



# CUSTOMER DATA PLATFORM

Wat is het en hoe begin je?

# Welkom!



*Data Director*



*Oprichter / CEO*



**CLEVERCAMPUS**  
MAKES YOU SMARTER

## Factbased marketing



Leren



Sporten



Netwerken





Voordat we starten... 




## WAAROM EEN CUSTOMER DATA PLATFORM?



Wie is die klant nu precies en wat zijn zijn behoeften?





**91% van de consumenten is eerder geneigd iets te kopen bij merken die hen herkennen, onthouden en voorzien van relevante aanbiedingen**

*Bron: Accenture*



**Uit onderzoek gedaan in 2019, blijkt dat slechts 20% van de Nederlandse organisaties een volledig en actueel klantbeeld heeft**

*Bron: DDMA*





Hoe zorg je ervoor dat je de data uit alle kanalen samenbrengt en één volledig klantbeeld krijgt?

Die je vervolgens kunt gebruiken om je klanten een relevante gepersonaliseerde ervaring te bieden op ál je platforms?

**Via een Customer Data Platform!**

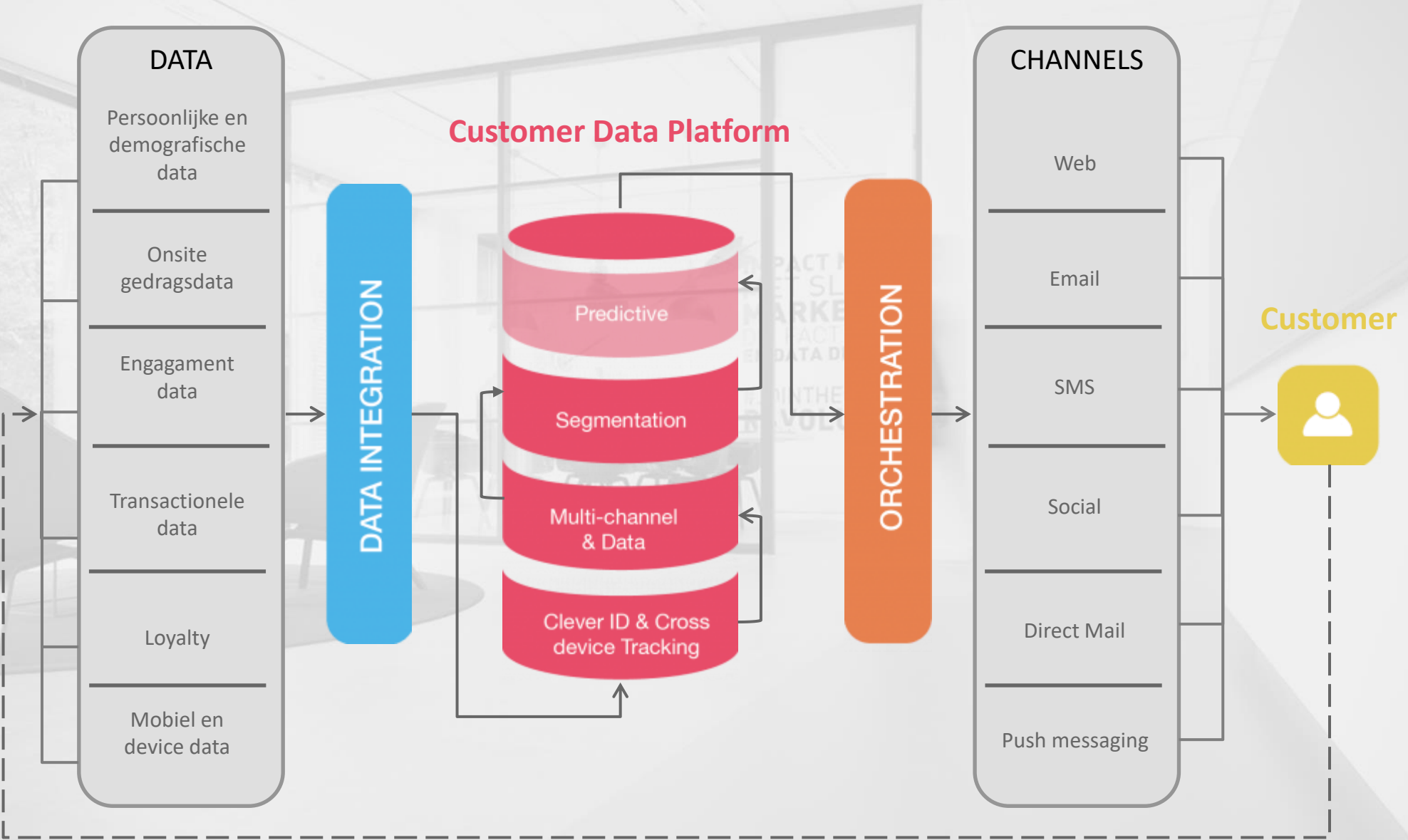
# WAT IS EEN CUSTOMER DATA PLATFORM?



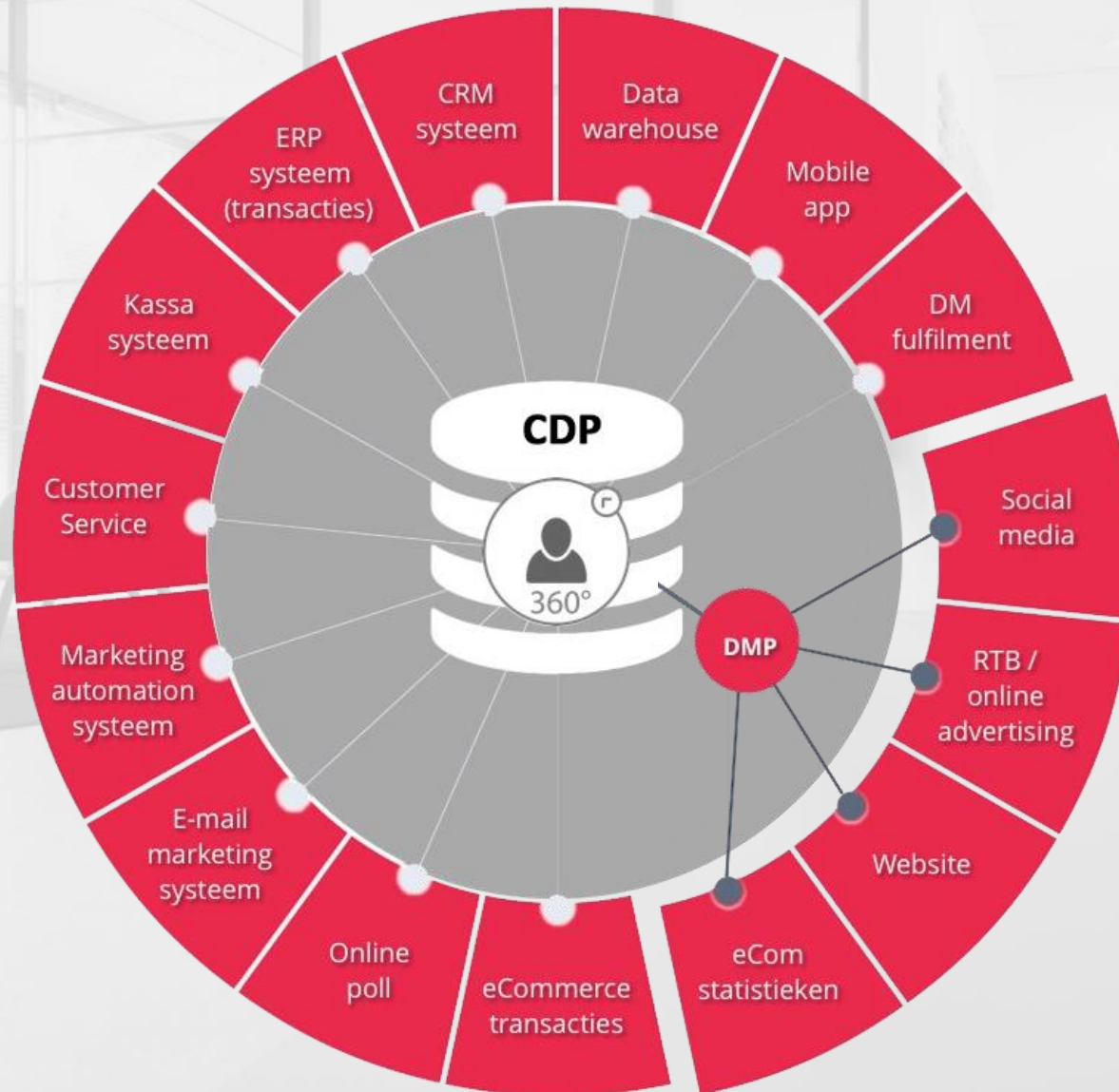


**"Een Customer Data Platform is software die een permanente, uniforme klantendatabase creëert die toegankelijk is voor andere systemen."**

*Bron: [cdpinstitute](#)*



# Een Customer Data Platform is géén Data Management Platform



# 360 graden klantprofiel creëren



Klikt op advertentie voor *heren horloges*



Bezoekt de pagina van *Horloges voor hem*



Woont in een gebied met hoge inkomens



Meldt zich aan voor de nieuwsbrief



Koopt een *Casio horloge*



Like op Facebook



Koopt als weersverwachting goed is



Naam Marco de Wit

Land Nederland

Woonplaats Rotterdam, Zuid-Holland

E-mail Marco\_010@gmail.com

# 360 graden klantprofiel creëren



Kan worden overtuigd met sociale bewijskracht



Bevindt zich in de evaluatiefase



Hoort bij segment loyale klanten



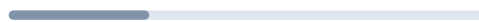
Contact via Facebook Ads



Hoge kans op aankoop horloges

**Marco de Wit**

De verwachte lifetime value van Marco is **€ 1.457**



Engagement  
**21%**

Opportunity  
**€ 189**

Potential  
**78%**

# Traditionele klanttrechter

## AANTREKKEN VAN NIEUWE KLANTEN

Advertising, Real-Time Bidding



## VERHOGEN VAN CONVERSIES

Website personalisatie, aanbevelingen



## RETARGET POTENTIELE KLANTEN

Email Marketing, Retargeted Ads



## VERHOGEN VAN LOYALITEIT & ENGAGEMENT

CRM, Support, Email Marketing



# Customer journeys met een customer data platform







## Tooling



ORACLE®

blueconic





## Tooling

Clever Strategy heeft gekozen om te werken met twee Nederlandse partijen:



**Datatrics**



**Squeezely**

EMBRACING DATA



## TOEPASSINGEN



## Principes van een CDP



### Verzamelen

...van klantprofielen met alle touchpoints van de customer journey



### Verwerken

...van klantprofielen in klantgroepen met overeenkomende patronen



### Personaliseren

...aan de hand van de data en klantgroepen over de verschillende touchpoints



### Verzilveren

...door de conversie en loyaliteit van klanten te verhogen



## Aanmaken van doelgroepen

Voorbeelden:

- Bron: Facebook + specifieke mediacampagne + geen aankoop afgelopen 90 dagen
- Bron: e-mailnieuwsbrief + aankoop productcategorie zonnebril + aankoop in de afgelopen 7 dagen
- Vrouwen + minimaal 2 websitebezoeken binnen een specifieke categorie in de afgelopen 2 weken + geen aankoop
- Loyale gebruikers: meer dan 4 aankopen + in de laatste 30 dagen minimaal 2 keer sitebezoek
- Minimaal 2 artikelen gelezen in de afgelopen maand over een specifiek onderwerp + geen nieuwsbriefaanmelding





## Content personalisatie

Op basis van klantprofielen en klantgroepen content tonen; bijvoorbeeld geslacht of leeftijd

The screenshot shows a donation interface for a male user. On the left is a portrait of a man. The text reads: "Hij houdt vol. Net als wij." followed by "Patrick, nierpatiënt sinds zijn 17e". Below this is a donation form with the heading "Help mee. Doneer nu eenmalig." and four circular buttons for amounts: € 20, € 35 (which is highlighted in red), € 50, and Anders. At the bottom of the form are a dropdown menu labeled "Selecteer uw bank" and a red button labeled "Betaal met iDeal".

Patrick?

The screenshot shows a donation interface for a female user. On the left is a portrait of a smiling woman. The text reads: "Zij houdt vol. Net als wij." followed by "Patricia, nierpatiënt sinds haar 17e". Below this is a donation form with the heading "Help mee. Doneer nu eenmalig." and four circular buttons for amounts: € 20, € 35 (which is highlighted in red), € 50, and Anders. At the bottom of the form are a dropdown menu labeled "Selecteer uw bank" and a red button labeled "Betaal met iDeal".

Of Patricia?





## Slimme doelgroepen

Oriënteren

Er is een bepaalde behoefte die vervuld moet worden, maar het is nog niet perse duidelijk welk product hierbij hoort.

Vergelijken

Mensen hebben een grof idee welk product ze willen kopen, maar zijn nog aan het bekijken en vergelijken welk product het precies moet worden.

Beslissen

Mensen weten welk product ze willen hebben, maar moeten nog wel overtuigd worden om echt tot aankoop over te gaan.

Evaluëren

Mensen hebben een aankoop gedaan en je wilt graag dat ze vaker een aankoop gaan doen.



## Oriënteren: vergroten database

- Mensen die al bekend zijn in de database krijgen deze overlay niet te zien
- Afbeelding is af te stemmen op bijvoorbeeld geslacht
- Voor Lucardi heeft dit geresulteerd in een stijging van 166% meer inschrijvingen

Trouwringen Dames

Kettingen Oorbellen Vriendschapsringen Geschenken

**€5,-**

**Mis niets!**  
Schrijf je nu in voor onze nieuwsbrief en ontvang 5 euro korting op je volgende aankoop!

Jouw e-mailadres

Meld je aan

Zilveren oorbellen halve maan/galaxy ster  
Oorbellen

Zilveren ketting&hanger gold roos met zirkonia  
Kettingen

Zilveren oorbellen goldplated met disc  
Oorbellen

34 59 24,99

WORLD WIDE

**€5,- Giftcard**

SHOPPEN MET €5,- KORTING?\*

Join the Ibizamode list voor korting op je eerste aankoop en updates met acties en new arrivals. Schrijf je in en ontvang direct jouw kortingscode.

(\*geldig bij een besteding vanaf € 50,-. Niet geldig op sale en outlet)

Email

Abonneer

INSCHRIJVEN

**€5,-**

**Mis niets!**  
Schrijf je nu in voor onze nieuwsbrief en ontvang 5 euro korting op je volgende aankoop!

Jouw e-mailadres

Meld je aan



## Oriënteren: aanvullingen verzamelen

### Xmas Gift survey

Email

What do you want for Xmas?

Chocolates ▼

Chocolates

Candy canes

Ask Santa!



Vehicle Assistant



Whats your favorite car brand?

Audi



€789

Blue stock Audi car

Black



Restart the chat?

Yes

No



Shopping Assistant



Hi there! How can I help you?

I want you to recommend products to me

I want to subscribe to your newsletter







# Oriënteren: mensen in aanraking brengen met populaire producten

Q LEGENDS ▾ SPORT ▾ HEREN ▾ DAMES ▾ KINDEREN ▾ ACTIES & SALE ▾

**KINDEREN** **SPORT** **ACTIES**

### POPULAIRE HEREN PRODUCTEN

 <p><b>2 VOOR 99</b></p>	 <p><b>2 VOOR 89</b></p>	 <p><b>2 VOOR 99</b></p>	 <p><b>2 VOOR 99</b></p>
<b>Heren Sneaker Zaanstad - Hard Blauw</b> Een sportieve, lichtgewicht sneaker <del>€79,95</del> €69,95	<b>Heren Polo Willemstad - Donker Denimblauw</b> Stijlvolle polo met mooie pasvorm €59,95	<b>Heren Jack Stellendam - Donkerblauw</b> Een sportief, casual jack <del>€79,95</del> €69,95	<b>Heren Schoen Bodegraven - Donkerbruin</b> Een stevige herenschoen voor een vlotte, stoere look <del>€109,95</del> €69,95



## Vergelijken: product aanbevelingen



# NEW ARRIVALS

## MEET THE CURRENT TRENDS



### Aanbevolen voor jou!



Zilveren ketting&hanger gold roos met zirkonia  
Kettingen

39 <sup>99</sup>  
NU **29<sup>99</sup>**



Zilveren ketting&hanger roos met zirkonia

Kettingen

39 <sup>99</sup>  
NU **29<sup>99</sup>**



Zilveren oorbellen roos met zirkonia

Oorbellen

39 <sup>99</sup>  
NU **29<sup>99</sup>**



Zilveren zegelring gold roos met zirkonia

Ringen

34 <sup>99</sup>  
NU **24<sup>99</sup>**



Zilveren oorbellen gold roos met zirkonia

Oorbellen

39 <sup>99</sup>  
NU **29<sup>99</sup>**





## Vergelijken: product aanbevelingen

**BookSpot**  
de online boekwinkel

Wat zoek je?



Inloggen



Mijn verlanglijstje



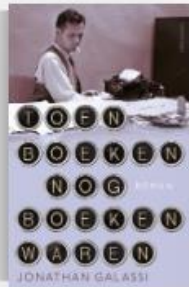
Winkelmand

### Speciaal voor jou



**Boeken**  
Anna-Marie d'...

7,00



**Toen boeken  
nog boeken**  
Jonathan Gala...

6,99



**66 Boeken**  
R.P. Bosch

23,50



**Verborgene  
boeken**  
Arjen Fortuin, ...

20,00



**De boeken  
apotheek**  
Ella Berthoud, ...

6,99



**Baaien,  
Boeken,  
Boten**  
E. Beulakker

18,99



**Boeken  
boeien**  
Marijke Kaatee

7,95



**Zelf boeken  
uitgeven**  
Maria Staal

14,75



# Vergelijken: product aanbevelingen

Morgen in huis\* 10% korting met Premium 20% korting als VIP Door klanten beoordeeld met een 8.9 Klantenservice

**BookSpot** de online boekwinkel

Wat zoek je?

Inloggen Mijn verlanglijstje Winkelmand

Boeken Engelse boeken eBooks Muziek Films & Series Games **Blog**

Spel & Speelgoed Spannende Boeken Weken Aanbiedingen

## Boeken, klei, spelletjes en

**AANTEKENINGEN OVER HET VERPLAATSEN VAN OBELISKEN**  
ROMAN

**ARJEN VAN VEELEN**

**Voor jou uitgezocht: Aantekeningen over het verplaatsen van obelisk**  
Arjen van Veelen

Genomineerd voor de Shortlist BookSpot Literatuurprijs 2018. Een jonge schrijver reist af naar Alexandrië met in zijn koffer de boeken van zijn overleden vriend Tomas. Hij wil deze boeken vereeuw...

**Bekijk details**

Feedback

**Nieuw!**

taxy ster

Zilveren ketting&hanger gold roos met zirkonia  
Kettingen  
~~29,99~~ **20,99**

Zilveren oorbellen goldplated met disc bewerkt  
Oorbellen  
~~29,99~~ **20,99**

Zilveren ring dangle alfabet  
Ringen  
~~49,99~~ **14,99** NU

**€ 9,99**

Aanbevolen voor jou!

**Zilveren kinderketting flamingo kristal**

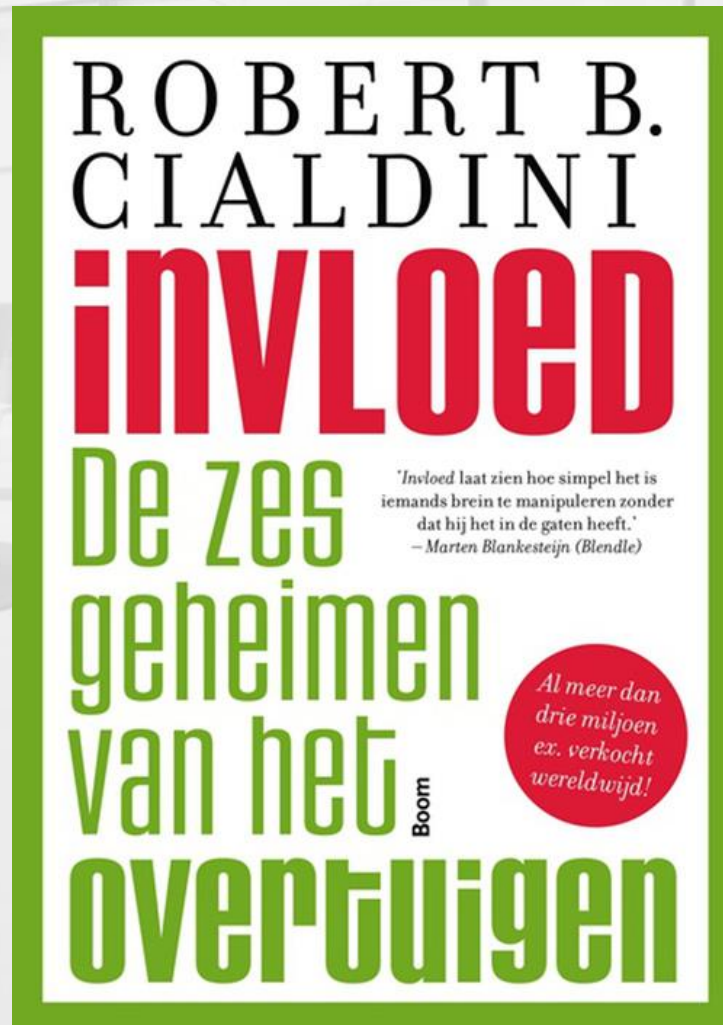
Deze schattige ketting met hanger flamingo is gemaakt van het materiaal zilver. ....

**Bekijk artikel**

ARJEN VAN VEELEN  
WEBSHOP AWARDS  
Nederland  
2018 - 2019  
Meest verkocht



## Beslissen: maak gebruik van verleidingstechnieken



Martin van Kranenburg





## Beslissen: maak gebruik van verleidingstechnieken


Not Secure — testerdomein.nl/squeezely/uri-1

testerdomein.nl/squeezely/uri-1

**NOTE!** This is a test environment

Trigger: [VIEWCONTENT](#) [PURCHASE](#)

SELECT A PRODUCT ▾



Canon EOS 250D  
DSLR Zwart **HOT**

De Canon EOS 250D DSLR Body is de ideale instapcamera als je over wilt stappen vanaf een smartphone of compact camera.

Beslis snel, 6 anderen bekijken dit product!

Laatst besteld 4 minuten geleden vanuit Den Haag

[ADD TO CART](#)

- Er is 34 minuten geleden een bestelling geplaatst vanuit Utrecht
- Op dit moment zijn 89 mensen aan het shoppen
- Dit product is vandaag 76x bekeken
- 12 personen overwegen ook om dit item te kopen
- Nog 3 beschikbaar



## Beslissen: maak gebruik van verleidingstechnieken

met zirkonia

~~34,99~~ **24,99**

Artikelnummer 1055477

Maat  14.5 mm

Kies je kleur (1)



Bekijk alle kleuren >

✓ op voorraad, direct leverbaar

Momenteel zijn er **240 personen** aan het shoppen!

Vandaag voor 21.00 besteld, morgen in huis  
Of haal je bestelling gratis op in 1 van onze 112 winkels!



Plaats in winkelmand






## Beslissen: website reminder

**JUSTLEASE**  
DE SPECIALIST IN PRIVATE LEASE

[Aanbod](#) [Alles over Private Lease](#) [Leasen bij Justlease](#) [Klantenservice](#) [Voorwaarden en handleidingen](#)


### Recent bekeken



**Nissan micra**  
Optie: Opzegbaar na 1 jaar

**€259.00**


[Bekijk hier!](#)



**Nissan qashqai**  
Bekijk opties

**€379.00**

[Bekijk hier!](#)



**Volkswagen golf**  
Bekijk opties

**€399.00**

[Bekijk hier!](#)



## E-mail campagnes: abandoned cart journey

Doelstelling: mensen alsnog overhalen tot aankoop

Producten liggen in winkelmand





Nee

AANKOOP?

E-MAIL MET PRODUCTEN

Slimme flows maken indien producten:

- Bijna zijn uitverkocht
- In de sale zijn

 <p><b>Hot Lava</b> Tuniek Bamboo Shell Leopard - Multi € 74.97</p> <p>SHOP HIER</p>	 <p><b>Hot Lava</b> Maxi Jurk Anna Sol - Zand € 37.48</p> <p>SHOP HIER</p>
 <p><b>Gado Gado</b> Maxi Jurk Strapp Diva - Mint € 236.25</p> <p>SHOP HIER</p>	 <p><b>Ibban</b> Kort Jurkje Carla - Ecrú € 49</p> <p>SHOP HIER</p>



## E-mail campagnes: aankoop opvolg campagne

Doelstelling: meer herhaalaankopen

Aankoop gedaan

Nee

HERHAAL-  
AANKOOP NA  
14 DAGEN?



E-MAIL MET  
BEST SELLERS OF  
GERELATEERDE  
PRODUCTEN

**Lots of Goodies**

VOOR 17:00 UUR BESTELD = DEZELFDE DAG VERSTUURD | GRATIS VERZENDEN VANAF €100,-

**SHOP NOW!**

PUSH UP JEANS €29,99    PUSH UP JEANS €29,99    PUSH UP JEANS €29,99

SHOP NOW!    SHOP NOW!    SHOP NOW!



**Gebruik in media: verhoog je netto mediabereik**





## Gebruik in media: advertenties aanpassen aan de aankoopfase

Datatics 9:41 AM

Instagram

Awesome Retailer  
Sponsored

Best of 2020  
**Notebooks**

READ MORE

158 Likes

Work never stops. Are you looking for the best digital companion? Take a look at our best selling notebooks of 2020!

#notebooks

**Oriëntatie**

Datatics 9:41 AM

new chromebook

ALL IMAGES MAPS NEWS VIDEOS

Buy all the latest Chromebooks, on sale until tomorrow! - Awesome Retailer

Ad awesomeretailer.com

★★★★★ 9,5 score on trustpilot.com

Shop the largest collection of Chromebooks. Next day delivery for orders placed before midnight! Get the best deals now: all Chromebooks on sale until tomorrow.

Laptops	Tablets & Mobile	Service
Desktops	Accessories	Delivery

**Vergelijken**



## Wat levert het op?

Hogere conversieratio's

Hogere e-mail open ratio's

Hogere return on ad spend

Verhoogde loyaliteit bij klanten





**VOOR WIE IS HET  
INTERESSANT?**



## Voor welke organisaties is een CDP interessant?

Als je een persoonlijke merkbeleving wilt bieden

Je data centraal wilt opslaan om één klantbeeld te kunnen maken

Lead en/of sales gedreven bent

Als marketeer minder afhankelijk wilt zijn van IT

## HOE BEGIN JE?





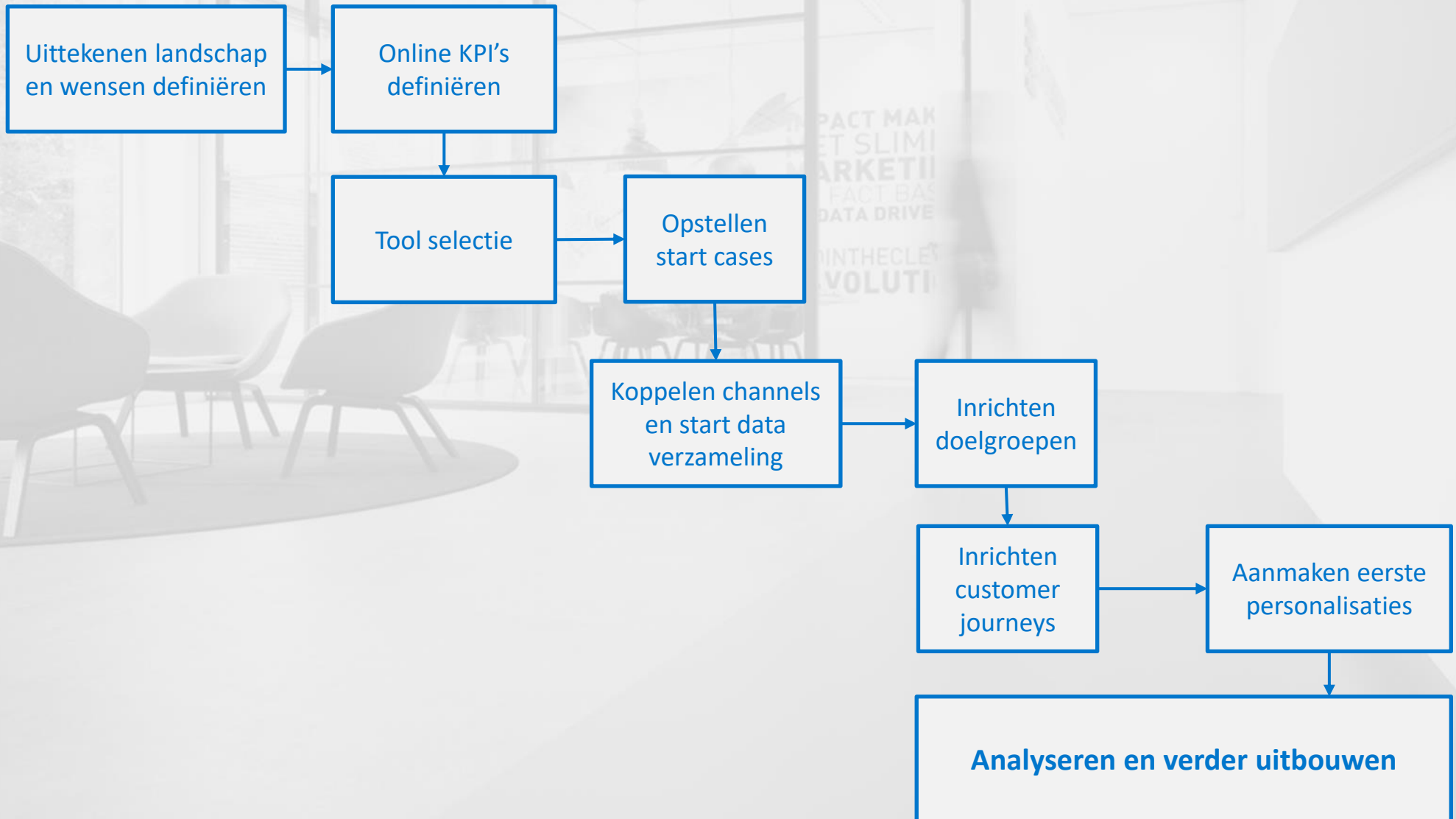
Hoe begin je?

**Is er voldoende draagkracht binnen de organisatie om aan de slag te gaan met een CDP?**

**Is er een datastrategie?**



## Hoe begin je?





**Tip**

---

**start en start klein**

Vragen?





# E-MAIL MARKETING

Trends & Tips

16 juni

11:00 – 12:00

[clevercampus.nl](http://clevercampus.nl)



# BEDANKT!



CHRISTIEN BLANKEN  
[C.BLANKEN@CLEVERSTRATEGY.NL](mailto:C.BLANKEN@CLEVERSTRATEGY.NL)  
+31 (0)6 52 62 99 52

#JOINTHECLEVER  
REVOLUTION