

# PLATFORM VOOR KLANTGERICHT ONDERNEMEN

CRM ASSOCIATION NL

Loyalty Management Netherlands  
Auke Sijsma, 9 mei 2019



9 mei

# Agenda

Komende 30 minuten

1. Context
2. Klant beter begrijpen – voorspellen van gedrag
  - I. Miles&Me
  - II. CRM voor de makers





## Air Miles facts & figures

- Ca. 3.500.000 actieve deelnemers;
- 67% opt-in
- Since 1994
- 6 uitgifte partners
- 35% wisselt jaarlijks 1 of meerdere keren in
- 2018 special year; > 10 billion AM's redeemed





Zoeken...

Zoek 

[INLOGGEN](#)

- 1** Kies jouw saldo
- 2 Kies jouw categorie
- 3 Kies jouw aanbieding

# Wat ga jij met jouw Air Miles doen?

Start met inwisselen!

**Saldo checker**

[CHECK SALDO](#)

Check je saldo en kies hieronder binnen welke Air Miles saldoklasse jij aanbiedingen wilt zien.

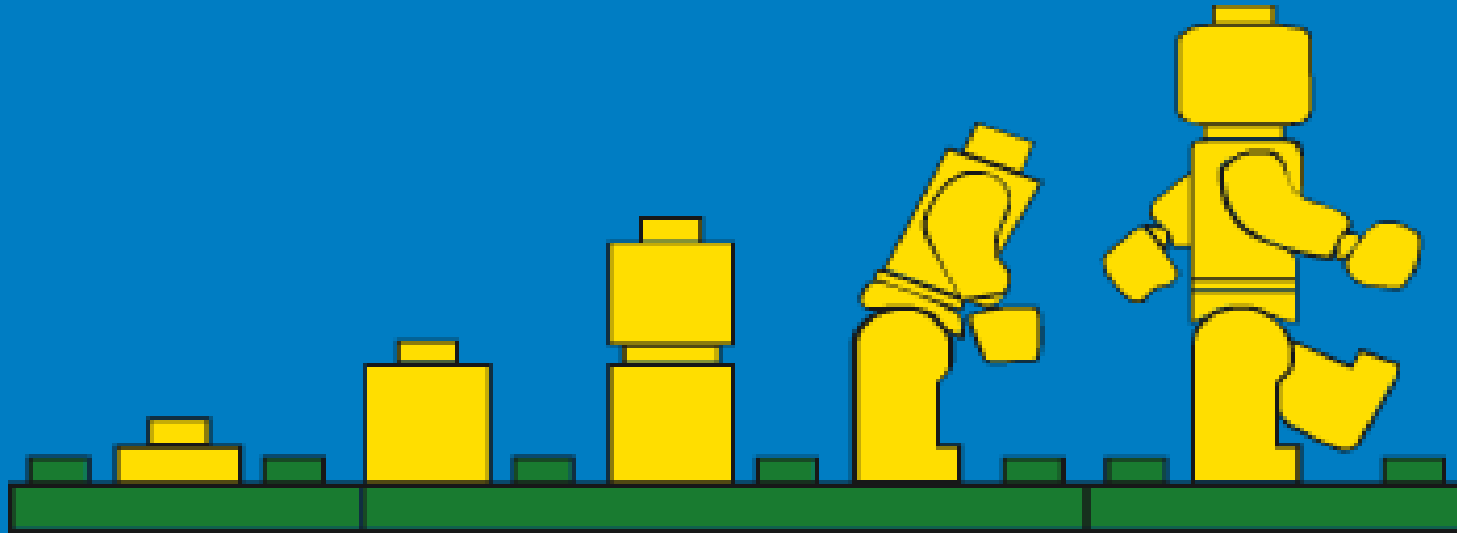


Air Miles

# 40+ inwisselpartners



# Klant gericht werken & evolutie van analytics



Klassieke BI



Data discovery analysis



Predictive analytics



Machine learning

Wat is er gebeurd?

Waarom is het gebeurd?

Wat gaat er gebeuren?

Help me de juiste vraag te stellen!

# Shell

# EXTRA VOORDEEL MET MILES & ME





## Loyalty challenge Miles & Me

Ontwikkel Air Miles van een functioneel en passief programma, naar een meer emotioneel en actief programma.

- Klanten spaarder (Bonus Miles) vaak onbewust
- Volume belangrijker dan frequentie
- Shop artikelen waren uitgesloten
- Programma was primair offline (fysieke pas)
- Onvoldoende onderscheidend

## Belangrijke aanpassingen

Directie beloning. Mobile first  
Commitment. Persoonlijk. Urgentie

## Data gedreven innovaties

Voorspel model (volgend bezoek)  
Frequentie van bezoek  
Klant waarde

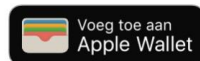
# Air Miles app

Miles & Me

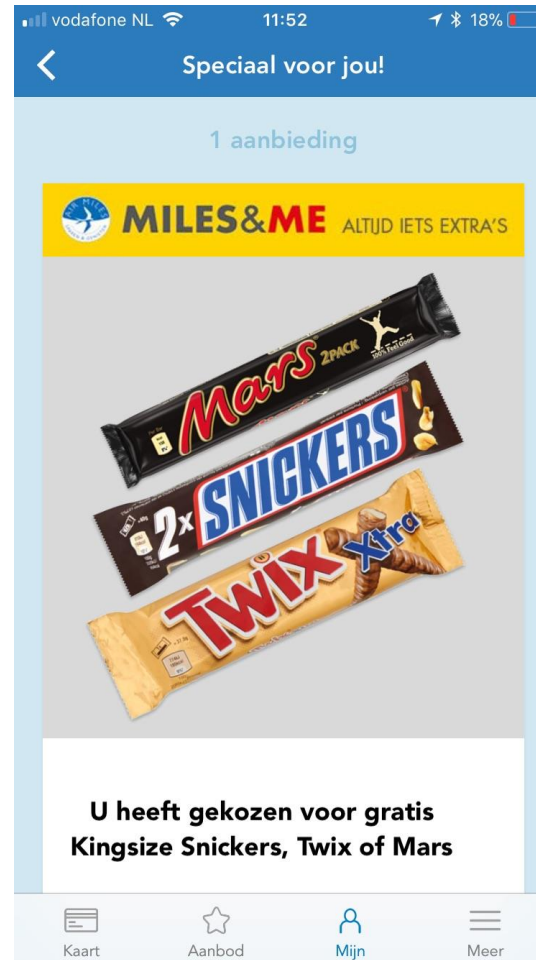
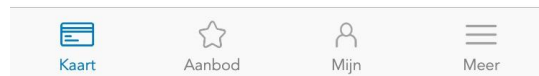


2 6 0 1 4 6 0 6 8 4 4 0 3

KAARTNUMMER: 146068440














VERBERG SALDO



# Shell Motorist app

Miles & Me



-  **Inloggen of aanmelden**  
Uw Shell Account
-  Miles & Me
-  Shell Drive
-  Station Locator
-  Nieuws & Producten
-  Shell My Garage
-  360° Videos
-  Vertel het Shell
-  Badges
-  Mijn Air Miles kaart
-  Instellingen

**MILES & ME**  
Totaal aantal Air Miles: 29953  
Laatste transactie: 13/02/2018

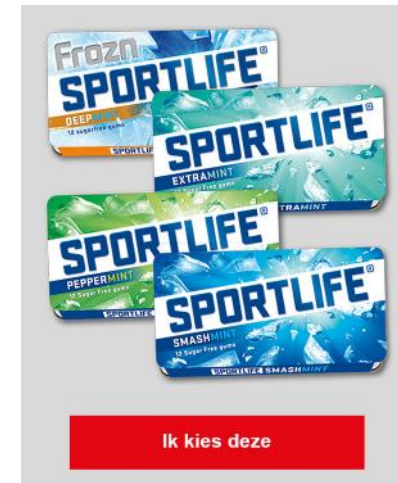
**Air Miles kaartnummer** 2601460684403

MIJN TRANSACTIES & EXTRAATJES

13/02/2018	Shell FuelSave Euro 95	<b>+23</b>	Air Miles
13/02/2018	Shell Air Miles aankoop shop	<b>+4</b>	Air Miles
12/02/2018	Shell Air Miles aankoop shop	<b>+4</b>	Air Miles

**Overzicht**

Persoonlijk. Altijd iets extra's  
Miles & Me



## Urgentie. Beperkte geldigheid

Miles & Me

### Lays Chips 40g, alle varianten

Pak uw Lays Chips 40g zelf uit het schap en ga er mee naar de kassa. Vergeet niet deze aanbieding te benoemen en laat uw Air Miles kaart scannen. U hoeft niks meer af te rekenen!



**Ik kies deze**

### 40 Extra Air Miles

Ontvang 40 Extra Air Miles, of bij Shell V-Power zelfs 80 Extra Air Miles, boven op de Air Miles die u al per tankbeurt krijgt.



**Ik kies deze**

# KIES UIT DEZE EXTRA'S

**EN TANK UITERLIJK 23 MEI 2017 BIJ SHELL**

# Experience en cross-coalitie

Miles & Me

 **MILES&ME** ALTijd IETS EXTRA'S

UW SALDO IS: 4321



**WIN EEN  
RONDLEIDING  
DOOR ESSENT**



 **MILES&ME** ALTijd IETS EXTRA'S

UW SALDO IS: \*



**WIN EEN  
WORKSHOP  
ELEKTRICITEIT  
EN MAAK EEN  
DESIGNLAMP**



 **MILES&ME** ALTijd IETS EXTRA'S

Uw saldo is: 39066\*



**BELEEF DE  
UNIEKE FERRARI  
F1 EXPERIENCE**



 **MILES&ME** ALTijd IETS EXTRA'S

UW SALDO IS:



**EXCLUSIEF NAAR  
HET VAN GOGH  
MUSEUM MET  
MILES & ME**



## Resultaten

(2018 tov 2017)

Aantal deelnemers **+30%**

Openrate **+11%**

Getankte liters (doelgroep) **+15%**

# EXTRA VOORDEEL MET MILES & ME





INTRODUCTIE  
CO<sub>2</sub>-NEUTRAAL RIJDEN.

**CO<sub>2</sub>-NEUTRAAL  
RIJDEN.  
NU KAN HET.**



**GO WELL**




Shell is a registered trademark of Shell Global Limited.



Loyalty is not the program  
Loyalty is the result

# Praxis

A woman with blonde hair in a bun, wearing a white t-shirt and blue jeans, is sitting on a white drop cloth on a wooden floor. She is holding a paintbrush and looking up at a wall that is being painted bright yellow. There are paint cans and a tray with a roller on the floor next to her.

**CRM voor de makers**  
**Is het mogelijk om de volgende klus te voorspellen?**



## Doelstelling

Via voorspelmodellen en klantinzichten verbeteren en versnellen (loyalty) CRM voor Praxis resulterend in een aantoonbaar toegenomen klantwaarde

**2018 zeer succesvol. Doelstellingen ruimschoots overtroffen.**

## **Focus Praxis CRM 2019**

- Nieuwe categorieën toevoegen
- Verder optimaliseren voorspelmodel
- Inzichten verbreden
- Omnichannel systeem integratie





AIR MILLES  
SPAREN & GENIETEN