

Wat is Omnichannel?

Na multichannel en crosschannel, is omnichannel de nieuwste 'channel' variant.

Omnichannel stelt de klant centraal

Waar het bij multichannel en crosschannel vooral om het gebruik van de kanalen gaat, draait het bij omnichannel voornamelijk om de **merkbeleving** die de klant ervaart. De klant komt via verschillende contactmomenten in aanraking met een merk.

Omnichannel zorgt ervoor dat dit, ongeacht het kanaal, een afgestemde en naadloze ervaring is. Dit betekent dat uitstraling, content en beleving altijd en overal gelijk zijn. Omnichannel gaat namelijk verder dan de deuren van een winkel of de virtuele omgeving van een webshop.

Meer weten over omnichannel?

Wilt u meer weten over dit thema? Bent u benieuwd naar de mogelijkheden voor uw organisatie? Plan dan een afspraak met [één van onze experts](#) en ontdek wat ConsumerView voor u kan betekenen.