



.OXYMA
create customer value

The background features a cityscape with a prominent billboard on the right side. The billboard displays various advertisements, including "I Feel Love", "Hey Girl", "Walk This Way", and "Hello, I'm A'DAM". A modern building with a unique, angular design is visible in the middle ground. The entire scene is overlaid with a semi-transparent orange filter.

Omnichannel transformatie: Unlocking customer value bij Nederlandse Spoorwegen

20 juni 2017

Arjen Hettinga, Joost Kaart

Even voorstellen

Joost Kaart

- Bij NS sinds 2013
- Online Marketeer
- GTM, GA en Relay42 gecertificeerd
- Commissie DDMA Digital Transformation
- Werkzaam geweest in diverse rollen bij o.a.
 - Holiday Cars
 - Topic Travel
 - ISM



Arjen Hettinga

- Oxyma/Oogst sinds 2008
- Strategy Director & Partner
- GTM, GA en Relay42 gecertificeerd
- Lead Consultant voor o.a.
 - Nederlandse Spoorwegen
 - Nationale Postcode Loterij
 - Mazda
 - Dorel (Maxi Cosi, Quinny, etc)



BEST

E-MAIL
MARKETING



EMERCE100 2017

BEST

SOCIAL
& CONTENT



EMERCE100 2017

BEST

DIGITAL
MARKETING



EMERCE100 2017

BEST

ANALYTICS
& OPTIMALISATIE



EMERCE100 2017

BEST

MOBILE



EMERCE100 2017



.OXYMA

Oxyma helps customers unlock customer value, and includes aFrogleap, OFS, Oogst en Your Social.





LIBERTY GLOBAL



A stylized illustration of a shoe store named "SHOE EMPORIUM". The store has a large sign above the entrance. In the foreground, a woman with long, wavy hair is seen from behind, looking towards the store. In the middle ground, a woman is standing at a digital checkout screen that displays "CHECKOUT", "CART", and "BILLING INFO". To the right, a man is standing with his back to the camera, looking at a display. The entire scene is rendered in a warm, orange-red color palette with a sketchy, line-art style. The text "We leven in een wereld die constant verandert voor onze klanten" is overlaid in white in the center of the image.

**We leven in een wereld die constant
verandert voor onze klanten**



**Een groeiende groep 'digital born'
die de manier waarop we voorheen met
bedrijven communiceerden nooit
hebben meegemaakt**



**Een wereld waarin klanten continu
verbonden zijn**

A photograph of a man and a woman in a grocery store. The woman is holding a smartphone and looking at the screen, while the man stands next to her, looking at a product in her hand. They are both smiling. The background shows shelves stocked with various products. The entire image has a warm, orange-red color overlay.

**Een wereld waar de consument
in controle is**

**JUMBO
PICK
UP**

**Bestellen en
afhalen**

Bestellen via Jumbo.com
via de Jumbo app
Grootste online supermarkt-
assortiment
Garandeert de laagste prijs
Afhalen wanneer
u uitkomt

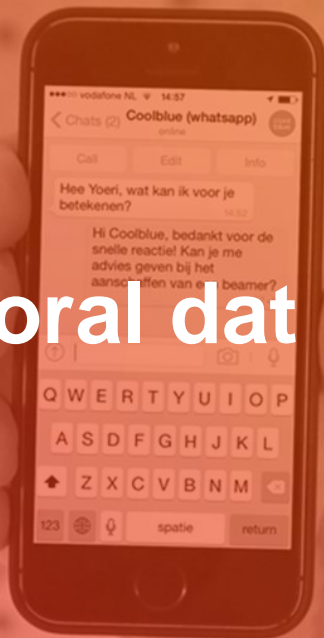
**Consumenten verwachten dat bedrijven
zich aan hun behoeftes aanpassen**

**Haal hier uw
bestelling**

An Amazon Prime Air drone is shown flying over a layer of white clouds. The drone is white with black accents and has the Amazon logo and 'Prime Air' branding on its top surface. The background is a soft, orange-tinted sky. The text 'Daarvoor investeren in de meest vooruitstreven technologie' is overlaid in white, bold font across the center of the image.

**Daarvoor investeren in de meest
vooruitstreven technologie**

**Maar vooral dat bedrijven er altijd voor
ze zijn**





En tegelijkertijd toch persoonlijk blijven benaderen

Disrupted of Disruptor?

wij gaan
sluiten

vanaf 9 januari 2013 ben je
van harte welkom in onze filialen:

frs groningen, herestraat 12, groningen
frs ns groningen, stationplein 26, groningen
frs groningen, herestraat 2, groningen

of op www.freerecordshop.nl

your source for entertainment

free
record
shop

Klant



Boodschap



NIKEiD.

NIKE LUNARFLY+ 1.5 iD RUNNING SHOE

5/6 Completed

1 ✓

2 ✓

3 ✓

4 ✓

5 ✓

6

SIZE ▾

SAVE ▾

ADD TO CART

Start Over

1. BASE



SELECT A SOLID COLOR OR 1 OF 5 GRAPHIC OPTIONS

No Passing Zone ▾

CHOOSE A PRIMARY GRAPHIC COLOR



CHOOSE A SECONDARY GRAPHIC COLOR



Next ▶



BETA
CAPTURE

ROTATE

ZOOM

3 VIEWS

SCENE ON

NIKEiD

SHARE YOUR DESIGN

Facebook

Tweet

Email +

MAKE A POSTER

Get Started ▶



ADD TO NIKEiD GALLERY

Add Your Design ▶



NS in cijfers



1,2 miljoen
treinritten per dag



17 miljard reizigers-
kilometers per jaar
410.000 x rond aarde



9 miljoen Nederlanders
reizen jaarlijks met NS

I amsterdam

Amsterdam Centraal:
165.000 reizigers per dag



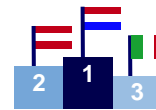
6.830 km spoor
'van Utrecht tot Tibet',
9.000 wissels



3.430 machinisten
en 2.950 conducteurs,
2.500 diensten per dag



Opbrengsten:
4,97 miljard euro
Winst:
118 miljoen euro



Drukste spoornetwerk EU
1. Nederland,
2. Oostenrijk,
3. Italië

Unieke bezoekers op NS.nl

4.000.000
per maand

Menu

Zoeken Mijn NS English

> Kaartjes & Toeslagen
> Abonnementen
> Dagje uit

> Zakelijke reizigers en bedrijven
> Studenten
> 60-plussers

> Vergeten uit te checken
> Geld terug bij vertraging
> Abonnement wijzigen

Actieve gebruikers NS Reisplanner app

1.500.000
per maand

Plannen

Verstuurde e-mails

Feiten, aantallen

10.000.000
per maand

dagje uit abonnementen online bestellen bestemmingen aanbiedingen

 Persoonlijke tips en informatie voor jou als vaste klant
Altijd voldoende saldo en voordeel op het station

Speciaal voor jou, als vaste klant, hebben wij een leuke attentie. Print de onderstaande bonnen en begin of eindig je reis met een gratis koffie of thee bij Kiosk en 25% korting op een broodje naar keuze bij De Broodzaak.

Wij wensen je een goede en lekkere reis!

Print bonnen



Volg ons op:   

Verschillende afdelingen en campagnes

Marketing Zakelijk

ZZP, Klein Zakelijk, Groot Zakelijk



Marketing Consumenten

Acquisitie, Base, Marcom.



Sales Consumenten

Spoordeelwinkel, Retail

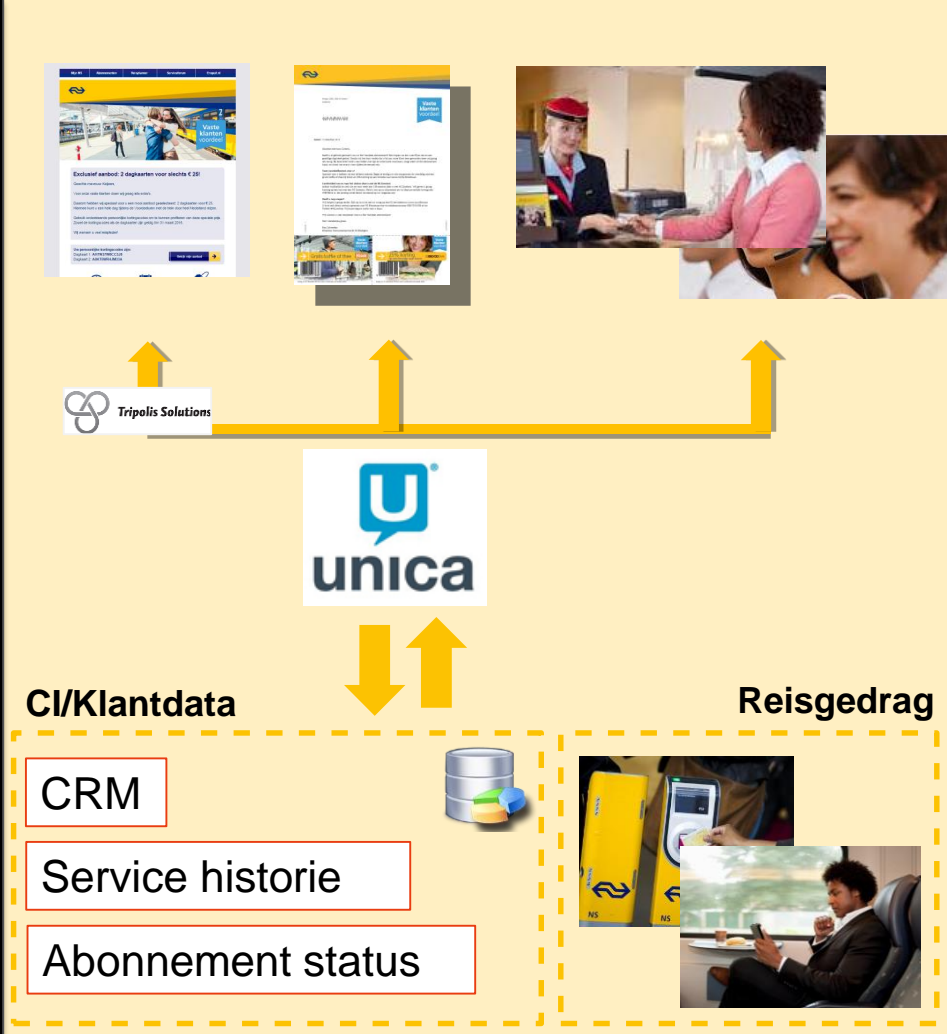
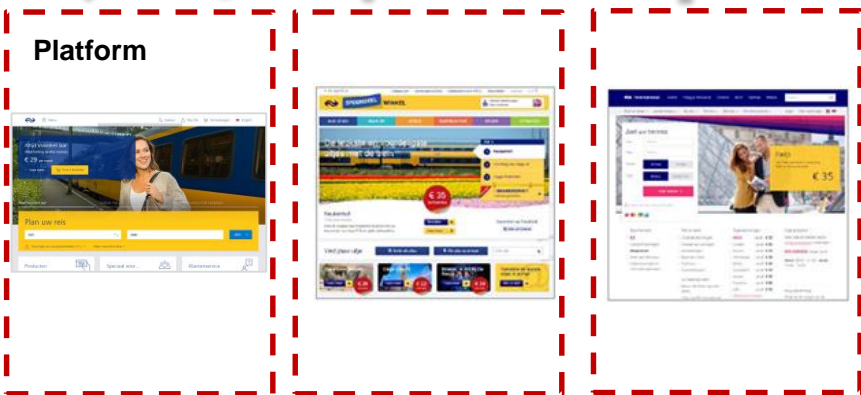
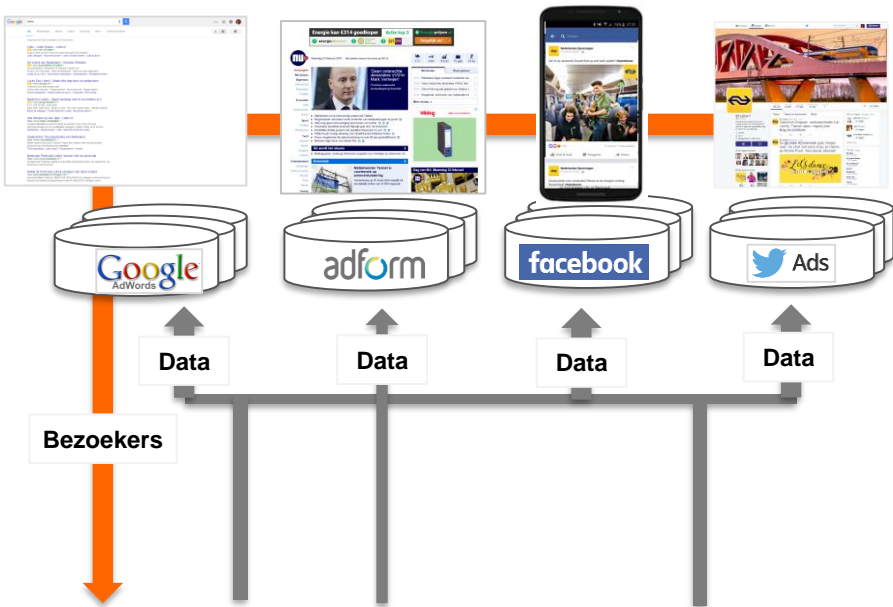


NS International

Thalys, ICE, Eurostar, IC Brussel, etc.







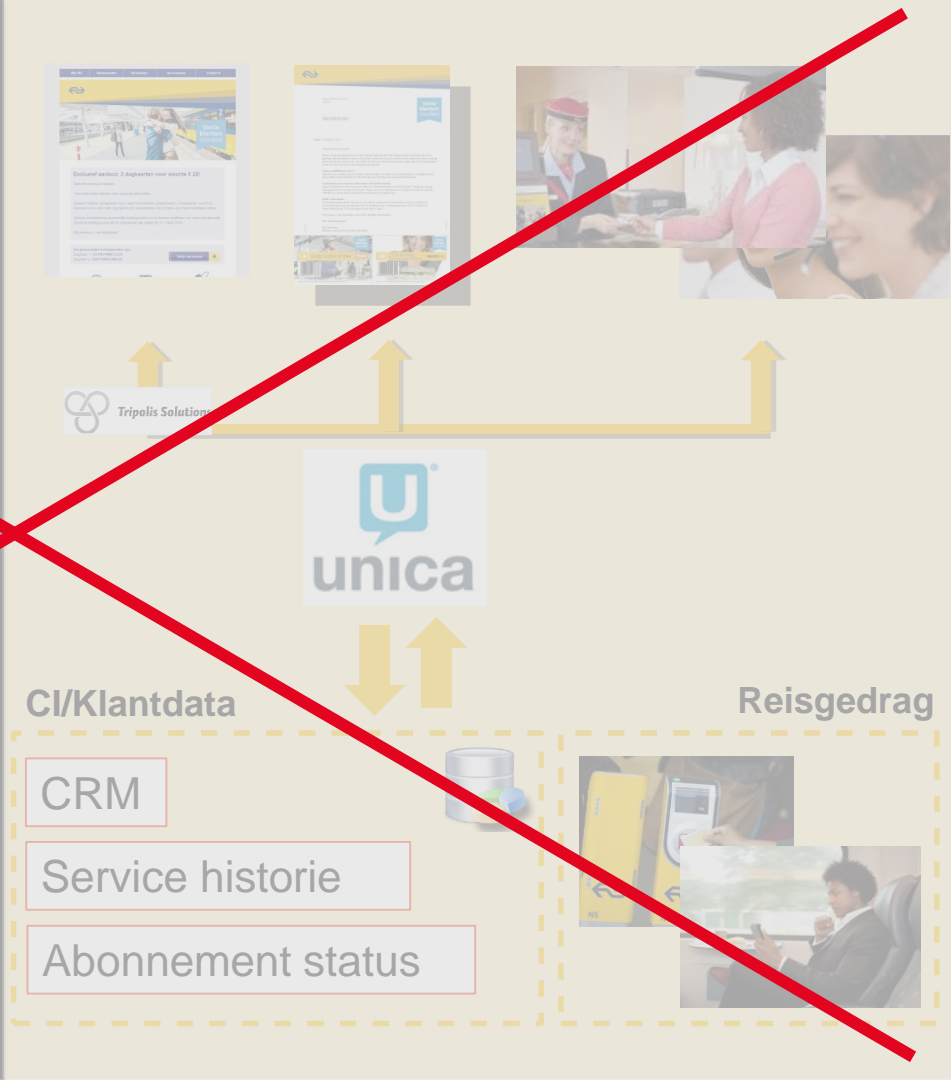
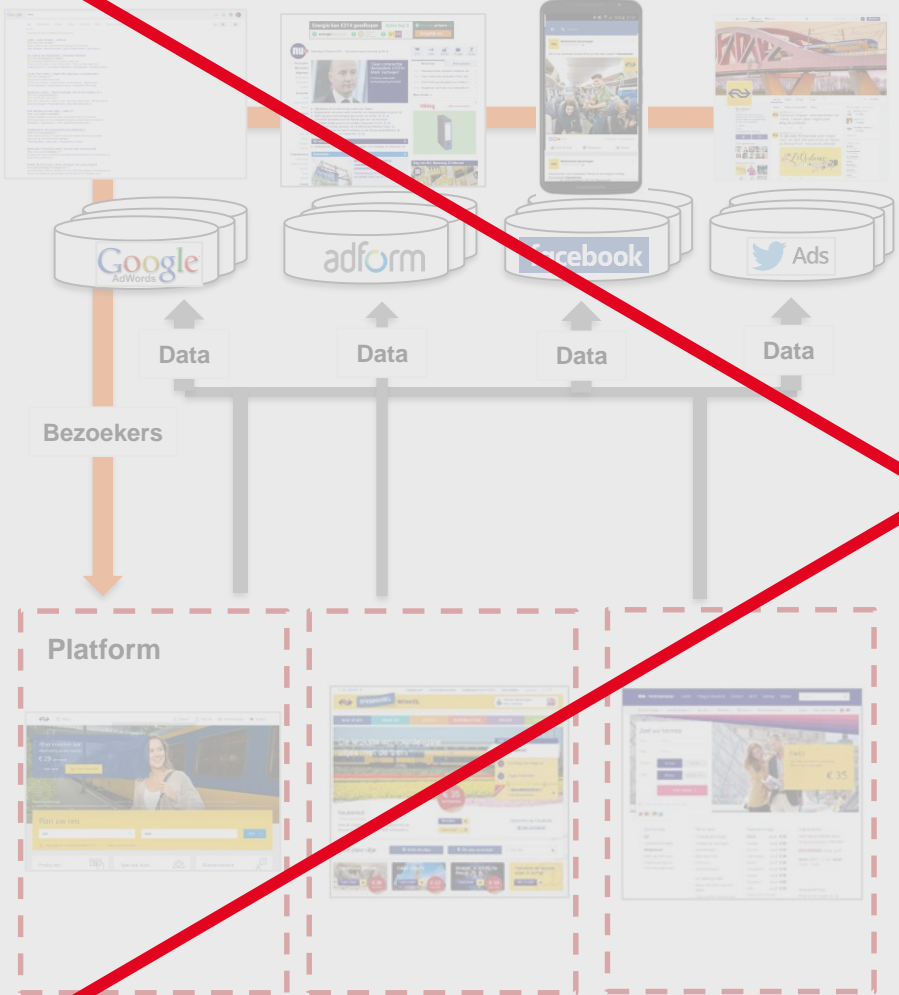
Aantal profielen per klant/consument*

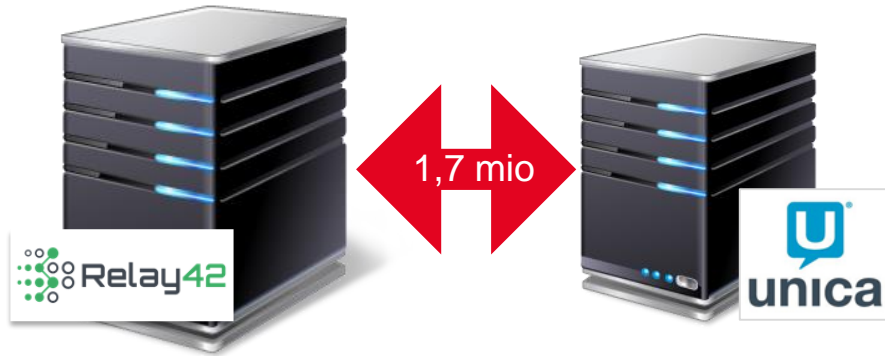
$$\begin{array}{ccccccccc} \mathbf{5} & & \mathbf{X} & & \mathbf{4} & & \mathbf{X} & & \mathbf{3,64} & & \mathbf{=} & & \mathbf{72,8} \\ \mathbf{Merken} & & & & \mathbf{Kanalen} & & & & \mathbf{Devices} & & & & \mathbf{Profielen} \\ (NS, NSi, & & & & (Website, & & & & Met internet & & & & Aantal omgevingen die \\ Spoordeelwinkel, & & & & AdWords, & & & & verbonden & & & & een profiel van een \\ DiscoverHolland & & & & Adform en & & & & devices per & & & & consument bevatten \\ en OV-Fiets) & & & & Facebook) & & & & consument in NL* & & & & \end{array}$$













Google AdWords adform facebook Twitter Ads

Trigger Trigger Trigger Trigger

Bezoekers

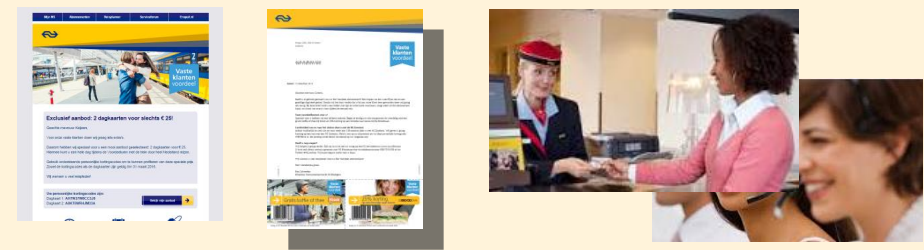
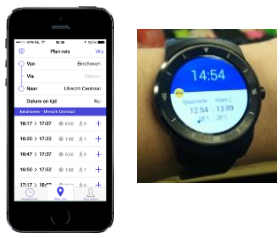
Data

Relay42 DMP

Platform



Apps



Tripolis Solutions

unica

CI/Klantdata

- CRM
- Service historie
- Abonnement status



Reisgedrag





Implementatie DMP

Van Idee naar Uitvoering

A portrait of Steve Jobs, wearing his signature round glasses and a dark turtleneck, with his hands clasped in a thoughtful gesture. The image is overlaid with a semi-transparent red filter. Centered over the image is a quote in white text.

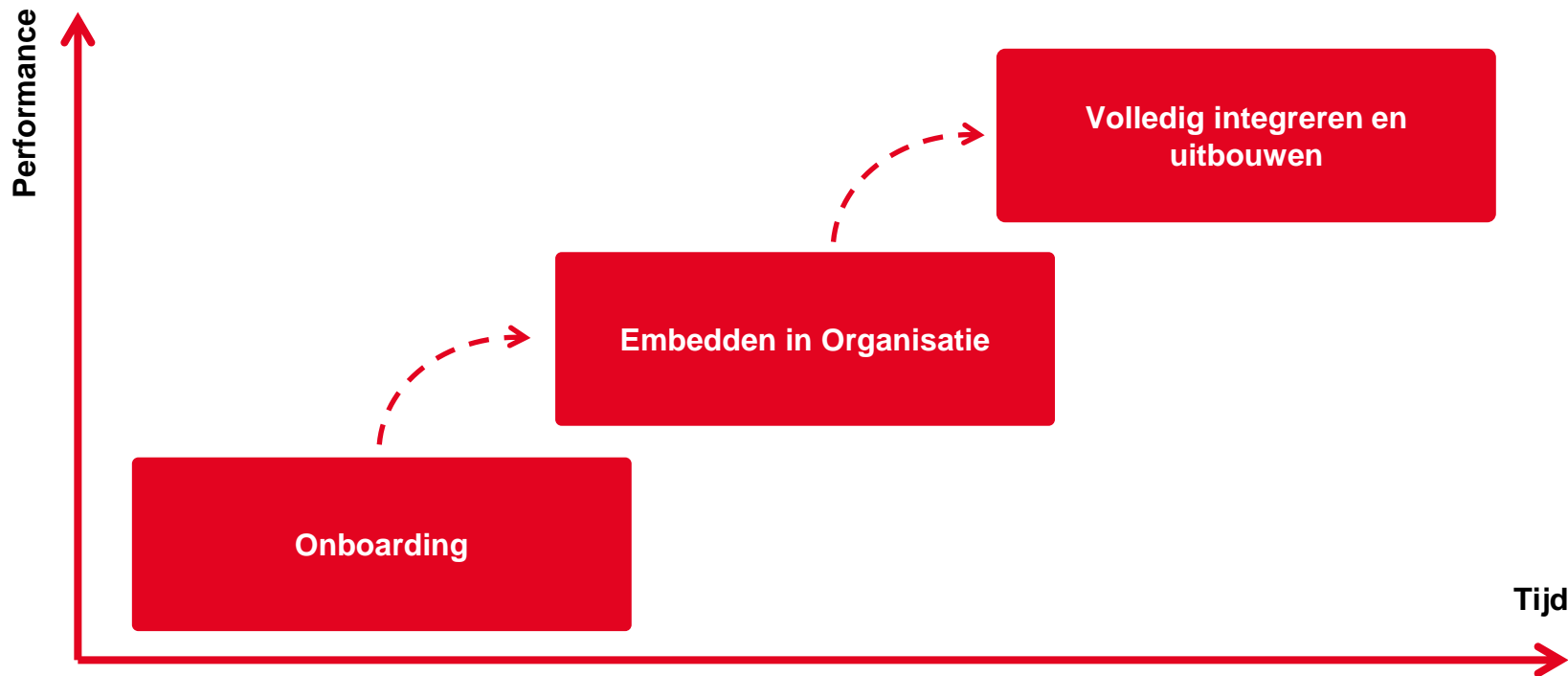
you've got to start with the customer
experience and work backwards to the
technology

~ Steve Jobs

Agile



3 Fases tot volledige implementatie



A group of people are gathered around a whiteboard in a meeting room. The whiteboard is covered with several yellow sticky notes. One person is pointing at the board. The scene is overlaid with a semi-transparent orange filter. On the left side of the image, there is a calendar or a board with more sticky notes.

Opstellen Use Cases

Een goede (DMP) Use Case

- ✓ Direct Business Impact
- ✓ Raakt meerdere marketing kanalen
- ✓ Brug tussen Offline en Online

Een goede pilot (DMP) UseCase

Oogst - DMP Use Case Canvas

Designed for: Date:

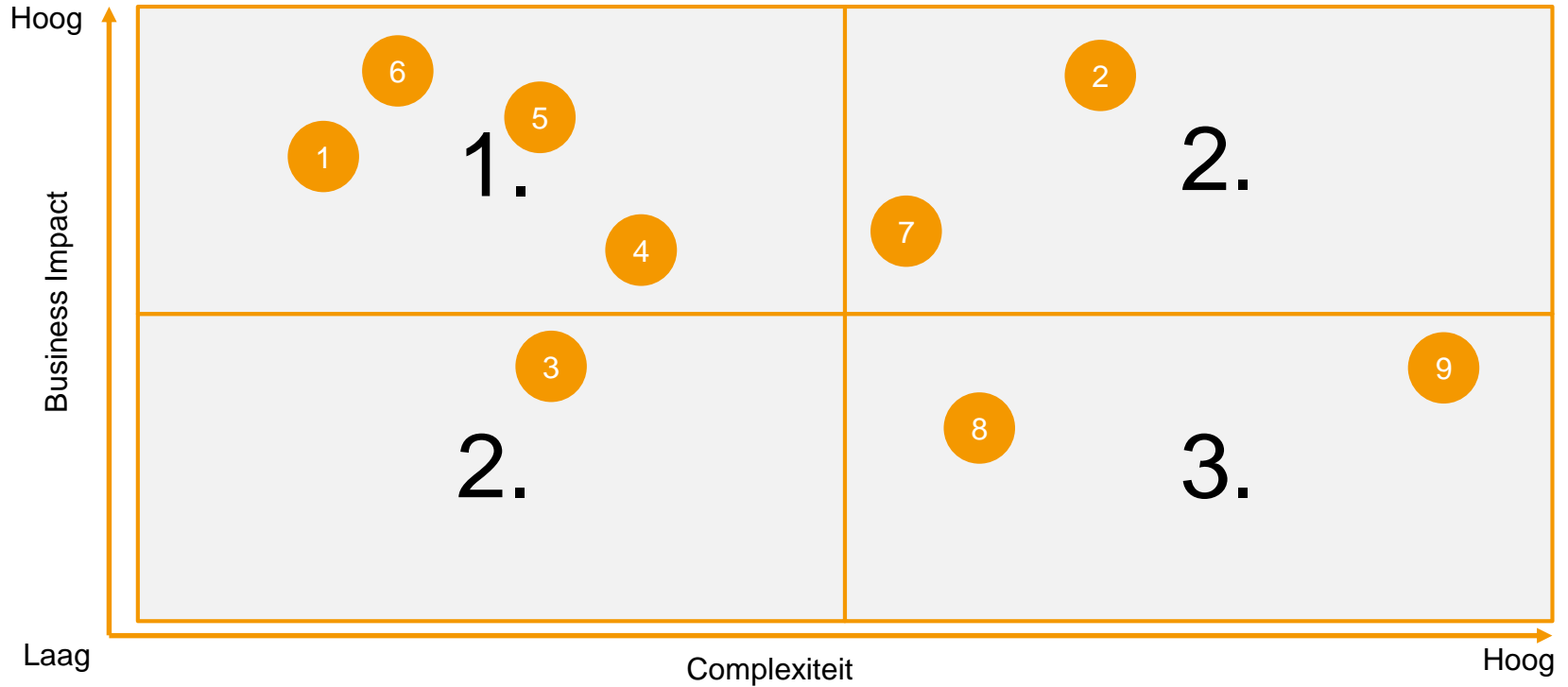
Designed by: Version:



2. Value Propositions	1. Customer Segment & Size	4. Automation Proces	5. Key Data Sources	7. Key Partners
Wat?	Wie?	Proces & Systemen		
	3. Channels (paid & owned)		6. Key Systems	11. Key Milestones
	Waar?			
8. Risks & Proactive recovery	9. Customer Segment Uplift/Results	10. Cost Structure		
		Business Case		

Interpretation by Oogst Online, based on Lean Canvas which is adapted from The Business Model Canvas (www.businessmodelgeneration.com/canvas)
This work is licensed under the Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Unported License. To view a copy of this license, visit: <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/> or send a letter to Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California, 94105, USA.

Prioriteren Use Cases





Fase 1: Pilot Use Cases

Use Case 1

E-mailcampagnes abonneenthouders
uitbreiden met andere kanalen

Oude situatie

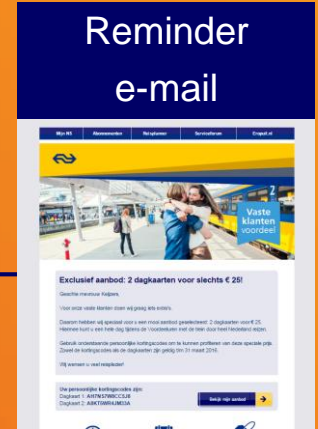
Klant valt in selectie
en heeft
commerciële opt-in

Ja

Nee



Niet geconverteerd
binnen 14 dagen?



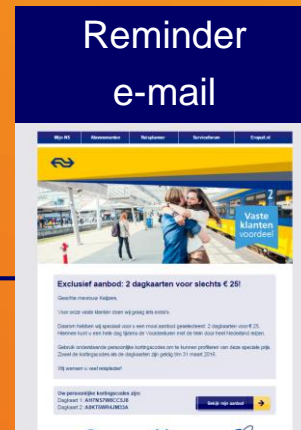
Nieuwe situatie

Klant valt in selectie en heeft commerciële opt-in

Ja



Niet geconverteerd binnen 14 dagen?



Nee



Gepersonaliseerde homepage



Use Case 2

Service: Werkzaamheden Utrecht


Use Case 2

Werkzaamheden Utrecht

E-mail

Belangrijk: Spoorwerkzaamheden op meerdere trajecten












Is deze e-mail slecht leesbaar? Klik hier voor de [webversie](#)



Het spoor wordt voor u vernieuwd

Geachte heer Ledderhof,

ProRail voert in de maand mei vernieuwingswerkzaamheden voor u uit. Meer daarover vindt u op [ns.nl/vernieuwingUtrecht](#). Wat deze werkzaamheden exact voor uw reis betekenen, ziet u vanaf 10 dagen voor vertrek in de [NS Reisplanner](#).

-  **Maandag 2 mei tot en met vrijdag 6 mei**
 -  Breukelen – Utrecht Centraal
 -  Den Haag Centraal/Rotterdam Centraal – Utrecht Centraal
 -  Omreizen via andere routes, extra overstappen of vervangend busvervoer
-  **Zaterdag 7 en zondag 8 mei**
 -  Schiphol Airport – Breukelen – Utrecht C – Rheden/Ede – Wageningen
 -  Den Haag Centraal/Rotterdam Centraal – Utrecht Centraal
 -  Omreizen via andere routes, extra overstappen of vervangend busvervoer
-  **Zondag 8 mei van 4.00 tot 12.00 uur**
 -  Utrecht Centraal – 's-Hertogenbosch
 -  Minder treinen of vervangend busvervoer



Homepage NS

Menu

Zoeken

Map NS

Werkdagen

English

Werk aan het spoor rondom Utrecht tijdens het Paasweekend

Check vooral wat dit voor uw reis betekent

Plan uw reis

Werk aan het spoor rondom Utrecht

Plan uw reis

VAN

NAAR

plan

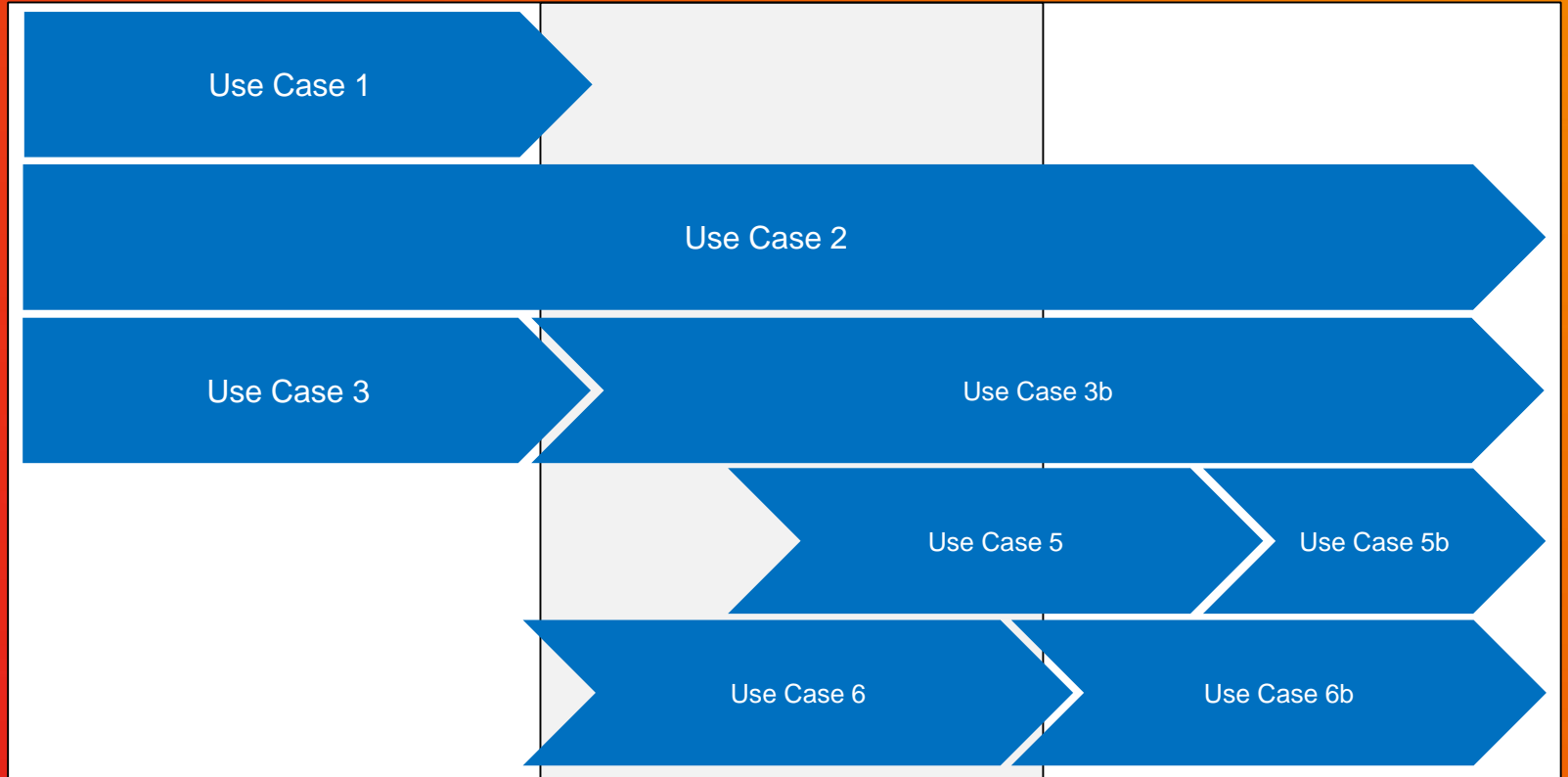
Storingen en werkzaamheden (1)

Meer reisinformatie

Fase 1: Onboarding

Fase 2: Embedden

Fase 3: Uitbouwen



A person is sitting on a couch, seen from the side. The image is heavily overlaid with a gradient that transitions from a deep red on the left to a bright orange on the right. The text is centered in white.

Fase 2: Integreren in bestaande in campagnes

Use Case: Dal Voordeel campagne

Doelgroep A



Versie A

3 keer op pad met je beste vriendin.



Dal Voordeel.

Het abonnement dat je zo terugverdient.

Nu tijdelijk
€29

Waar ga jij naartoe vandaag?



Post

- 2 doelgroepen (ingedeeld per postcode)
- 2 versies
- 2 verschillende short URL's

Doelgroep B



Versie B

3 keer op bezoek bij je neefje.



Dal Voordeel.

Het abonnement dat je zo terugverdient.

Nu tijdelijk
€29

Waar ga jij naartoe vandaag?



E-mail

Versie A

Dal Voordeel: het abonnement dat je zo terugverdient

3 x op op pad met je beste vriendin



tijdelijk €50
€29

Profiteer van een jaar lang reizen met 40% korting in de daluren

Bestel vóór 16 januari 2017 je Dal Voordeel abonnement en betaal voor het eerste jaar geen € 50 maar slechts € 29! Dat heb je er in een paar keer reizen met de trein al uit. Gebruik jouw actiecode en profiteer van dit aanbod.

Speciaal aanbod: Dal Voordeel van € 50 nu € 29
Geldig tot 16 januari 2017
Jouw actiecode: 1609

Koop nu →

Dal Voordeel abonnement voordelen:

- 40% korting op werkdagen van 09.00 tot 16.00 uur en van 18.30 tot 6.30 uur, in het weekend en op feestdagen
- 40% korting voor maximaal 3 medereizigers in de daluren
- Na het eerste jaar maandelijks opzegbaar

Versie B

Dal Voordeel: het abonnement dat je zo terugverdient

3 x op bezoek bij je neefje



tijdelijk €50
€29

Profiteer van een jaar lang reizen met 40% korting in de daluren

Bestel vóór 16 januari 2017 je Dal Voordeel abonnement en betaal voor het eerste jaar geen € 50 maar slechts € 29! Dat heb je er in een paar keer reizen met de trein al uit. Gebruik jouw actiecode en profiteer van dit aanbod.

Speciaal aanbod: Dal Voordeel nu € 29
Geldig tot 16 januari 2017
Jouw actiecode: 1609

Koop nu →

Dal Voordeel abonnement voordelen:

- 40% korting op werkdagen van 09.00 tot 16.00 uur en van 18.30 tot 6.30 uur, in het weekend en op feestdagen
- 40% korting voor maximaal 3 medereizigers in de daluren
- Na het eerste jaar maandelijks opzegbaar

Landingspagina's

Versie A



Actie

Abonnementen / **Dal Voordeel**
Altijd 40% korting in de daluren.

€50 **€ 29**
Gebruik actiecode 1609

Direct bestellen

Veilig betalen met IDEAL


De voordelen

- ✓ 40% korting in de daluren, het weekend en op feestdagen
- ✓ Deze korting geldt ook voor maximaal 3 medereizigers
- ✓ Een jaar reizen met 40% korting, hierna maandelijks opzegbaar

Goed om te weten

- Tijdelijk aanbod: de actiecode is geldig tot en met 15 januari 2017
- Checkt u 5 minuten voor de daluren in? Dan reist u ook met 40% korting

Versie B



Producten / **Dal Voordeel**
Altijd 40% korting in de daluren.

Tijdelijk **€ 29**
Gebruik actiecode 1609

Direct bestellen

Veilig betalen met IDEAL

De voordelen

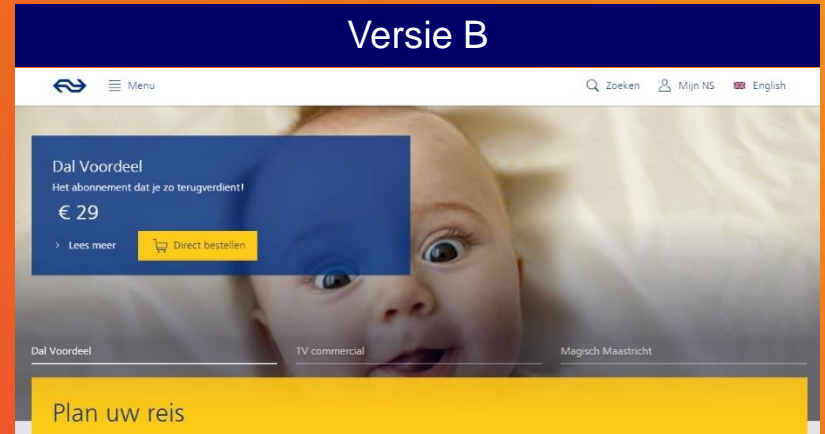
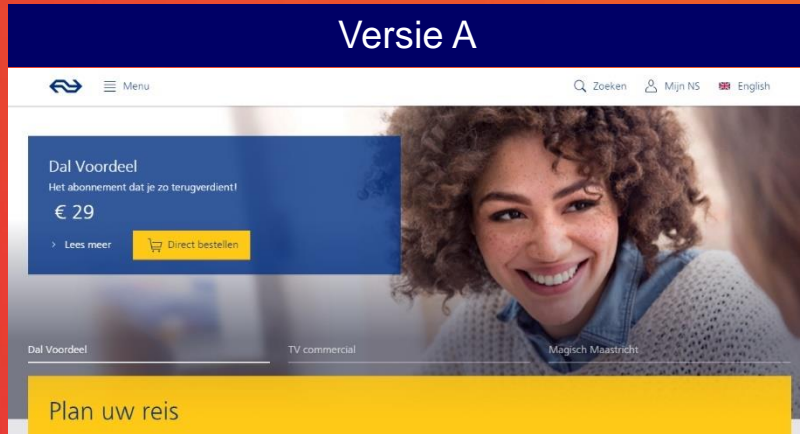
- ✓ 40% korting in de daluren, het weekend en op feestdagen
- ✓ Deze korting geldt ook voor maximaal 3 medereizigers
- ✓ Een jaar reizen met 40% korting, hierna maandelijks opzegbaar

Goed om te weten

- Tijdelijk aanbod: de actiecode is geldig tot en met 15 januari 2017
- Checkt u 5 minuten voor de daluren in? Dan reist u ook met 40% korting
- Geldig bij andere treinvervoerders en op binnenlandse trajecten van IC Berlijn en ICE International

Homepage

- E-mail selectie
- Bezoekers landingspagina's



Display

Banner -
Versie A

3 keer op bezoek
bij je neefje.



- Retargeting
- Targeting van e-mail selectie
- Uitsluiten bestaande abonneenthouders
- Lookalikes van bestaande Dal Voordeel abonneenthouders

Banner -
Versie B

3 keer op bezoek
bij een vriendin.



TV-Commercial



Afsluitende learnings



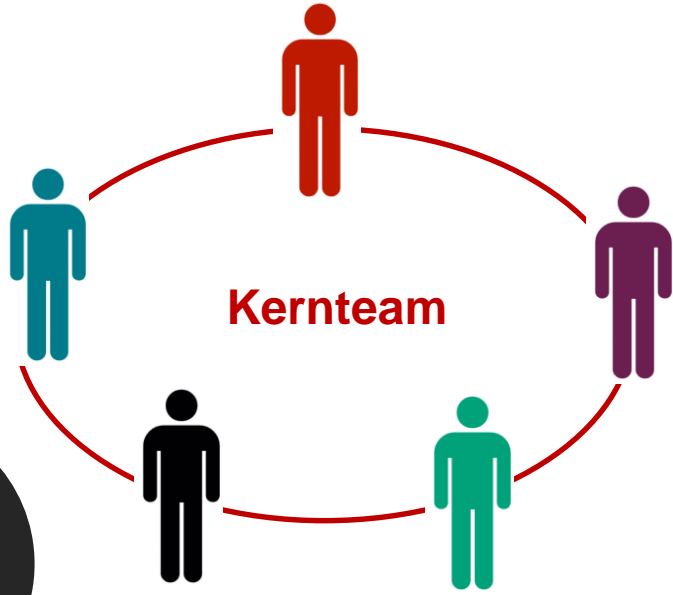
#1

Doorbreek de muren...
Werk in Teams over
labels heen



#2

Vorm een kernteam met
de juiste Disciplines





#3

Creëer draagvlak buiten
het marketing domein



#4

Denk vanuit de klant!
Gebruik use cases



#5

Begin klein, maar hou het
einddoel voor ogen

Bedankt voor jullie aandacht!



Make your data count!

oxyma.nl

oogstonline.nl



/arjenhettinga



@arjenhettinga



arjen@oogstonline.nl



+31(0) 6 2461 5490



/joostkaart



@joostkaart



joost.kaart@ns.nl



+31(0) 6 4158 3434