



# Marketing Automation

5 gebieden om altijd mee bezig te zijn

MARKETING AUTOMATION

# Mijn achtergrond



## B2C, startend

BENU Apotheek



## B2B, volwassen

NXP Semiconductors



# De 5 gebieden...



Klant



Stack



Begin



Meten



Leren



Klant



Stack



Start



Meten



Leren

## Bedien de klant volgens de regels van AL

- Please AL je klanten
- Stuur ALleen wat werkt
- Wees ALtijd relevant
- Wees op ieder moment overAL aanwezig





het land van

**AL**



# Waar bestaat je klant uit?

## Demografie

Contact  
mogelijkheden

Geografie  
Klant bij BENU X

Apotheek,  
Regio, cluster  
Zorgverzekeraar

Contact profiel



## Activiteiten

- Betrokkenheid?
- KTO?
- Gebruik diensten?
- Amper, weinig, veel?
- Kanaalgebruik?
- Toestemmingen?
- OTC aankopen?
- Contact frequentie?
- OHS?

## Interesses

- Vakantie?
- Aandoeningen?

Activiteiten en interesse profiel

## Zet je klant centraal...

- Start bescheiden, je weet nog niet alles van je klant
- Laat dat niet het probleem van de klant zijn
- Start daarom klein en neutraal met je klant, en bouw aan relevantie
- Bouw vertrouwen op (komt te voet, vertrekt te paard...)
- Bedenk welke data je van je klant zou willen hebben, en onthoud dat dataminimalisatie een basis principe van de AVG is
  - (dit is NIET beperkend... denk in mogelijkheden)
  - Wees transparant!







Klant



Stack



Start



Meten

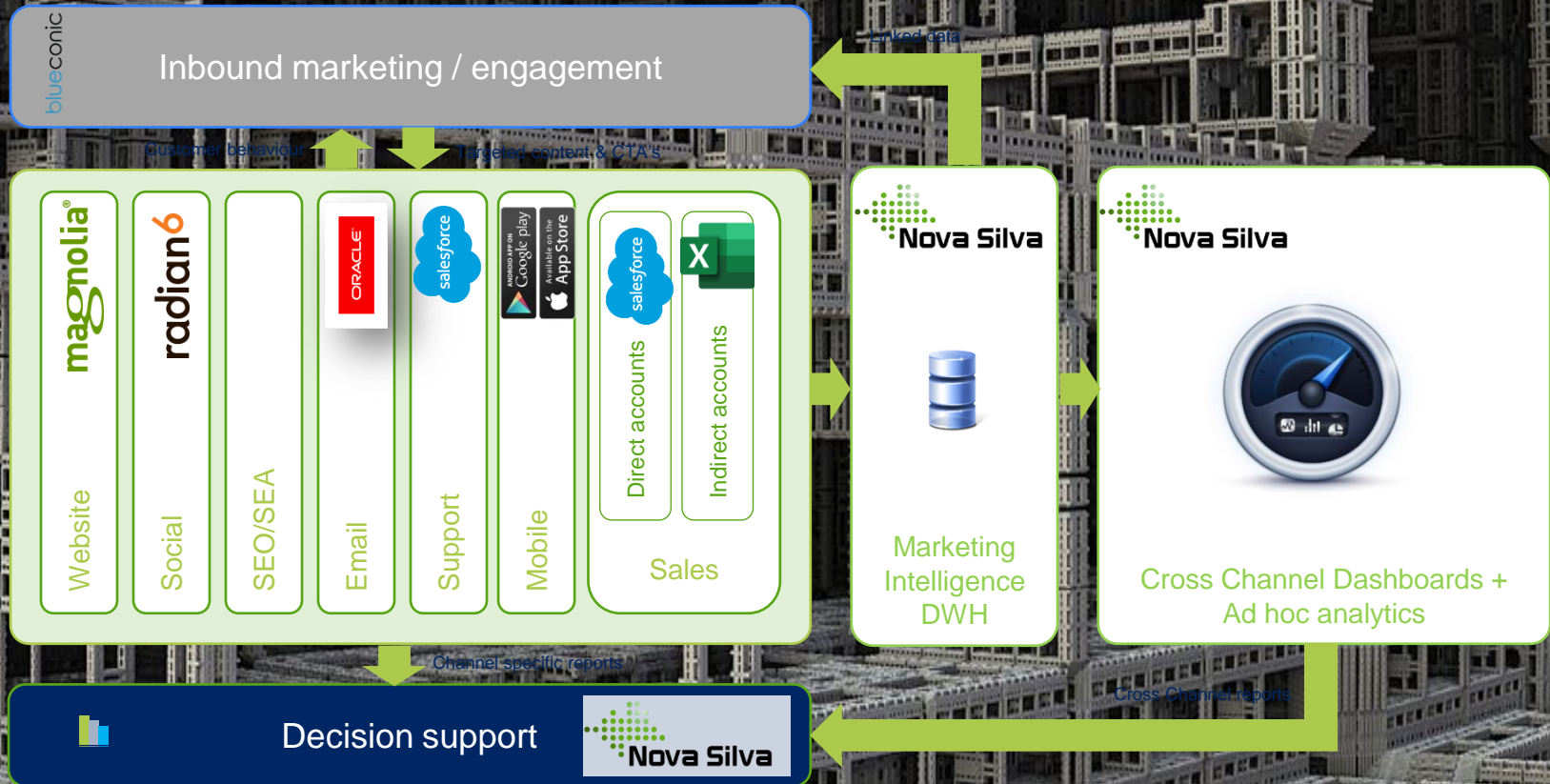


Leren



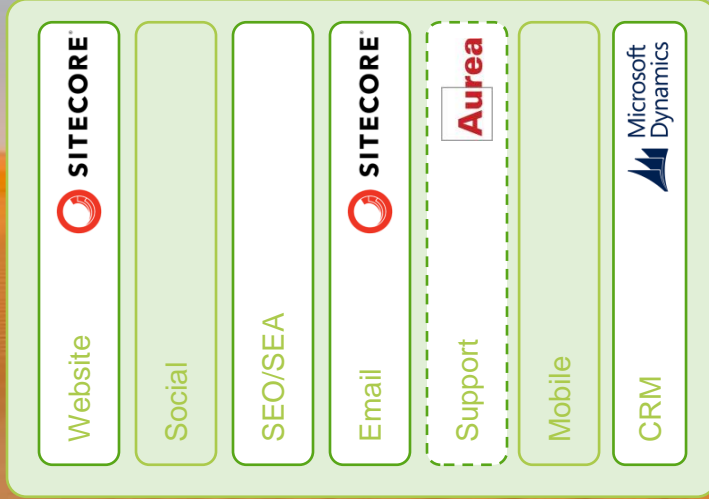



# Waar heb ik mee gewerkt?






# Waar werk ik nu mee?




Website  SITECORE


Social

SEO/SEA

Email  SITECORE

Support  Aurea

Mobile

CRM  Microsoft Dynamics



# VIAE ROMANAE MAIORES

Tabula reticuli

Er is geen 'Best Way'

Er zijn wel veel 'Best Practices'

- Bouw aan je stack stap voor stap
- Kijk in of bouw je partnernetwerk
- Kijk eerst wat je al hebt
- Start klein (ook al heb je een platform met GROTE mogelijkheden)
- Denk aan het statische EN het dynamische profiel



Quattuorviri  
Viarum Curandarum



Misra

Naxos

Pharos

Syene

Arabia

Arabia Sinus

© Sacha Trubetsky MMXXII  
www.sashat.me



Klant



Stack



Start



Meten

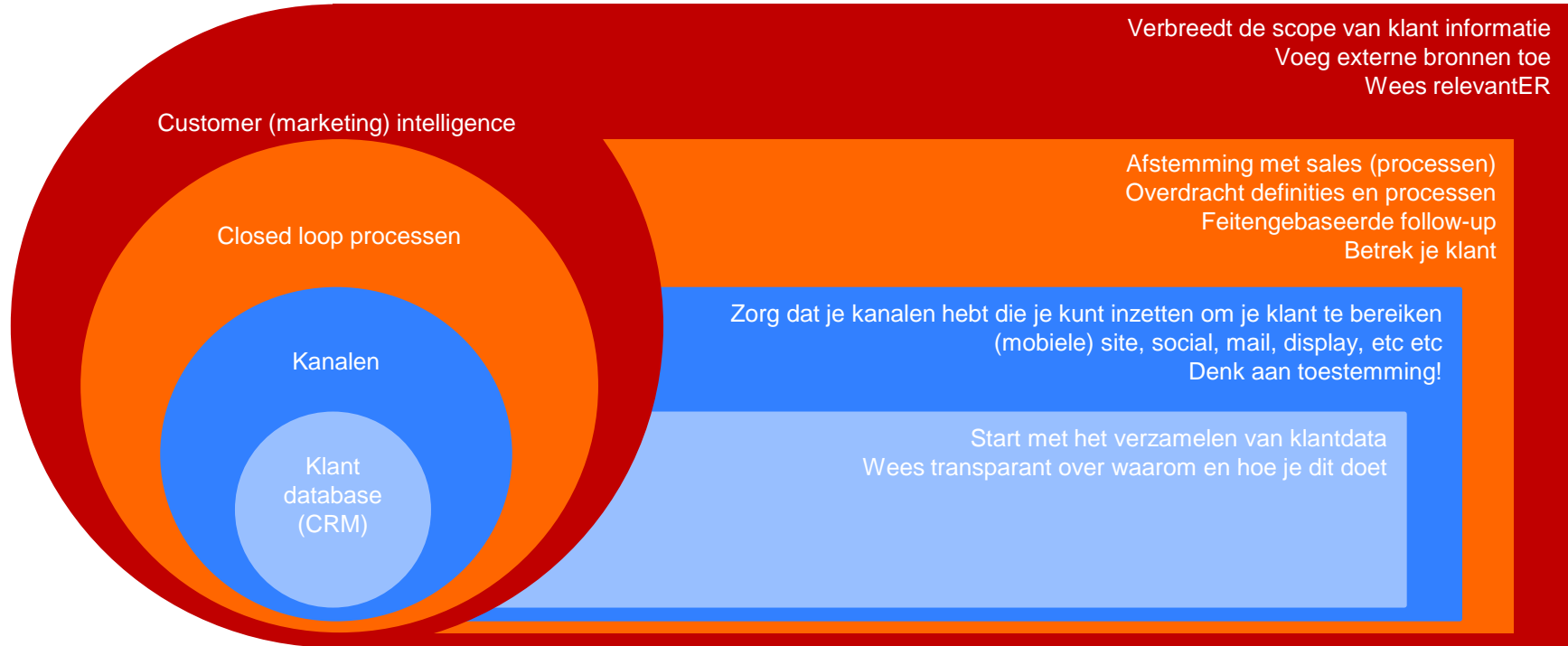


Leren





# Bouw het stap voor stap gestructureerd op



## Zorg voor een aantal basis zaken

- Hoge kwaliteit van je data!!!!
- Connectie met de operatie
- Een toekomstbestendig datamodel
  - Denk daarbij vooral aan de dynamische klantdata, en hoe deze begrijpelijk en inzetbaar blijft
- Snel en veel proberen = snel en veel leren
- Blijf opstarten
- Echter, het belangrijkste...



**Spoor 1**  
**Basis op orde**



Great customer experience doesn't  
“just happen.” It's planned.





Klant



Stack



Start



Meten



Leren

# Metten is weten

- Voorbeeld... Campagne 1 bij BENU Apotheek
- Doelstelling:
  - Verhogen van het aantal klanten dat toestemming geeft om gebruik te maken van de afhaalautomaat
- Doelgroep:
  - Alle klanten van deze specifieke apotheek
- Kanaal:
  - Email bericht (nog nader te bepalen of we een reminder gaan gebruiken)
- Duur campagne:
  - 3 weken (vanwege opknippen doelgroep)
- Rapportage:
  - Handmatig en persoonlijk toegelicht



**BENU** MEDICIJNEN 24/7 OPHAALAUTOMAAT  
Bekijk in browser 24/7 uw medicijnen ophalen

Beste heer Ballering,

U bent klant bij BENU Apotheek Ruyteroord. BENU biedt u meer afhaal mogelijkheden. Graag brengen wij de BENU Afhaalautomaat bij u onder de aandacht.



**ZELFBEDIENING**  
medicijnen afhalen via

**Uw medicijnen ophalen wanneer u dat wilt?**

Uw BENU apotheek heeft een afhaalautomaat en dat biedt voordelen:

- Geen wachttijd in de apotheek;
- 24/7 kunt u uw medicijnen ophalen;
- Gebruik maken van de afhaalautomaat is gratis

[Meld u aan voor de afhaalautomaat](#)

**Wat kunt u verder verwachten?**

U kunt u online maar ook bij de apotheek zelf aanmelden. [Klik hier en vul het formulier in.](#) Na het insluiten ontvangt u een bevestiging van uw apotheker dat u aangemeld bent.

Bij uw eerstvolgende afhaalmoment ontvangt u per mail of per SMS een code (8 cijfers). Met uw code gaat u naar de afhaalautomaat van uw apotheek. Volg de aanwijzingen op het scherm en uw ontvangt uw medicijnen.

Vragen over hoe de automaat werkt? [Klik hier voor de gebruiksvoorwaarden en instructie](#)

Uw apotheksteam staat voor u klaar. Als u vragen heeft, neemt u dan contact op met ons team via 010 4790000

Met vriendelijke groet,  
Bouchra el Bouazzaoui  
BENU Apotheek Ruyteroord

[Disclaimer](#) | [Privacy statement](#) | [Afmelden](#) | [Profiel aanpassen](#)



# Wat gaan we meten??

- Er is GEEN 0-meting mogelijk in hoeveel mensen er nu toestemming hebben gegeven
- Er is GEEN 0-meting over de verwachten conversies (1<sup>e</sup> campagne ooit)
- Is de doelstelling wel de juiste?
- Welke invloed heeft marketing op deze doelstelling?
- Tekenen!



**BENU** MEDICIJNEN  
WALFRANSSELINK  
DELFZORDEN

Bekijk in browser  
24/7 uw medicijnen ophalen

Beste heer Ballering,

U bent klant bij BENU Apotheek Ruyteroord. BENU biedt u meer afhaal mogelijkheden. Graag brengen wij de BENU Afhaalautomaat bij u onder de aandacht.



**ZELFBEDIENING**  
medicijnen afhalen

**Uw medicijnen ophalen wanneer u dat wilt?**

Uw BENU apotheek heeft een afhaalautomaat en dat biedt voordelen:

- Geen wachttijd in de apotheek;
- 24/7 kunt u uw medicijnen ophalen;
- Gebruik maken van de afhaalautomaat is gratis

[Meld u aan voor de afhaalautomaat](#)

**Wat kunt u verder verwachten?**

U kunt u online maar ook bij de apotheek zelf aanmelden. **Klik hier en vul het formulier in.** Na het insluiten ontvangt u een bevestiging van uw apotheker dat u aangemeld bent.

Bij uw eerstvolgende afhaalmoment ontvangt u per mail of per SMS een code (8 cijfers). Met uw code gaat u naar de afhaalautomaat van uw apotheek. Volg de aanwijzingen op het scherm en uw ontvangt uw medicijnen.

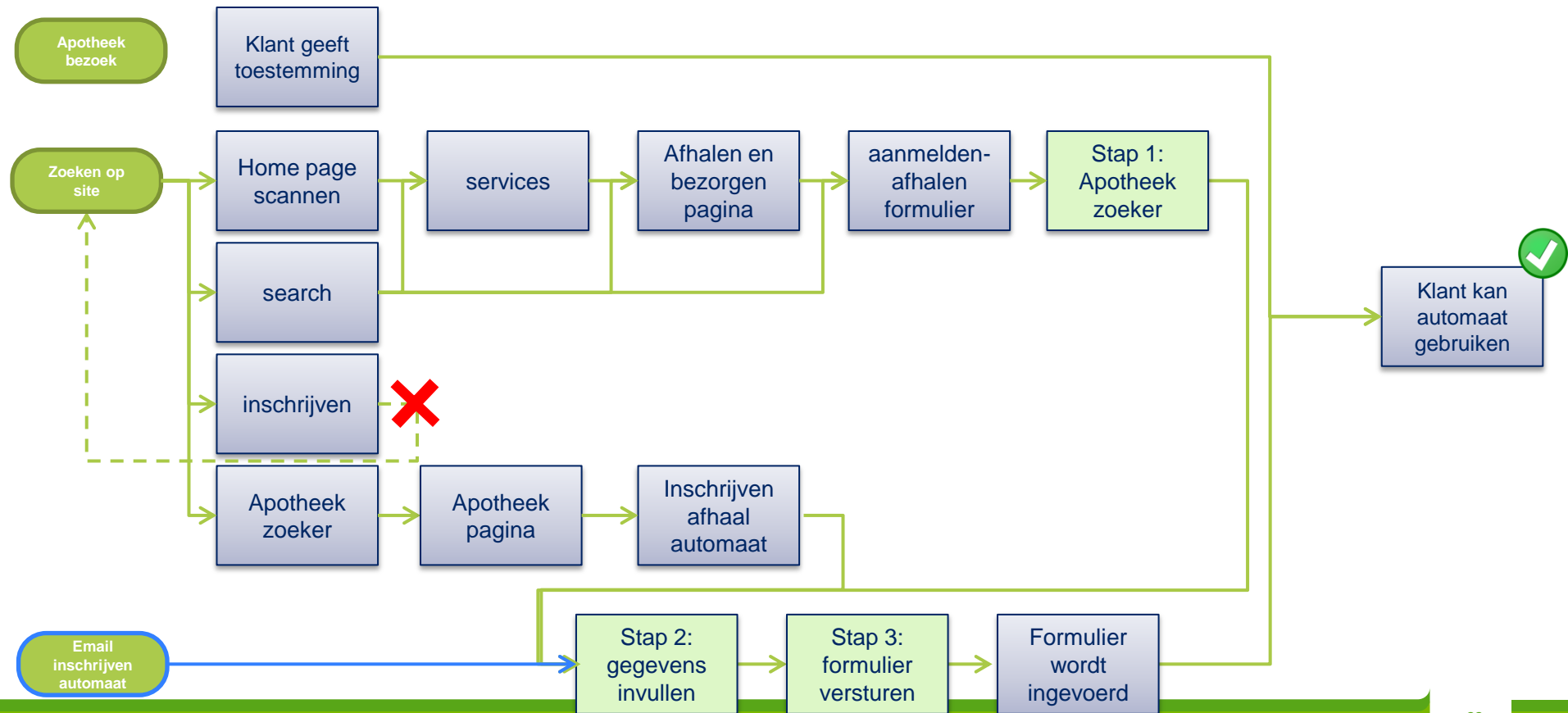
Vragen over hoe de automaat werkt? **Klik hier voor de gebruiksvoorwaarden en instructie**

Uw apotheksteam staat voor u klaar. Als u vragen heeft, neemt u dan contact op met ons team via 010 4790000

Met vriendelijke groet,  
Bouchra el Bouazzaoui  
BENU Apotheek Ruyteroord

[Disclaimer](#) | [Privacy statement](#) | [Afmelden](#) | [Profiel aanpassen](#)

# Afhaal automatisch toestemming geven



# Afhaal automaat toestemming geven







- Wat gaan we hiervan meten (voor de email marketeer):
  - Happy flow:
    - Delivered emails
    - Opened emails
    - CTR
  - Unhappy flow:
    - Unsubscribes
    - Bounces



Email  
inschrijven  
automaat

MT zal hier niet in geïnteresseerd zijn...

Hoe draagt de campagne bij aan bedrijfsdoelstelling? Welke besparing levert het op of hoeveel extra omzet?

Maak deze relatie zoveel als mogelijk meetbaar, kenbaar en deel deze. Dit kan niet zonder de operatie!

# Huidige meetbare resultaten:

<b>TOTAAL</b>	2563	1317	241	51,4%	9,4%	12	0,47%
<b>versie</b>	<b># verstuurd</b>	<b>unieke opens</b>	<b>unieke CTR</b>	<b>open%</b>	<b>CTR%</b>	<b># unsubscribes</b>	<b>%</b>
Batch 1	100	50	9	50,0%	9,0%	0	0,00%
Batch 2	281	143	23	50,9%	8,2%	2	0,71%
Batch 3a+b	570	298	56	52,3%	9,8%	2	0,35%
batch 3c	703	384	74	54,6%	10,5%	3	0,43%
batch 4	909	442	79	48,6%	8,7%	5	0,55%

Verder denkend in het proces:

Operations: ±185 inschrijvingen

Operations: +xx% verhoging vulgraad afhaalautomaat (=tijdsbesparing!)

MT: xx% tijdsbesparing → xx meer medicijnscans á xx €

MT: klant tevredenheid ↑ (24/7 ophalen=flexibiliteit)

Wees bewust van je meetniveau en doelgroep

- **Extern: (Creatief / technisch) bureau**
  - **Marketing professionals**
  - **Marketing management**
    - **Operations**
    - **Management team**

**En meet over de hele keten heen, ook wat je niet direct beïnvloedt!**



# Nooit te oud om te...



Klant



Stack



Start



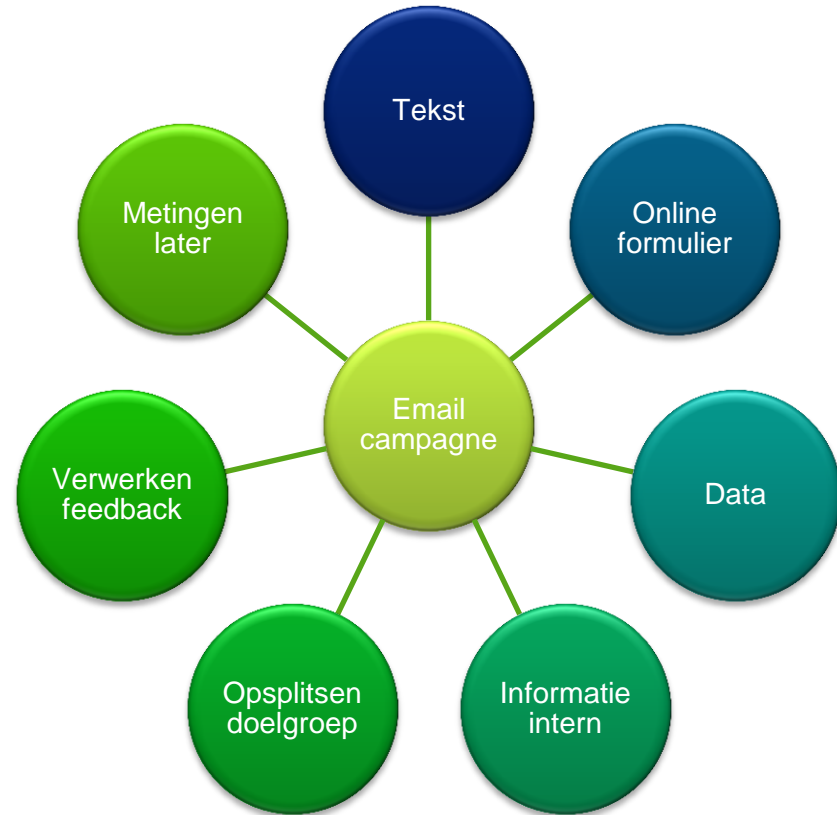
Meten



Leren

# Leren

- Als we niet beter worden, worden we slechter
- Alle mogelijke aspecten, ook indirecte effecten
- Hou het niet voor jezelf, doe het met alle betrokkenen
- Op basis hiervan: stel je best practices op!



A wooden signpost with a horizontal sign. The sign is split by a vertical wooden post. The left side of the sign is labeled 'OLD HABITS' and the right side is labeled 'CHANGE'. The background is a bright blue sky with light clouds.

**Show of hands:**

**Wie gebruikt Marketing Automation**

**Wie heeft er in het laatste half jaar niets veranderd aan je marketing automation (Platform, Proces, Content)?**



# Blijf groeien op alle 5 gebieden!



Klant



Stack



Begin



Meten



Leren

Take your customer  
on the journey and  
ENJOY it!





<http://www.linkedin.com/in/alexballering>