



Customer Journey Automation.

Elke klantinteractie,
gepersonaliseerd en geautomatiseerd.

Service Brief | AI Infrastructure

De klant verwacht een naadloze reis

Salesforce rapporteert dat **73% van klanten** verwacht dat bedrijven hun behoeften begrijpen vóór ze contact opnemen. Toch ervaart 56% dat ze steeds opnieuw hun verhaal moeten vertellen. De kloof tussen verwachting en realiteit groeit. Bedrijven die hun customer journey automatiseren met AI realiseren **3,5x hogere klanttevredenheid** en 45% hogere retentie. De toekomst is niet multi-channel, maar omni-intelligent.

73%

Verwacht Proactiviteit

Klanten verwachten dat bedrijven hun behoefte begrijpen (Salesforce)

3,5x

Hogere Tevredenheid

Bij bedrijven met AI-gestuurde customer journeys

45%

Hogere Retentie

Door geautomatiseerde, gepersonaliseerde klantreizen

67%

Meer Upsell Revenue

Via AI-getimed cross-sell en upsell momenten

“De beste customer experience is de reis die de klant niet bewust ervaart — omdat alles naadloos werkt.”

De Journey Automation Suite

Vijf componenten die uw klantervaring transformeren van touchpoints naar naadloze journeys.



- **Journey Mapping AI**

AI-gestuurde journey mapping die klantervaringen visualiseert en optimalisatiepunten identificeert.

- **Personalization Engine**

Real-time personalisatie over alle kanalen op basis van klantprofiel, gedrag en context.

- **Lifecycle Automation**

Geautomatiseerde workflows voor elke fase: onboarding, adoptie, retentie, upsell en advocacy.

- **Omni-Channel Orchestration**

Naadloze coördinatie van communicatie over email, chat, telefoon, social en in-app.

- **Satisfaction Intelligence**

NPS, CSAT en effort scoring met predictive churn detection en proactieve interventie.

Cross-cutting: Personalization en Lifecycle AI vormen de rode draad door elke klantinteractie.

Van losse touchpoints naar samenhangende reis

Hoe AI elke klantinteractie verbindt tot een naadloze, gepersonaliseerde ervaring.

1 Intelligent Onboarding

AI-gestuurde onboarding flows die zich aanpassen aan het profiel en gedrag van elke klant. Complexe producten worden stap voor stap geïntroduceerd, met proactieve hulp op momenten van frictie. Resultaat: 60% hogere activatiegraad en 40% lagere support tickets.

2 Predictive Engagement

AI voorspelt het optimale moment voor elke klantinteractie. Wanneer heeft de klant hulp nodig? Wanneer is het moment voor een upsell? Wanneer dreigt churn? Proactief handelen in plaats van reactief wachten. Gemiddeld 67% meer upsell revenue.

3 Cross-Channel Continuity

De klant start een gesprek via chat, vervolgt per email en belt de volgende dag. AI zorgt dat elke interactie naadloos aansluit op de vorige — ongeacht het kanaal. Geen herhaling, geen frustratie, geen verloren context.

Klanten behouden en laten groeien

AI-systemen die niet alleen klanten werven maar ook behouden en ontwikkelen.

1 Churn Prevention AI

Predictive modellen die churn-risico detecteren weken vóór opzegging. Op basis van usage patterns, engagement dips en support interacties. Automatische interventies — van gepersonaliseerde outreach tot escalatie naar customer success. 35% minder churn.

2 Smart Upsell & Cross-sell

AI identificeert het perfecte moment en product voor upsell. Op basis van productgebruik, klantprofiel en historische patronen. Niet pushy, maar relevant. De klant ervaart het als een nuttige suggestie, niet als een verkoop poging.

3 Voice of Customer Intelligence

AI analyseert feedback uit alle kanalen: reviews, support tickets, NPS responses en social mentions. Patronen worden geïdentificeerd, sentimenten getrackt en verbeterpunten automatisch geprioriteerd op basis van impact op retentie.

Van handmatige service naar autonome klantintelligentie

Customer success teams zijn reactief: ze wachten tot de klant belt. **Agentic Journey Systems** zijn proactief: ze anticiperen op behoeften en handelen vóór de klant het vraagt.

1

Reasoning Engines

AI analyseert klantgedrag en context om de optimale volgende actie te bepalen. Van 'wanneer sturen we een check-in?' tot 'welk product past bij deze klant?'.

2

Tool Augmentation

Integratie met HubSpot, Intercom, Zendesk, email en in-app messaging. Agents communiceren proactief via het voorkeurskanaal van de klant.

3

Human-in-the-Loop

Complexe klantissues en strategische account beslissingen worden door uw team afgehandeld. Routine communicatie en monitoring draaien autonoom.

4

Continuous Learning

Het systeem leert van elke klantinteractie. Succesvolle interventies worden automatisch gerepliceerd; mislukte worden vermeden.

Uw Journey Readiness Score

Hoe geautomatiseerd is uw customer journey? De Journey Navigator™ toont waar u staat.

Exploration

10 – 20

Reactieve service. Geen journey mapping. Kanalen zijn losgekoppeld. Geen personalisatie.

Integration

20 – 35

CRM geïntegreerd. Eerste automations actief. Basis personalisatie. Multi-channel communicatie.

Strategic AI

35 – 50

AI-gestuurde journeys. Predictive engagement. Proactieve churn preventie. Omni-channel orkestratie.

Start uw Journey Navigator™

Ontdek de volwassenheid van uw customer journey in 5 minuten.

w69.nl/#navigator

W69 PROOF™



✓ Enterprise-Grade

✓ GDPR Compliant

✓ NDA-Beschermd

Elk systeem dat W69 levert, draagt het W69 Proof™ keurmerk — uw garantie voor architectuur, personalisatie en klantgerichtheid.

Wat u ontvangt:

Strategisch Assessment · Architectuur Roadmap · Implementatieplan

■ Wij reageren binnen 24 uur

*“Wij bouwen niet voor de interactie van vandaag, maar voor de klantrelatie van morgen.
Uw klanten verdienen een reis die ze willen herhalen.”*

VOLGENDE STAPPEN

Klaar om te starten?



Scan voor Navigator™

1

Scan de QR-code

Of ga naar w69.nl/#navigator

2

Vul de Navigator™ in

5 minuten, geen registratie nodig

3

Ontvang uw AI Readiness Rapport

Inclusief gepersonaliseerde aanbevelingen

4

Strategisch gesprek

Wij bespreken uw resultaten en mogelijkheden

5

Implementatie roadmap

Concrete stappen naar AI-gedreven groei



W69 AI Growth

AI-Powered Growth, Marketing & Sales
Customer Journey Automation

w69.nl · hello@w69.nl · Amsterdam



+31 6 2797 3800