

LIFE PHILOSOPHY

"Approach life with a positive outlook, believing in the power of optimism to overcome challenges in life"



ERICA KROESE

 [linkedin.com/in/erica-kroese-ham-ccxp](https://www.linkedin.com/in/erica-kroese-ham-ccxp)

 26 mei 1976

 Getrouwd met Edwin

 Kinderen; Kibo (14), Finn (12), Philène (6)

HARD SKILLS

- Leadership
- Customer Experience
- Digital Marketing Strategie
- Insights & data
- Design Thinking
- Agile way of working
- Key note speaker
- Programma Management

SOFT SKILLS

- Strategisch denker
- Verbinder
- Goede luisteraar
- Can do mentaliteit
- Leergierig
- Motiverend
- Resultaatgericht

WERKERVARING 2005 – 2023

Interim CX, Data & Insights, Business Development

Owner CX Interim Workx (Mei 2023 – heden)

CX Consultant / CX Strateeg a.i.

Achmea / Zilveren Kruis NV (oktober 2024 – heden)

- Visie meten op klantbeleving
- Allignment bedrijfstrategie, Merk en CX strategie naar 1 verhaal
- Advies CX jaarplan 2025

Programma Lead 9+ CX Programma a.i.

ESSENT NV (april – november 2024)

- Cross BU executie van 9+ CX programma
- Programma KPI's; move the rNPS needle (gap to competition)+ 8, JNPS core journeys. E-NPS: perception of customer centricity +15%
- 4 werkstroom Leads; CX Strategy, Delivery, Engagement en Accelerate
- Geleverd; Ideal state Klant/merkbeleving, Verbeterde NPS Performance Dialoog en governance, CX Toolbox en CX Engagement jaar 'kalender' mix van (mini) events en klanthoud op grotere interne communicatiemomenten

Cluster Lead Strategic CX / Digital - Customer Insights a.i.

ESSENT NV (mei 2023 – april 2024)

- Lead van 7 FTE - NPS Consultants, App/ Web / Login / Voice Analisten
- Uitfasering Medailla -> E.ON / Essent brede transitie naar Qualtrics
- Set up targetsetting + stakeholdermanagement Core Journeys 2024

Sabbatical: juli 2022 – mei 2023: Quality-time gezin, opleiding, start CX Interim Workx

Lead Customer & Digital Experience

ABN AMRO Bank NV (december 2018 – juli 2022)

- NPS meethuis (KPI framework) incl drivermodel gebouwd met CX, Onderzoek- en Dataspecialisten. Integratie met strategie en MT KPI framework & reporting structuur gerealiseerd. Doorvertaald op tactisch en operationeel niveau
- CX Life cycle model ABN AMRO ontwikkeld en geïmplementeerd als '1 taal' bankbreed voor opzetten Customer Journey Management
- Schaalbaar Customer Journey KPI framework, performance cycles & organisatie gebouwd. Geïmplementeerd bij business teams Beleggen en Hypotheken ea. Juli 2022; 12 Customer Journeys en performance teams live.
- In-house Design Thinking methodiek ontwikkeld. Organisatie geschaald van 12 naar 36 Discovery en Design sprints per kwartaal in 18 maanden.
- Keynote speaker:
 - MIE 2020: 'een CX insights framework voor datagedreven klantimpact'
 - Post NL, strategie dagen 2022: "NPS story ABN AMRO 2015 – 2022"

Head of Customer & Market Insights

ABN AMRO Bank NV (juni 2015 – december 2018)

- Operationele aansturing van bankbreed onderzoeksteam, 8 FTE
- Verantwoordelijk voor bankbrede transitie van KTV-meting naar NPS-meting incl opzet vragenlijsten, rapportage structuur, interne communicatie (nieuwsbrief, TED talks, rapportage etc), adviesrol bankbrede targetsetting NPS en publicatie voorbereiding jaarverslag
- Bouw, design en implementatie van Customer Insights Engine; intern digitaal platform voor ontsluiten van klantinzichten en dashboards voor bankbreed begrijpen van 'stem van de klant'. 1 jaar na live; 2500 actieve gebruikers.
- Herinrichting onderzoeksmethodieken passend bij Agile Way of working, oa opzet eerste focus community; 500 klanten
- Keynote speaker: Customer & Digital Experience summit 2018, (Wenen): "How to build a Customer Insights Engine; learnings"

BEKEND MET (CX) TOOLING

- Medailla
- Qualtrics
- Selligent
- Taelium
- TheyDo
- Milky Map
- Adobe
- Google

Head of Consumer Marketing Team

ABN AMRO Bank NV (juli 2012 - juni 2015)

- Operationele aansturing van multi discipline Agile Marketing Team, 12 FTE
- Verantwoordelijk voor Marketing en commerciële doorontwikkeling met behoud van hoge KTV voor segment International Clients en Collectieve regelingen, incl contract onderhandeling

Senior Marketing Professional

ABN AMRO Bank NV (oktober 2008 - juli 2012)

- Marketing verantwoordelijk voor segment Preferred Banking en Medici & Vrije Beroepen
- Relatie verantwoordelijk incl contract onderhandeling voor strategische samenwerkingpartners ABN AMRO voor Medische segment
- mbt Onderdeel integratieteam Fortis - ABN AMRO (11 mnd)

Manager Preferred Banking

ABN AMRO Bank NV, Lisse (mei 2005 - september 2008)

- Relatie verantwoordelijk voor 'Preferred Banking' klanten Bollenstreek ca 10.000 klanten
- Leidinggevende van 5 Accountmanagers, 3 Commercieel Medewerkers, 3 Administratief medewerkers

RELEVANTE OPLEIDINGEN & CERTIFICATEN

2023: Digital Marketing Strategie & Leiderschap, Post WO
Beeckestijn Business school

2022: DARE innovation methodology, in-company ABN AMRO

2022: Platform Design, Boundaryless

2021: Behavioral Design, SUE Academy

2020: Customer Journey / Design Thinking, in-company ABN AMRO

2019: Certified Customer Experience Professional, CXPA

2017: Scrum Master, Scrum.org

2017: Storytelling, Nobbe Mieras

2010: NIMA-C, SRM

OVERIG

TALEN: Nederlands, Engels vloeiend

HOBBY's: hardlopen, tennis, koken, reizen