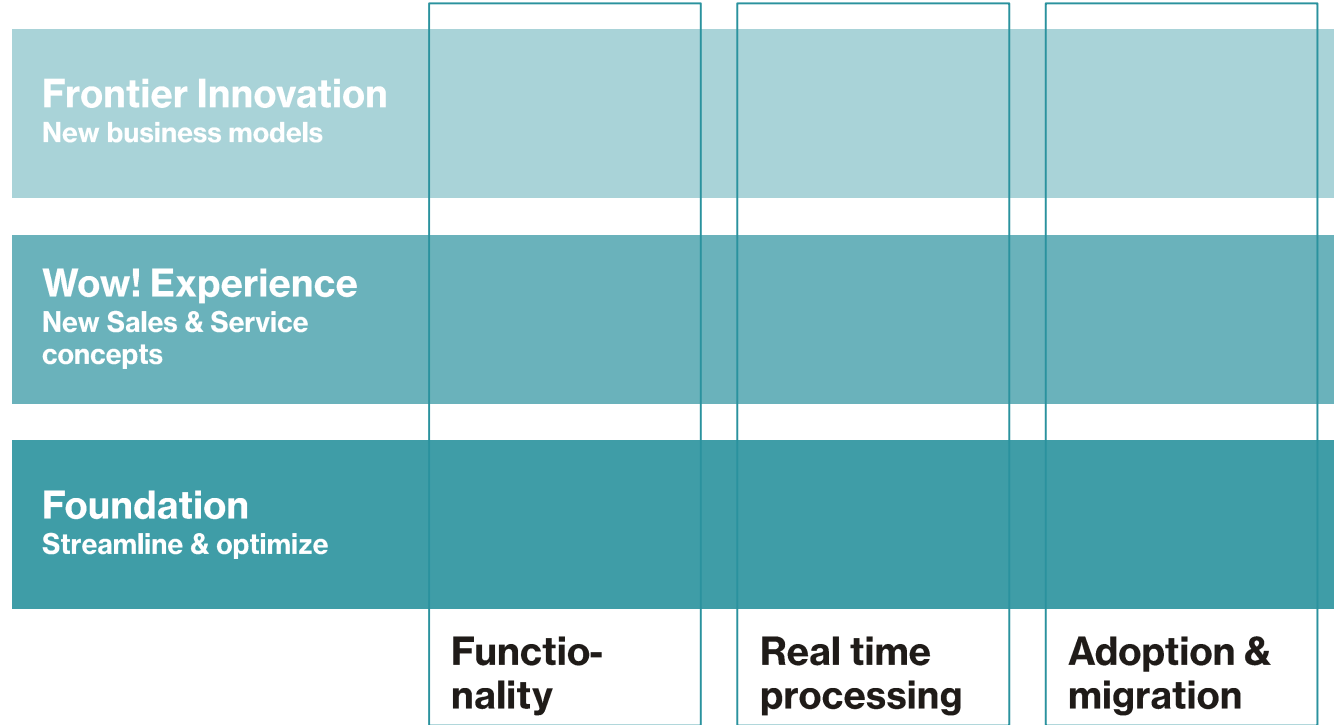
Hoe koppelen we onze complete infrastructuur en netwerk aan deze functionaliteiten om het beloofde resultaat ook echt in 1x te leveren?

3

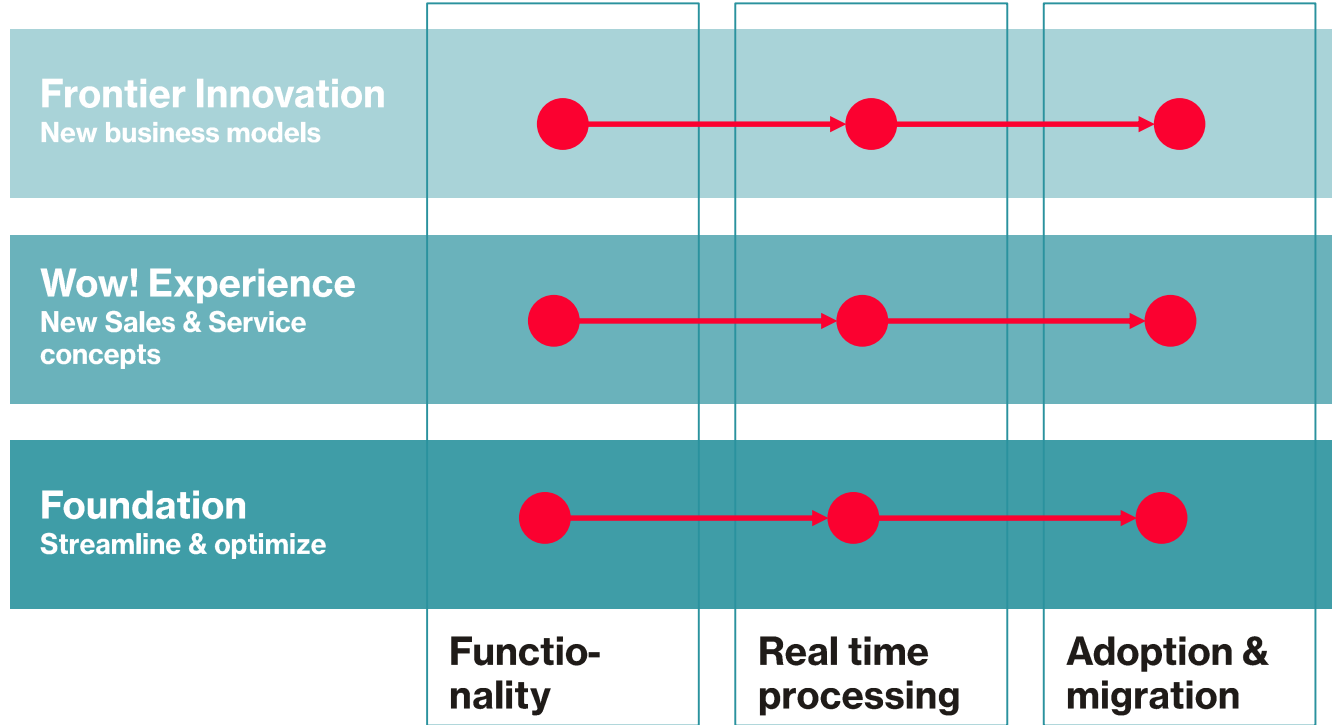
## **Adoption & migration**

Hoe verleiden en sturen we klanten zo dat ze maximaal gebruik maken van alle mogelijkheden die we bieden?

# Aandacht en investering op meerdere fronten



# Focus op adoptie en migratie voor resultaat



# Bijdrage aan meerdere bedrijfsdoelstellingen

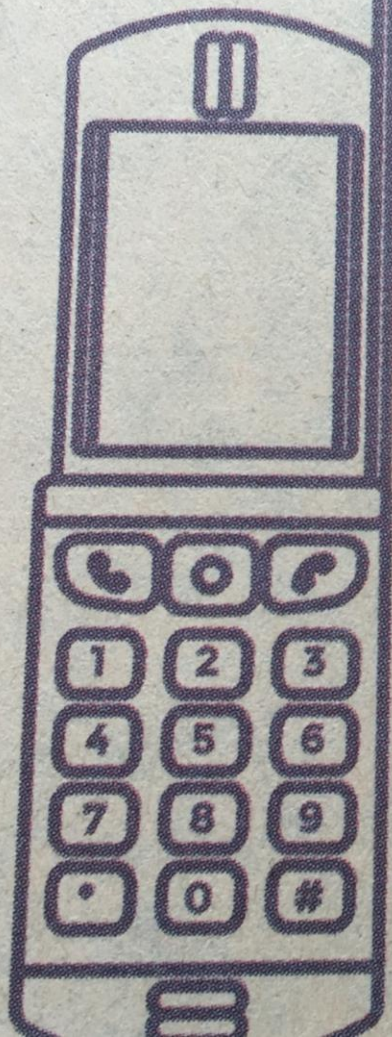
<b>Frontier Innovation</b> New business models	groeï		
<b>Wow! Experience</b> New Sales & Service concepts		KTV	
<b>Foundation</b> Streamline & optimize			kosten
	<b>Functionality</b>	<b>Real time processing</b>	<b>Adoption &amp; migration</b>

# Juiste route afhankelijk van externe en interne factoren



**Hoe veranderen?**





**'Niemand  
gebruikt nog  
telefoons van 15  
jaar terug, maar  
wel organisatie-  
modellen van  
100 jaar oud'**

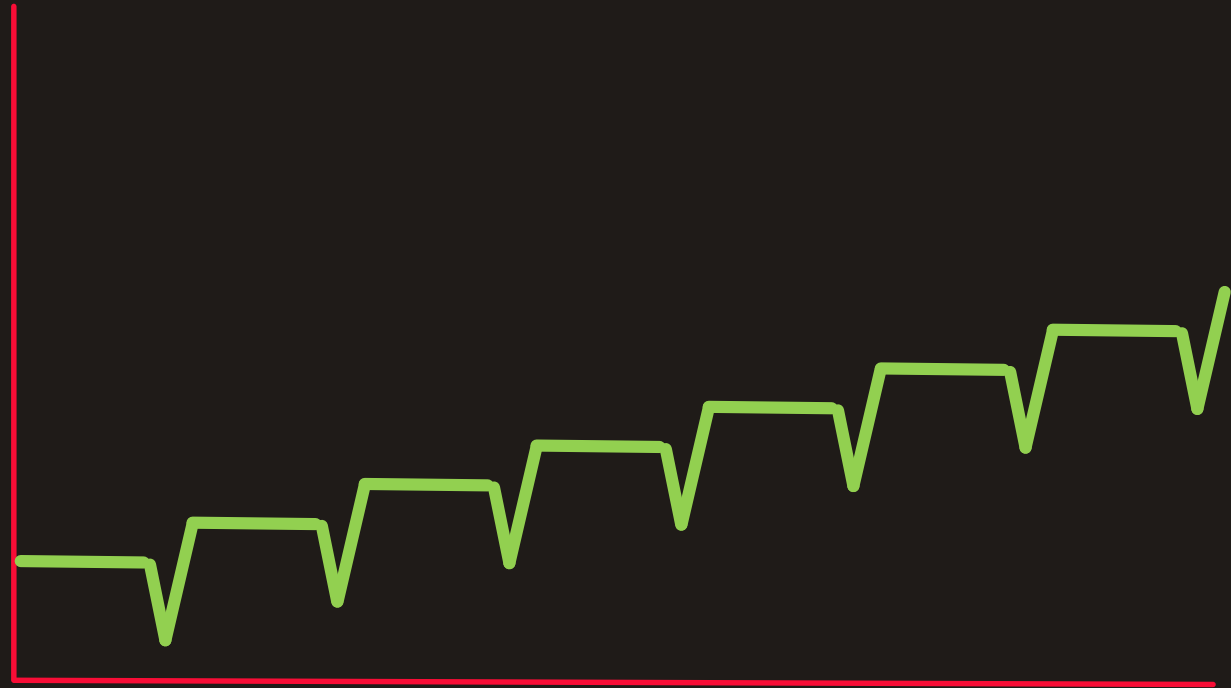
**Yuri van Geest**

# Re-organiseren vroeger....



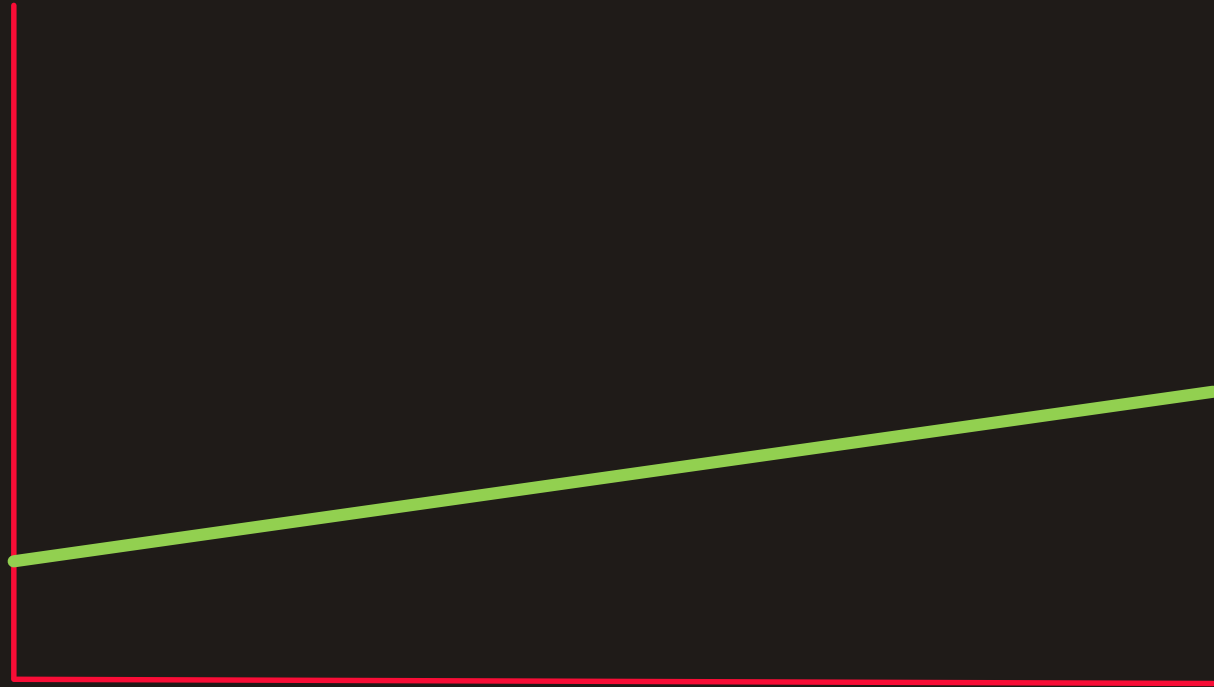
VODW

# Re-organiseren vandaag....



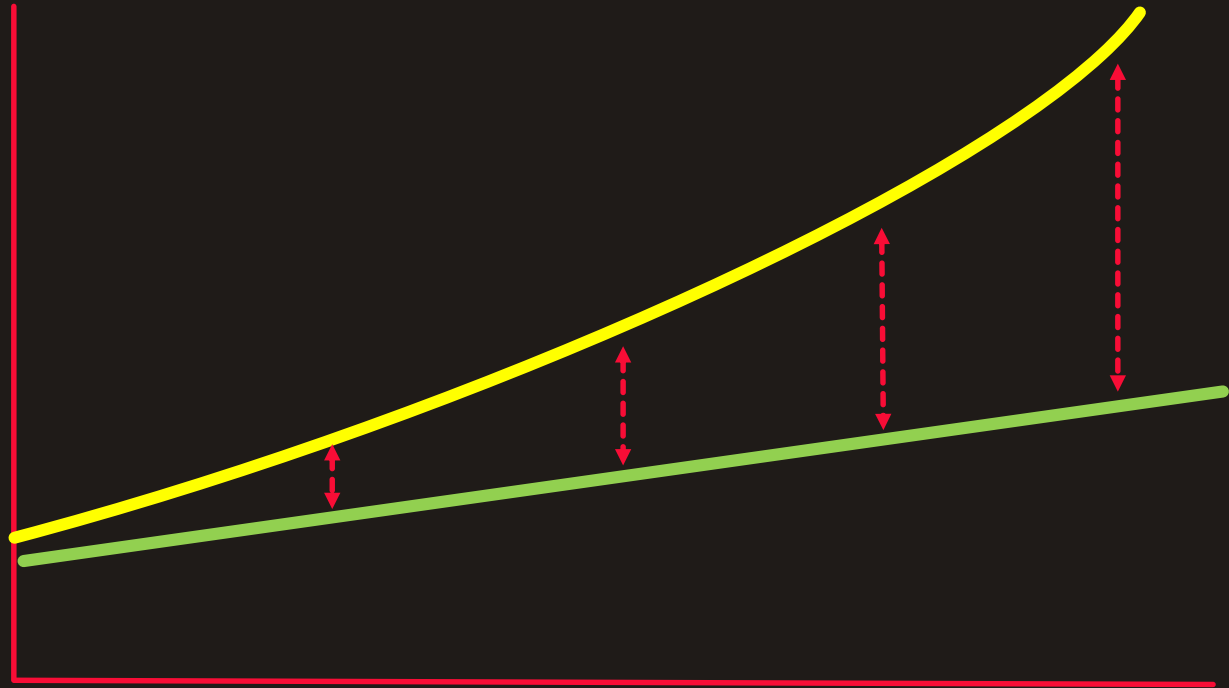
VODW

# Re-organiseren vanaf morgen....

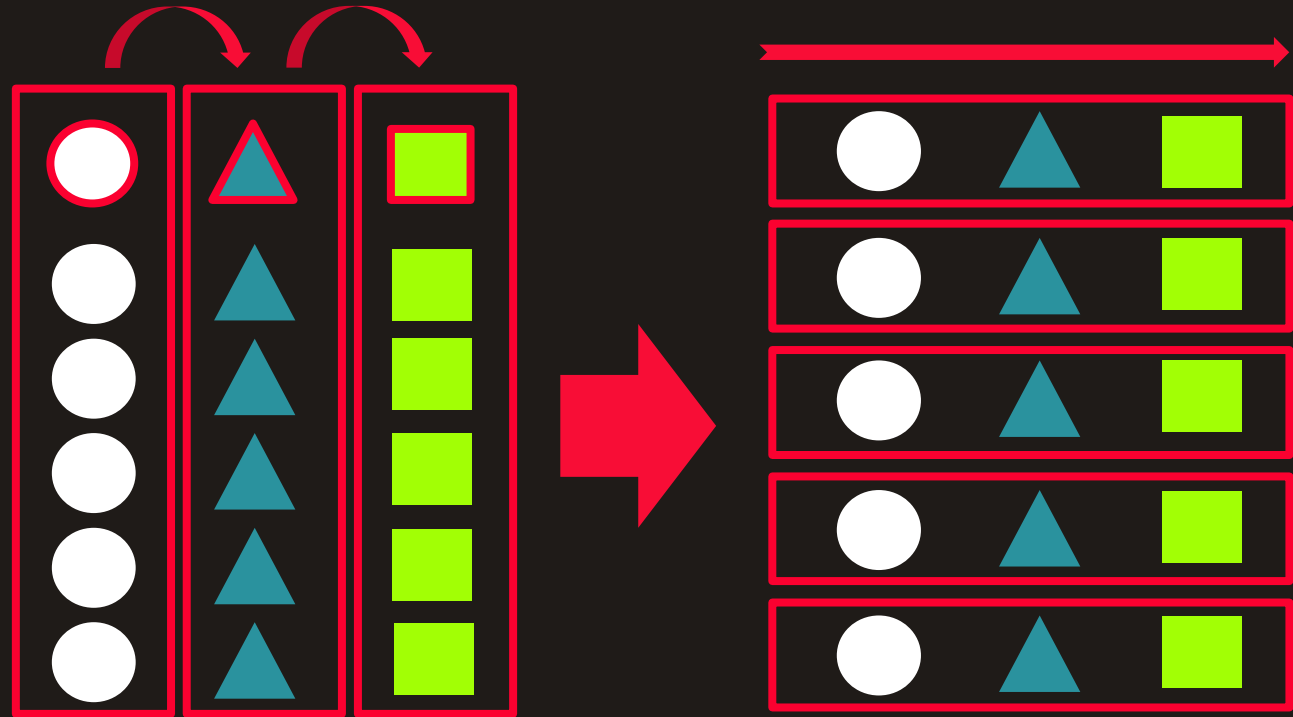


VODW

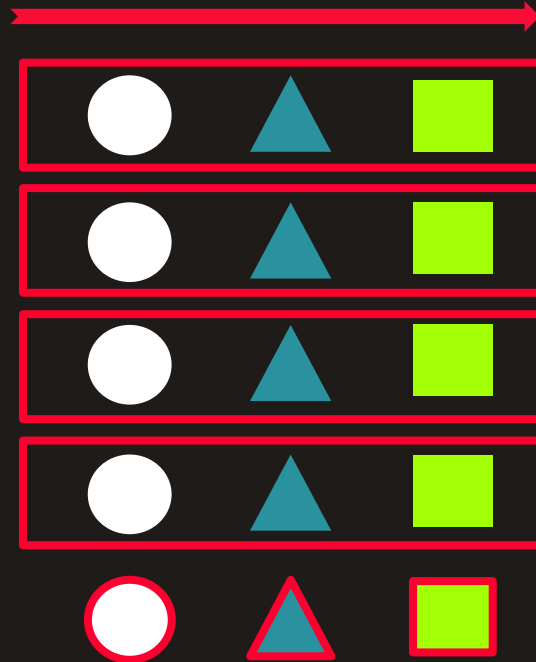
# Maar gaat dit snel genoeg?



# Het einde van de klassieke hark...



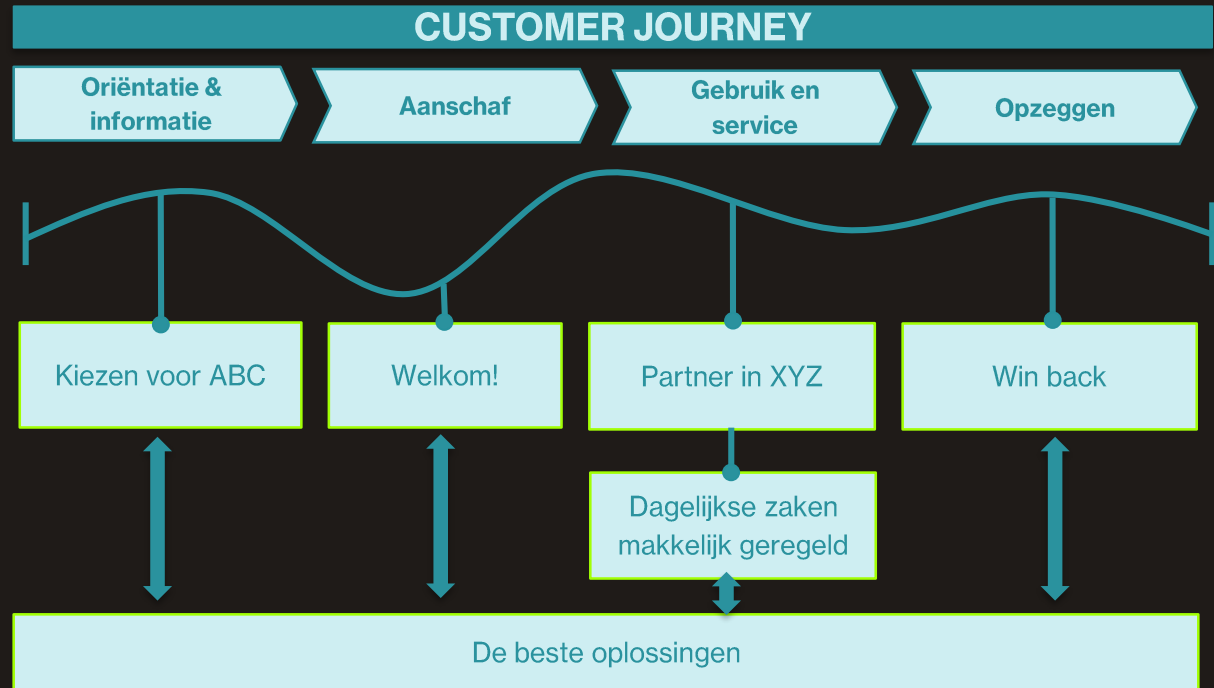
# Client missions: klantgedreven opdrachten



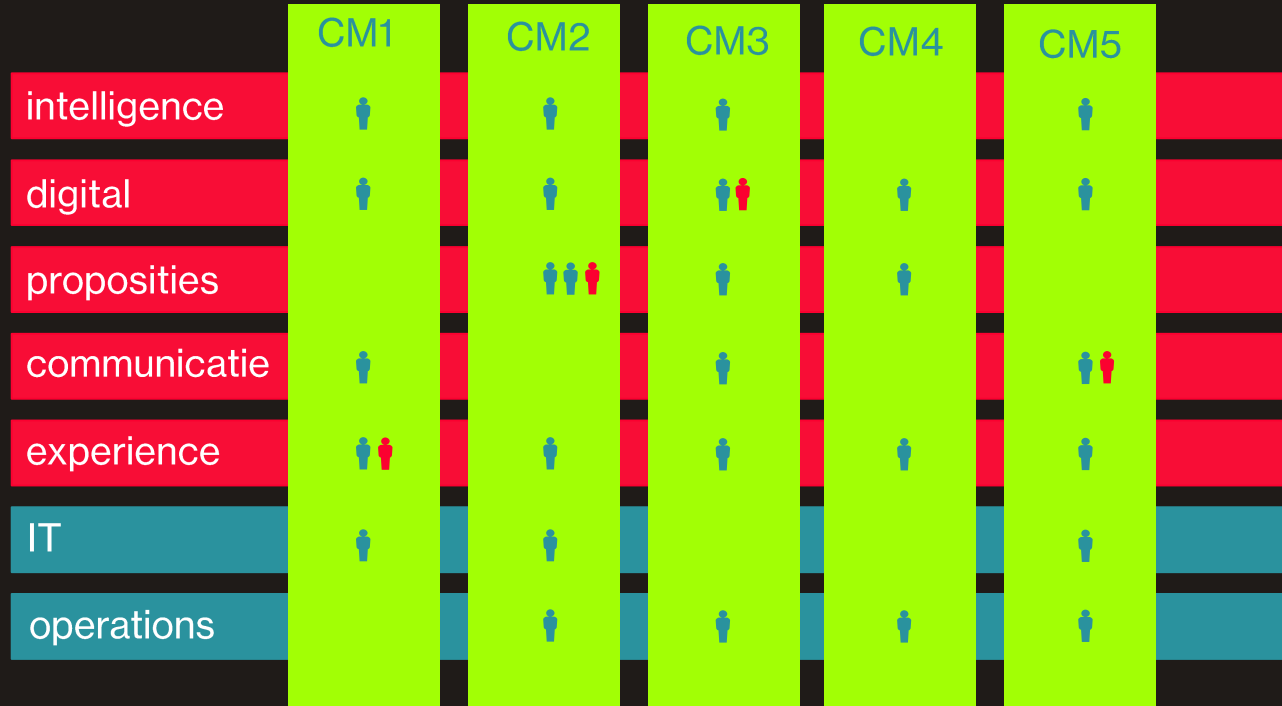
- Ingericht op teamopdrachten
- Vanuit de customer journey
- Multidisciplinair
- Projecten: de homebase
- Kennis en methoden delen
- Een baas als peoplemanager



# Klantopdrachten vanuit customer journey



# Teams per opdracht met juiste expertises



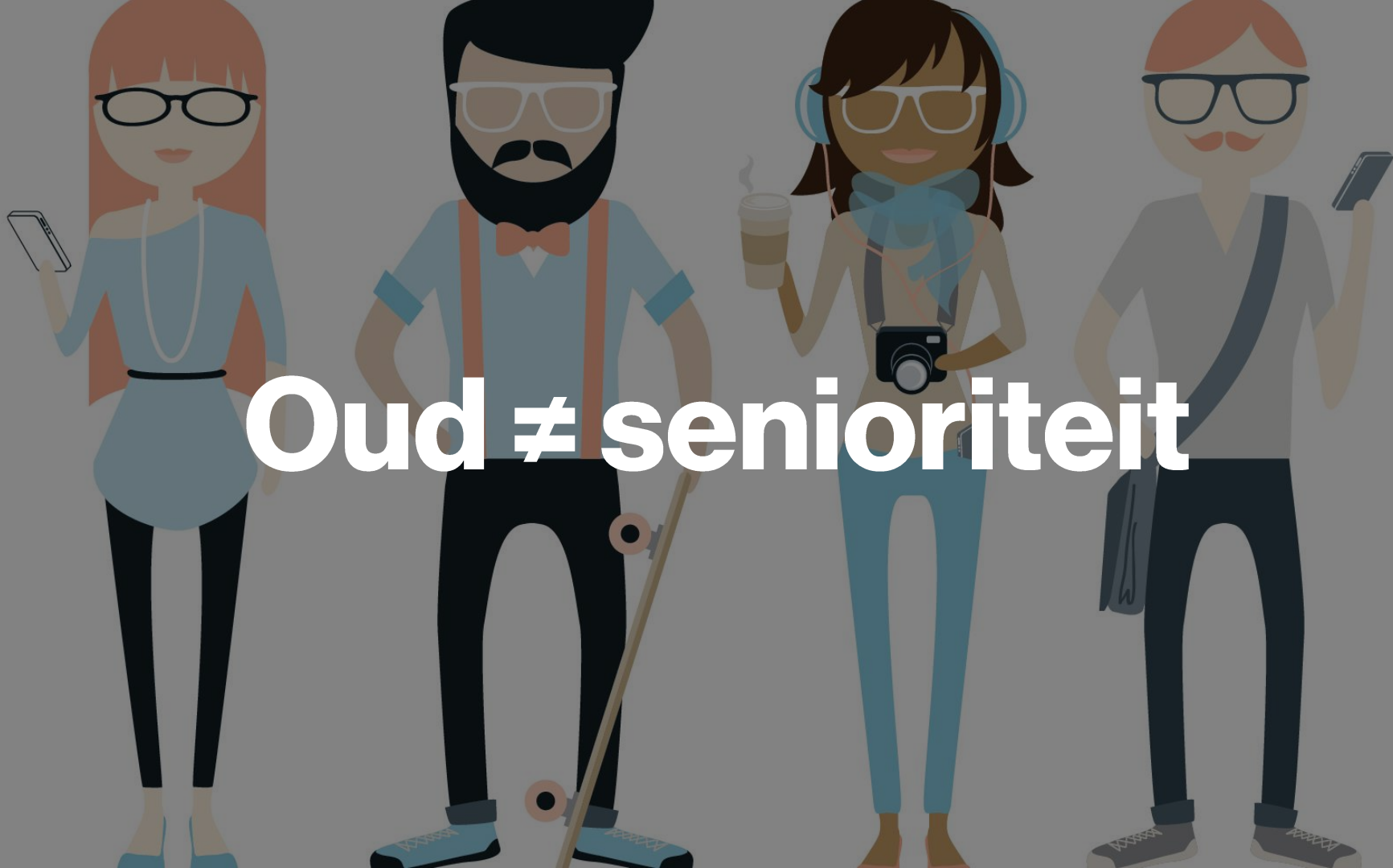
**Dilemma's...**

A photograph of an astronaut in a white spacesuit working on the International Space Station (ISS) in space. The astronaut is positioned on the left side of the frame, reaching towards a large, white, cylindrical component of the station. The background shows the Earth's blue and white horizon against the blackness of space. The text is overlaid in the center of the image.

**Lange termijn waarde  
of  
Kort cyclus concurreren**

A person is walking away from the camera on a paved path. They are wearing a dark dress, a blue and white striped scarf, and red high-heeled shoes. The path has yellow painted lines. The background is a blurred outdoor setting.

**Basis op orde  
of  
Radicaal innoveren**



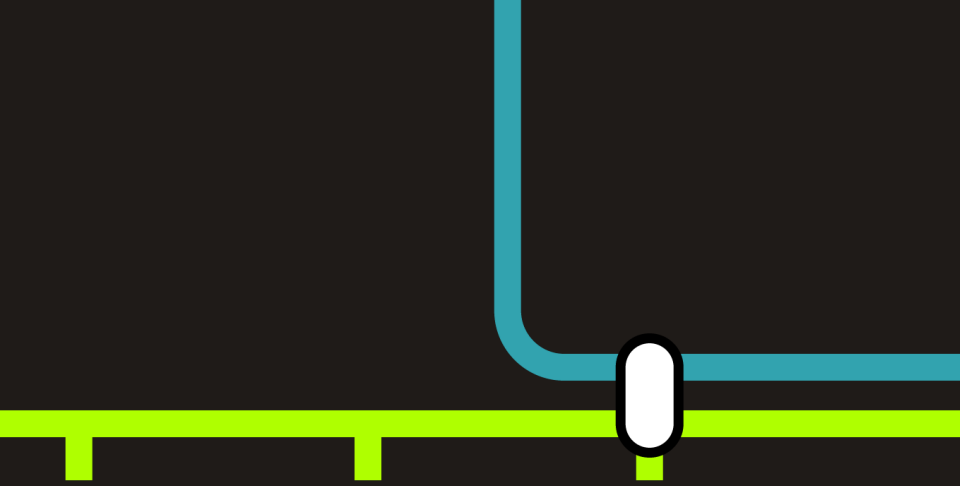
**Oud ≠ senioriteit**



A street scene with a car, bicycles, and a person on a bicycle in the background, overlaid with a large white text graphic. The text is centered and reads "Specialisten of Generalisten".

# Specialisten of Generalisten





**Dank en.....  
Succes!**