

WIS



Marketing met Wise

Maaïke Kelder / Henk Kuijpers

25 November 2014

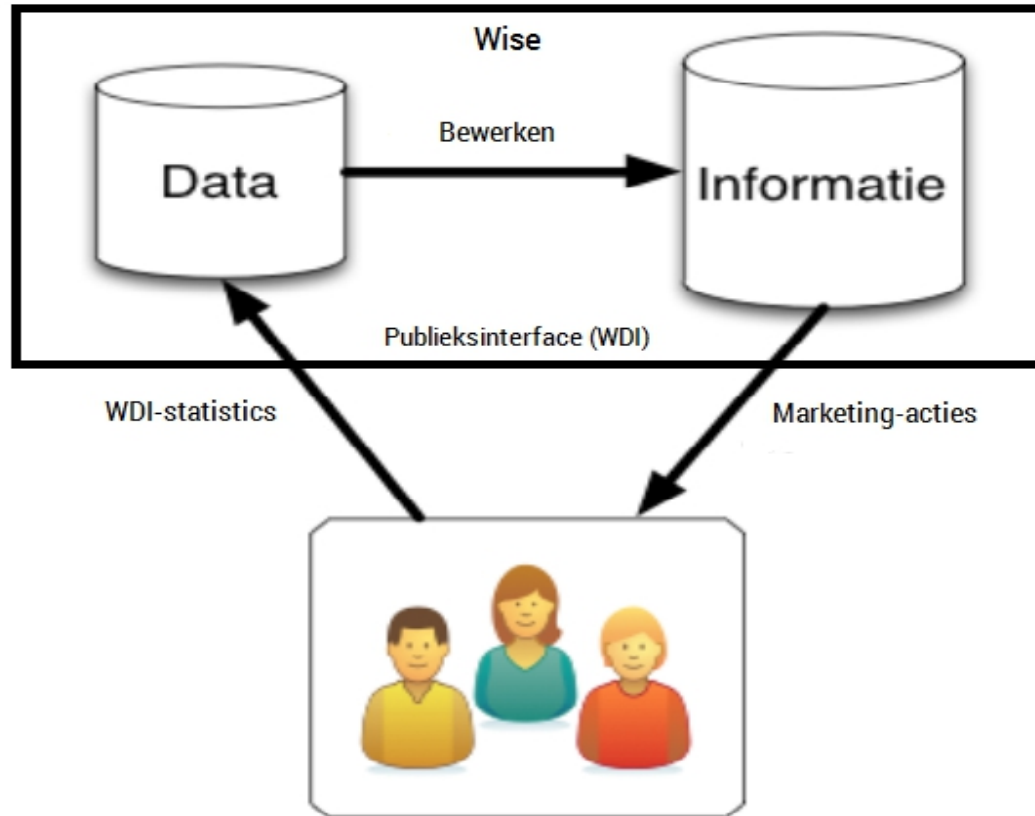
Beschikbare Data in Wise (standaard)

- Basale klantgegevens (ldwh).
- Transacties: uitlening (ldwh).
- Wise-CRM: contacten, abonnementen, aanwinstprofielen, berichtvoorkeuren, etc.
- Transacties: reserveringen, berichten, kaartverkoop, financiën, etc.

Data voor Marketing

- Registreren van acties en gedrag van klanten
- Bewerken van deze data
- Uitvoeren van Marketing-acties
- Meten en Registreren
- Registreren van acties en gedrag van klanten
- etc

Marketing met Wise



Wise Marketing-module (Basis)

- Uitbreiding (registratie) Data
- Geïntegreerde Nieuwsbrief
- Uitbreiding meldingen en teksten
- Integratie met WDI-onderdelen

Uitbreiding Data voor Marketing

- Registratie van Opt-out
- Klantlabels voor segmenteren
- Importeren van Mosaic-indeling
- WDI-Statistics

Klantlabels

- Nieuw instrument waarmee aan klanten (nieuwe) eigenschappen kunnen worden gekoppeld.
- Systeemplabels: Moeilijk te “pakken” eigenschappen worden door het systeem bepaald en toegekend.
- Eigen labels: Bibliotheken kunnen eigen labels definiëren

Systemelabels

- Segmentering: Leengedrag kwantitatief, leengedrag kwalitatief (aanhakers/afhakers), aantal klanten per adres, klantrelatie per adres, contributiebetaalwijze, kaartverkoop kwantitatief, kaartverkoop kwalitatief, relatie met andere sectoren, etc
- Indeling naar werelden (retail-concept): Per klant wordt primaire, secundaire en tertiaire wereld bepaald.

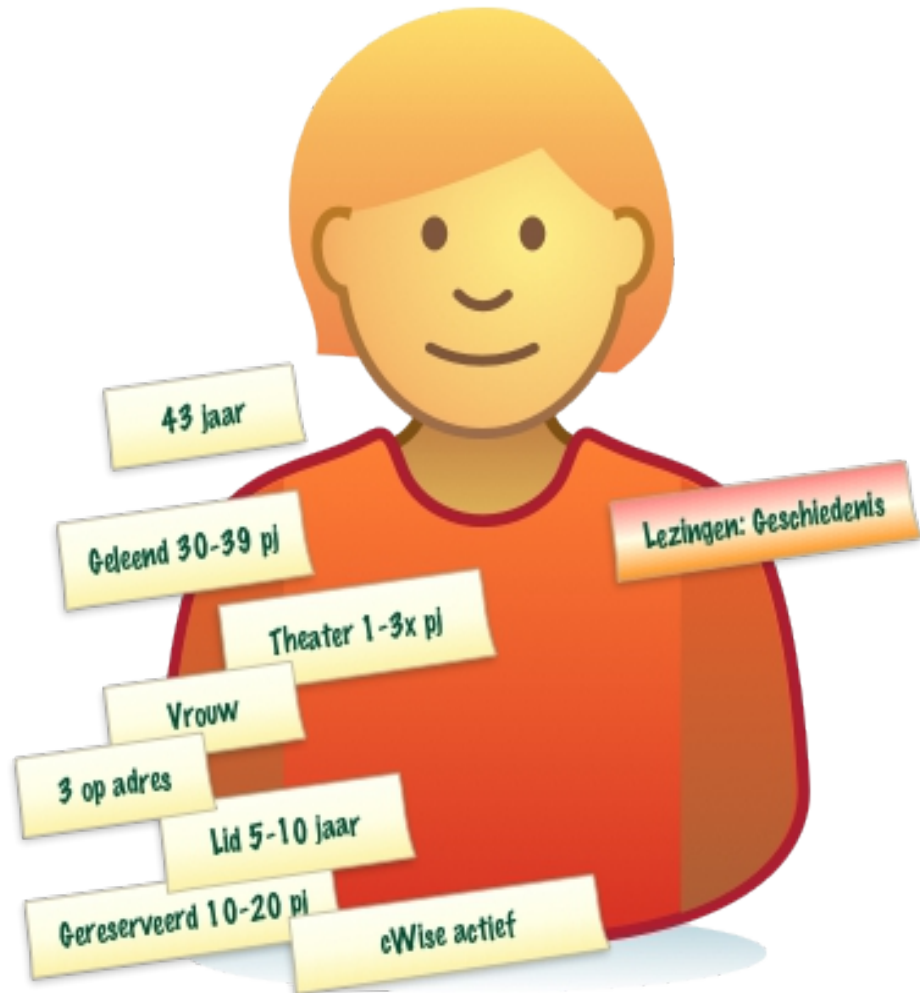
Eigen labels

- Kunnen direct vanuit de Wise-client worden toegekend.
- Kunnen via serie-mutaties worden toegekend.
- Kan een klant (via MijnMenu) zelf “plakken”.

Voorbeelden: mailinglijst voorkeuren, acties (“Nederland leest”), marketing plakkers

Ken uw klant

Een gelabelde klant



Nieuwsbrief

Aparte klanttype: Nieuwsbrief-klanten

Aan- en afmelden via MijnMenu

Samengestelde, profiel-gestuurde nieuwsbrief

Versturen aan klanten + respecteer OPT-out

Registratie van (door)klikgedrag

Werkgroep Marketing

- Doorontwikkeling van de marketingmodule (marketing+).
- Inbreng door marketeers.
- Almere / Haarlemmermeer / Probiblio voor bicatWise.
- Zininn (Nijverdal) voor theaterWise

Onderdelen Marketing-Plus

- Korting- en Actiebonnen.
- Marketing-acties in Wise.
- Campagnes in Wise.
- Workbench voor de marketeer.
- WDI-integratie.

Kortingsbonnen en Actiebonnen

- Een kortingsbon geeft korting op een product/dienst bij afrekening via balie en/of winkelmandje (web).
- Met een actiebon kan een giveaway worden geregeld / geregistreerd via balie en/of winkelmandje (web).
- Definiëring van de bonnen in Wise. (doel, geldigheidsperiode, anoniem, gekoppeld aan klant(groep)).
- Registratie in Wise van uitgifte en gebruik.

Marketing-Acties

- Definiëren van de uit te voeren acties
- Brief/Email met tekst, links en/of Korting- en Actiebonnen.
- Automatisch triggers in Wise koppelen aan het uitvoeren van acties (verjaardag, aantal jaren lidmaatschap, etc)
- Uitvoeren van acties via de workbench
- Registratie bij de klanten van de uitgevoerde acties

Marketing-Campagnes

- Binnen een campagne wordt een reeks (marketing) acties uitgevoerd volgens een kalender.
- Naast vaste campagnes (Welkom, Loyaliteit, Retentie en Winback) kunnen ook vrije campagnes worden gedefinieerd.
- Opname in een campagne via triggers (in-, uitstroom, etc) maar ook via de Workbench (selectie).
- Registratie bij klant van deelname/voortgang campagne.
- Klant kan zich via een link in email afmelden voor een campagne.

Marketing-Workbench

- Speciale werkomgeving voor de marketeer (zonder dat diepgaande kennis over Wise vereist is)
- Gericht op het efficiënt kunnen uitvoeren van selecties en aansturen van acties en campagnes

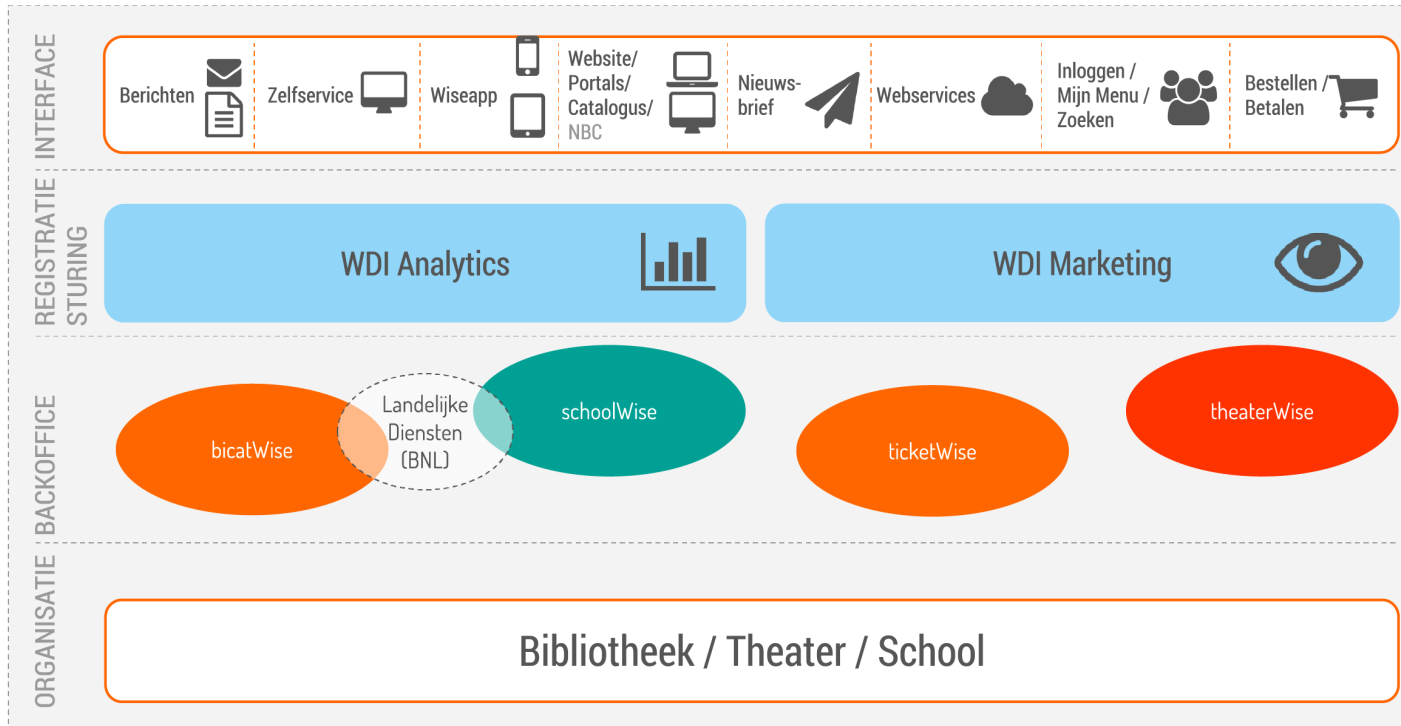
Wise Digitale Infrastructuur

- WDI: Alle componenten van Wise waarbij er een direct contact is met de klant (zonder personeel).
- WDI-Componenten: Formulieren, Berichten, Links, Zelfservice, WiseApp, Website, Portals, Webservices, Widgets, Productencatalogus, Inloggen, MijnMenu, Zoeken, Catalogus, Bestellen en Betalen.
- WDI-integratie: Alle WDI-componenten vormen een geïntegreerd geheel met een uniforme inlog, bediening en werking. En met een maximale integratie met de backoffice-functies.

Wise Digitale Infrastructuur

WDI

(Wise Digitale Infrastructuur)



Marketing-WDI-Integratie

- Linken vanuit formulieren(acties) naar WDI-functies
- Incasseren van kortings- en actiebonnen via WDI-functies
- Specifieke MijnMenu-functies voor marketing
- Opbouw en inhoud van website (widgets / carrousel) afhankelijk van klantsegmenten van de klant.
- Vertalen van WDI-statistics (registeren van alle gebruik van WDI-onderdelen) naar specifieke WDI-klantlabels.

Verdere ontwikkelingen

Klantenpanels
Enquête/poll functies