

businessbase

CUSTOMER ENGAGEMENT ENGINEERS

10-6-2020

Hans Molenaar | Beeckestijn Business School
Jeanine Onderwater | BusinessBase

Marketing Automation in de praktijk

Marketing Automation Business case en Framework

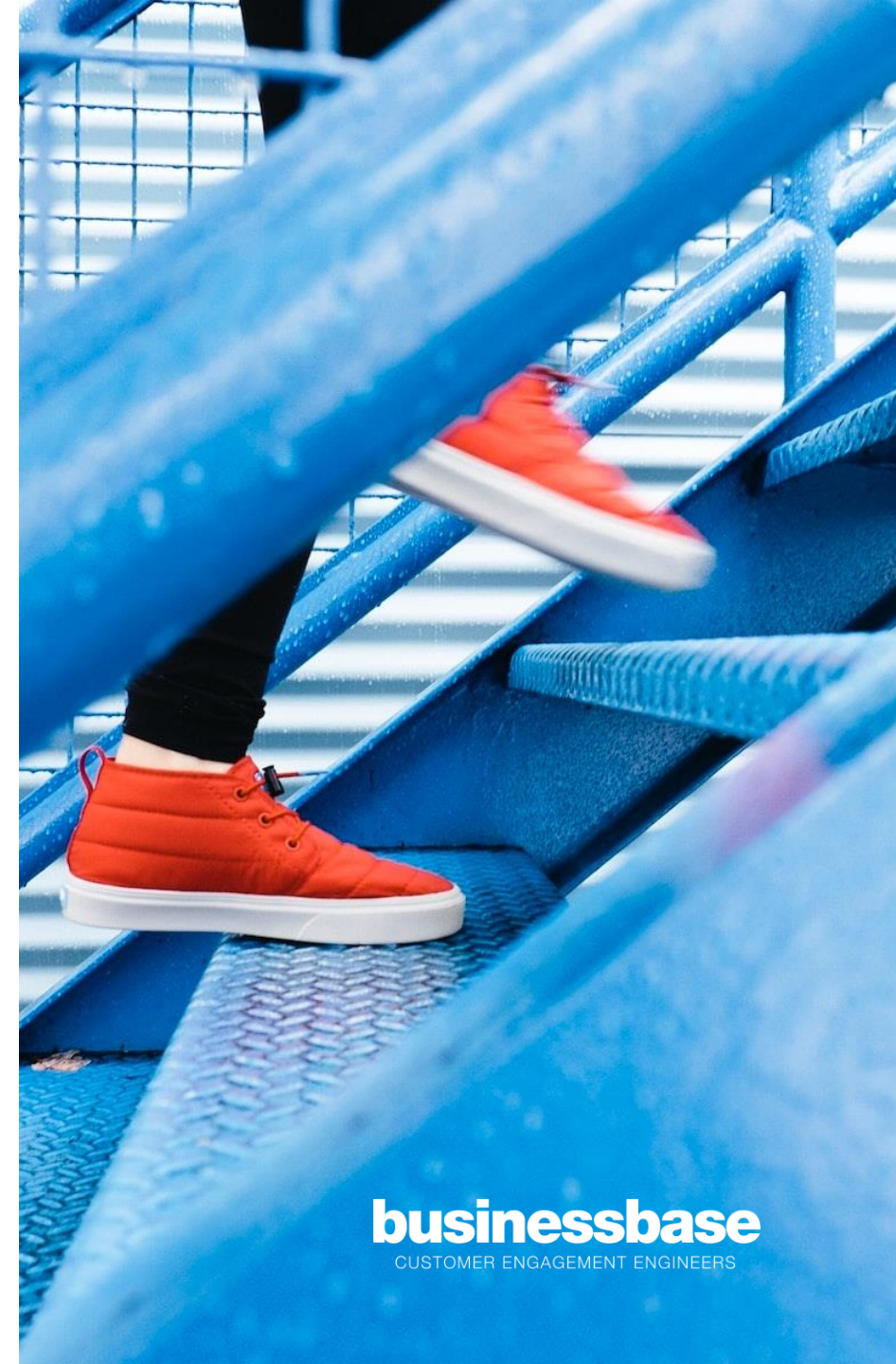
Marketing Automation voor Customer Experience



BusinessBase Framework

Succes factoren Marketing Automation

1. Uitgangspunten bepalen → Kies de juiste strategie
2. Set-up applicatie → Zorg dat de basis goed functioneert
3. Implementatie 1^e campagne → De eerste resultaten behalen
4. Performance meten → Kijk waar verbeteringen mogelijk zijn
5. En door! → Dakpansgewijs vervolgcampagnes opzetten
6. Hardlopers implementeren → Doorlopende campagnes neerzetten
7. Optimalisatie obv 360° klantbeeld → Gebruik digitale feedbackloop



1. Uitgangspunten bepalen

Kies de juiste strategie

Vraag jezelf af:

- Welk type organisatie ben ik?
- Welk klantsegment bedien ik?
- Waar hebben mijn doelgroepen behoefte aan?
- Welke communicatiecampagnes of klantprocessen lopen er al?
- Welke journey is het belangrijkste of waar valt de meeste winst of besparing te behalen?

Maak een begin:

- Map deze meest urgente of waardevolle journey
- BusinessBase Marketing Automation Workshop



2. Set-up Marketing Automation tooling

Zorg dat de basis goed staat

Functionele basis

- Koppelen van Dynamics 365 Sales CRM & MA tooling
- Data van Klanten en Organisaties inlezen
- Koppelen van website en verzend domein authenticeren
- Unsubscribe links: AVG-proof
- Integratie mogelijkheden met andere systemen bekijken
- Maak een controle rondje door het systeem

Marketing basis

- Bepaal alvast wat, hoe, naar wie
 - Segmenten
 - Klant portal, sms provider, landingpages, formulieren
 - Templates, images, huisstijl, tone of voice, teksten



3. Implementatie campagne #1

De eerste resultaten behalen en eerste lessen leren

Bouw je eerste customer journey

- Bepaal het eerste segment: welke doelgroep ga je aanspreken
- Zet de inhoud klaar: personaliseer
- Bouw de eerste journey: welke componenten, in welke volgorde
- Bepaal de KPI's: wanneer is de campagne een succes?

Leer de eerste lessen

- Test de campagne
 - A/B-testen
 - Test het interne proces ism journey
 - Afhakers



4. Performance meten

Kijk waar de verbeteringen mogelijk zijn

Start met analyseren

- Bepaal wat je wilt weten en waarom
- Klikgedrag analyseren
- Conversie (flow) doormeten en waar nodig verbeteren
- Leadscore model opzetten
- Verder segmenteren o.b.v. bevindingen
- Opzetten van dashboards
- Zet een feedbackloop op om learnings terug te geven aan de organisatie

Bepaal wat je met de learnings doet

- Bepaal de Marketing Automation roadmap
- Zorg voor coördinatie en team
- Zorg voor sponsoren zodat feedbackloop geborgd wordt



5. En door!

Dakpansgewijs volgende campagnes opzetten

Vervolgstappen marketing

- Opzetten van een content image library
- Bepaal verschillende segmentaties
- Bepaal volgende campagnes
- Bepaal je campagne architectuur

Trends analyseren

- Presentatie van de data; betrek uit externe systemen
- Customer Insights om digitale feedbackloop te optimaliseren

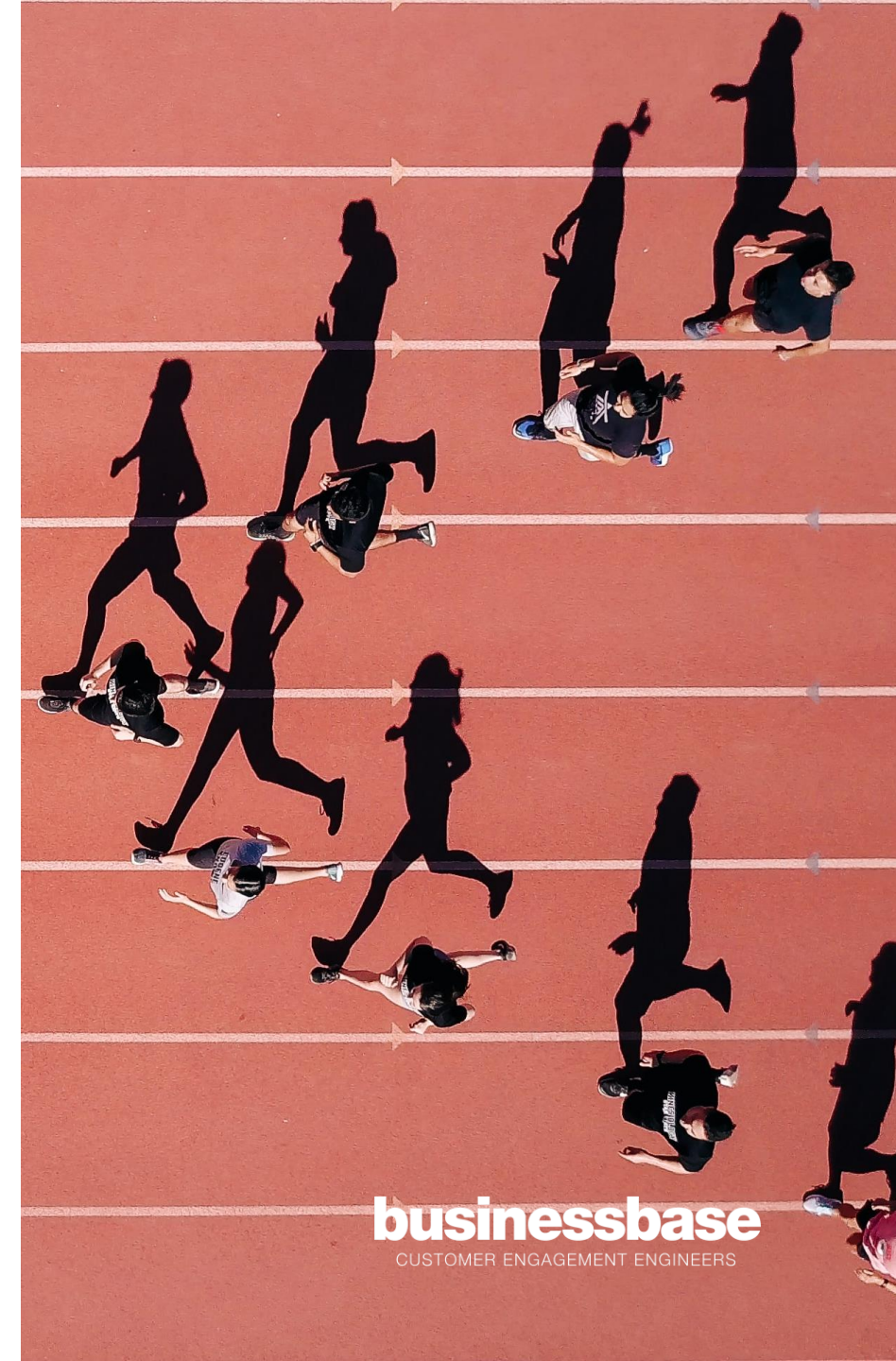


6. Hardlopers implementeren

Doorlopende en/of terugkerende campagnes neerzetten

Bepaal de campagnes die je altijd doet

- Welkomstcampagne nieuwe lead
- Onboarding campagne nieuwe klant
- Retentiecampagne op basis van verschillende gedragingen
- Review request campagne
- Product en/of dienst informatie
- Leveringstatus
- Cross- en upsell campagnes
- Evenement campagnes
- Content download campagnes
- Winback campagne
- Sollicitatie campagne
- Onboarding werknemer campagne



7. Optimalisatie 360° klantbeeld

Blijf leren dmv digitale feedbackloop

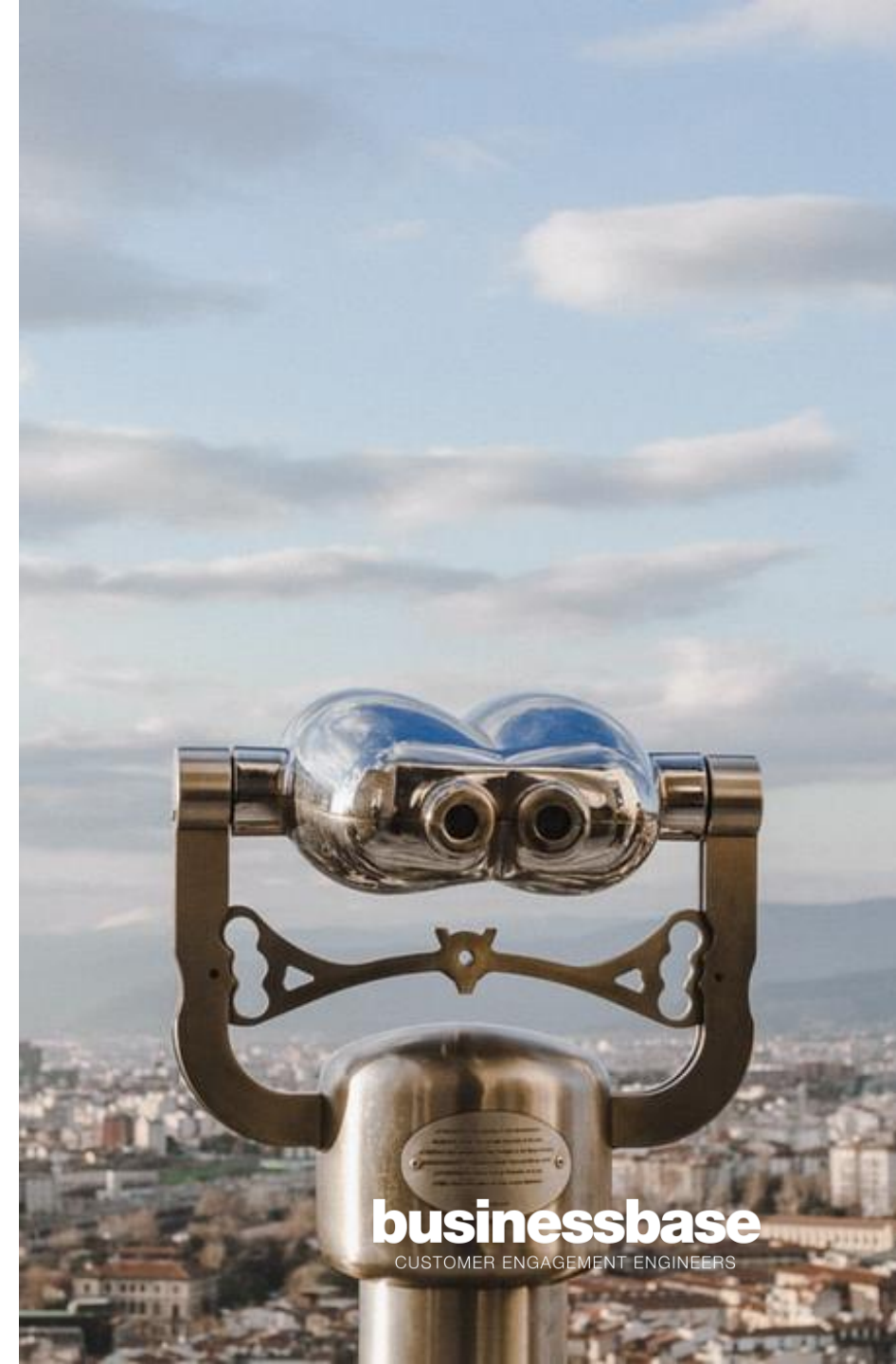
- Inzicht in interactie met klanten
- Klantbehoefte
- Combineren van data via Customer Insights
- Nieuwe segmenten ontwikkelen zichzelf



En nu verder..

Wat kan BusinessBase voor jullie betekenen?

- Begeleiding van traject in mindere of meerdere mate
- Verschillende Marketing perspectieven:
 - Zelf starters die er niet uitkomen
 - Overstappers vanuit andere marketing tool
 - From scratch: nog geen Marketing Automation

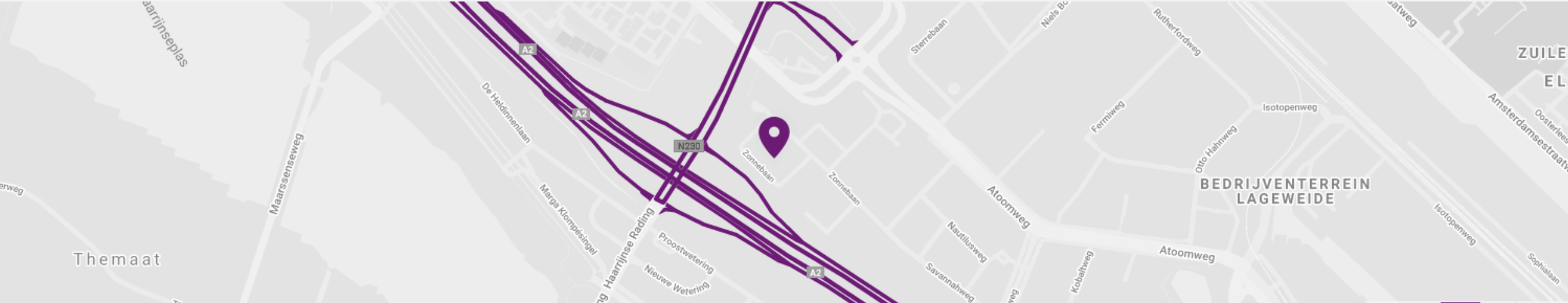


businessbase
CUSTOMER ENGAGEMENT ENGINEERS

Vragen?



businessbase
CUSTOMER ENGAGEMENT ENGINEERS



businessbase

CUSTOMER ENGAGEMENT ENGINEERS

BusinessBase B.V.

Zonnebaan 13
3542 EA Utrecht

Bel ons:
(0)30 2415538

Mail ons:
mailing@businessbase.com