

deployteq

Cultuur event 2024

27.11.2024 | Spoorwegmuseum Utrecht

**Haal meer uit je klantdata
en maak écht het verschil**
Deployteq



Carijn Meijer-Nollet

CRM Consultant

Deployteq

Wie ben ik?

CRM consultant bij Deployteq



Intergamma



KWANTUM



Wie zijn jullie?





Pre-sale gestart: Jij krijgt

voorrang op de rest!

Na 2 uitverkochte shows vorig jaar komt ABBA in Ahoy dit jaar terug met een nieuwe show! Bezoek het grootste ABBA concert van Nederland! Omdat je eerder bij een van onze shows bent geweest krijg jij **tot en met morgen 10.00 uur voorrang** op de

Wie van jullie..?

stuurt periodiek
marketingmails
aan een base van
nieuwsbrief
ontvangers?

MOGEN WE JE WAT VRAGEN?



Beste bezoeker,

Je hebt dit jaar het Nationaal Militair Museum bezocht en wij zijn heel benieuwd naar je ervaring rondom en tijdens je bezoek.

Voor je bezoek heb je online tickets besteld, op basis van die gegevens nodigen wij je uit voor het publieksonderzoek.

Wie van jullie..?

gebruikt e-mail
als kanaal om te
communiceren
met bezoekers?
Dus rondom
het bezoek?

DEZE WINTER
STAAT BOL
VAN THEATER



Wie van jullie..?

maakt al
onderscheid in
verschillende
segmenten?



TICKETBEVESTIGING



BINNENSTEBUITEN 2 (2D)

Zondag 8 september 2024 om 12:50 tot 14:41

Pathé Ede, Ede

Zaal 5

Rij 4 stoel 8/10 (Filmvoucher)

Rij 4 stoel 7/9 (Kinderticket)

Wie van jullie..?

stuurt op basis van
aankoopgedrag
ook op **crosssell** of
upsell?



Tickets

Scan de QR-code bij de entree van de bioscoop. Dit geldt voor alle type tickets, inclusief abonnementen.



Beste familie Krook,

Wat leuk dat je geïnteresseerd bent in een vakantie bij RCN Vakantieparken. We merkten dat je de reservering nog niet hebt afgemaakt.

Maar, maak je geen zorgen! We hebben hem bewaard zodat je je boeking met een paar klikken kunt afronden. Wacht niet te lang want deze periode is populair en de beschikbaarheid is beperkt. Zo ben je verzekerd van een fantastische vakantie.

[Boeking afronden](#) ⇨

Wie van jullie..?

bouwt ook al
uit naar andere
automated flows?



Geachte heer/mevrouw Leeuw,

Het is al weer even geleden dat wij u mochten verwelkomen in Het Concertgebouw. We hopen dat u nog steeds terugkijkt op een prachtig concert en dat u nog lang heeft nagenoten. Mocht u opnieuw Het Concertgebouw willen bezoeken, dan maken wij u graag attent op onderstaande concerten. We hopen u snel weer te zien.

Met vriendelijke groet,
Het Koninklijk Concertgebouw



Do 24 augustus 2023

20:00–22:20 uur

**Iván Fischer en het
Concertgebouworkest
in Mahlers Symfonie
nr. 7**



Wo 19 juli 2023

20:00–22:00 uur

**Dvořák
Celloconcert en
Tsjajkovski's
Symfonie nr. 5**



Wo 2 augustus 2023

20:00–21:30 uur

**Beethovens
Vioolconcert met
Julia Fischer**

Wie van jullie..?

Doet hier ook
andere **slimme**
geautomatiseerde
zaken in hun
e-mails?

Uitdagingen in de branche



Digitalisering

Digitalisering heeft de cultuursector op verschillende fronten getransformeerd: in creatie, distributie en promotie.



Subsidieklimaat

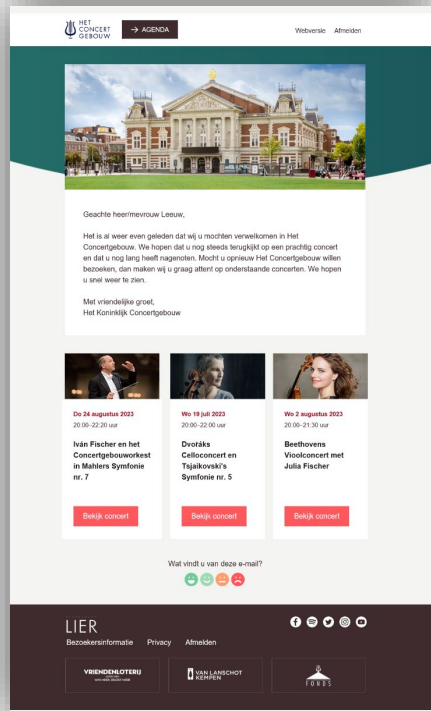
De nadruk op prestatie gerichte subsidies en eigen inkomsten vereist dat instellingen hun artistieke én publieksdoelen aantoonbaar realiseren.



Diversiteit en inclusie

De cultuursector streeft naar een inclusiever beleid. Een breed en divers publiek binden en bereikbaar zijn voor iedereen, ongeacht leeftijd, inkomen of achtergrond

Gave campagnes uit de branche



Concertgebouw
Amsterdam



Bellas Artes Museum
in Buenos Aires

Hallo

Goed nieuws: AB ontvangt binnenkort Channel Zero. Omdat echte fans het beste verdienen krijg jij toegang tot de exclusieve presale van dit concert!

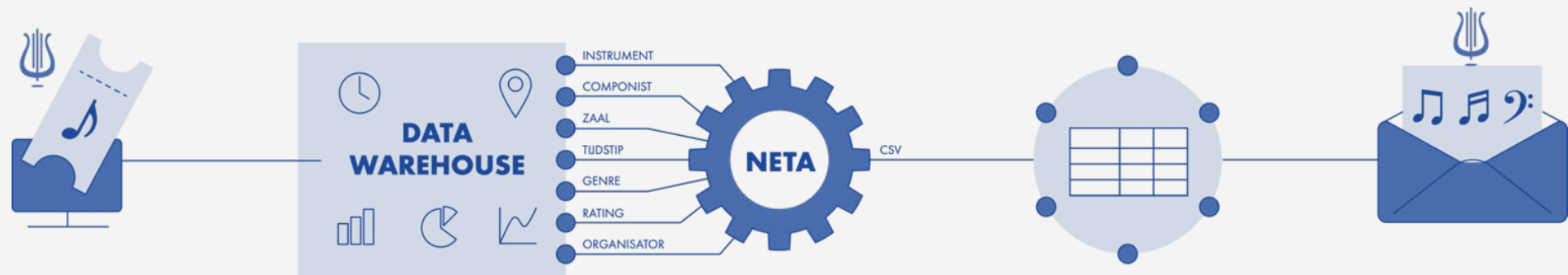


za 12 dec 26

Channel Zero

The End of an Era!

Ancienne Belgique



Een klant koopt een kaartje

Aankoop gegevens worden verstuurd naar Data Warehouse

Het NETA algoritme wordt gevoed met verschillende variabelen

Een e-mail wordt samengesteld met aanbevelingen uit toekomstige concerten


Bezoeker ontvangt e-mail met drie aanbevelingen

Het Concertgebouw Amsterdam

+7 dagen

+28 dagen

HET CONCERT GEBOUW → AGENDA Almelden




Geachte heer/mevrouw Kruiswijk,

Onlangs mochten we u verwelkomen in Het Concertgebouw. We hopen dat u een prachtig concert hebt beleefd en dat u nog lang heeft nagenoten. Mocht u opnieuw Het Concertgebouw willen bezoeken, dan maken wij u graag attent op onderstaande concerten. We hopen u snel weer te zien.

Met vriendelijke groet,
Het Koninklijk Concertgebouw

HET CONCERT GEBOUW → AGENDA Almelden



Geachte heer/mevrouw Van Otegem,

Een aantal weken geleden mochten we u verwelkomen in Het Concertgebouw. We hopen dat u een prachtig concert hebt beleefd en dat u nog lang heeft nagenoten. Mocht u opnieuw Het Concertgebouw willen bezoeken, dan maken wij u graag attent op onderstaande concerten. We hopen u snel weer te zien.

Met vriendelijke groet,
Het Koninklijk Concertgebouw

Resultaten

- Elke maand circa 10.000 mails, zonder omkijken
- Open ratio gemiddeld boven de 70%
- Conversie gemiddeld 1,3% (gemiddeld 0,10%)
- CTO gemiddeld 15%



Di 9 mei 2023
20:15-21:30 uur

Scherpdenkers met
Michel Krielaars,
Liza Ferschtman en



Zo 16 april 2023
11:00-12:00 uur

Beethovens
Zevende, Simone
Lamsma in Bruchs



Zo 26 februari 2023
11:00-12:00 uur

Elgars Enigma-
variaties, Liza



Di 21 maart 2023
20:15-22:35 uur

Julia Bullock in
liederen van Wolf,



Zo 3 juni 2023
13:00-15:20 uur

The Death of



Zo 1 april 2023
14:15-16:25 uur

Karina Canellakis &

STELLA ARTOIS BY MANET
SINCE 1366 EST. 1876

48%
PROBABILITY OF
Stella Artois

*BASED ON A DATA MODEL THAT CORRELATED BEER COLOR, SHAPE OF GLASS, YEAR, GEOLOCATION AND THE BRAND HISTORICAL RECORD.

Stella Artois

Bellas Artes Museum
Buenos Aires

STELLA ARTOIS BY TENIERS
SINCE 1366 EST. 1635

86%
PROBABILITY OF
Stella Artois

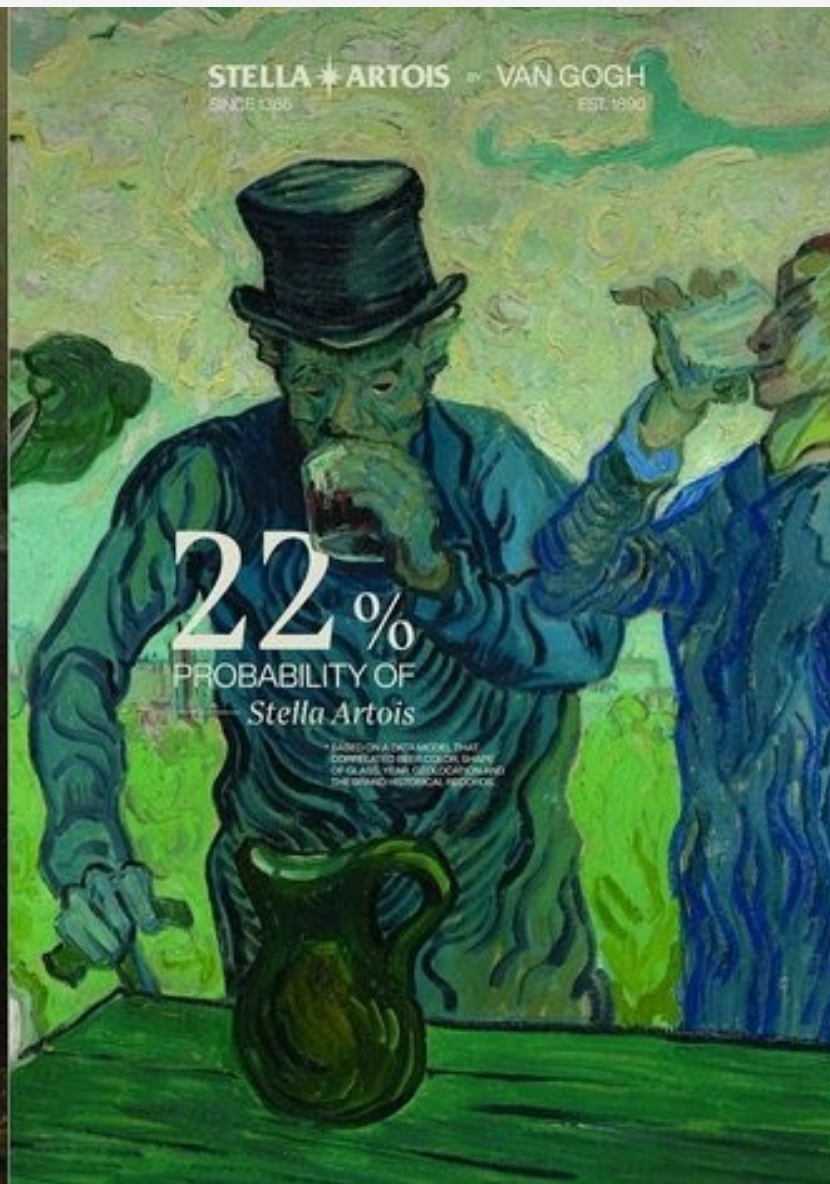
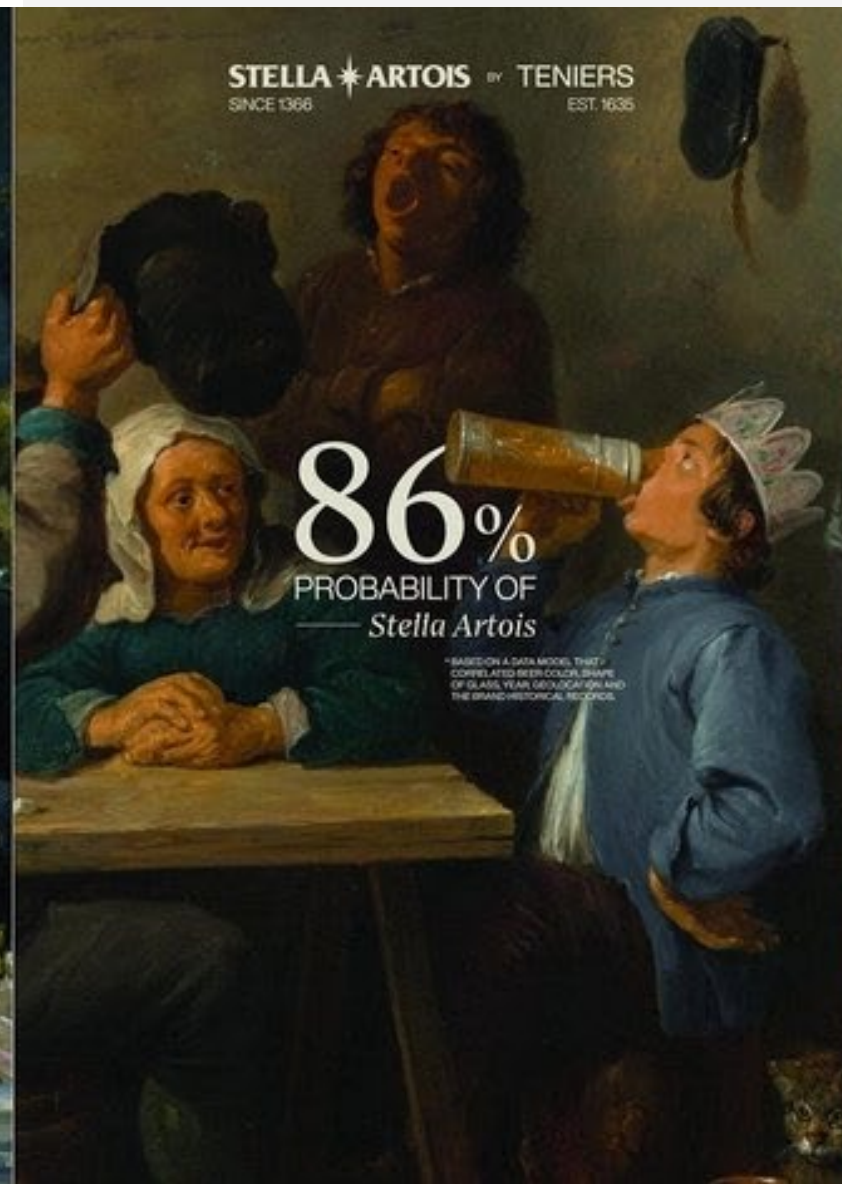
**BASED ON A DATA MODEL THAT CORRELATED BEER COLOR, SHAPE OF GLASS, YEAR, GEOLOCATION AND THE BRAND HISTORICAL RECORD.

STELLA ARTOIS BY VAN GOGH
SINCE 1366 EST. 1890

27%
PROBABILITY OF
Stella Artois

**BASED ON A DATA MODEL THAT CORRELATED BEER COLOR, SHAPE OF GLASS, YEAR, GEOLOCATION AND THE BRAND HISTORICAL RECORD.

Het percentage wordt met behulp van een algoritme berekend dat het jaar waarin het kunstwerk werd geschilderd, de geografische locatie, de vorm van het gebruikte glas, de kleur van de vloerstof en de afstand van de kunstenaar en de oorspronkelijke brouwerij analyseerde.



Tentoonstelling in het Bellas Artes Museum in Buenos Aires, waar bezoekers originele kunstwerken met een augmented reality-webapp konden scannen om realtime de Artois Probability-score te zien.

Resultaten

- Tijdens de tentoonstelling gebruikten 24.000 mensen de webapp, wat een record betekende voor het museum.
- Een Grand Prix in de categorie Creative Data en een Gouden Leeuw in de categorieën Print & Publishing en Outdoor op het Cannes Lions International Festival of Creativity in 2023.

Ancienne Belgique

Hallo

Goed nieuws: AB ontvangt binnenkort Channel Zero. Omdat echte fans het beste verdienen krijg jij toegang tot de exclusieve presale van dit concert!

Resultaten

- 40% legt de link met Spotify
 - >25.000 Fan Alerts per maand
 - Openrate +10%
 - Conversie +20%
-
- > Lagere emaildruk per persoon
 - > Minder handmatig werk voor de marketeer

Wie van jullie...

wil dit nou **niet?**

persoonlijker – relevanter – meer beleving

Wie van jullie...

heeft al een goede
datastrategie
in kaart?

Relevantie

De juiste boodschap op het juiste moment



Marketing maturity model

	Beginner	Recreational Sporter	Beginning Athlete	Professional Athlete	Olympic Champion
	Static based triggers	Segment based triggers	Rule based triggers	Integrated interactions	Integrated orchestration
Strategy	One size fits all communication	Segmented campaigns	Rule based campaign strategy	Integrated cross channel strategy	Individual cross channel strategy
Approach	One-to-all	One-to-many	One-to-some	One-to-few	One-to-one
Campaign output	Segmented per channel	Segmented per channel	Event triggered flows	Customer lifecycle campaigns & cross channel retargeting campaigns	1-0n-1 personalised content across channels, AI recommendations
Required data	Limited to one channel	Product interest, click tagging, target groups, RFM knowledge	Purchase history, engagement data, lead scoring, website trigger	(web) behavioral data, real time geo, demo & psychographics data	Cross channel data, recommendation data
System dependencies	ESP	ESP, Purchase Data Connection	Marketing automation tool, E-com connection	Marketing automation tool, CRM connection, CDP connection	CDP orchestration, CRM, data science insight
Channels	Single channel	Multichannel	Cross-channel	Omnichannel	Contextual omnichannel customer journeys

Creëer een datastrategie

Visie

Waar je als organisatie naartoe wilt en wat je wilt bereiken, bepaalt waaraan data moet bijdragen en daarmee waarop je data gaat gebruiken

Doelen

Vanuit je visie heb je doelen. Deze doelen creëren focuspunten in je datastrategie.

Klantdata

	Verzamelen Vraag je uit? Of vang je het af? Of doe je beide? En waar? Markeer rood indien je het nog niet doet	Up to date houden Uitvragen, afvangen, berekenen? En waar? Markeer rood indien je het nog niet doet	Gebruiken Waarom verzamel je deze data? Waar gebruik je dit? Markeer rood indien je het nog niet doet
Leeftijd jongste kind	Afvangen: online ticket Uitvragen: welkomcamp	Berekenen	Recommendation in mail en website
...			
...			

**Dus géén 360 graden
klantbeeld**

Een mooi voorbeeld van DeLaMar

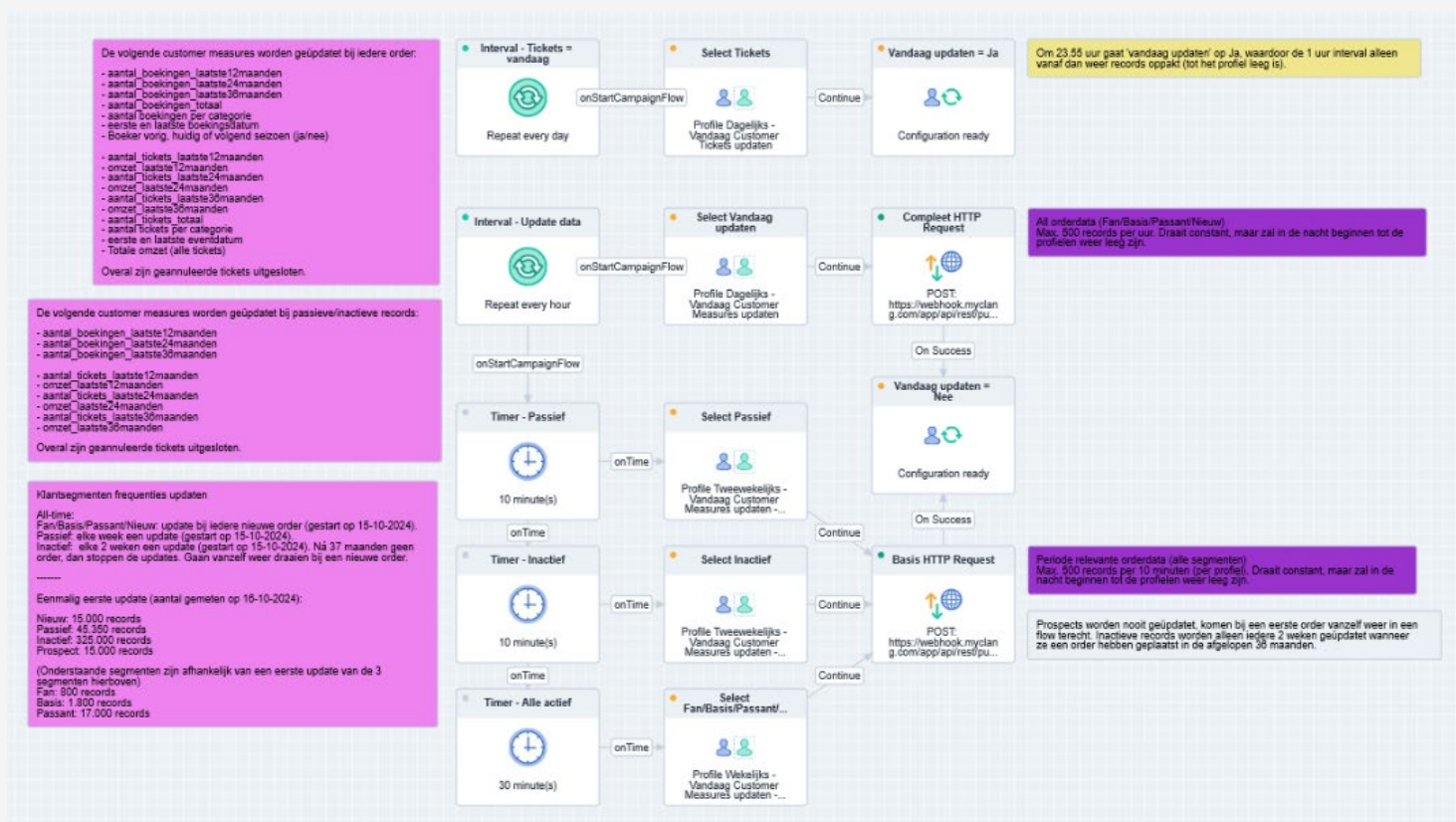
Zij willen meer data gedreven
mailen, maar de gewenste
data is onbekend

3 Campagne

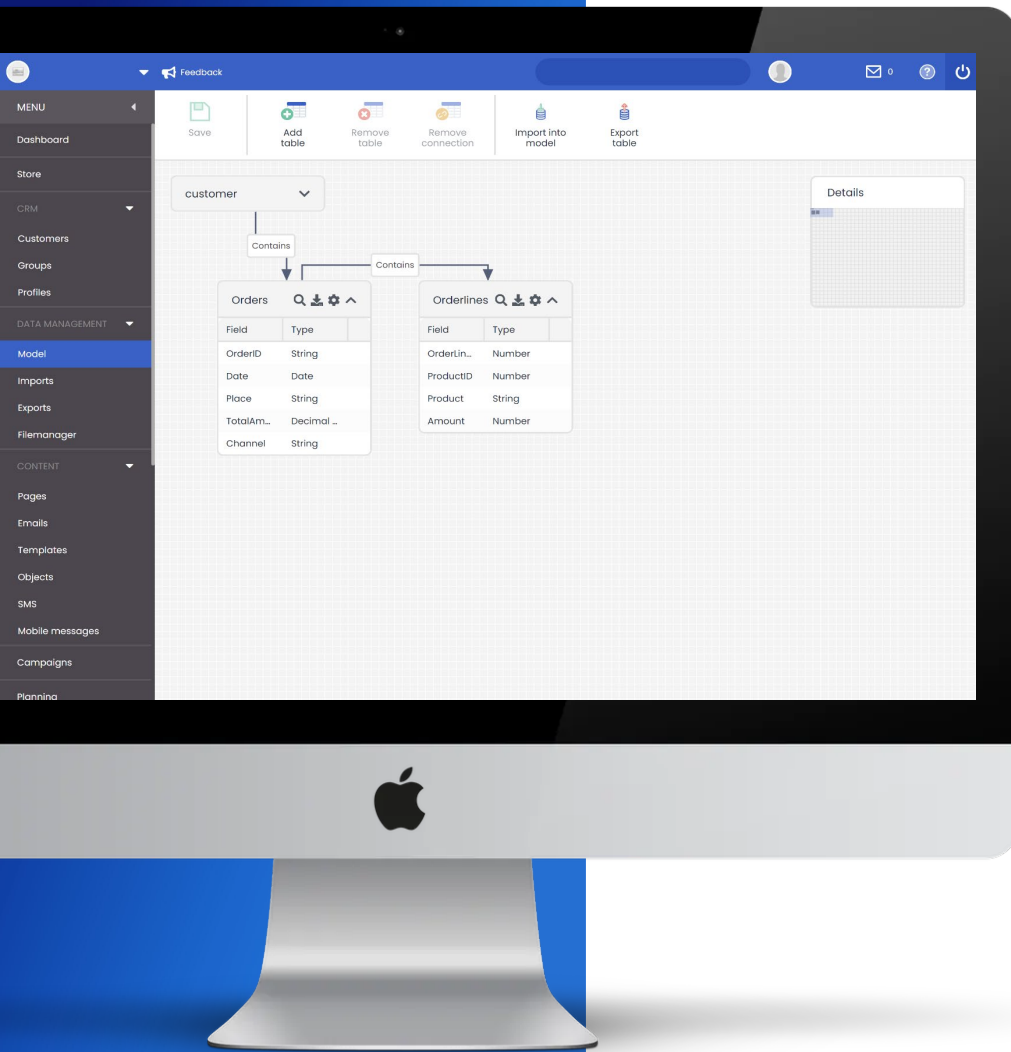
Campagne die op basis van segmenten een data model up-to-date houdt met de laatste data. Hoe vaak een record geüpdatet wordt is afhankelijk van de activiteit

Een mooi voorbeeld van DeLaMar

Zij willen meer data gedreven mailen, maar de gewenste data is onbekend



Datamodel van Deployteq



Deployteq's datamodel stelt je in staat om diverse data binnen te halen en verbindingen tussen deze data te leggen.

Deployteq ondersteunt koppelingen met diverse CDP platforms (API)

Deployteq Data packages

Praktisch, in fases naar volledige CDP functionaliteit

- Modulaire opbouw: betaal alleen voor wat je gebruikt.
- Voeg functionaliteit toe naarmate je behoefte toeneemt of anders wordt
- 3 modules: Audience, Recommendation en Webpersonalisatie

Deployteq Data packages , de oplossing
voor alle deze uitdagingen



**Een mooi voorbeeld van
RCN Vakantie parken**

Willen relevanter mailen en website gedrag meenemen

	Average	Abandoned Cart	Abandoned Browse
OR	44,37%	90,95%	64,7%
CTO	27,46%	39,1%	43,4%
CTR	11,16%	34,23%	26,83%

Hoe nu met data aan de slag?

1

In kaart brengen en in gebruik nemen van bestaande beschikbare data

2

Analyseren, aggregeren voor nieuwe data o.b.v. bestaande datapunten

3

Externe bronnen en elementen toevoegen

Begin met die datastrategie

Visie

Waar je als organisatie naartoe wilt en wat je wilt bereiken, bepaalt waaraan data moet bijdragen en daarmee waarop je data gaat gebruiken

Doelen

Vanuit je visie heb je doelen. Deze doelen creëren focuspunten in je datastrategie.

Klantdata

	Verzamelen Vraag je uit? Of vang je het af? Of doe je beide? En waar? Markeer rood indien je het nog niet doet	Up to date houden Uitvragen, afvangen, berekenen? En waar? Markeer rood indien je het nog niet doet	Gebruiken Waarom verzamel je deze data? Waar gebruik je dit? Markeer rood indien je het nog niet doet
Leeftijd jongste kind	Afvangen: online ticket Uitvragen: welkomcamp	Berekenen	Recommendation in mail en website
...			
...			

Vragen?

Liever even 1-op-1? Mailen mag altijd!

carijnmeijer@deployteq.com

deployteq

Dankjewel

Carijn Meijer | CRM Consultant Deployteq

carijnmeijer@deployteq.com