

IBM Performance 2012

Smarter Analytics. Smarter Outcomes.



SNS Inbound Marketing Machine 2.0

Jurrien Kamst, SNS Bank

30 oktober 2012



Even voorstellen



Jurrien Kamst
Bedrijfshoofd Interact
Netherlands | Bankin

Current

Past

Education

Connections



Ajax, muziekiefhebber, onrustig, nieuwsgierig en groot fan van #widm

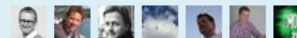
Edit your profile →



bergkamst ▾

Following 148

Followers 96

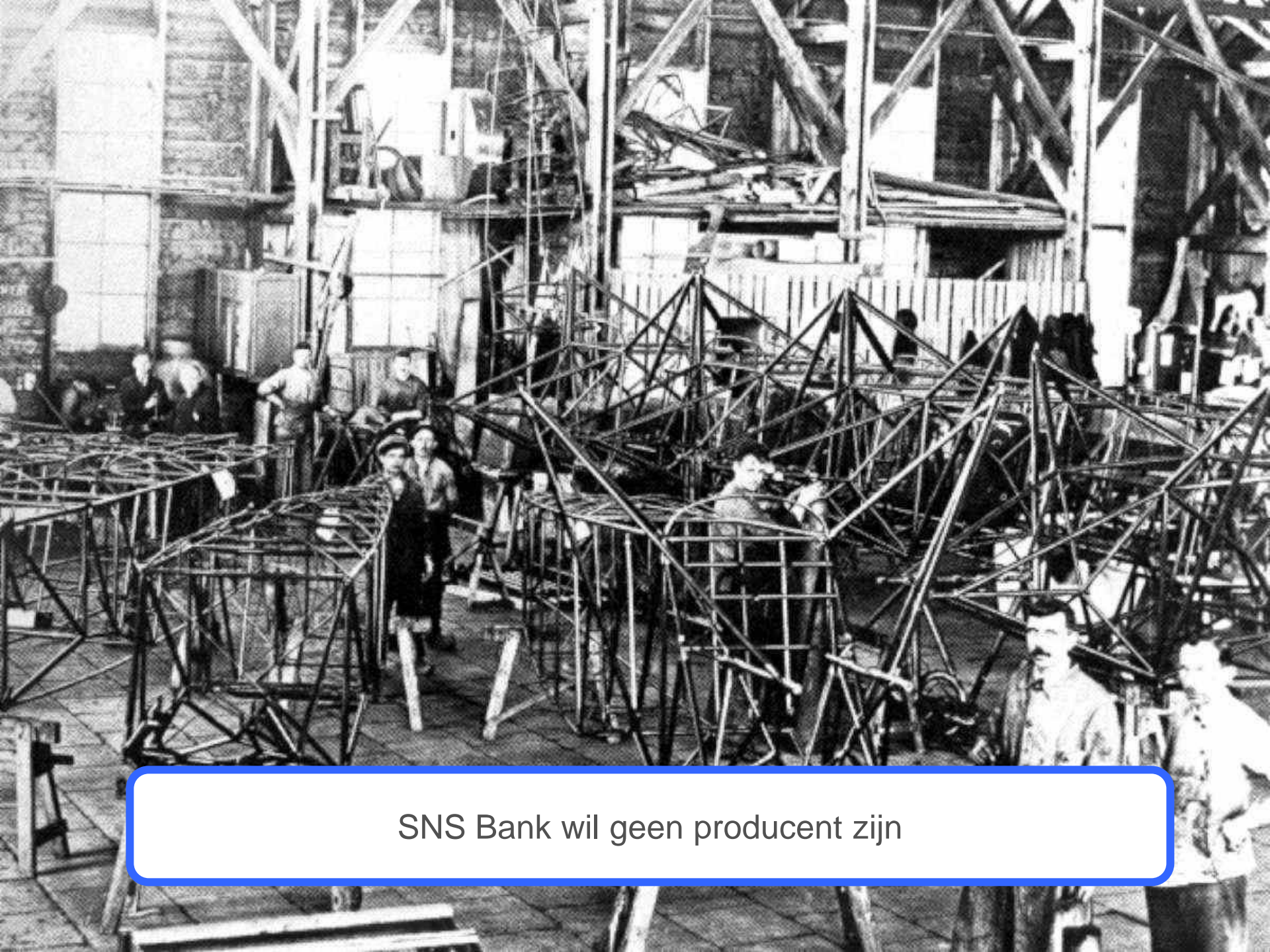


IBM Performance 2012

Smarter Analytics. Smarter Outcomes.

SNS Bank – Sinds 1817





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

Van outbound naar inbound naar interactie



Waarom Inbound Marketing?

Wijze van klantcontact verandert

Verschuiving contacten van fysieke naar digitale kanalen
Behoeftte aan persoonlijke contact via alle kanalen
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

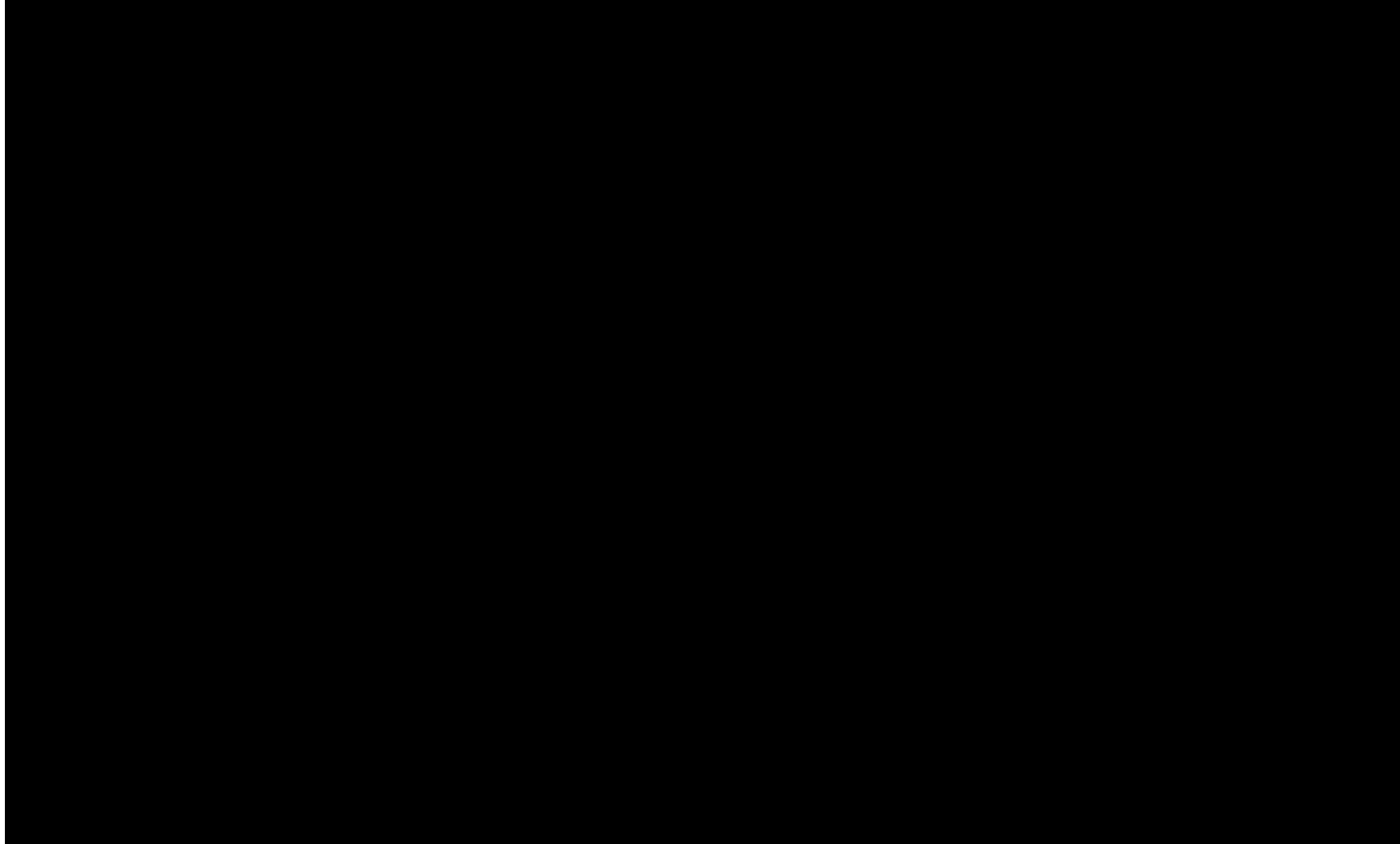
Hogere attentiewaarde

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!



Dit was versie 1.0 – online



Versie 2.0: klantenservice & winkels



Centrale cockpit met klantkennis



- Klantcontactstrategie uniform en slechts 1 keer onderhouden
- Per kanaal verschil in aanbieder en prioriteit mogelijk
- Contact- en responsehistory centraal en uniform



Real-time on- en offline klantprofiel



Categoriecode	Categorie
ihyp	Hypotheek Play - Intern
isdI	Sparen DOV Learn - Intern
isdb	Sparen DOV Buy - Intern
	Rentetarieven Hypotheken - Extern
	Jeugd - Extern
	Scheiden - Extern
	Samenwonen - Extern
	Verhuizen - Extern
	Studeren - Intern

- Demografie
- Productbezit
- Productkenmerken
- Transactiehistorie
- Kanaalgebruik
- Contacten via 'traditionele' DM
- Klantwaarde

Real-time klikgedrag

- Bezochte pagina's
- Referrers
- Zoektermen

+ Contact reden telefoon/bezoek

Database Marketing

IBM Performance 2012

Smarter Analytics. Smarter Outcomes.



Behavioral Targeting

Interactie logica



Affinium Campaign - Microsoft Internet Explorer wordt aangeboden door SNS REAAL

Unica's Affinium Campaign

Welcome, Gerrit Post (9306588)

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 11/2/10 4:38 PM.

Mark for un-deployment Mark for deployment

Eligible Segments	Eligible Zones	Recommended Offers	Marketing Score (1-100)	Enable Rule	Performance Statistics
sales_sparen_ISmeerdan5k (410)	Commercial	Aanbieden Plussparen als IS bijna 10k (90185)	64	✓	In View
sales_sparen_PS_ouder10k (412)	Commercial	Bijstorten plussparen onder 10k (90188)	64	✓	In View
sales_sparen_IS_ouder10k (414)	Commercial	Aanbieden maxisparen bij auto sparen IS (90186)	63	✓	In View
sales_klimrente_erviaal_spaarloon (392)	Commercial	Aanbieden Klimrente (erviaal spaarloon) (90256)	60	✓	In View
sales_sparen_jongeren (012)	Commercial	Aanbieden Internetsparen aan jongere (90159)	50	✓	In View
sales_sparen_betaalsaldo_5000_tm_15000 (069)	Commercial	Aanbieden Jaarsparen (90097)	50	✓	In View
sales_sparen_betaalsaldo_meer_15000 (068)	Commercial	Aanbieden plussparen (90032)	50	✓	In View
sales_sparen_betaalsaldo_minder_5000 (070)	Commercial	Aanbieden maxisparen (90030)	50	✓	In View
sales_sparen_online_geen_plussparen_s1 (581)	Commercial	Aanbieden plussparen (90032)	94	✓	In View
sales_sparen_online_geen_plussparen_s2 (583)	Commercial	Aanbieden klimrente z.o. (90202)	94	✓	In View
sales_sparen_Akklant_sample1 (208)	Commercial	Aanbieden plussparen (90032)	50	✓	In View
sales_sparen_Akklant_sample2 (210)	Commercial	Aanbieden klimrente (90091)	50	✓	In View
sales_sparen_Akklantzondersparen_zonder_hyp_sample1 (212)	Commercial	Aanbieden klimrente (90091)	50	✓	In View
sales_sparen_Akklantzondersparen_zonder_hyp_sample2 (214)	Commercial	Aanbieden plussparen (90032)	50	✓	In View
sales_sparen_Bklantzondersparen_zonder_hyp_sample1 (216)	Commercial	Aanbieden klimrente (90091)	50	✓	In View
sales_sparen_Bklantzondersparen_zonder_hyp_sample2 (218)	Commercial	Aanbieden plussparen (90032)	50	✓	In View
sales_sparen_wijz_voed_OS (319)	Commercial	Aanbieden klimrente (90091)	50	✓	In View
sales_sparen_wijz_voed_It005 (315)	Commercial	Aanbieden klimrente z.o. (90202)	50	✓	In View
sales_sparen_Cklantzondersparen_zonder_hyp_sample1 (220)	Commercial	Aanbieden klimrente (90091)	50	✓	In View
sales_sparen_Cklantzondersparen_zonder_hyp_sample2 (222)	Commercial	Aanbieden plussparen (90032)	50	✓	In View
sales_maxisparen_niet_maximaal (286)	Commercial	Verhogen periodiek bedrag maxisparen (90026)	60	✓	In View
sales_beleeggen_online_trigger (587)	Commercial	Aanbieden fondsbeleggen (90060)	89	✓	In View
sales_fondsbeleggen (284)	Commercial	Aanbieden fondsbeleggen (90060)	89	✓	In View
sales_fondsadvies_online_trigger_s2 (Retired)	Commercial	Aanbieden klimrente (90037) (Retired)	89	✓	In View
sales_fondsadvies_online_trigger_s1 (105)	Commercial	Aanbieden Fundcoach Algemeen (90077)	89	✓	In View
sales_fondsadv_jeen_online_trigger (107)	Commercial	Aanbieden Fundcoach Algemeen (90077)	60	✓	In View
sales_fondsadv_jeen_online_trigger_s2 (Retired)	Commercial	Aanbieden klimrente (90037) (Retired)	60	✓	In View
sales_sparen_beleeggen_zonder_sparen_sample1 (224)	Commercial	Aanbieden klimrente (90091)	50	✓	In View
sales_sparen_beleeggen_zonder_sparen_sample2 (226)	Commercial	Aanbieden plussparen (90032)	50	✓	In View
sales_sparen_monobetaalklant_sample1 (232)	Commercial	Aanbieden klimrente (90091)	50	✓	In View



Door de ogen van de klant

The screenshot displays the SNS Bank website interface. At the top, there are tabs for 'Particulieren' and 'Zakelijk'. The SNS Bank logo is prominently featured. A search bar contains the text 'stel hier uw vraag' and a 'zoek' button. The user's name 'Jan-Kees' is shown, along with a profile picture and a list of services: 'Internetbankieren', 'Klantenservice', and 'Uitloggen'. Below the navigation bar, there are buttons for 'Home', 'Hypotheeken', 'Sparen', 'Beleggen', 'Betalen', 'Lenen', 'Verzekeren', and 'MijnSNS'. A 'Pas deze pagina aan' button is also visible. On the left side, there is a 'Mijn overzicht' section with a list of links: 'Verzendlijst (0)', 'Ingeplande overschrijvingen', 'Geweigerde overschrijvingen', and 'Fiscaal overzicht'. Below this, there are sections for 'Betalen' (with links for 'Overschrijven', 'Bij- en afschrijvingen', 'Terugboeken incasso', and 'Adresboek') and 'Instellingen'. The main content area features a 'Weet je zeker dat je wilt uitloggen?' dialog box with 'Ja, uitloggen' and 'Annuleren' buttons. Below this, there are three promotional cards: 'Huren of kopen. Wat past bij jou?' with a 'Meer hierover' button, 'Profiteer van 2,5% rente met SNS Plussparen' with a 'Meer hierover' button, and 'Profiteer van 2,4% rente met SNS Maxisparen' with a 'Meer hierover' button.

... en de medewerkers

The screenshot displays the 'SNS bank Klant Informatie Systeem [028]' interface. The main window shows the customer profile for '1302711 - M VAN BWKENENDAAR JANEN'. The contact details are 'Services' and 'Bestellen buitenlands geld'. There are two tabs: 'Verkooptips (2)' and 'Servicetips (3)'. The 'Servicetips' tab is active, showing three tips:

- Tip 91199 - Kasboek (rekening is omgezet naar SNS betalen)** (with a left arrow icon)
- Belangstelling** (Interest):
 - Geïnteresseerd
 - Geïnteresseerd, maar niet nu
 - Nee, niet geïnteresseerd
- Tip 91151 - Renteverhoging Plussparen** (with a right arrow icon)
- Tip 90652 - Gefeliciteerd met je verjaardag** (with a right arrow icon)

Below the main window, a smaller window shows a similar view for the same customer, highlighting 'Tip 90333 - Plussparen (internet sparen > 10.000)' and 'Tip 90334 - Hypotheken van derden (beste voorwaarden)'. The bottom left corner of the main window shows a 'Ready' status.

Bouwstenen Inbound Marketing Machine

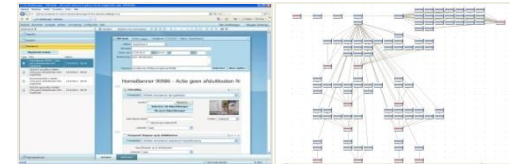
Ruim 500 klantkenmerken

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



Interactie logica met de klant

- Meer dan 80 aanbiedingen
- Meer dan 30 serviceberichten
- Meer dan 200 regels
- Wordt doorontwikkeld



Interactie met sns.nl

The collage shows various components of the SNS Bank digital presence:

- Top Left:** Advertisement for 'SNS Plafondrente Hypotheek' with a red circle around the headline.
- Top Right:** A navigation menu with a red circle around the 'Hulp nodig?' link.
- Center:** A screenshot of a data table showing an interest rate of 4.25% with a red circle around the value.
- Bottom Left:** A sidebar menu with a red circle around the 'SNS Plusparen' link.
- Bottom Right:** A contact form for '1302711 - M VAN BWIENENDAAR JANEN' with a red circle around the 'Verkooptips (3)' dropdown.



Van concept tot succesvolle implementatie

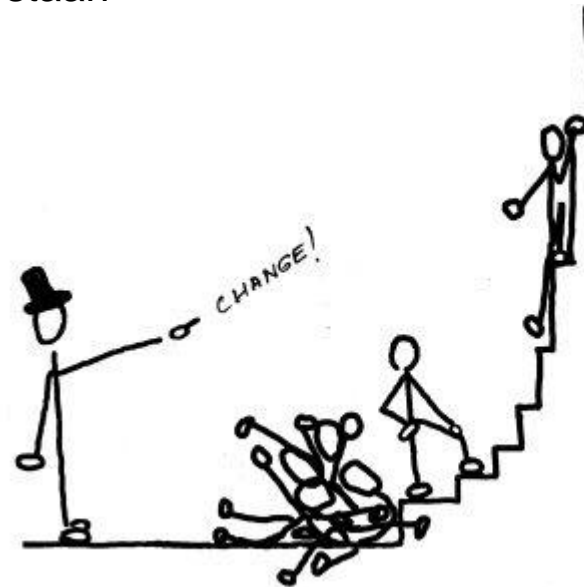


- Workshops met eindgebruikers (medewerkerniveau)
- Technische implementatie met dedicated team business en IT
- Workshops met marketing om berichten te bepalen



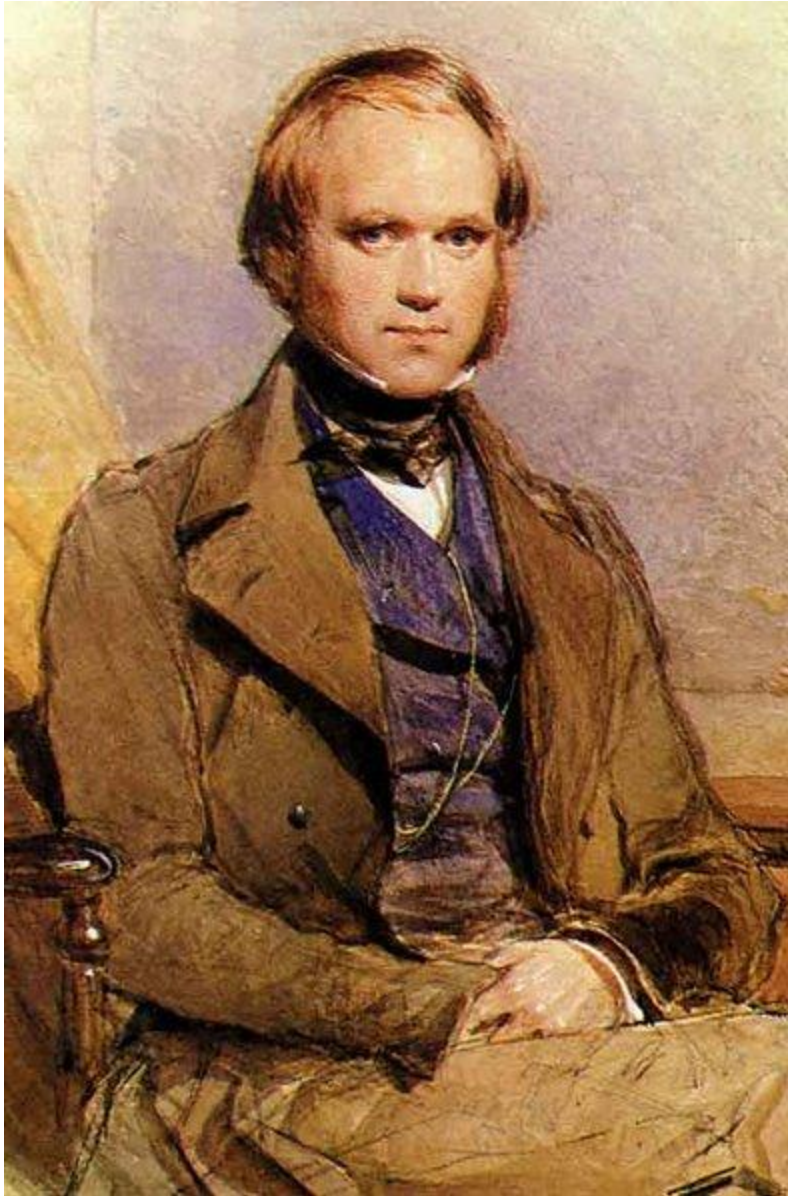
Belangrijkste resultaten

- Enorm bereik door gebruik van reeds bestaande contacten
- Relevantie loont, real-time inspelen op gedrag (30x beter)
- Proactief communiceren over operationele issues zorgt voor significante reductie in het aantal telefonische contacten en klachten
- Conversie ratio's tot 60%
- Terugverdiëntijd < 1 jaar
- Overtuiging medewerkers gaat met vallen en opstaan



Vervolg...





"It is not the strongest of the species that survives, nor the most intelligent that survives. It is the one that is the most adaptable to change."

Charles Darwin





