

End state....



Customer Data Award voor ING



“De ING-case is een zeer aansprekend voorbeeld van implementatiekracht en innoverend vermogen. Daarnaast illustreert ING de kracht van het inzetten van meerdere kanalen in een complexe omgeving. Hoewel alle ingezonden cases zeer sterk waren en goed doordacht, scoorde ING op deze punten toch het best. Het eindoordeel was unaniem en eensluidend!”

Interactiee marketing

Interactive Marketing refers to the evolving trend in marketing whereby marketing has moved from a transaction-based effort to a conversation.

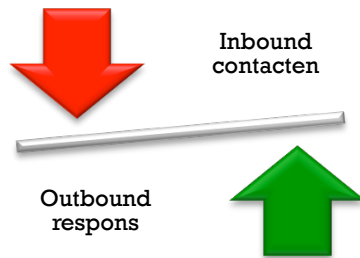
*The definition of interactive marketing comes from John Deighton at Harvard, who says interactive marketing is the ability to **address** the customer, **remember** what the customer says and **address** the customer **again** in a way that illustrates that we **remember** what the customer has told us (Deighton 1996).*

Interactive marketing is not synonymous with online marketing.

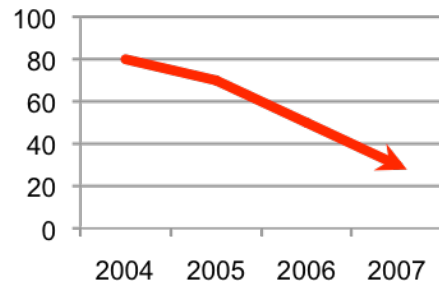


Aanleiding vanuit de markt

Klant 'in control'



NCW traditionele campagnes daalt



Actie noodzakelijk!

- Inbound contacten gebruiken voor verkoop
- Veel meer doelgericht, afgestemd over alle kanalen
- Eindelijk een keer stoppen met 'info-overload'
- Verkoopkracht alle kanalen gebruiken
- Besturing, synchronisatie centraal organiseren
- Marketing accountability verbeteren
- Marketing regisseert, Kanalen voeren uit
- Kosten besparen

Aanleiding vanuit de klant



Op Maat proposities

Was

- Identiek aanbod, identiek kanaal voor iedereen, beperkte differentiatie
- Marketeer bepaalt wie welk aanbod op welk moment via welk kanaal

Niet op Maat



Wordt

- Iedereen krijgt een individueel aanbod in het kanaal van keuze
- Klantprofiel bepaalt wat en wanneer iemand iets ontvangt

Op Maat



Aanbod wordt vastgesteld op basis van modellen en business rules

De nieuwe eenheid: Next Best Action (NBA)

- De bank en de klant zijn alleen gebaat bij relevantie aanbiedingen (sales of service)
- Voor elke klant kan op ieder moment, elke plaats en elk moment een 'eerstvolgende beste actie' worden bepaald
- Deze 'Next Best Action' is een resultante van een heleboel factoren maar vooral ook van de context tijdens het contact (o.a. plek, onderwerp)
- Deze context moet dus worden meegenomen in het vaststellen van deze Next Best Action
- Denkend aan kanalen als Web, Kantoren en Call betekent dit dus dat dit (near-)real-time dient te gebeuren
- Een Next Best Action is dus niet per definitie gericht op verkoop
- Een Next Best Action moet de klant het gevoel geven dat de bank hem/haar begrijpt en niet zomaar iets 'uitstort'

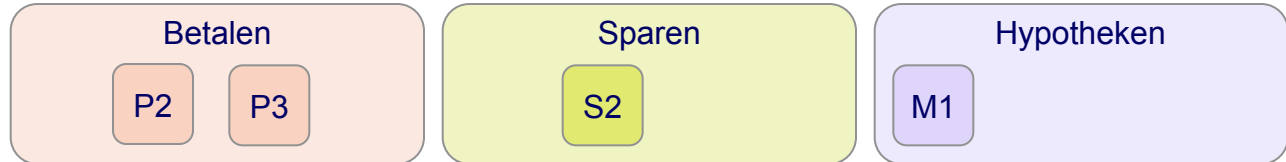
Inbound 'marketing score' optimalisatie

Voor elk product segment worden
verscheidene proposities ontwikkeld.
Elke klant heeft minimaal één
propositie per product segment.



select

Een klant wordt alleen
geselecteerd voor een
propositie als deze
'relevant' is voor de klant.



prioritise

Voor elke propositie wordt de 'marketing score'
berekend. De lijst van proposities wordt
geprioriteerd op basis van deze marketingscore.



filter


Per kanaal worden de relevante proposities
geselecteerd.



Ambitie... Een "marketing"-machine voor alle (relevante) kanalen



Internet - homepage & workbench

ING 

Goedemorgen mevrouw P. Putten, uw laatste bezoek was op 30 september 2010 om 15:32 [Uitloggen](#)

Mijn ING overzicht


Betaalrekeningen

	Datum	Af / bij Betaalrekening 1234567	Type	Bedrag (€)	Direct doen
1234567 P. Putten	12-09-2010	KN: 5000000565107 Waternet Drinkwater Amsterdam	GA	- 20,00	Betalen ▶ Overschrijven ▶ Betaalrekening raadplegen ▶ Totaaloverzicht rekeningen ▶ Verzendlijst (2)
	08-09-2010	NUON CCC	IC	- 55,00	
9988776 P. Putten / H. Derkson	02-09-2010	WE Overtoom Amsterdam	IB	- 260,55	Mijn favorieten ▶ Wijzigen ▶ Tim - huishoudboekje ▶ Spaaropdracht ▶ Rentepunten + Voeg favorieten toe
	28-08-2010	Naar Toprekening	OV	- 150,00	
7654321 P. Putten	28-08-2010	Gemeente A/DAM - Dienst Belasting	IC	- 15,00	+ Voeg favorieten toe
	25-08-2010	ING Amsterdam 1054	GA	- 67,25	
	24-08-2010	1315641 Albert Heijn 1328 => Amsterdam Overtoom	BA	- 30,10	
	21-08-2010	KPN Telefontarie	OV	- 20,00	
	16-08-2010	46454566 Albert Heijn 1654 => Amsterdam Muntplein	BA	- 12,10	
	12-08-2010	F.A. Van den Broek - Dijkmans	OV	+ 83,50	
Totaalsaldo:				€ 1.834,-	▶ Toon alle af- en bijschrijvingen van 1234567 ▶ Mijn gegevens en instellingen

Mijn berichten (1)

- Let op: U heeft een geweigerde opdracht 28 september • Nieuw
- Op 02-10-2010 vindt een incasso plaats t.b.v. de NUON 26 september
- Mijn ING onbereikbaar. Onderhoud 09-10-2010 24.00 tot 5.00 22 september
- Al mijn berichten inzien

Meer informatie

Spaar nu en kies uw cadeau! 

- Meer informatie
- Onwerp zelf uw Betaalpas
- Groen sparen met voordeel
- Kunnen wij u helpen?

Alles in Mijn ING

Overzichten Mijn ING overzicht Totaaloverzicht Rekeningen Verzendlijst Ingeplande overschrijvingen Geweigerde overschrijvingen Zoeken in rekeningoverzicht Exporteren rekeningoverzicht	Betalen Af- en bijschrijvingen Overschrijven Overschrijven buitenland Ingeplande overschrijvingen Geweigerde overschrijvingen Incasso's Creditcard	Sparen Saldo bekijken Af- en bijschrijvingen Inleggen of opnemen Automatisch sparen Rentepuntenoverzicht Rentepuntenwinkel Spaarrekening openen	Beleggen Startpagina Beleggen	Digitale Nota Openstaande nota's Afgehandelde nota's Mijn bedrijven Alle bedrijven	Mijn gegevens en instellingen Inlogcodes wijzigen Rekening toevoegen Rekening verwijderen Beheer intrekken Stopzetten afschriften Rekeningweergave Mijn favorieten
---	--	---	---	---	--



3 Op Maat aanbiedingen

Internet - Log off Op Maat



Vul hier uw vraag in.

► Zoek

► Rentepunten

► Klantenservice

► Contact

Particulier Personal Banking Private Banking Zakelijk

► **Inloggen Mijn ING**

Betalen Sparen Beleggen Hypotheken Verzekeren Lenen Pensioenen

► Meer over Internetbankieren

U bent uitgelogd. Bedankt voor uw bezoek

Nu 5.000 Rentepunten cadeau!

Meld u aan voor het Spaar Spektakel 2013, laat uw saldo groeien met € 500 of meer en maak kans op één van de prachtige prijzen. Ook krijgt u maar liefst 5.000 Rentepunten cadeau.



► Meer informatie

Hypotheek: aflossen of verder sparen?

Aflossen verkleint uw hypotheek-schuld en drukt uw maandlasten. Benieuwd of aflossen met uw spaargeld gunstiger is dan verder sparen?



► Meer informatie

Doe de Afloswijzer

Vraag van vandaag

9 september 2013

Hoe lang verwacht u nodig hebben om een nieuwe baan te vinden als dat nodig is?

- Minder dan 6 maanden
- 6 maanden tot 1 jaar
- 1 tot 2 jaar
- Langer dan 2 jaar
- Niet van toepassing

Stem

► Bekijk de uitslag van eerdere peilingen

Wees internetcriminelen te slim af

Phishing is het vissen naar uw persoonlijke gegevens. Criminelen doen dit om geld van uw bankrekening te kunnen stelen. Laat u niet beetnemen.



► Lees de tips

Met 50% korting naar het Rijksmuseum

Als sponsor nodigen wij u graag uit voor een bezoek aan het Rijksmuseum. Daarom krijgt u met uw Betaalpas 50% korting.



► Meer informatie



► Altijd het laatste nieuws?
Volg ons op Facebook

► Sparen is nu nog leuker

► Spaarleeuw cadeau bij Groei Groter Rekening

► Een 13e maand stufi voor jou?

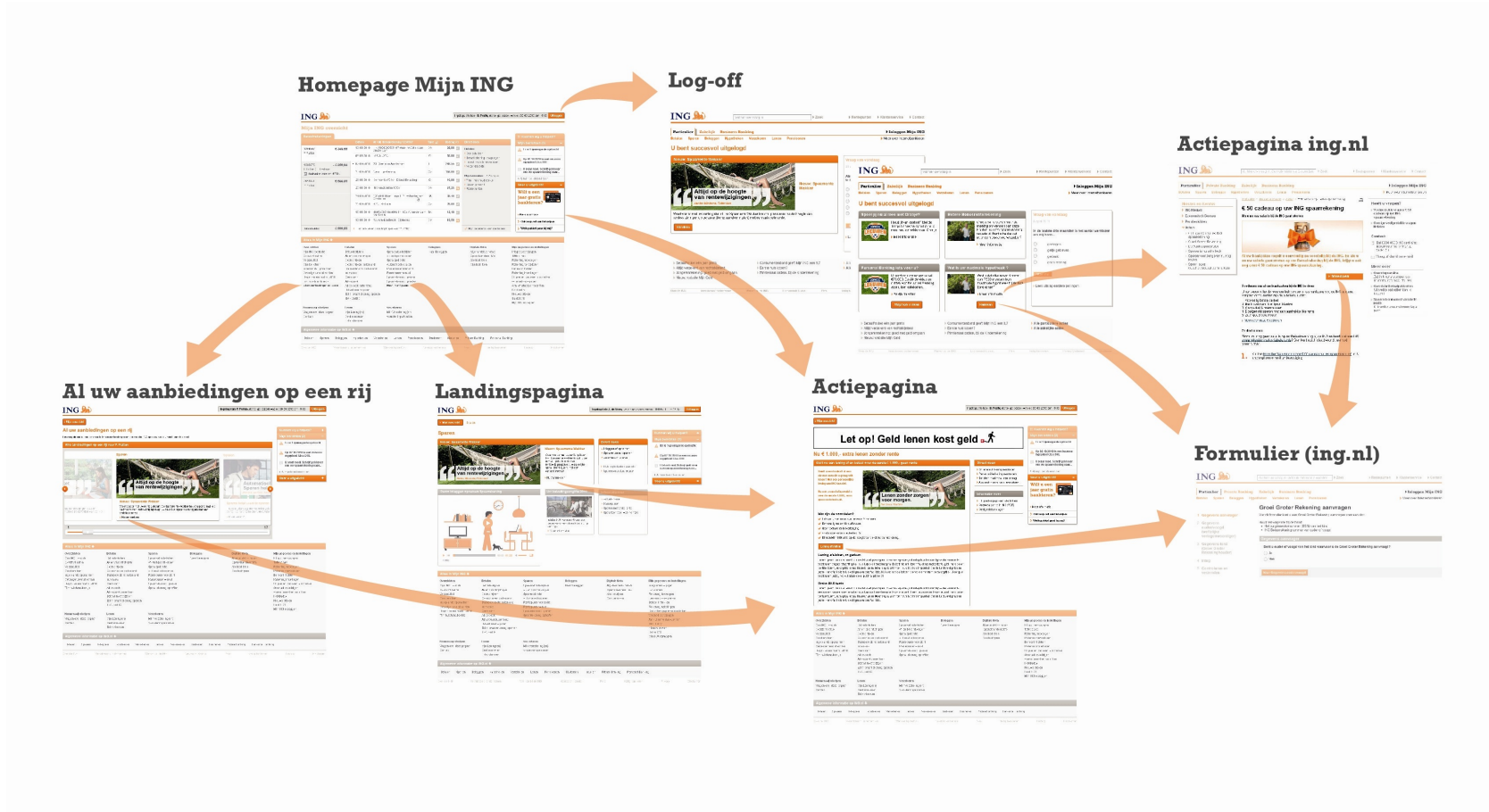
► Speel de Fame Game

► Alle particuliere acties

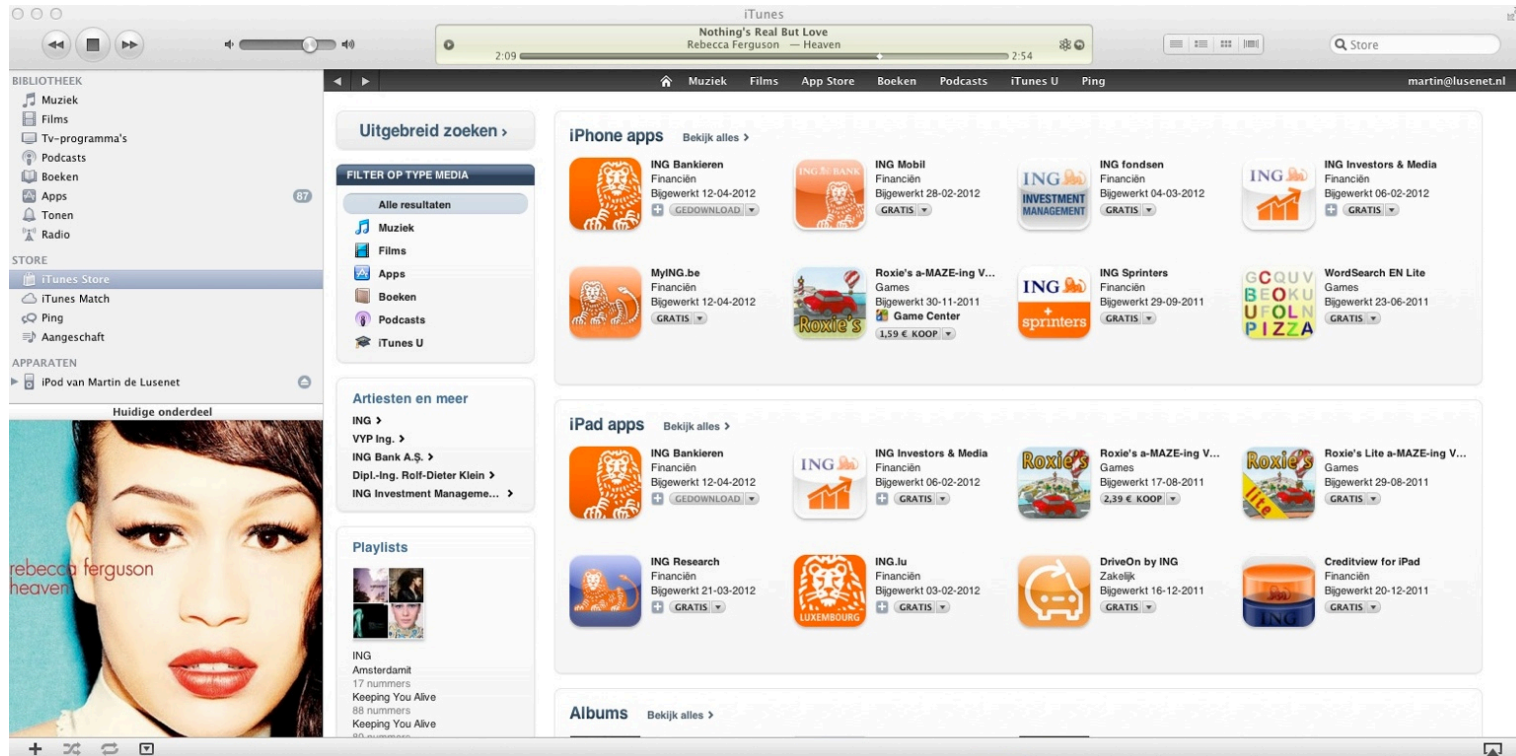
► Alle zakelijke acties



Totaal overzicht - Internet Op Maat



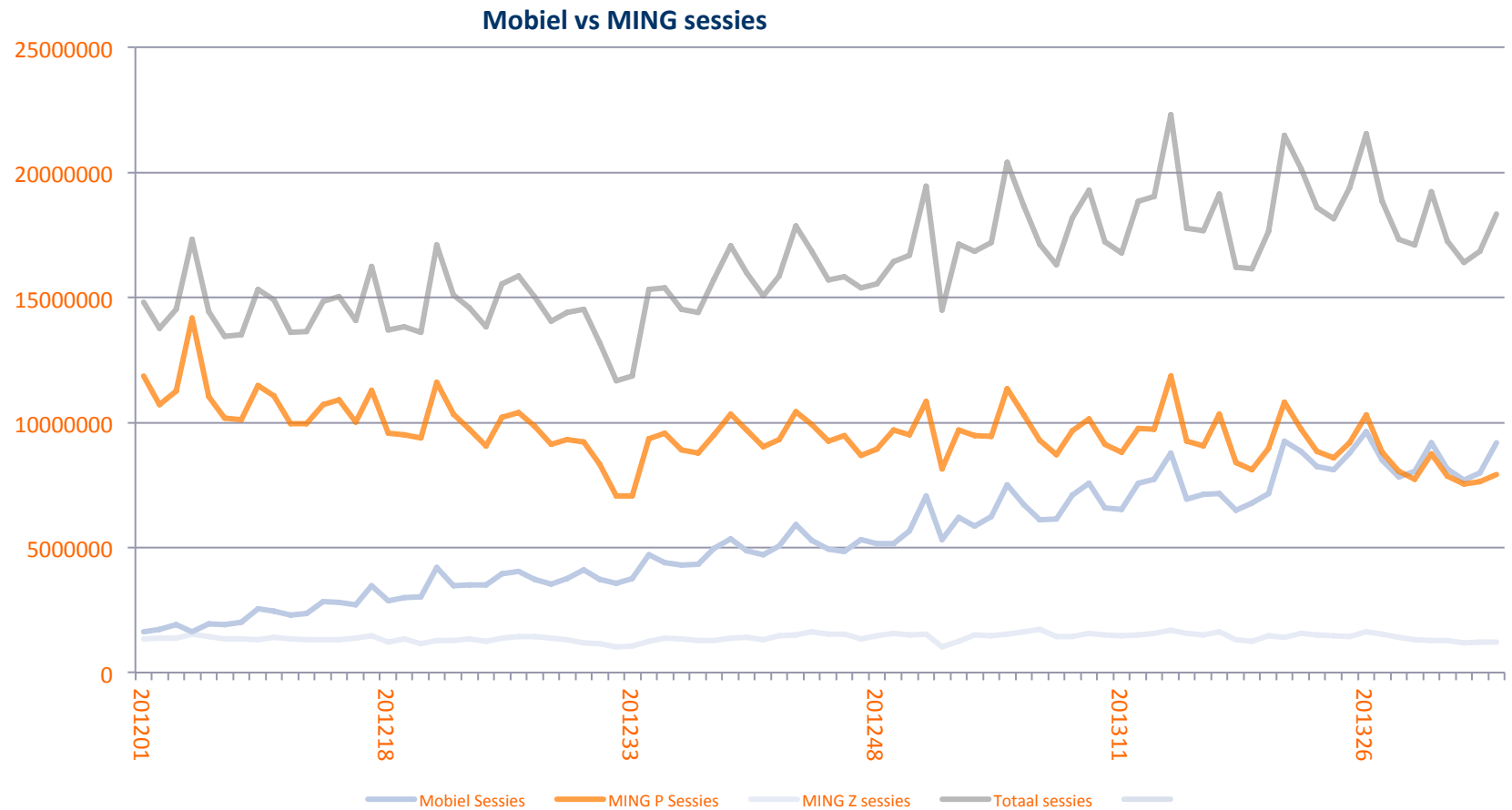
Nieuwe kans...



‘De mobiele betaal app:

- 1,5 miljoen gebruikers
- 4,5 ster in de appstore (80% 5 sterren)
- Particulier, Zakelijk, Android, iOS, iPad etc.

Gebruik ING app zet door



Source: ING – september 2013



Wat betekent dit voor de klant ?

- De klant krijgt veel meer dan voorheen het gevoel dat de bank hem of haar kent. Communicatie wordt logisch.
- Een klant wordt veel gerichter geïnformeerd over dienstverlening die voor hem of haar relevant is.
- Net zo belangrijk is het omgekeerde: een klant wordt veel minder lastig gevallen met informatie die irrelevant is.
- Klanten die gebruik maken van meerdere kanalen krijgen te maken met consistente informatie over die kanalen heen.
- Klanten die bijzondere aandacht verdienen (personal bankers, studenten) krijgen deze aandacht ook. Het 'bijzondere zijn' is geen lege huls.
- Zonder dat de klant het echt door heeft staat hij/zij aan het roer. Gedrag van de klant is bepalend voor wat er wordt gecommuniceerd en hoe er wordt gecommuniceerd.

Wat betekent dit voor de organisatie ?

- De slagkracht van een marketeer wordt vergroot. Meer mogelijkheden, 1 centrale plaats voor synchronisatie alle proposities in alle kanalen.
- Niet geld verdienen is de belangrijkste drijfveer bij veel handelen, maar acteren in het belang van de klant resulteert in schouderklopjes. Het belang van commerciële targets neemt af.
- Medewerkers in de kanalen hebben het gevoel meer relevant te zijn (bijv. Call) en worden geconfronteerd met meer enthousiaste klanten.
- Een marketeer krijgt er een extra zorg bij: naast het ontwikkelen van NBA's moeten NBA's ook beheerd worden. En dat is even wennen !
- Een marketeer moet leren loslaten. Het is niet de marketeer die uiteindelijk bepaalt welke propositie een klant echt krijgt, het is 'de machine' die de knop doorhakt.
- Verantwoordelijkheden tussen marketing en kanalen moeten veel duidelijker worden belegd en zijn dit inmiddels ook. Marketing is bezig met de 'wat', de kanalen zijn bezig met de 'hoe'. En intelligentie uit beide werelden (meting !) wordt permanent gebruikt om de kwaliteit van proposities te verbeteren.

Vragen?

Jij wil altijd alles weten.

Jij toch ook.

