

# CONNECTED CUSTOMER EXPERIENCE

4 steps to customer succes

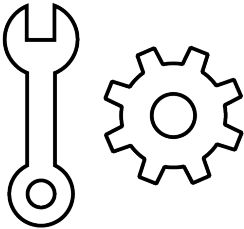
MADS-PETER JAKOBSEN / PENTIA



# AGE OF THE CUSTOMER

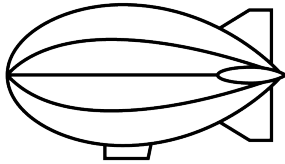


# The 4th Industrial Revolution



Age of  
Manufacturing

1900



Age of  
Distribution

1960



Age of  
Information

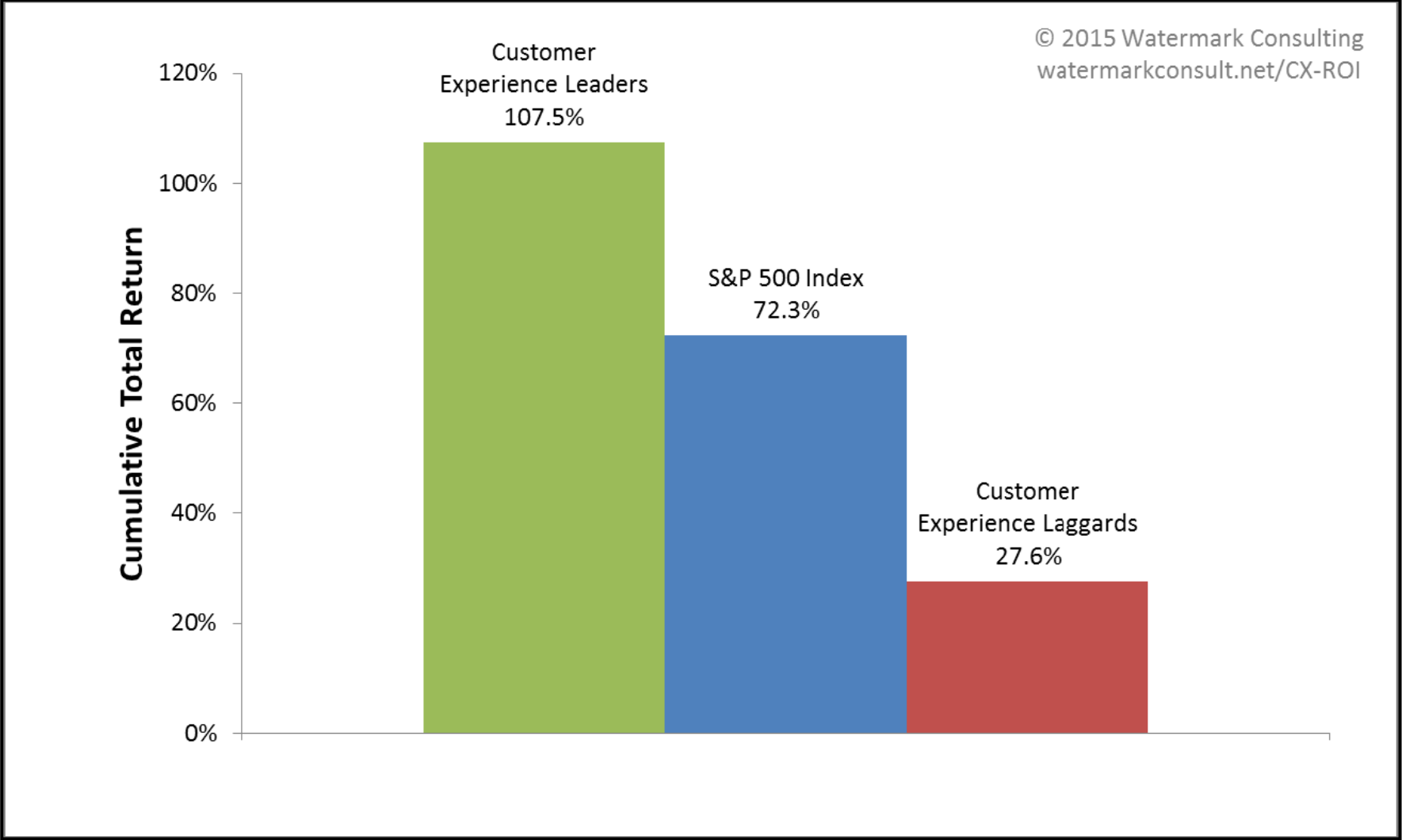
1990



Age of the  
Customer

2010





© 2015 Watermark Consulting  
watermarkconsult.net/CX-ROI



# **DISCONNECTED EXPERIENCES**





✓ Gratis fragt

↻ Gratis ombytning

↶ 14 dages returret

✉ Spar 5% ekstra

← [Tilbage](#) / Dame / Kenzo / Kjoler & Nederdele / RO801991.77 Dress Navy

Kenzo - RO801991.77 Dress Navy

## DKK 2.350,-

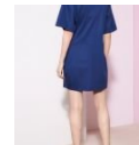
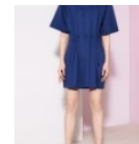
[Vælg selv månedsprisen](#) >  
- betal i små bidder

Størrelse:

TILFØJ TIL KURV

RO801991.77 kjole fra Kenzo. Skøn og klassisk t-shirt kjolen i en super lækker blød bomulds kvalitet. Kjolen har en justerbar snøre på fronten - alt efter hvor taljeret et udtryk, man går efter. Bagpå har kjolen printet Kenzos logo i nakken.

- RO801991.77 kjole fra Kenzo
- Farve: Navy
- Materiale: 100% Bomuld
- Pasform: Regular
- Størrelse: Hvis du ligger mellem to størrelser anbefaler vi, at du går en størrelse op



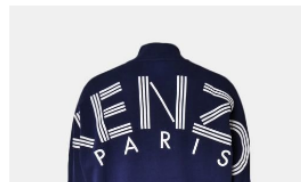
↻ Vi betaler selvfølgelig, hvis du vil ombytte din vare.

✈ Du har varen 1-2 dage efter du har købt den.

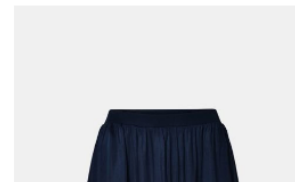
✓ Vi har altid gratis fragt, uanset hvor meget du køber for.

★ Vi er på TrustPilot, så du kan tjekke anmeldelser af os ud.

### Vi anbefaler



Sale



## AND · PANTS

DAME | HERRE | SNEAKERS



Nu er sommeren for alvor på vej - så tiden er inde til at finde de gode sommer styles frem. I år så vi farver og print helt på vores ansigter - ligesom de også er massive til stede både i sæsonens kollektioner og i gadebilledet. Mix 'n' match sæsonens spraglede tendenser med de gode, gamle, klassiske styles for det helt rigtige udtryk!

Scroll igennem nyhedsmailen og se redaktionens bud på sommerens must-have styles!

[SHOP ALLE NYHEDER](#)

## HERRE SOMMER



[SHOP](#)



[SHOP](#)



[SHOP](#)



[SHOP](#)



[SHOP](#)



[SHOP](#)



[SHOP](#)



[SHOP](#)



[SHOP](#)



[SHOP](#)



[SHOP](#)

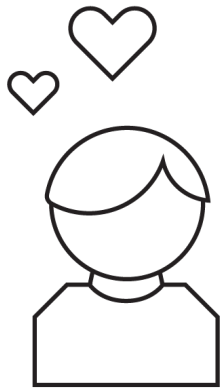


[SHOP](#)

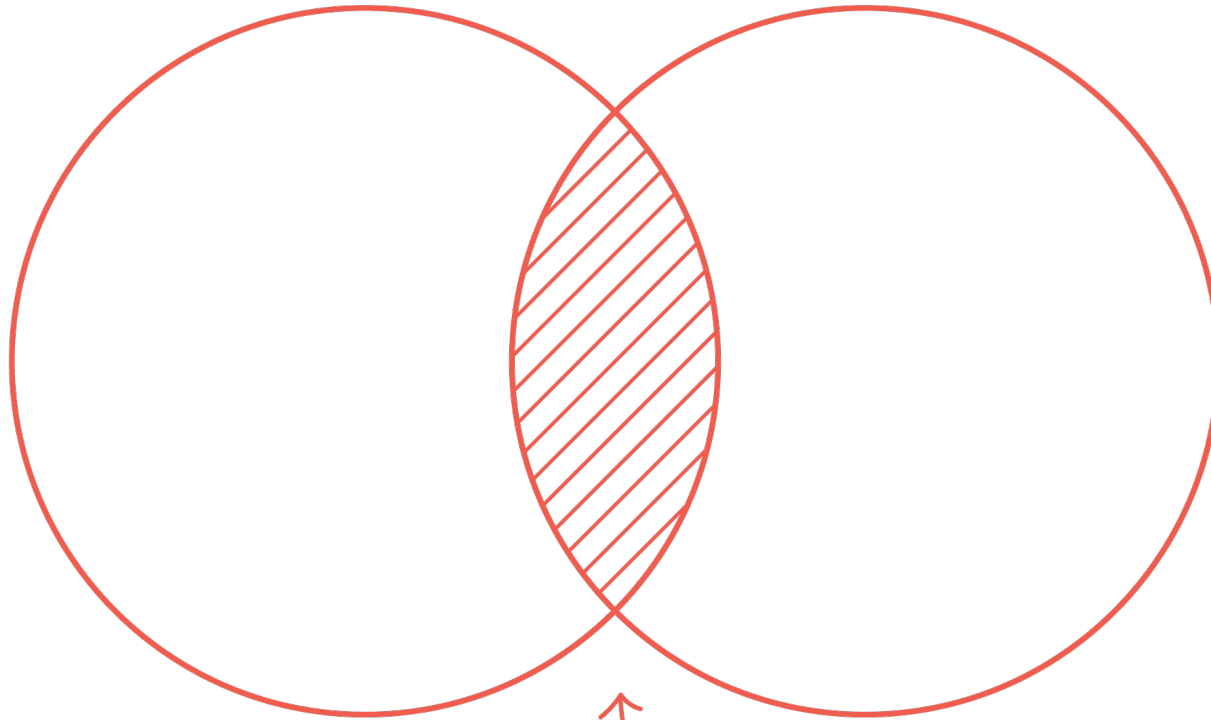
[SHOP ALT HERRE](#)

## DAME SOMMER





What you  
want to say



What the  
customer is  
interested in

**RELEVANCY**





# **CONNECTED EXPERIENCES**



SMSTo:[0702787527](tel:0702787527)

Kom ihåg din tid 2015-01-13  
08:10 på Falun blodcentral .  
Vid förhinder ring [023-492154](tel:023-492154).

Mvh

Blodcentralen

fre 23 jan 05:28

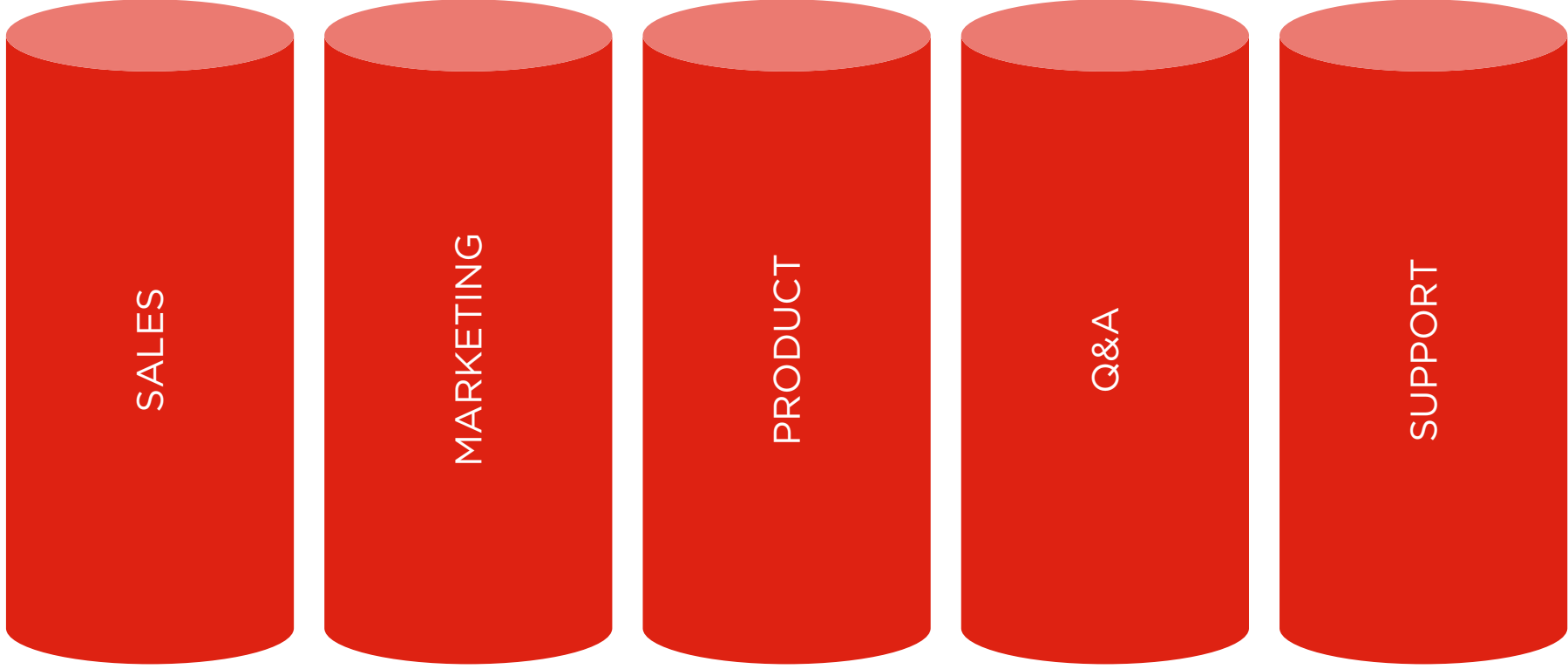
Tack! Det blod du lämnade  
den 13 januari 2015 har nu  
kommit till nytta för en patient.  
Mvh Blodcentralen

idag 05:37

Tack! Det blod du lämnade  
den 26 maj 2015 har nu  
kommit till nytta för en patient.  
Mvh Blodcentralen

Skicka





CASE: FK DISTRIBUTION  
**CONTINUOUS JOURNEY**



042 NIELSEN

NejTakt+ NejTakt+ NejTakt+ NejTakt+

forum



Would you like to add catalogues  
to your NejTak+ package?

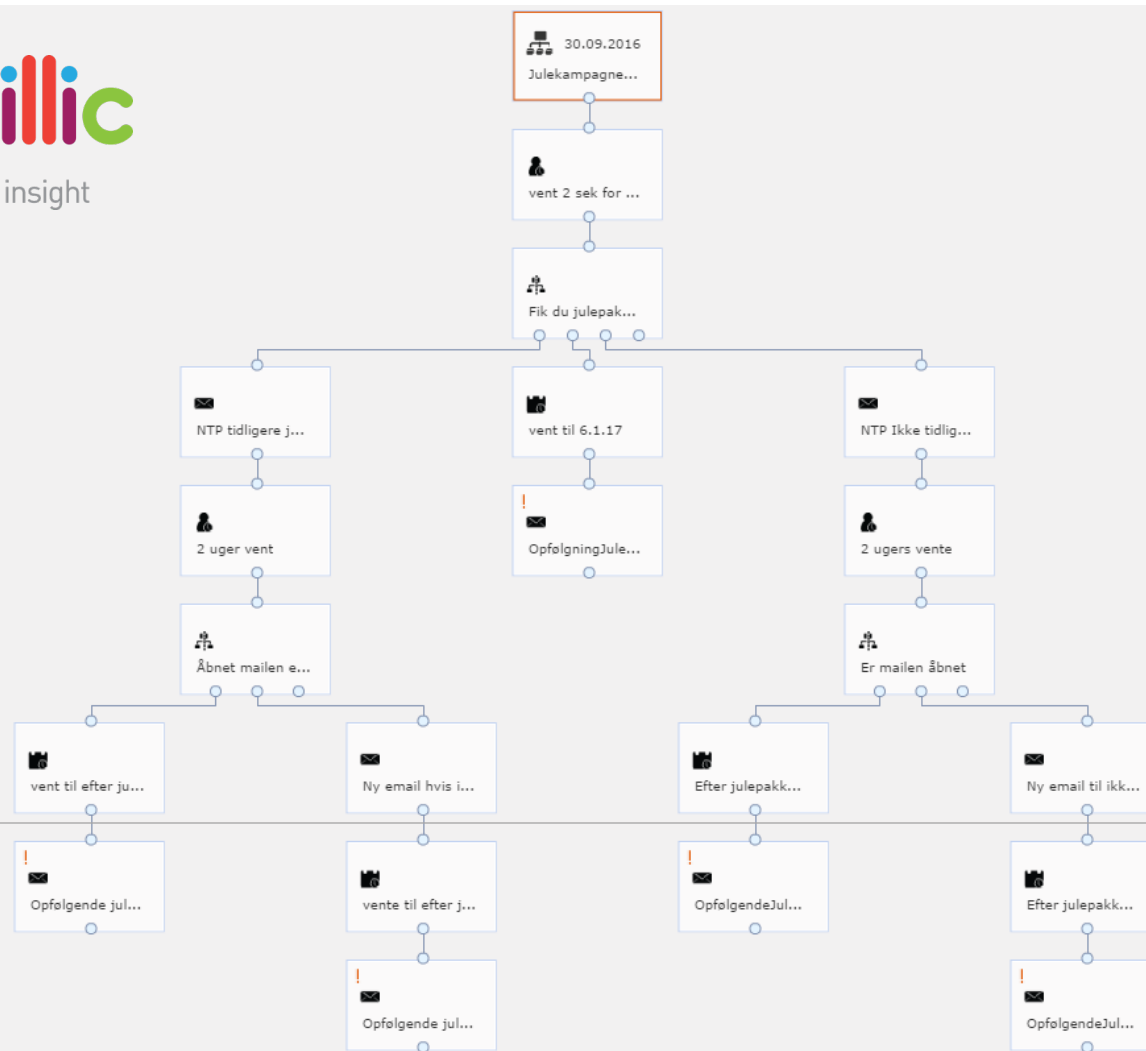


**1%**



**Last christmas ...**





10%





# Would you like to add catalogues to your NejTak+ package?



**1%**



**66%**



CASE: FK DISTRIBUTION

# DATA DRIVEN ACCELERATION



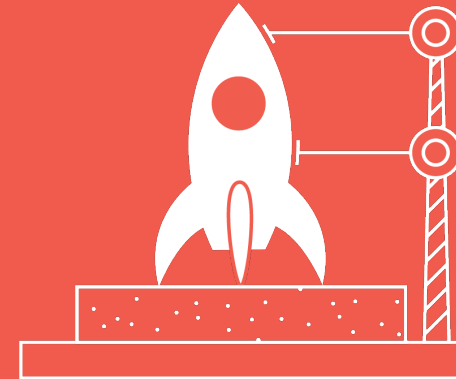
# CHALLENGE

FREQUENT E-MAILS

LARGE BASE OF RECIPIENTS

NEW PLATFORM

**...LET'S AIM FOR MORE**





Vidste du, at det i dag er National Potato Chip Day i USA?

Den franske kartoffel blev opfundet af den irske kok George Crum i 1853 og i dag spiser amerikanerne 1.2 billioner pund chips om året.

Vi hylder dagen ved at sætte fokus på ugens sprødeste nye tilbud til dig.

**Vi har samlet en række tilbudsaviser til dig lige her:**



MAXI  
ZOO



DAELLS  
BOLIGHUS



HUMAC



MATAS



EL-SALG



CITTI

Du finder flere forårstilbud i tilbudsaviserne på minetilbud.dk:

[Læs tilbudsaviser](#)

Vi håber, at du får en rigtig sprød dag!

Med venlig hilsen  
Teamet bag minetilbud.dk



Se alle ugens sprøde tilbud

Vidste du, at det i dag er National Potato Chip Day i USA?

Den franske kartoffel blev opfundet af den irske kok George Crum i 1853 og i dag spiser amerikanerne 1.2 billioner pund chips om året.

Vi hylder dagen ved at sætte fokus på ugens sprødeste nye tilbud til dig.

Vi har samlet en række tilbudsaviser til dig lige her:



Du finder flere forårstilbud i tilbudsaviserne på minetilbud.dk:

Læs tilbudsaviser

Vi håber, at du får en rigtig sprød dag!

Med venlig hilsen  
Teamet bag minetilbud.dk

**OPENING-RATE**  
Subject line + Headline variations

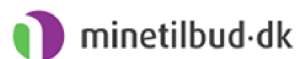
**HERO**  
Use hero image or not?

**COPY**  
Direct approach or Soft?

**IMAGES**  
Mini commercials or logos?

**TIMING**  
Time of day? What weekday?

# V. 1



Hvis du ikke kan læse denne mail [klik her](#)



[Se alle ugens sprøde tilbud](#)

Vidste du, at det i dag er National Potato Chip Day i USA?

Den franske kartoffel blev opfundet af den irske kok George Crum i 1853 og i dag spiser amerikanerne 1.2 billioner pund chips om året.

Vi hylder dagen ved at sætte fokus på ugens sprødeste nye tilbud til dig.

Vi har samlet en række tilbudsaviser til dig lige her:



MAXI  
ZOO



DAELLS  
BOLIGHUS



HUMAC



MATAS



EL-SALG



CITTI

Du finder flere forårstilbud i tilbudsaviserne på minetilbud.dk:

[Læs tilbudsaviser](#)

Vi håber, at du får en rigtig sprød dag!

Med venlig hilsen  
Teamet bag minetilbud.dk

# V. 15



Hvis du ikke kan læse denne mail [klik her](#)

føtex



[Klik nu og læs føtex' avis](#)

JYSK



[Klik nu og læs JYSKs avis](#)

SILVAN

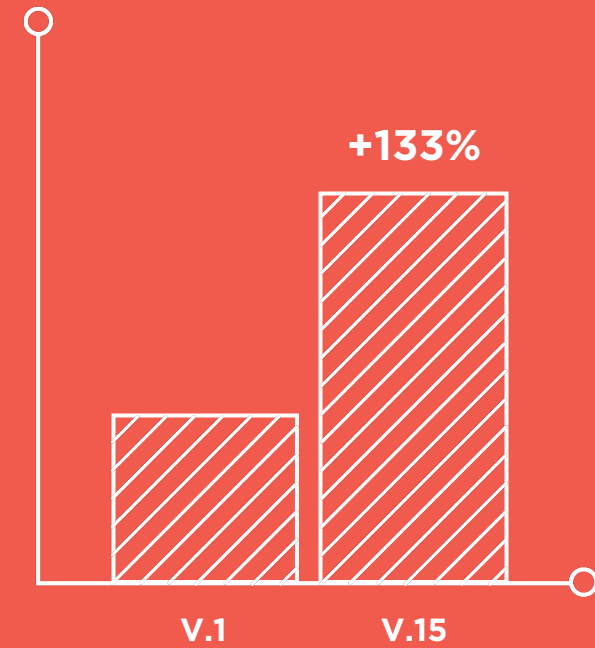


# RESULTS

LEARNINGS

ACCUMALATIVE

IMMEDIATE RESULTS



# A PROCESS FOR CUSTOMER SUCCES





**1**

**Ignite**

**2**

**Align**

**3**

**Excite**

**4**

**Connect**



# 1. Ignite

**CREATE A STORY WORTH TELLING**



# 1. Ignite

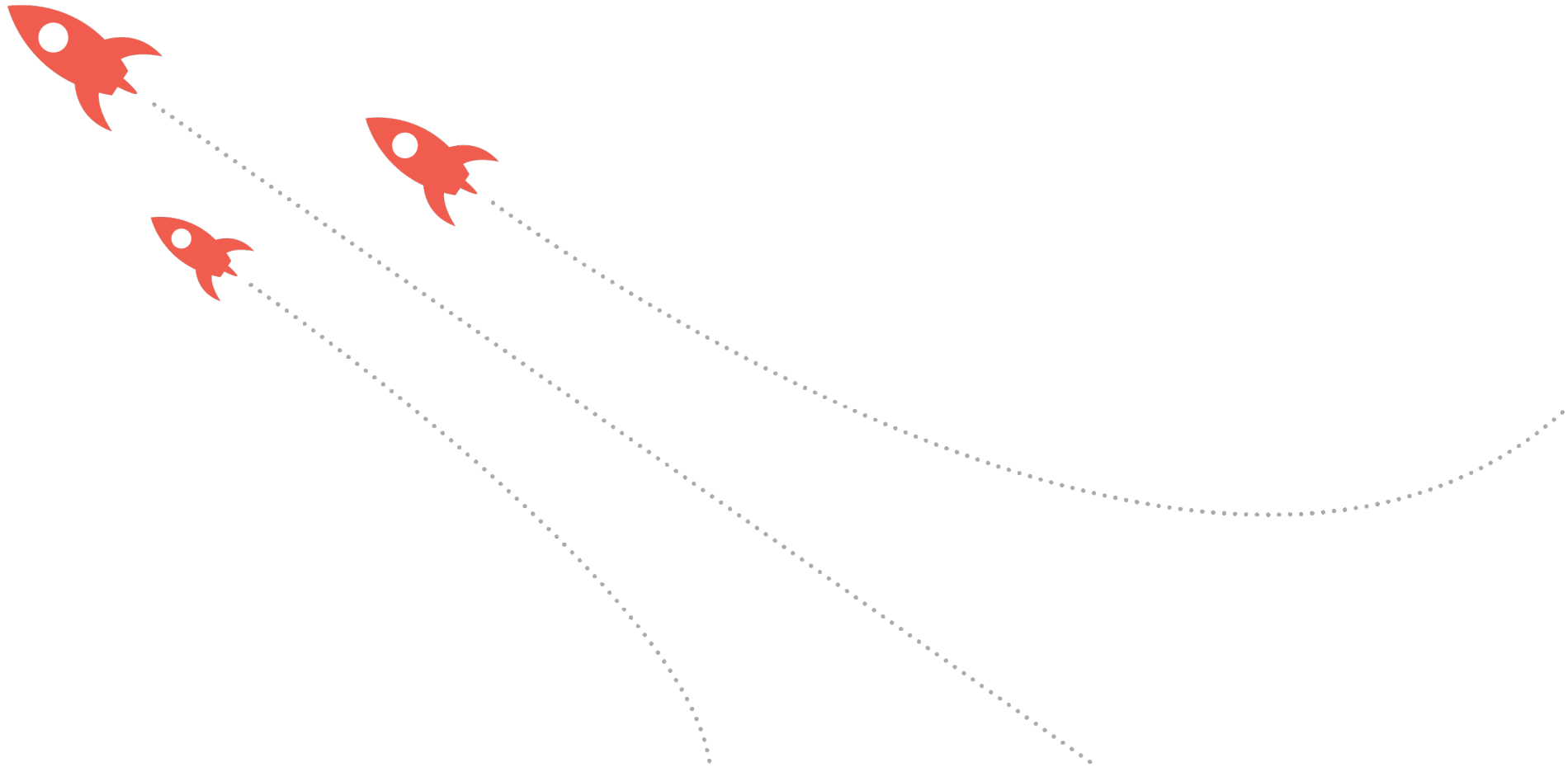
## CREATE A STORY WORTH TELLING



WHAT BUSINESS ARE YOU IN?  
WHAT'S THE COMPETITION?  
HOW CAN YOU MAKE A CHANGE?

# 2. Align

LET COLLEAGUES JOIN THE SUCCES



# 2. Align

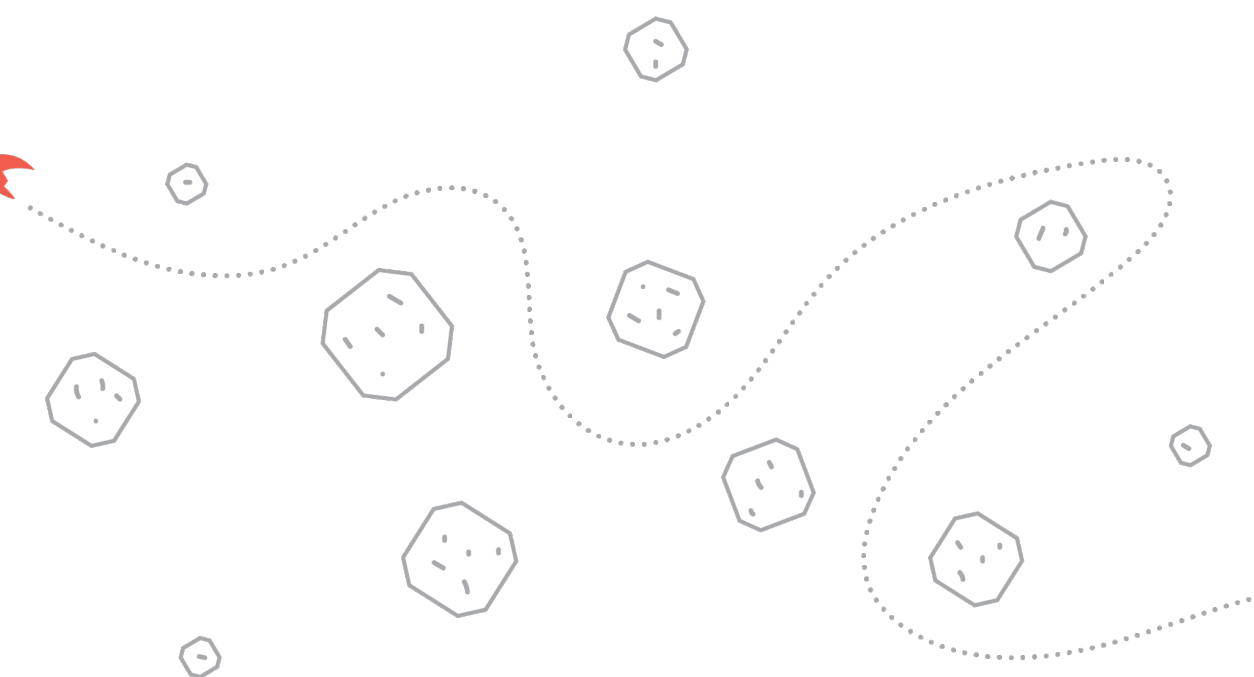
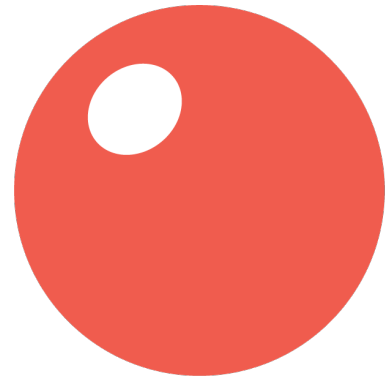
## LET COLLEAGUES JOIN THE SUCCES



ARE YOU ALIGNED ACROSS SILOS?  
WHAT ARE THE ACTUAL GOALS?  
HOW DO WE SUPPORT THE USER JOURNEY?

# 3. Excite

## INDIVIDUALIZE THE EXPERIENCE



# **3. Excite**

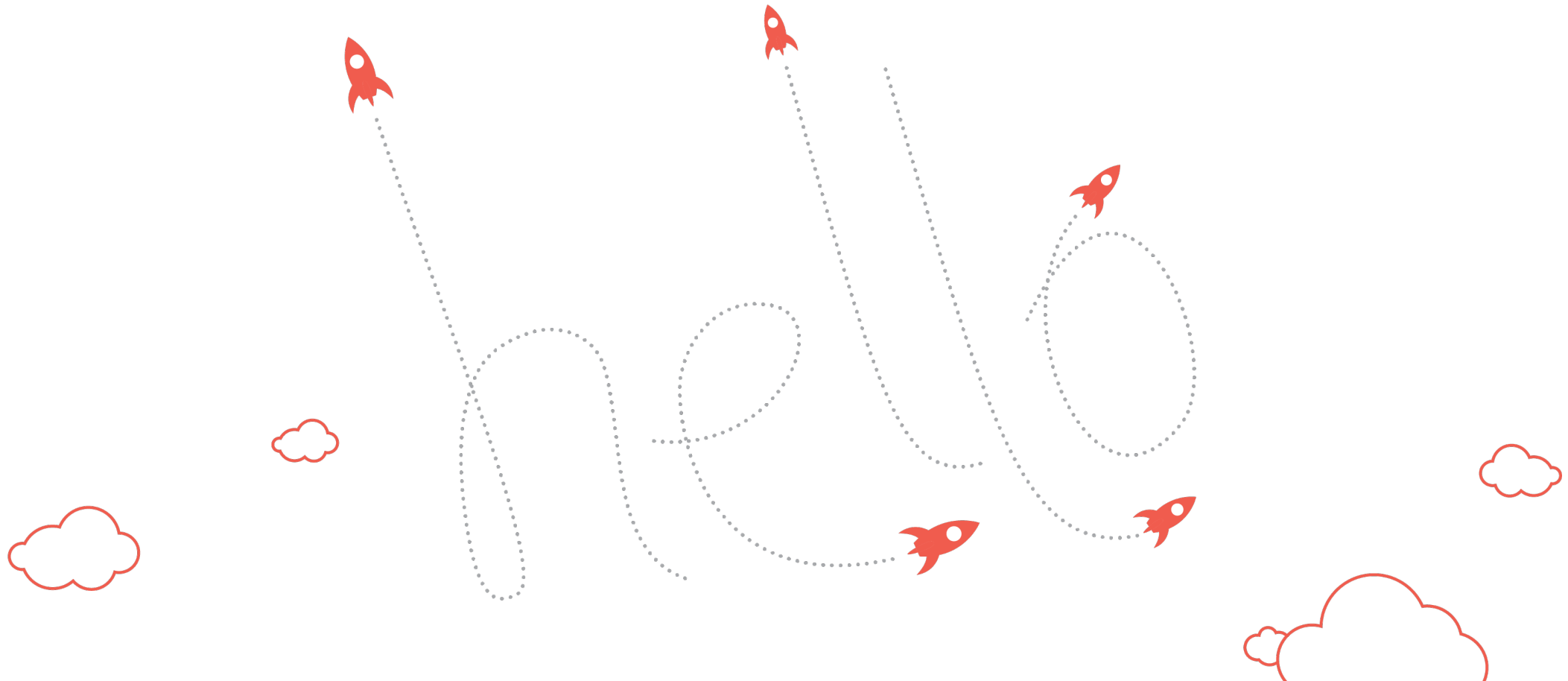
## **INDIVIDUALIZE THE EXPERIENCE**



DO YOU REMEMBER THE CUSTOMER?  
DO YOU RESPOND TO CHANGES IN RELEVANCE?  
DO YOU MAKE DECISION ON DATA OR GUT?

# 4. Connect

## DRIVE THE USER JOURNEY





# 4. Connect

## DRIVE THE USER JOURNEY



CAN YOU AUTOMATE ON MESSAGE, CHANNEL, TIME?  
DO YOU HAVE A CONSISTENT VIEW OF EACH SINGLE CUSTOMER?  
ARE YOU DRIVING THE CUSTOMER JOURNEY?



**1**

**Ignite**

**2**

**Align**

**3**

**Excite**

**4**

**Connect**

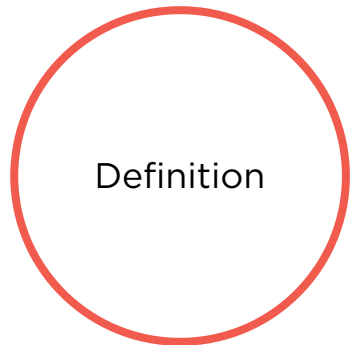


# DESIGN SPRINT

## MONDAY

### MAP

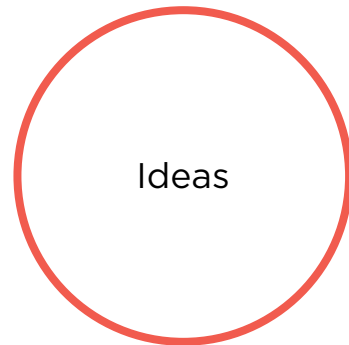
Reveal problem  
Define task



## TUESDAY

### SKETCH

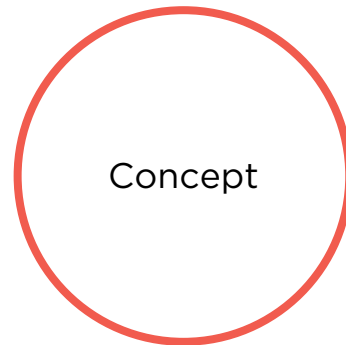
Expand  
Create



## WEDNESDAY

### DECIDE

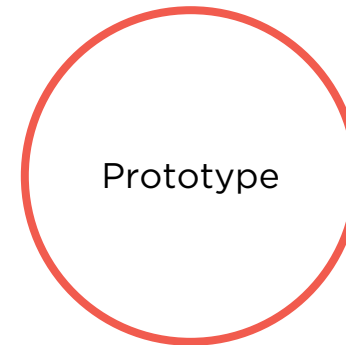
Select  
Consolidate



## THURSDAY

### PROTOTYPE

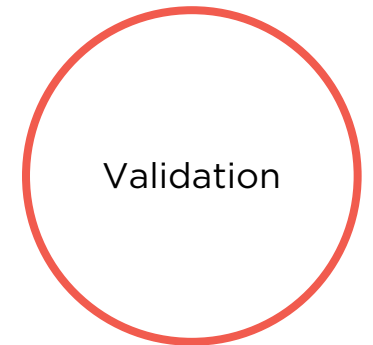
Build

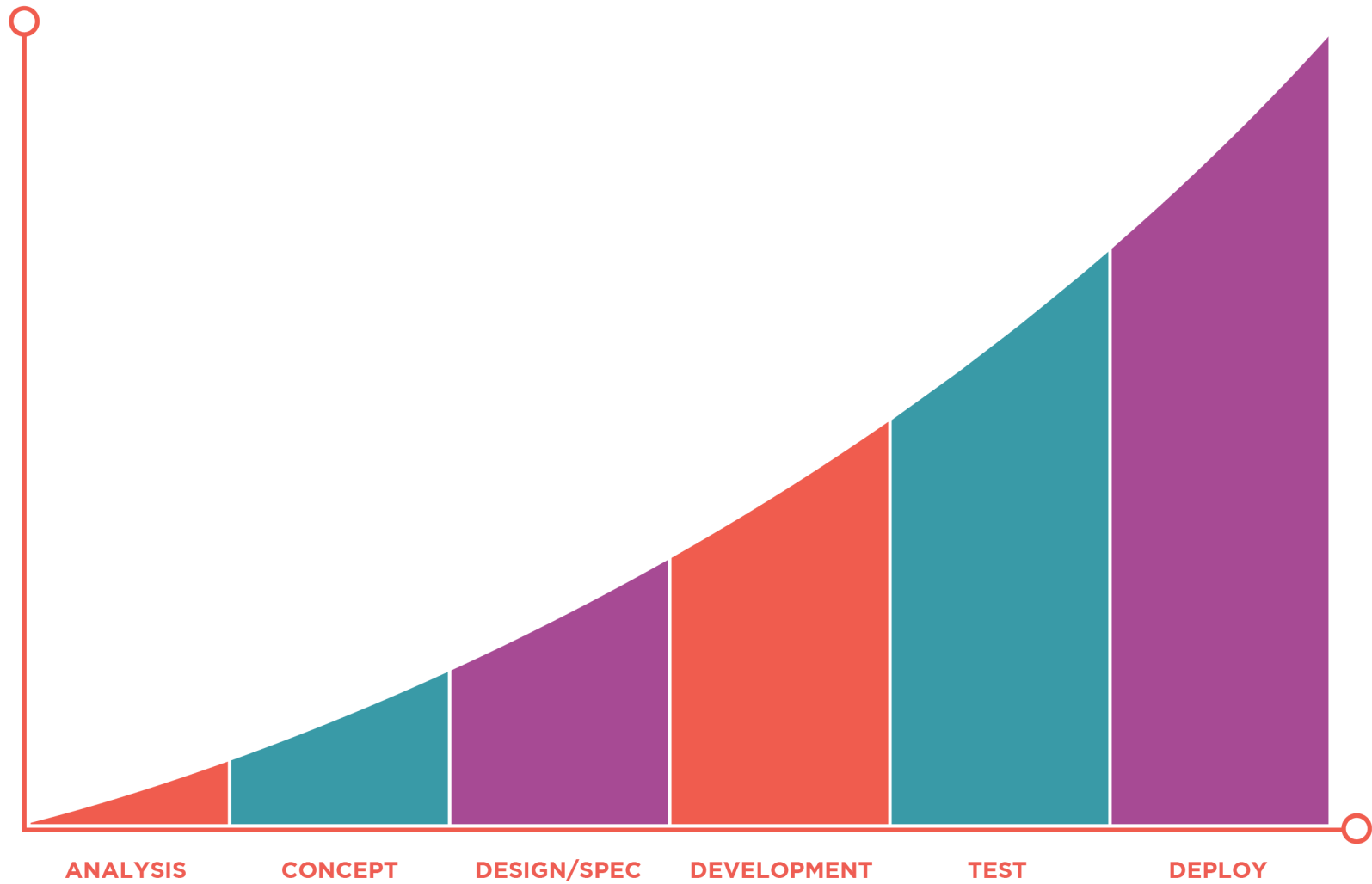


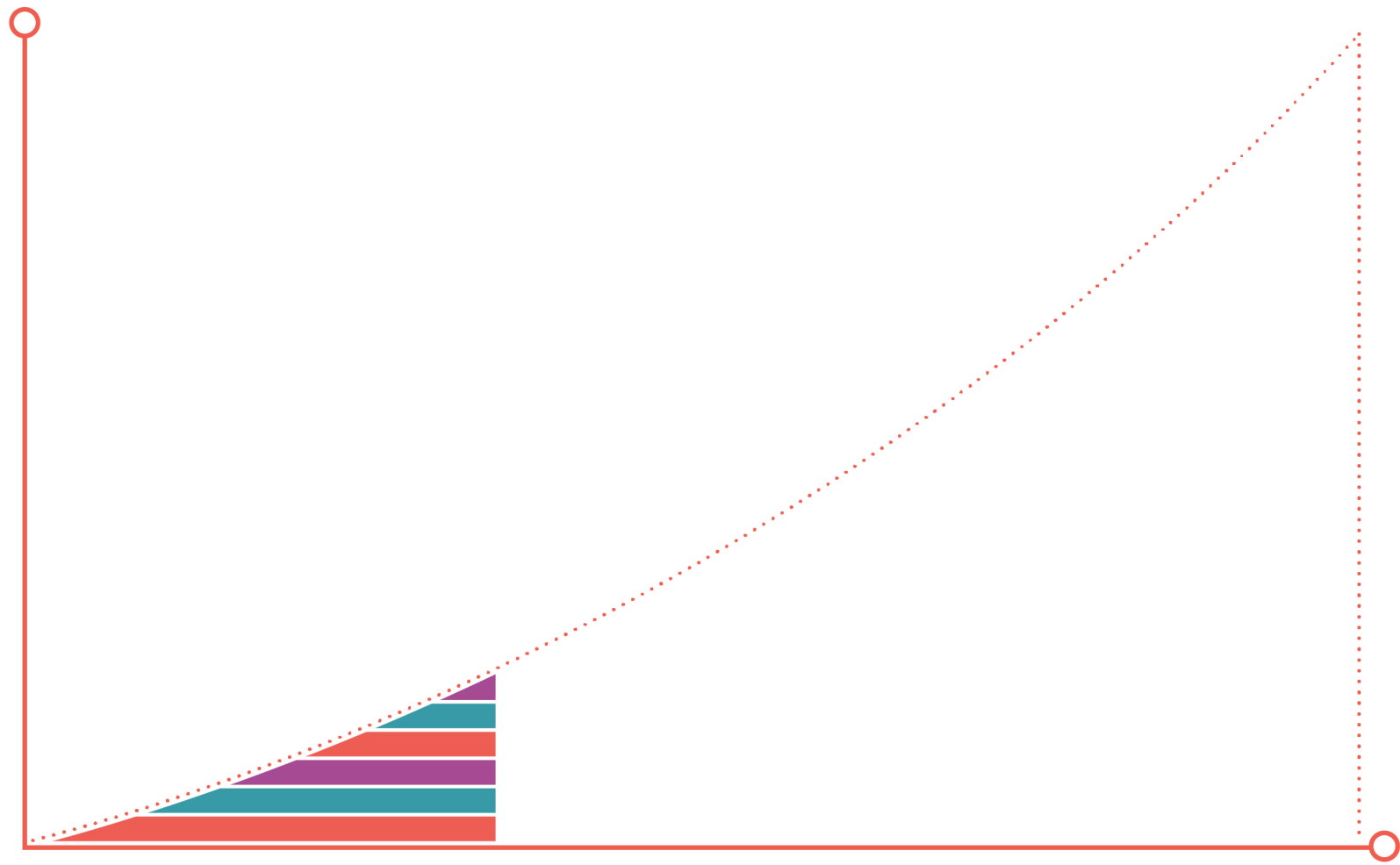
## FRIDAY

### TEST

Try it







# **WRAP UP & TAKE AWAYS**





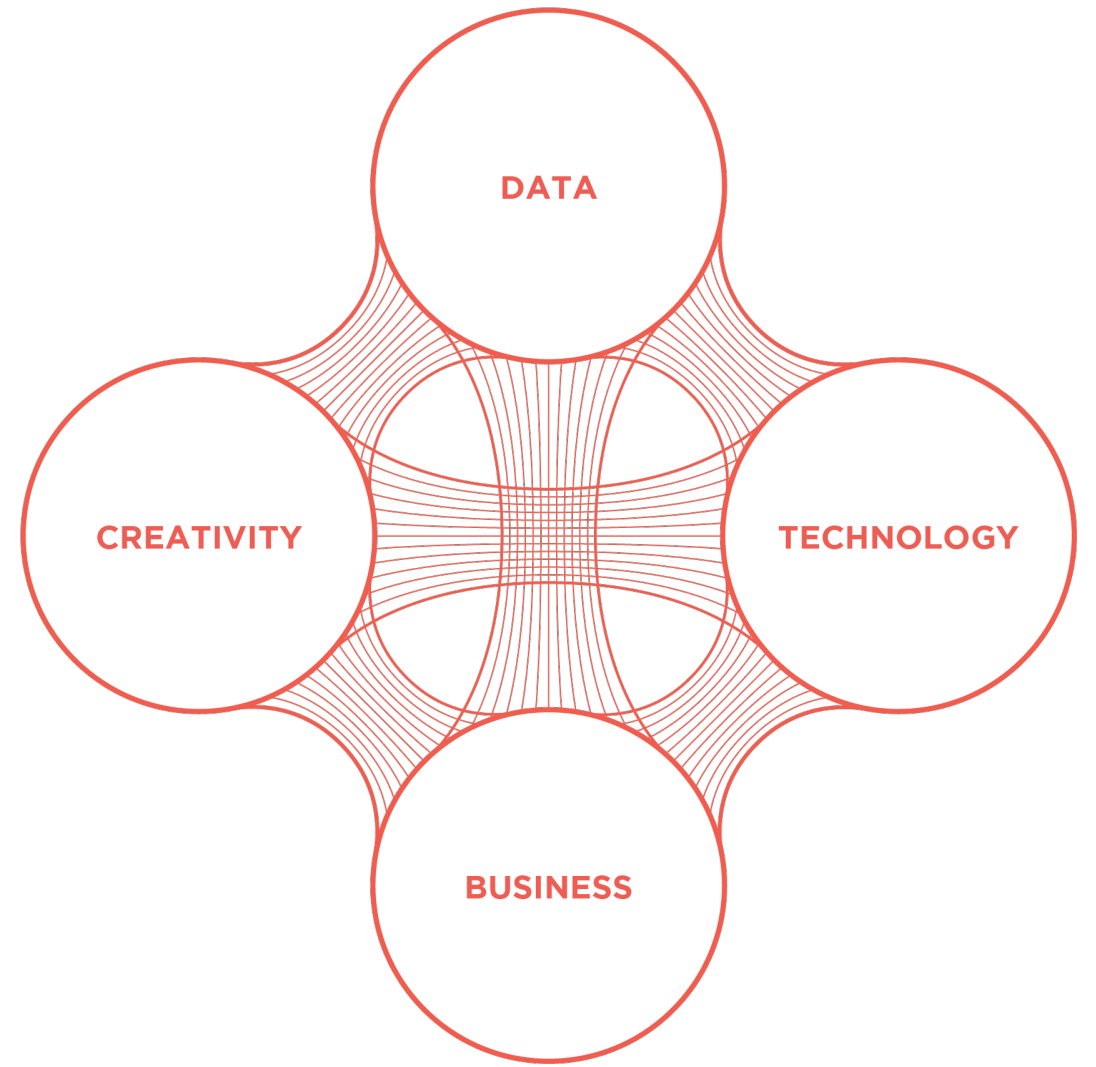
**4 Connect**

**3 Excite**

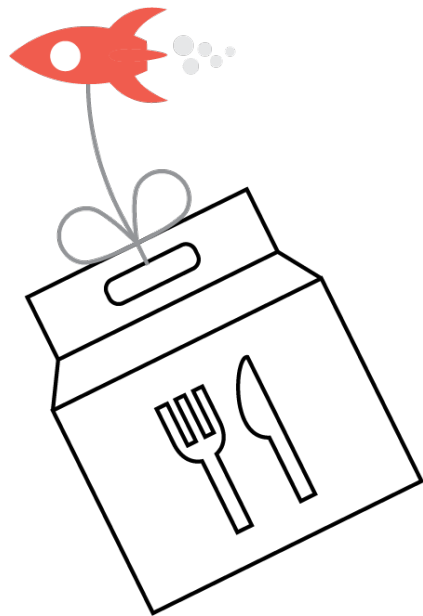
**2 Align**

**1 Ignite**









# **TAKE AWAYS**

IGNITE WITH DESIGN SPRINT  
NOT JUST TECH  
AIM FOR RELEVANCY





## **Pentia A/S**

Zeppelinerhallen  
Islands Brygge 55  
2300 København S

**Mads-Peter Jakobsen**

mpj@pentia.dk

**Hans von Haffner**

hvh@pentia.dk