

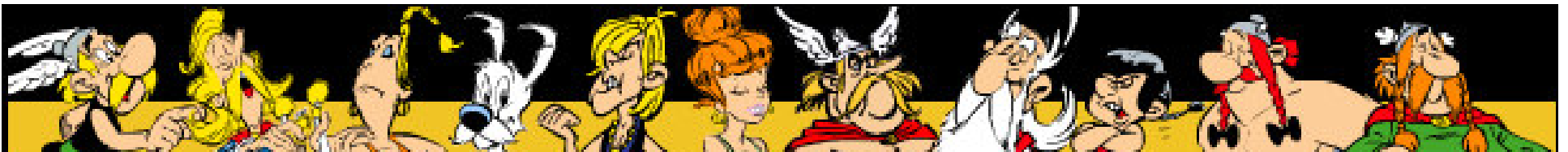
CVS?: just do it!

Hans de Boer
Reed Business

Reed Business

Agenda

- Even voorstellen?
- Customer value strategy:
- Niks simpeler dan techniek, en het werkt!
- Niks moeilijker dan bedrijfs-DNA
- Hoe maak je de link tussen technisch mogelijk en bedrijfsmatig kunnen?



Reed Business Nederland

- 1 miljoen actieve relaties
- 22 marktgroepen
- 5000 producten: tijdschriften, boeken, kennisbanken, etc.
- 250 websites
- 300 newsletters
- B2B en B2C
- Wereldwijd: 2,3 mld omzet

NL's marktgroepen:

- Elsevier Gezondheidszorg
- Sales Leads
- MKB
- Kellysearch
- Reizen
- Toeristiek
- Mobiliteit
- Bouw & Infra
- Food & Horeca
- International Agri- & Horticulture
- Landbouw
- Logistiek
- Industrie
- Opinie
- Management
- Totaljobs
- Financieel en Fiscaal
- Human Resources
- Elsevier Juridisch
- Elsevier Overheid
- Tuinbouw
- Elsevier Congressen
- Geo
- Elsevier Opleidingen



Een paar Reed Business Powerbrands:



ELSEVIER

BOERDERIJ

ZorgVisie

zibb.nl

Kellysearch.nl
De grootste zakelijke zoekmachine

bizz
VAKBLAD VOOR ONDERNEMERS

**Auto & Motor
TECHNIEK**

DISTRIFOOD

misset
HORECA

totaljobs.nl

Onvoorstelbaar veel kansen:

- >100 miljoen newsletter sendings
- >40 miljoen unieke webbezoeken
- >13 miljoen verzonden edities
- >800.000 factuur momenten
- >300.000 inbound calls
- >200.000 inbound emails

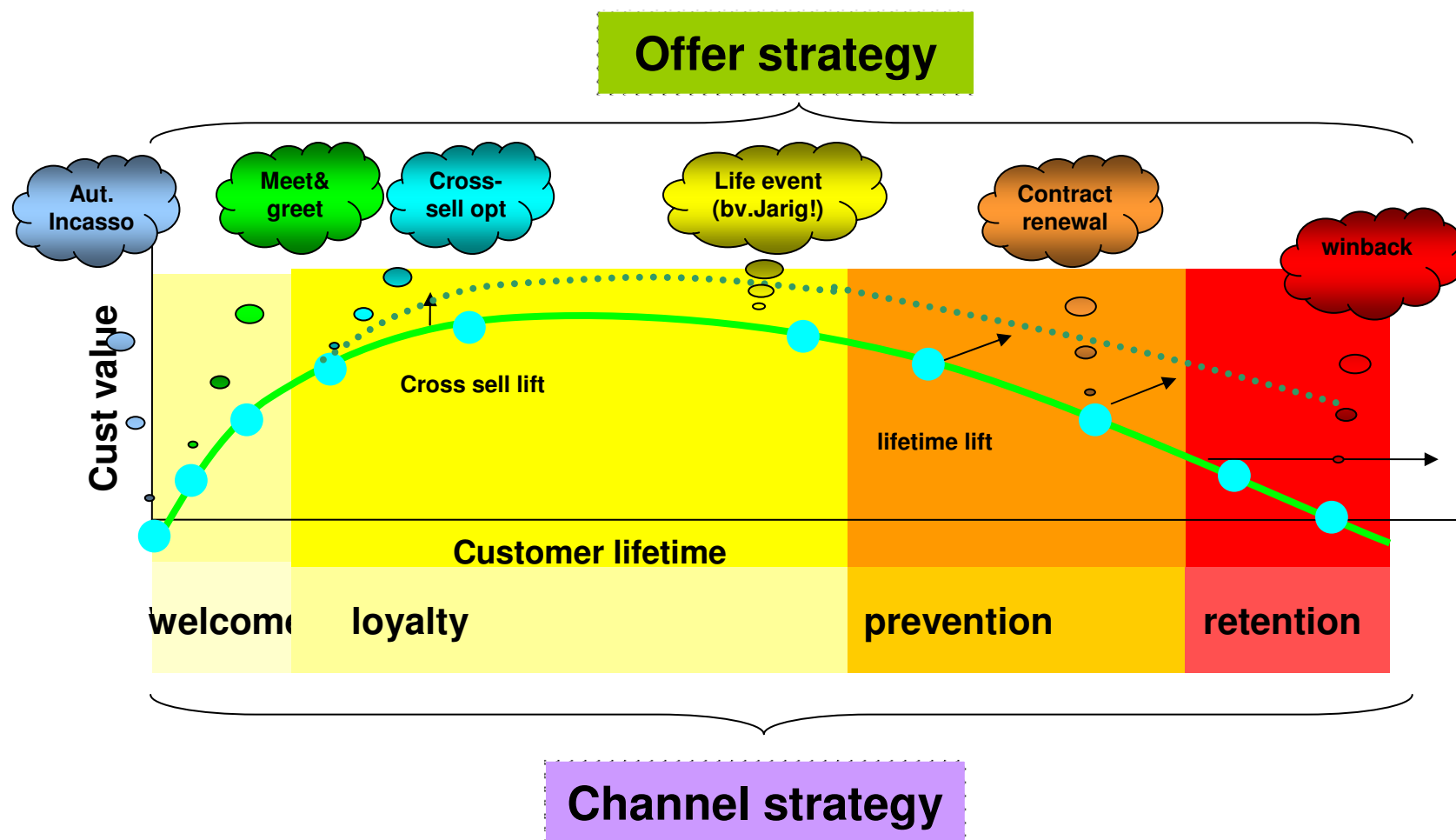
.. Maar we maken er eigenlijk geen gebruik van..

“CVS = CRM met een missie”

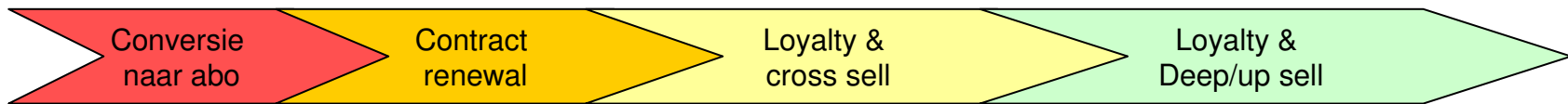
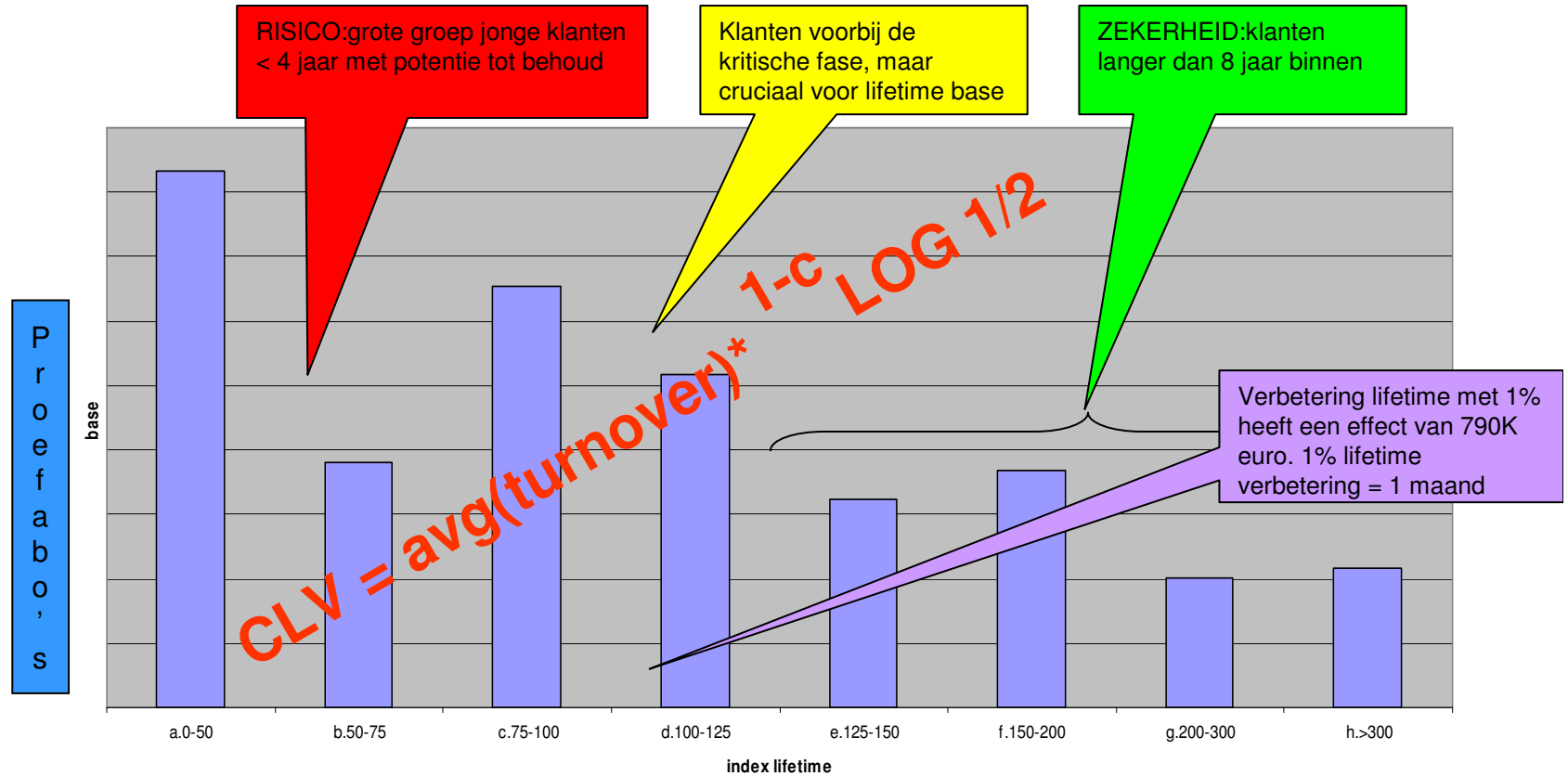
It's all about:

- **Customer lifecycle**
- **Customer value**
- **Customer contact channels**
- **Customized offers**

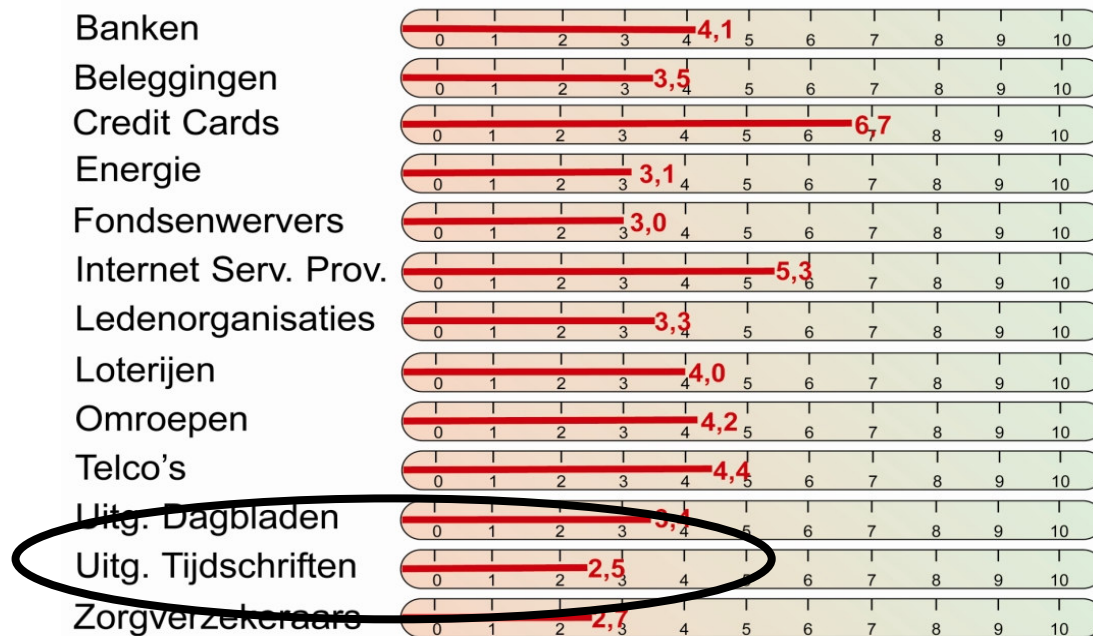
De essentie van lifecycle management



De vertaling naar value



Maar we zijn er nog lang niet..



Bron: Red Carpets mei 2007

CVS: the easy stuff

- We hebben vaak talloze applicaties en **nog** meer klantkennis
 - Billing
 - Crm
 - ERP – product flow
 - Contact center management
 - Webdata
 - Sales force tools
 - *Snippers*
- Systemen = logica
- Schijfruimte is goedkoop
- Er zijn goede *tools* voor handen
- Genoeg slimme dbmers met verstand van techniek

Stap 1: Concentreer je relevante info

relatie

- informatie relatie & contactpunt
 - persoonlijk
 - professioneel / functioneel
 - bedrijf
- (qualified) Prospects
- profiel kenmerken

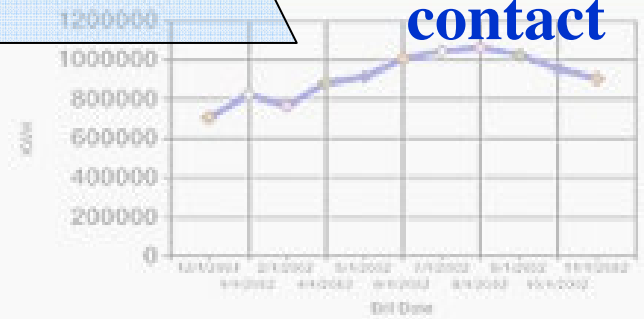
Customer database

- omzet history
- contract history
- online history & usage (a&e)

- contact history:
 - direct marketing
 - customer service
- website visit
- email follow up

transactie

contact



Stap 2: Kies voor een **echte** customer marketing techniek

Open definition: any source, any decision, any channel, any time

- Gestructureerde marketing campaigns, reusable
- Complexe ontubbelingen / merge
- Multi segment: doelgroep specifiek aanbieden
- Multi channel: van dm tot email .. vul maar aan
- Multi step: follow-up structuren
- Multi wave: triggering / scheduling / splits
- Integrale mailhistory



Echte marketing software biedt een oplossing voor...

Customers
(millions)



Channels
(multiple)

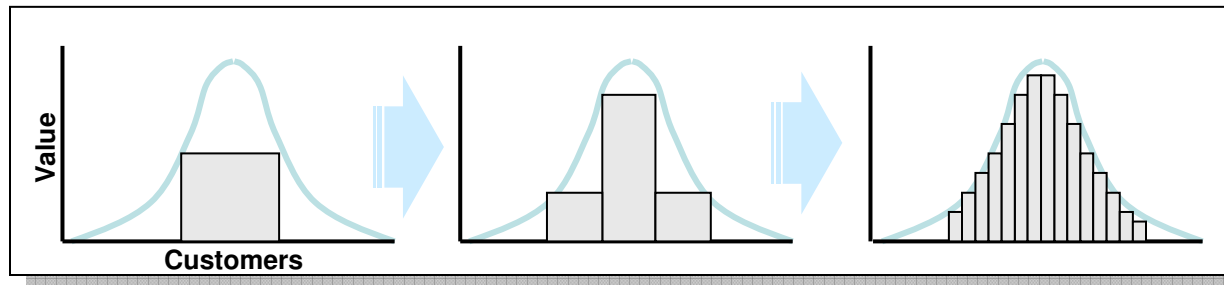


Offers
(hundreds)



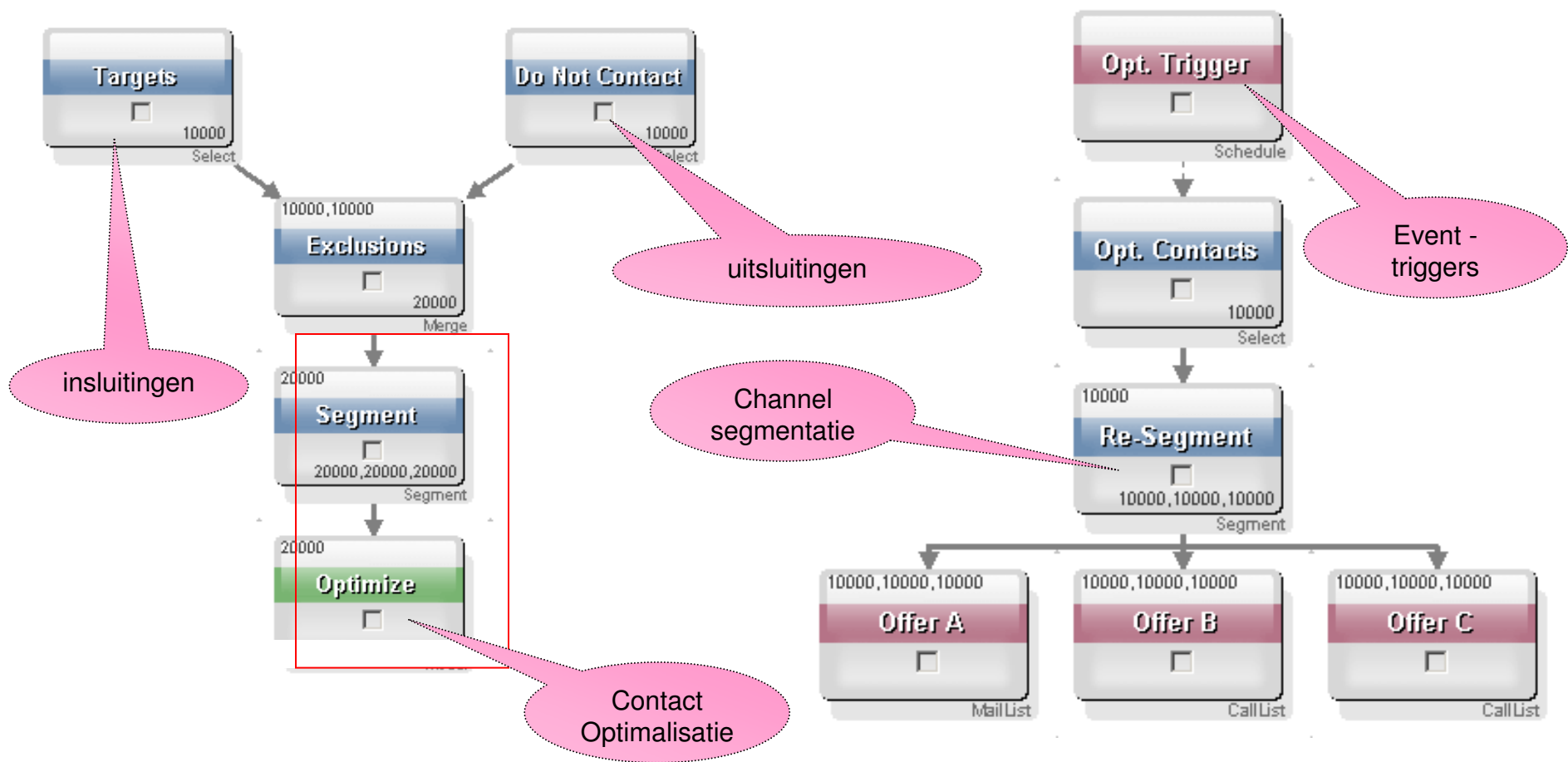
Timing
(any day/time)

- 1: Tue 1/4 am
- 2: Wed 9/4 pm
- 3: Tue 15/4 am
- 4: Mon 21/4 am
- 5: Fri 25/4 pm



.. En de kracht van segmentatie niet te vergeten!!

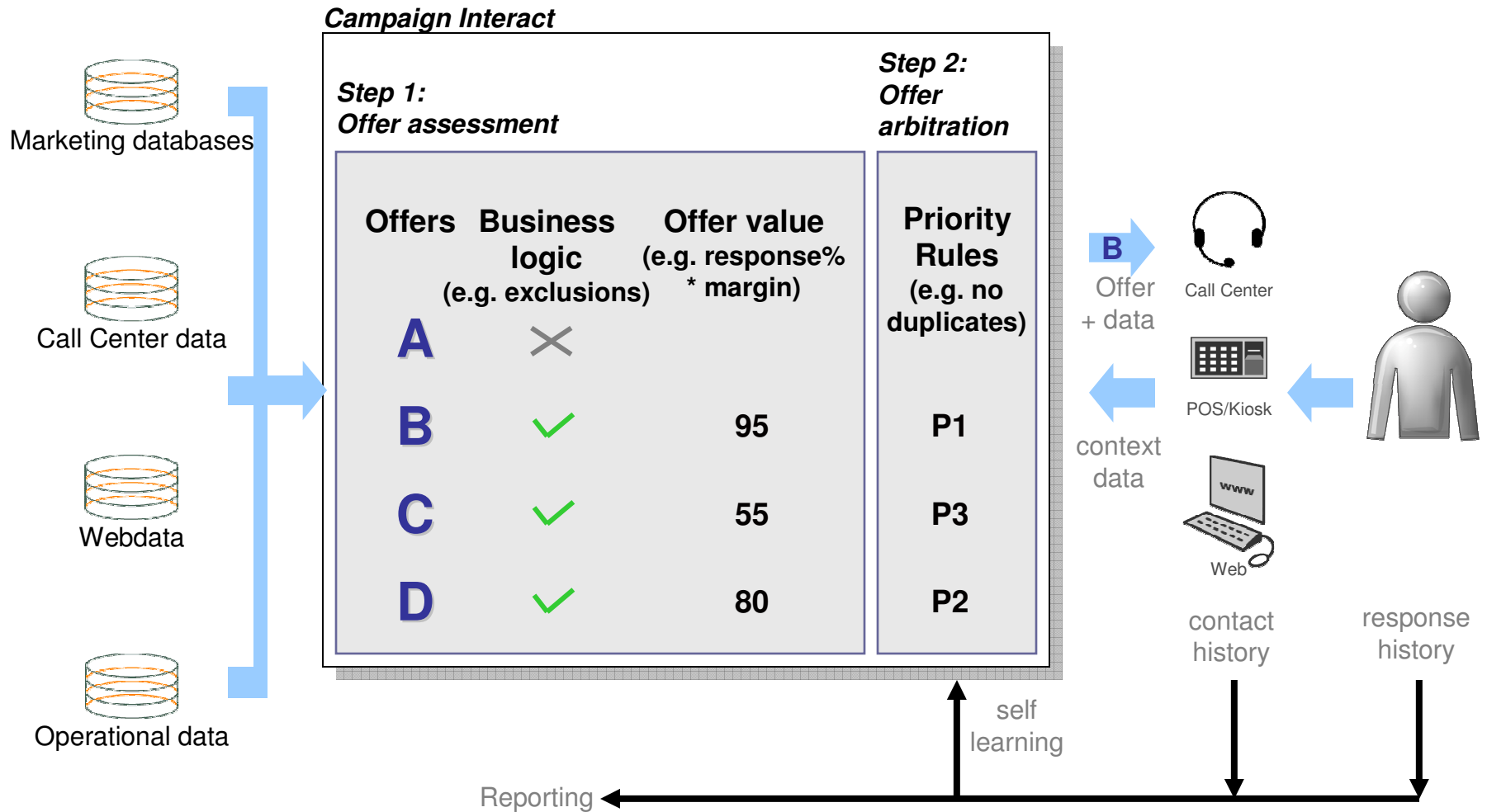
Campaign management = beslissen



... eventueel getriggerd door externe gebeurtenissen of events



.. En ook echte klant interactie:



Tot zover een eitje

Niks moeilijker dan bedrijfs DNA

- Korte termijn omzet doelstellingen
- Marketing ROI: wat is dat?
- Denken in producten
- Denken in beperkingen
- Klassiek marketing
- Geen inzicht in historische activiteiten
- Gebaande paden / geijkte wegen

Tja, en hier geloven wij in

BOUNDARY
DARY
Lessness

INN
OVA
TION

PAS
SION
for
Winning

CUS
TOM
ER
Focus

VALU
ING
our
people

De feiten

Enig idee wat werving van nieuwe klanten kost?

<i>Channel</i>		<i>CP</i>	<i>conversion</i>	<i>CPO</i>	<i>RetainFactor</i>	<i>Real CPO</i>
outbound	€	3,50	12,0%	€ 29,17	15%	€ 194,44
mail	€	1,00	5,0%	€ 20,00	15%	€ 133,33
email	€	0,13	1,2%	€ 10,52	10%	€ 105,16
sms	€	0,07	0,8%	€ 8,75	10%	€ 87,50

En hoeveel kost Retentie?

€75 (incl aktie)



Als er maar geld binnenkomt



I'm zebigbozz



I've been there



Geen gezeik:
GOGOGOGOGO!!!!



Ja maar.....



Onze liefvallige marketeer..



Mislukte exotische projecten

De hoofdrolspelers



Hoe komen we hier uit ?????

TIF

- Breng je klant strategie terug tot **TODO**:
 - Maak je geen zorgen over techniek
 - Deel je contactstrategie in fasen
 - Wat ga je aanbieden wanneer
 - Concentreer je op je lokale markt expertise en denk in kansen
 - Analyseer je resultaten en daag jezelf uit tot meer
 - **Deel je ervaringen met collega's in andere groepen**



DIESEL



Neem ze mee .. op muziekles!

POC

- Sound business case
- Strategische proof of concept case zoeken
- Leren – leren – leren
- ... en snel vergeten



Homo sapiens est

- Breng het terug naar omzet en resultaat
- Keep 'm informed
- KISS





....