



Inbound Marketing

SNS Bank voor iedere klant persoonlijk en relevant

Mladen Sančanin
Afdelingshoofd Klantwaardesturing

Platform Klantgericht Ondernemen
Amersfoort
18 mei 2011



Mladen Sančanin

Klantwaardesting / internet / mobiel / social media / vader / muziek /
boeken / film / fotografie / hardlopen / skiën / steden

Linkedin : <http://www.linkedin.com/in/sancanin>

Twitter: @sancanin

Facebook: [facebook.com/mladen.sancanin](https://www.facebook.com/mladen.sancanin)

Strategie: van producten naar distributeur

Waarom inbound marketing?

Inbound Marketing Machine

Project

Resultaten



SNS Bank wil geen producent zijn



Maar SNS Bank wil voor haar klanten distributeur van financiële producten en diensten zijn.



Van product- via distributie- naar KLANTDENKEN

Wijze van klantcontact verandert

- Verschuiving contacten van fysieke naar digitale kanalen
- Behoeftte aan persoonlijke contact via digitale kanalen ('virtuele warmte')
- Meer dan 40 miljoen klantcontacten per jaar, waarvan meer dan 80% inbound
- In potentie meer dan 10 miljoen mogelijkheden om met de klant de dialoog aan te gaan

Veel klanten worden niet bereikt

- Veel klanten en prospects bereiken we nooit!
- 63% klanten hebben alleen inbound contacten met SNS Bank

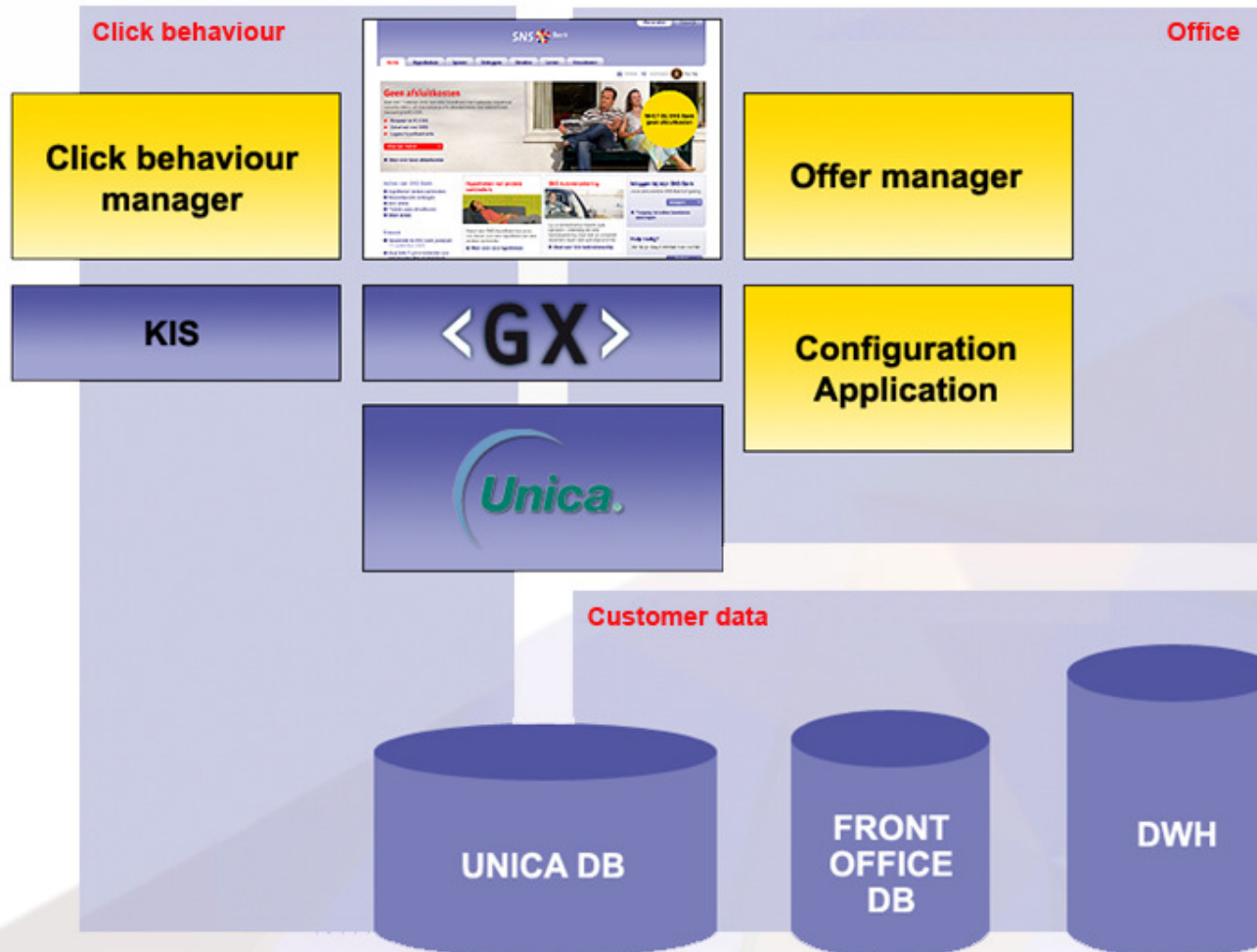
Luisteren naar de klant

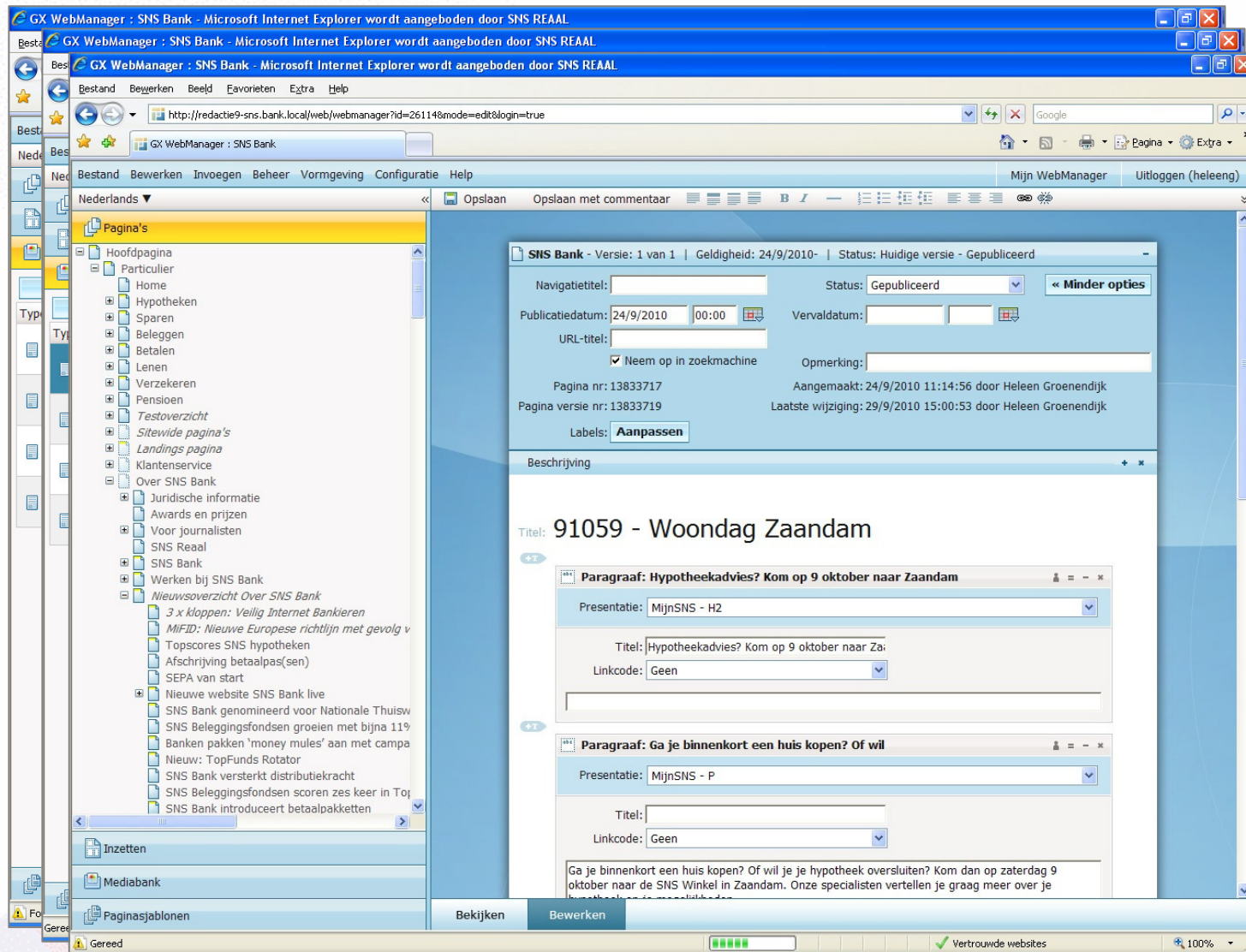
- Gedrag van de klant geeft duidelijke indicatie klantbehoefte
- Via digitale kanalen meetbaar

Hogere attentiewaarde

- Tot 30 maal hogere attentiewaarde
- Juiste moment en context. Klant is bezig met zijn financiële zaken.

Gebruik Inbound Marketing om dialoog met de klant aan te gaan!





The screenshot displays the GX WebManager interface for SNS Bank. The interface is divided into several sections:

- Left Sidebar:** A tree view showing the site structure under 'Pagina's'. The 'Over SNS Bank' folder is expanded, showing sub-items like 'Juridische informatie', 'Awards en prijzen', 'Voor journalisten', 'SNS Reaal', 'SNS Bank', 'Werken bij SNS Bank', and 'Nieuwsoverzicht Over SNS Bank'. The 'Nieuwsoverzicht' folder is further expanded to show news items such as '3 x kloppen: Veilig Internet Bankieren', 'MIFID: Nieuwe Europese richtlijn met gevolg v...', 'Topscores SNS hypotheek', 'Afschrijving betaalpas(sen)', 'SEPA van start', 'Nieuwe website SNS Bank live', 'SNS Bank genomineerd voor Nationale Thuisw...', 'SNS Beleggingsfondsen groeien met bijna 11%', 'Banken pakken 'money mules' aan met campa', 'Nieuw: TopFunds Rotator', 'SNS Bank versterkt distributiekraacht', 'SNS Beleggingsfondsen scoren zes keer in Toj', and 'SNS Bank introduceert betaalpakketten'.
- Main Content Area:** A form for editing a page. The title is '91059 - Woondag Zaandam'. The status is 'Gepubliceerd'. The publication date is '24/9/2010 00:00' and the expiration date is empty. The URL title is empty. There is a checkbox for 'Neem op in zoekmachine' which is checked. The page number is '13833717' and the page version is '13833719'. The description field contains the text: 'Ga je binnenkort een huis kopen? Of wil je je hypotheek oversluiten? Kom dan op zaterdag 9 oktober naar de SNS Winkel in Zaandam. Onze specialisten vertellen je graag meer over je...'. The form also includes fields for 'Presentatie' (MijnSNS - H2), 'Titel' (Hypotheekadvies? Kom op 9 oktober naar Za...), and 'Linkcode' (Geen).
- Bottom Status Bar:** Shows 'Gereed' (Ready) and 'Vertrouwde websites' (Trusted sites).

Affinium Campaign - Microsoft Internet Explorer wordt aangeboden door SNS REAAL

Urlica's Affinium Campaign

Welcome, Gerrit Post (9386588)

Home

Campaigns

Segments

Offers

Sessions

Optimizations

Interactive Channels

Monitoring

Analysis

Administration

Affinium

Log Out

Help

About

Campaigns

Summary Target Cells Analysis Sales Sparen Beleggen

All Campaigns / Inbound Marketing / Commercial Customer / Sales Sparen Beleggen Sales Sparen Beleggen | Add Rules... | Edit...

Last production deployment 11/21/0 4:39 PM

Mark for un-deployment Mark for deployment

For The Interactive Channel: Web Site

Eligible Segments	Eligible Zones	Recommended Offers	Marketing Score (1-100)	Enable Rule	Performance Statistics
sales_sparen_15meerdan10k	Commercial	Aanbieden Plussparen als IS bijna 10k (90185)	64	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_15meerdan10k (410)	Commercial	Bijstorten plussparen onder 10k (90188)	64	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_PS_onder10k	Commercial	Aanbieden maxisparen bij autosparen IS (90186)	63	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_PS_onder10k (412)	Commercial	Aanbieden Klimrente (vrijval spaarloon) (90256)	60	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_15_aufsparen	Commercial	Aanbieden Internetsparen aan jongere (90159)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_15_aufsparen (414)	Commercial	Aanbieden iaarsparen (90097)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_klimrente_vrijval_spaarloon	Commercial	Aanbieden plussparen (90032)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_klimrente_vrijval_spaarloon (392)	Commercial	Aanbieden maxisparen (90030)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_jongeren	Commercial	Aanbieden plussparen (90032)	94	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_jongeren (012)	Commercial	Aanbieden klimrente z.o. (90202)	94	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_betaalsaldo_6000_tm_15000	Commercial	Aanbieden plussparen (90032)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_betaalsaldo_5000_tm_15000 (086)	Commercial	Aanbieden klimrente (90091)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_betaalsaldo_meer_15000	Commercial	Aanbieden plussparen (90032)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_betaalsaldo_meer_15000 (068)	Commercial	Aanbieden klimrente (90091)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_betaalsaldo_minder_5000	Commercial	Aanbieden plussparen (90032)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_betaalsaldo_minder_5000 (070)	Commercial	Aanbieden klimrente z.o. (90202)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_online_geen_plussparen_s1	Commercial	Aanbieden plussparen (90032)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_online_geen_plussparen_s1 (581)	Commercial	Aanbieden klimrente z.o. (90202)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_online_geen_plussparen_s2	Commercial	Aanbieden plussparen (90032)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_online_geen_plussparen_s2 (583)	Commercial	Aanbieden klimrente (90091)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_Akklant_sample1	Commercial	Aanbieden plussparen (90032)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_Akklant_sample1 (208)	Commercial	Aanbieden klimrente (90091)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_Akklant_sample2	Commercial	Aanbieden plussparen (90032)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_Akklant_sample2 (210)	Commercial	Aanbieden klimrente (90091)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_Akklantzondersparen_zonder_hyp_sample1	Commercial	Aanbieden plussparen (90032)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_Akklantzondersparen_zonder_hyp_sample1 (212)	Commercial	Aanbieden klimrente (90091)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_Akklantzondersparen_zonder_hyp_sample2	Commercial	Aanbieden plussparen (90032)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_Akklantzondersparen_zonder_hyp_sample2 (214)	Commercial	Aanbieden klimrente (90091)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_Bkklantzondersparen_zonder_hyp_sample1	Commercial	Aanbieden plussparen (90032)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_Bkklantzondersparen_zonder_hyp_sample1 (216)	Commercial	Aanbieden klimrente (90091)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_Bkklantzondersparen_zonder_hyp_sample2	Commercial	Aanbieden plussparen (90032)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_Bkklantzondersparen_zonder_hyp_sample2 (218)	Commercial	Aanbieden klimrente (90091)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_wiz_voed_OS	Commercial	Aanbieden plussparen (90032)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_wiz_voed_OS (319)	Commercial	Aanbieden klimrente (90091)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_wiz_voed_NoOS	Commercial	Aanbieden plussparen (90032)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_wiz_voed_NoOS (315)	Commercial	Aanbieden klimrente z.o. (90202)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_Ckklantzondersparen_zonder_hyp_sample1	Commercial	Aanbieden plussparen (90032)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_Ckklantzondersparen_zonder_hyp_sample1 (220)	Commercial	Aanbieden klimrente (90091)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_Ckklantzondersparen_zonder_hyp_sample2	Commercial	Aanbieden plussparen (90032)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_Ckklantzondersparen_zonder_hyp_sample2 (222)	Commercial	Aanbieden klimrente (90091)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_maxisparen_niet_maximaal	Commercial	Verhogen periodiek bedrag maxisparen (90026)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_maxisparen_niet_maximaal (266)	Commercial	Aanbieden plussparen (90032)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_beleegen_online_trigger	Commercial	Aanbieden fondsbeleggen (90060)	89	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_beleegen_online_trigger (587)	Commercial	Aanbieden fondsbeleggen (90060)	59	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_fondsbeleggen	Commercial	Aanbieden klimrente (90091) (Retired)	89	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_fondsbeleggen (264)	Commercial	Aanbieden klimrente (90091) (Retired)	89	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_fondsadv_online_trigger_s2 (Retired)	Commercial	Aanbieden Fundcoach Algemeen (90077)	89	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_fondsadv_online_trigger_s2 (103)	Commercial	Aanbieden Fundcoach Algemeen (90077)	60	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_fondsadv_online_trigger_s1 (105)	Commercial	Aanbieden plussparen (90032)	60	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_fondsadv_geen_online_trigger	Commercial	Aanbieden plussparen (90032)	60	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_fondsadv_geen_online_trigger_s1 (107)	Commercial	Aanbieden klimrente (90091) (Retired)	60	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_fondsadv_geen_online_trigger_s2 (Retired)	Commercial	Aanbieden klimrente (90091) (Retired)	60	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_fondsadv_geen_online_trigger_s2 (101)	Commercial	Aanbieden plussparen (90032)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_beleggen_zonder_sparen_sample1	Commercial	Aanbieden plussparen (90032)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_beleggen_zonder_sparen_sample1 (224)	Commercial	Aanbieden klimrente (90091)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_beleggen_zonder_sparen_sample2	Commercial	Aanbieden plussparen (90032)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_beleggen_zonder_sparen_sample2 (226)	Commercial	Aanbieden klimrente (90091)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_monobetaalklant_sample1	Commercial	Aanbieden plussparen (90032)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View
sales_sparen_monobetaalklant_sample1 (232)	Commercial	Aanbieden klimrente (90091)	50	<input checked="" type="checkbox"/>	View



The screenshot displays the SNS Bank website interface. At the top, there are navigation tabs for 'Particulieren' and 'Zakelijk'. The main header features the SNS Bank logo and a search bar. A user profile for 'Jan-Kees' is visible, including options for 'Internetbankieren', 'Klantenservice', and 'Uitloggen'. Below the header is a navigation menu with categories like 'Home', 'Hypotheken', 'Sparen', 'Beleggen', 'Betalen', 'Lenen', 'Verzekeren', and 'MijnSNS'. A 'Pas deze pagina aan' button is also present. On the left, a sidebar menu includes 'Mijn overzicht' (with sub-items like 'Verzendlijst (0)', 'Ingeplande overschrijvingen', 'Geweigerde overschrijvingen', and 'Fiscaal overzicht'), 'Betalen' (with sub-items like 'Overschrijven', 'Bij- en afschrijvingen', 'Terugboeken incasso', and 'Adresboek'), 'Instellingen', and 'Uitloggen'. The main content area features a confirmation dialog: 'Weet je zeker dat je wilt uitloggen?' with 'Ja, uitloggen' and 'Annuleren' buttons. Below this are three promotional banners: 'Huren of kopen. Wat past bij jou?' (with 'Meer hierover' button), 'Profiteer van 2,5% rente met SNS Plussparen' (with 'Meer hierover' button), and 'Profiteer van 2,4% rente met SNS Maxisparen' (with 'Meer hierover' button).

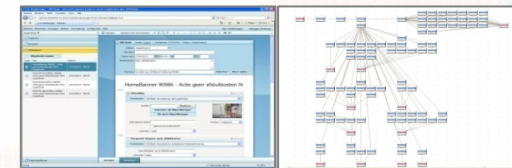
Rond 400 klantkenmerken

- Real-time klikgedrag
- Demografische kenmerken
- Transacties
- Productbezit
- Klantwaarde
- Kanaalgebruik
- Lopende aanvragen en offertes



Interactie logica met de klant

- Meer dan 70 actuele aanbiedingen
- Meer dan 50 actuele serviceberichten
- Meer dan 250 regels
- Wordt doorontwikkeld



Interactie met sns.nl

The collage shows various parts of the SNS Bank website. Key elements highlighted with blue circles include:

- A banner for 'SNS Plafondrente Hypotheek' with a woman relaxing on a sofa.
- A prominent '4,25%' interest rate for 'SNS Pluslener'.
- A section titled 'Hypotheek zonder onnodige extra's'.
- Other sections like 'Acties van SNS Bank', 'SNS Pluslener', and 'SNS Vastgoedadviseur'.



Aanpak

- 7 maanden van kick-off tot werkende applicatie
- Voor live-gang usability onderzoek en Friends & Family-test
- Wijziging in privacy reglement
- Binnen planning en binnen budget



Succesfactoren

- **Visie:** Onderdeel van programma Visie en Vlag
- **Project:** Multidisciplinair team vanuit 1 locatie
- **Organisatie:** één centrale cockpit multi-channel klantdialogoog
- **Operatie:** Test- en controlegroepen
- **Bewijsvoering:** Interne communicatie

Bereik vergroot

- Ruim **10 miljoen** berichten per maand!

Berichten zijn relevant

- Meer dan de **helft van de klanten** heeft **minimaal 1 keer doorgeklikt**
- Berichten gebaseerd op surfgedrag scoren gemiddeld **30x beter**
- Berichten gebaseerd op specifieke momenten zelfs tot **100x beter**
- Klanten geven hoge waardering voor inbound marketing berichten (klantonderzoek)

Reductie telefoonverkeer

- Proactief communiceren over operationele issues zorgt voor **significante reductie** in het aantal telefonische contacten en **klachten**

Verkoop gestegen

- **Conversie ratio's** tot maar liefst **60%!**
- **6 tot 50% extra online verkopen** in diverse productcategorieën

ROI binnen 1 jaar

- Terugverdientijd < 1 jaar

Marketing Alle kanalen: 24/7, persoonlijk en relevant





[Een film over inbound marketing bij SNS Bank](#)

SNS  *Bank van Daan*





