

Customer intelligence in de not for profit sector

Rens van Loon en Ed Peelen

Veel termen

- Marktonderzoek
- Databasemanagement/marketing
- Customer insights
- Customer intelligence
- Business intelligence
- Marketing automation
- Data driven organization

Insights

Je kunt de persoon identificeren (feit)

Iemand pinst (gedrag)

Om te betalen voor een aankoop (behoefte/vraag)

Maar breek de betaling af (gedrag)

Inzicht: moeite om pincode te onthouden? Wil eerst checken of er voldoende op de rekening staat? Heef moeite met de pinautomaat?

Inzichten en motieven/drijfveren

de asj

verrijking specifiek > personas

Frederieke Langeveldt (32)

Ik woon in Utrecht, hartje centrum, samen met mijn vriend Pablo. Ik leid een druk leven, want ik ben thuis kostwinner. Naast mijn werk doe ik van echt van alles: ik ga tweemaal per week naar Zumba, studeer Spaans, lees veel en ga nog vaak met mijn oude studievriendinnen uit. Met Pablo samen wonen was behoorlijk wennen, en we hebben over en weer moeten leren samen te leven.



meenuging en hou echt van mijn vak. Daarom wil ik graag van echt alles op de hoogte blijven. Dat kan volgens mij gewoonweg ook niet anders in het familierecht. Ik scan

blogs, vakbladen en vakliteratuur. Door die verdieping denk ik echt verder te komen in het vak.

Met een vriendin organiseer ik elk jaar voor collega-juristen een lezing over een onderwerp dat ons boeit en bezighoudt.

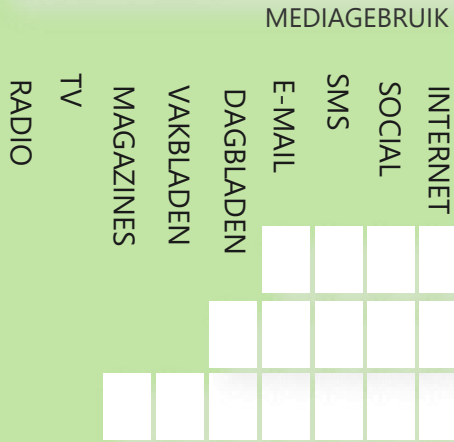
Aan het begin van het jaar stippel ik mijn opleidingstraject uit; daarbij struin ik echt

het internet af naar interessante

opleidingen en seminars. Ik



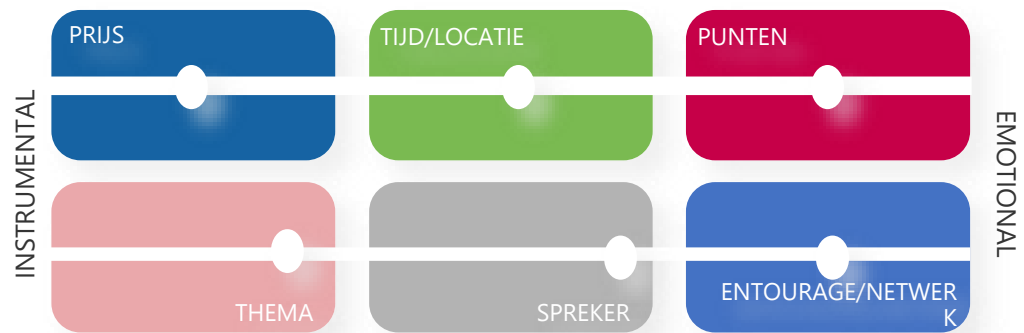
Alleen door veel te leren en te lezen kom je echt verder in dit vak. Opleidingen zie ik als een cadeautje dat je jezelf geeft.



LOYALITEIT VS KLUWER

- Aantal vorige aankopen
- Laatste aankoop
- Klant sinds...
- Switch gevoeligheid
- NPS

- MARKT DATA**
- Omzet van dit marktaandeel
 - Aantal kantoren
 - Aantal juristen
 - Marktaandeel in %
 - Groei marktaandeel
 - Groeiforecast Kluwer



FAMILIERECHT

MEDIAPROFIEL

leest

- NRC Next
- Red

gebruikt

- Facebook
- Twitter
- SMS

kijkt

- Net5
- P&W

Hyperpersonalisatie en inzichten



3 Personalisation Attribute Types



Contextual



Demographic
And more



Behavioural

Nieuwe databronnen

- Binnen jouw omgeving
 - Samen iets creëren – IKEA
- Binnen de omgeving van een partner
 - Flickr – fotocommunity en WNF
- Binnen de sociale omgeving(en) van de ander
 - Facebook – Anton Berg
- Op een platform (anonieme of bekende bezoeker)
 - All Things Hair



Fans aan de slag met de #IKEAfoodchallenge



ruim 700 deelnemers hebben de kans om hun kookkunsten te ***delen met Ikea, de jury en het publiek***

Eten is overal! Samen aan tafel, goede gesprekken en aandacht voor elkaar, dat begint allemaal met eten. IKEA heeft een verrassend assortiment aan Food producten, producten uit het kitchen & dining en cook & eat assortiment.

Als lid van de IKEA insidersclub ga je samen met Pauline de IKEA Food Challenge aan. Je ontvangt een verrassingspakket met IKEA Food producten. De uitdaging is om aan de slag te gaan met het maken van recepten met behulp van de producten uit het pakket. Denk aan een

gemakkelijk alledaags recept, leuke borrelhapjes of juist een uitgebreid diner voor vrienden. Al je bevindingen plaats je op social media.

Ga jij de uitdaging aan? Meld je hieronder aan!

- Profiel
- Reports 667
- Reporters 46
- Foto's 3.260
- Volgers 5.737
- Projecten
- Contact
- Fan reports



Volg het Wereld Natuur Fonds

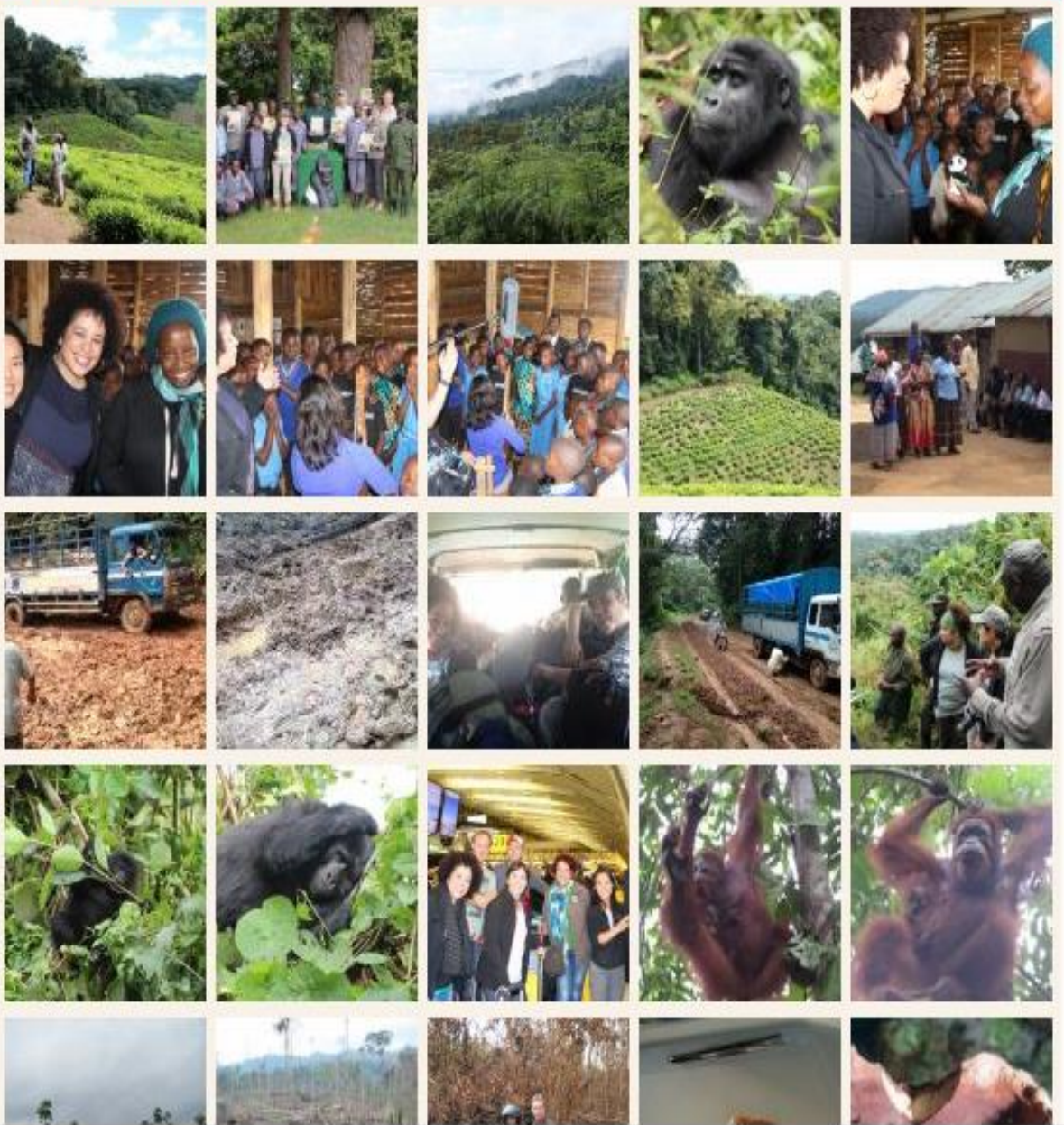
Blijf altijd op de hoogte van de belevenissen van WNF-medewerkers op projectbezoek.

[Volg het Wereld Natuur Fonds](#) ↻

Facebook

Aanmelden WNF nieuwsbrief

Foto's overzicht



**GEEF DE
AARDE DOOR**

**SAMEN MET HET
WERELD NATUUR
FONDS**

**BEKIJK HIER AL
ONZE PROJECTEN**



Data driven (sociaal) ondernemeschap

