

Marketing Automation

25 juni 2019 - PvKO



Rabobank

*Growing
a better world
together.*



Coen Wiers
Sr. Product Manager Relevance

+31 6 422 96 844

Coen.wiers@Rabobank.nl

<https://www.linkedin.com/in/coenwiers>



Rabobank

Rabobank

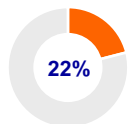
8,5 miljoen klanten



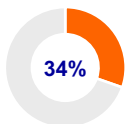
7,3 miljoen Nederlandse klanten

1,2 miljoen internationale klanten

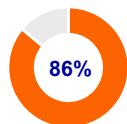
Marktaandelen



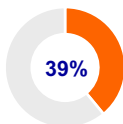
Hypotheken



Sparen



Leningen in
food en agri



Leningen in
industrie en services





Rabobank

*You're not behind your competitors; you're behind
your **customers** — behind their **expectations**.*

Brendan Witcher, VP, Principal Analyst at Forrester

Verwachtingen? Verschillen per merk



Rabobank



cool
blue

alles voor een glimlach®

BEVESTIGING.

Voelt goed.

Beste Ludo Voorn,

Bedankt voor je bestelling met [ordernummer 30741416](#). In deze mail lees je wat je kunt verwachten voor de levering. Leun daarna lekker achterover en geniet van de voorpret!

Zodra je bestelling verzonden is, krijg je een verzendbevestiging met daarin je factuur.

Bezorgdag

Zaterdag 4 augustus 2018

De Track & Trace-link vind je in de verzendbevestiging.

► [Bekijk je bestelstatus](#)



cool
blue

alles voor een glimlach®



Voor **23.59 uur** besteld, morgen **gratis** bezorgd



Gratis retourneren

Hoi Ludo,

Wordt je oude laptop traag of is hij eigenlijk best zwaar? Dan is het misschien tijd voor een nieuwe.

► [5 redenen voor een nieuwe laptop](#)

Nieuwe laptops zijn gebruiksvriendelijker, sneller en lichter. De batterij gaat ook een stuk langer mee.

Met een glimlach,
Coolblue



LAPTOPS.

Er mag geklapt worden.

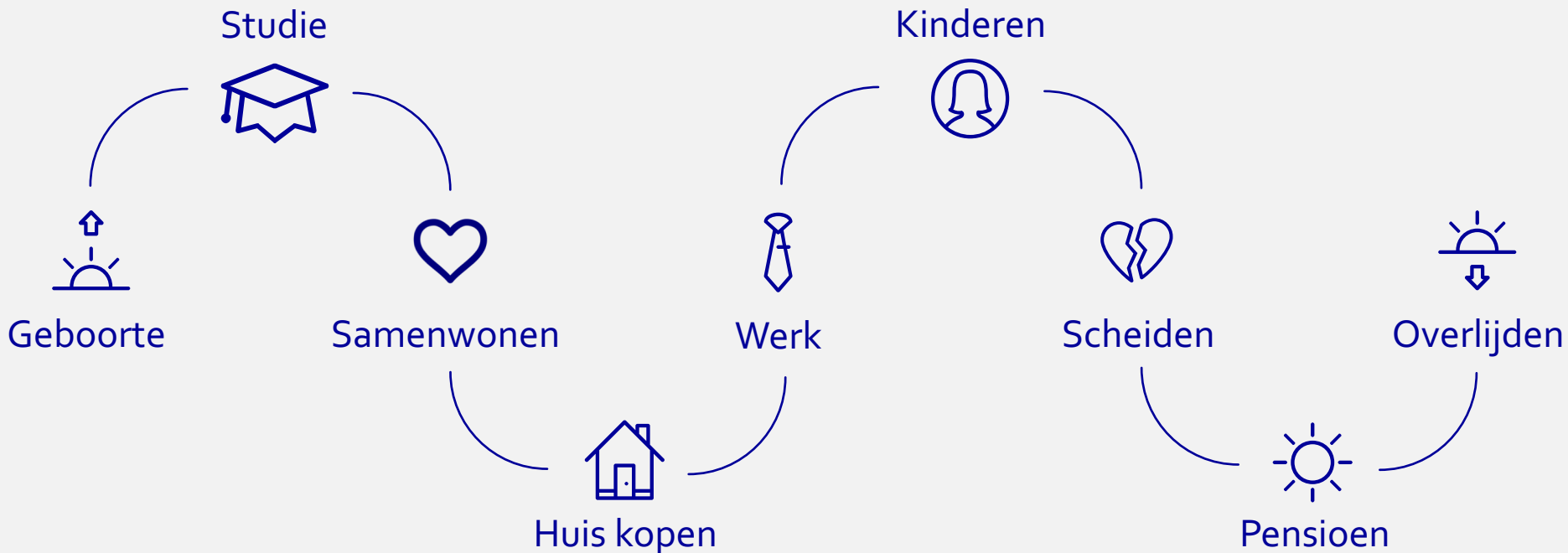


Wat zijn de verwachtingen bij een bank?



Wanneer heb je een bank echt nodig?

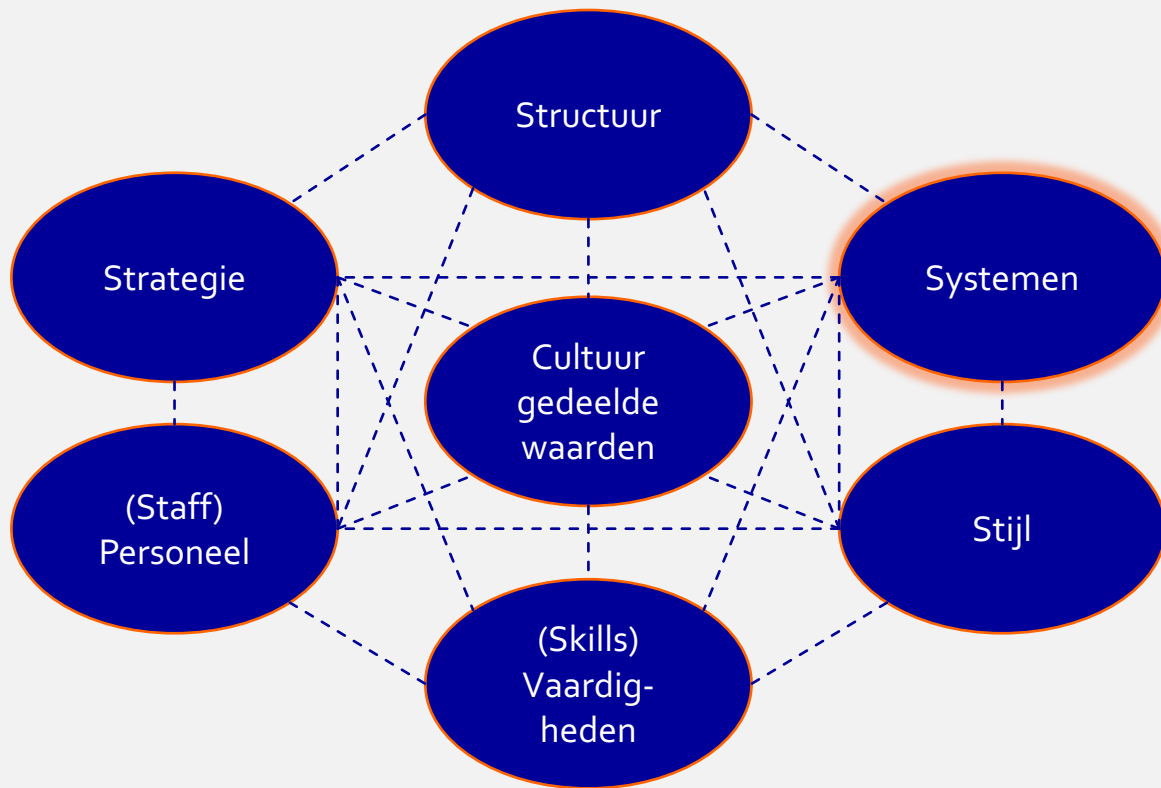
Bij grote levensmomenten en dagelijks gebruik



Marketing (automation) transitie



Rabobank



McKinsey 7s Model

Strategie: Digitaal dichtbij

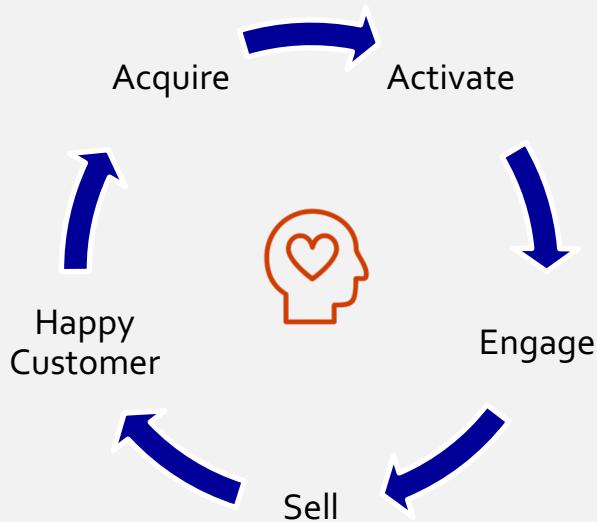


Klanten

 Digitale interactie

 Relevante interactie

 Actief op meerdere kanalen



Rabobank

 Afvangen en analyseren van data

 Real-time Decisioning

 Omni-Channel aanwezig



Rabobank

Structuur volgt strategie

Tribe



Product
Owner

Product
Owner

Product
Owner

Product
Owner



Chapter



Chapter



Guild
lead

Tribe



Product
Owner

Product
Owner

Product
Owner

Product
Owner



Chapter



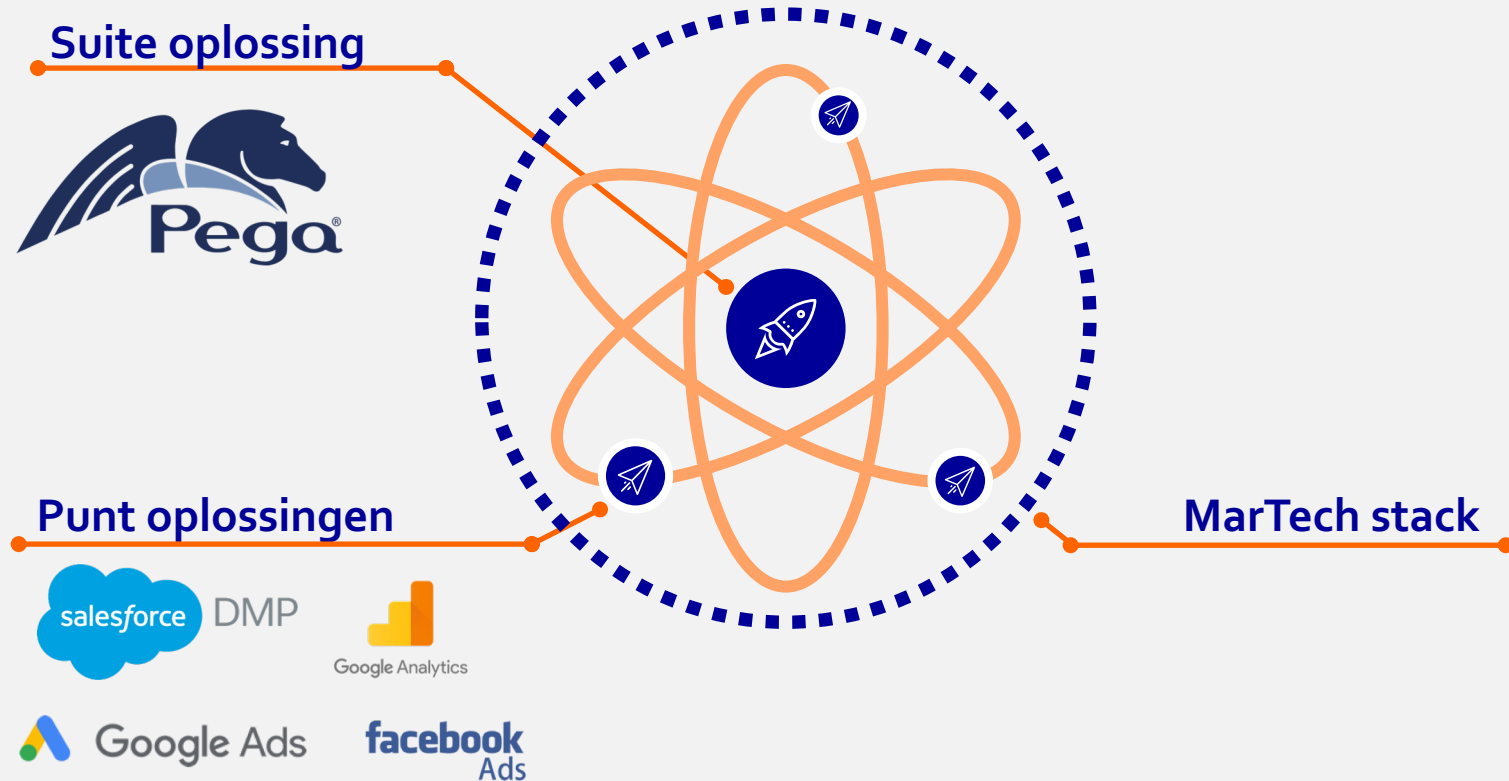
Chapter



Chapter
lead

Guild

Systemen: "Best of breed"



Voldoen aan de verwachting?




The desktop view of the Rabobank website features a navigation bar with the Rabobank logo, menu items for 'Particulieren', 'Private Banking', and 'Bedrijven', and utility links for 'Zoeken', 'Uitloggen', and 'Klant worden'. The main content area includes a large image of a family on a sofa and a blue call-to-action box with the text 'Op zoek naar meer leefgemak' and 'Hoe regel je ruimte voor je gezin op jouw voorwaarden?'. Below this is an orange button that says 'Plan een gratis oriëntatie'.

Waarmee kunnen we je helpen?

 Betalen

 Verzekeren

 Hypotheek

The funda.nl website tablet view shows a search interface with a navigation bar, a search bar, and a list of search filters. The main content area features a large image of a house and the text 'Na je werk nog even in de avondzon'. Below the image are buttons for 'Woning in beeld' and 'Alles over wonen'.

The mobile app overview screen displays a navigation bar with 'Mijn overzicht' and a refresh icon. Below the navigation bar are two main sections: 'Overboeken' and 'Betaalverzoek'. A notification banner indicates that the user has not yet taken out travel insurance. Below this is a list of accounts with their respective balances and details.

Account	Balance
BoodschappenRekening S. Heeremans NL01 RABO 0123 4567 43 Bestedingsruimte € 578,56	€ 478,56
RaboDirect Rekening S. Heeremans NL01 RABO 0123 4567 83 Bestedingsruimte € 2.087,56	€ 1.987,56
Totaal	€ 1.987,56

The bottom navigation bar includes icons for 'Overzicht', 'Zelf regelen', 'Contact', and 'Meer'.

Voorspelmodellen



A B D % * 8 L ^ F W 2 3 + # @



A L @ + + 7 M + G 9 1 7 ! " £



A P J (* M 6 M + F 1 9 6 E R T



A B T % & 5 M ^ G ! 2 @ P # 9



A X D O * 4 M E F W 4 5 @ & T

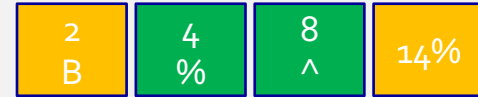


A B > % £ 3 N ^ P @ 2 E K L J



V B ? N \$ 2 P Z K ? \$ % 6 ^ @

Model outcome



Adaptieve modellen – A.I.



Rabobank



ABD%*8L^FW23+#@ 

1 A	2 B	3 D	4 %	5 *	6 8	7 L	8 ^	9 F	10 W	11 2	12 3	13 +	14 #	15 @
--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	---------	---------	---------	---------	---------



AL@++7M+G917!"£

1 A	2 B	3 D	4 %	5 *	6 8	7 L	8 ^	9 F	10 W	11 2	12 3	13 +	14 #	15 @
--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	---------	---------	---------	---------	---------



APJ(*M6M+F196ERT

1 A	2 B	3 D	4 %	5 *	6 8	7 L	8 ^	9 F	10 W	11 2	12 3	13 +	14 #	15 @
--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	---------	---------	---------	---------	---------



ABT%&5M^G!2@P#9 

1 A	2 B	3 D	4 %	5 *	6 8	7 L	8 ^	9 F	10 W	11 2	12 3	13 +	14 #	15 @
--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	---------	---------	---------	---------	---------



AXDO*4MEFW45@&T

1 A	2 B	3 D	4 %	5 *	6 8	7 L	8 ^	9 F	10 W	11 2	12 3	13 +	14 #	15 @
--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	---------	---------	---------	---------	---------



AB>%£3N^P@2EKLJ 

1 A	2 B	3 D	4 %	5 *	6 8	7 L	8 ^	9 F	10 W	11 2	12 3	13 +	14 #	15 @
--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	---------	---------	---------	---------	---------



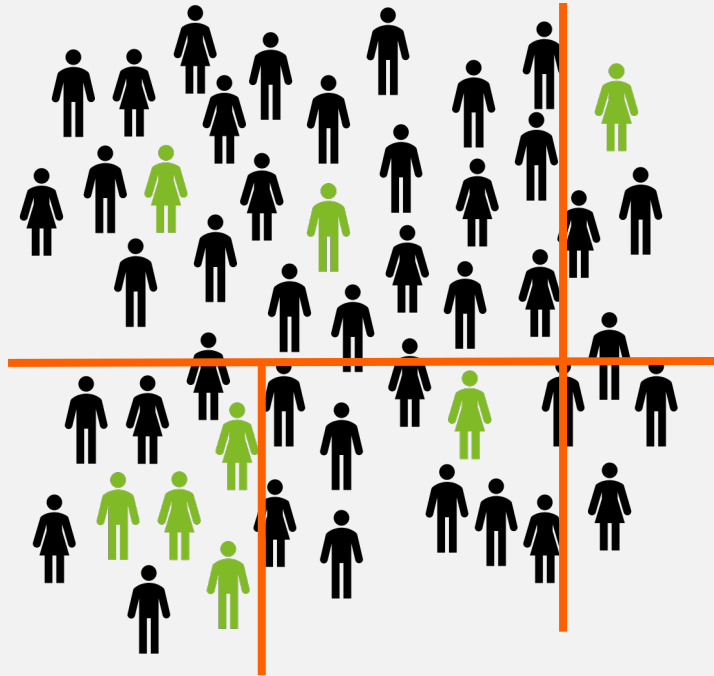
VB?N\$2PZK?\$%6^@

1 A	2 B	3 D	4 %	5 *	6 8	7 L	8 ^	9 F	10 W	11 2	12 3	13 +	14 #	15 @
--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	---------	---------	---------	---------	---------

Stijl: P&L sturing naar CVM



Rabobank



- | 8 van de 50 – 16%
- | 1ste: 7 van de 44 – 16%
- | 2de: 5 van de 16 – 31%
- | 3de: 4 van de 8 – 50%!

Uitdaging: overzicht bewaren



Rabobank

>500
Offers

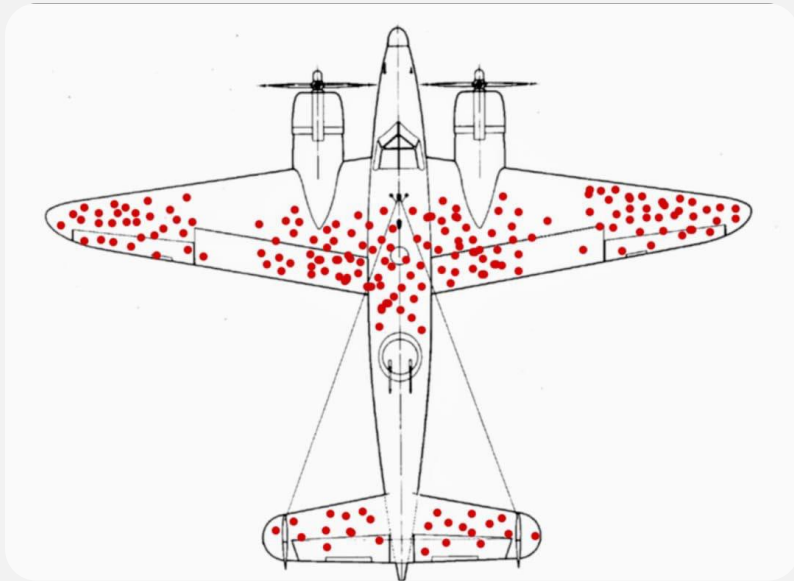
KBC waarschuwt voor phishingmail die gratis autoverzekering aanbiedt

kv | 21 december 2018 | 21u04 | Bron: Belga



Verschillende klanten van KBC, maar ook niet-klanten, kregen vandaag een mail waarin de bank-verzekeraar hen een “gratis verzekering” aanbiedt. Het gaat echter om een geval van phishing, waarschuwt KBC-woordvoester Viviane Huybrecht.

Uitdaging: adaptieve modellen



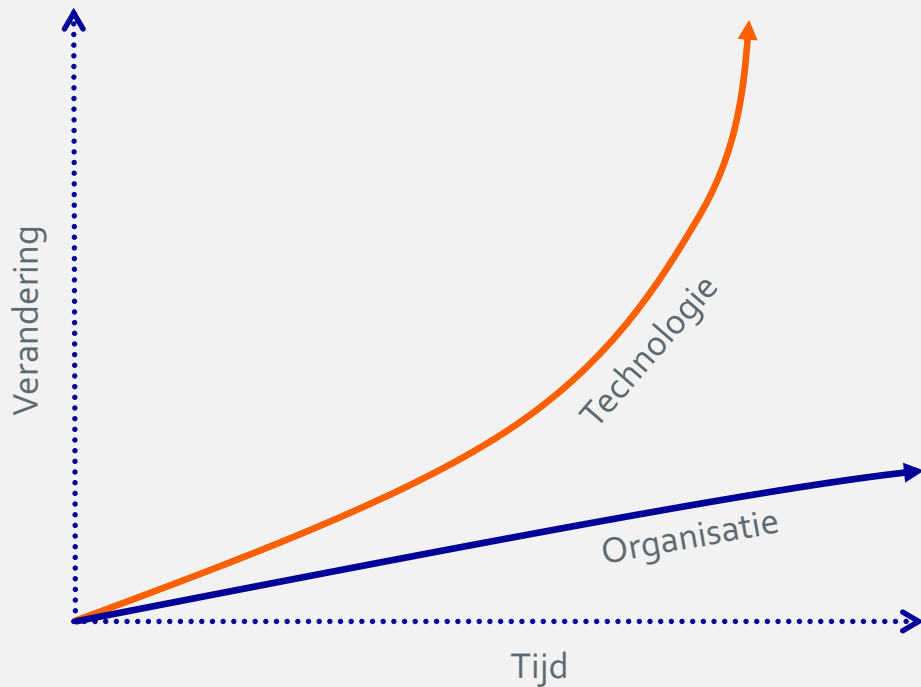
Gebieden waar ethische dilemma's optreden

1. Discriminatie en vooroordelen
2. Betrouwbaarheid
3. Privacy en beveiliging
4. Transparantie
5. Verantwoording

Skills & Staff: MarTech Law



Rabobank



*Technologie verandert exponentieel
waar de organisatie slecht logaritmisch
mee kan bewegen.*

Scott Brinker – chiefmartech.com

Marketing transitie: Klant centraal



Rabobank



Segment Approach (product-first)

Offers	A	B	C	D
Bob			✓	
Jennifer	✓			
Mary			✓	
Sara	✓		✓	
Emily	✓			

Push Offer C to Customers



Next Best Action Approach (customer-first)

Actions	Sales	Service	Retention	Risk
Bob	✓			
Jennifer		✓		
Mary		✓	✓	
Sara	✓		✓	
Emily		✓		✓

Optimize Sara's Value To Company

*'We hebben net de
drukkunst
uitgevonden en we
bouwen nu al aan een
spaceshuttle'*

Dorkas Koenen – CMO Rabobank

