

*Welkom bij de sessie*  
**Personalisate**

**& AI**

Van ruwe data naar relevante klantreizen



# Meenemen in

- **Strategie**

Personalisatie

- **Case battle**

Zelf leren personaliseren



**“De meeste personalisatie  
is verkapte spam.”**



**verplaats naar:**

**Oneens**

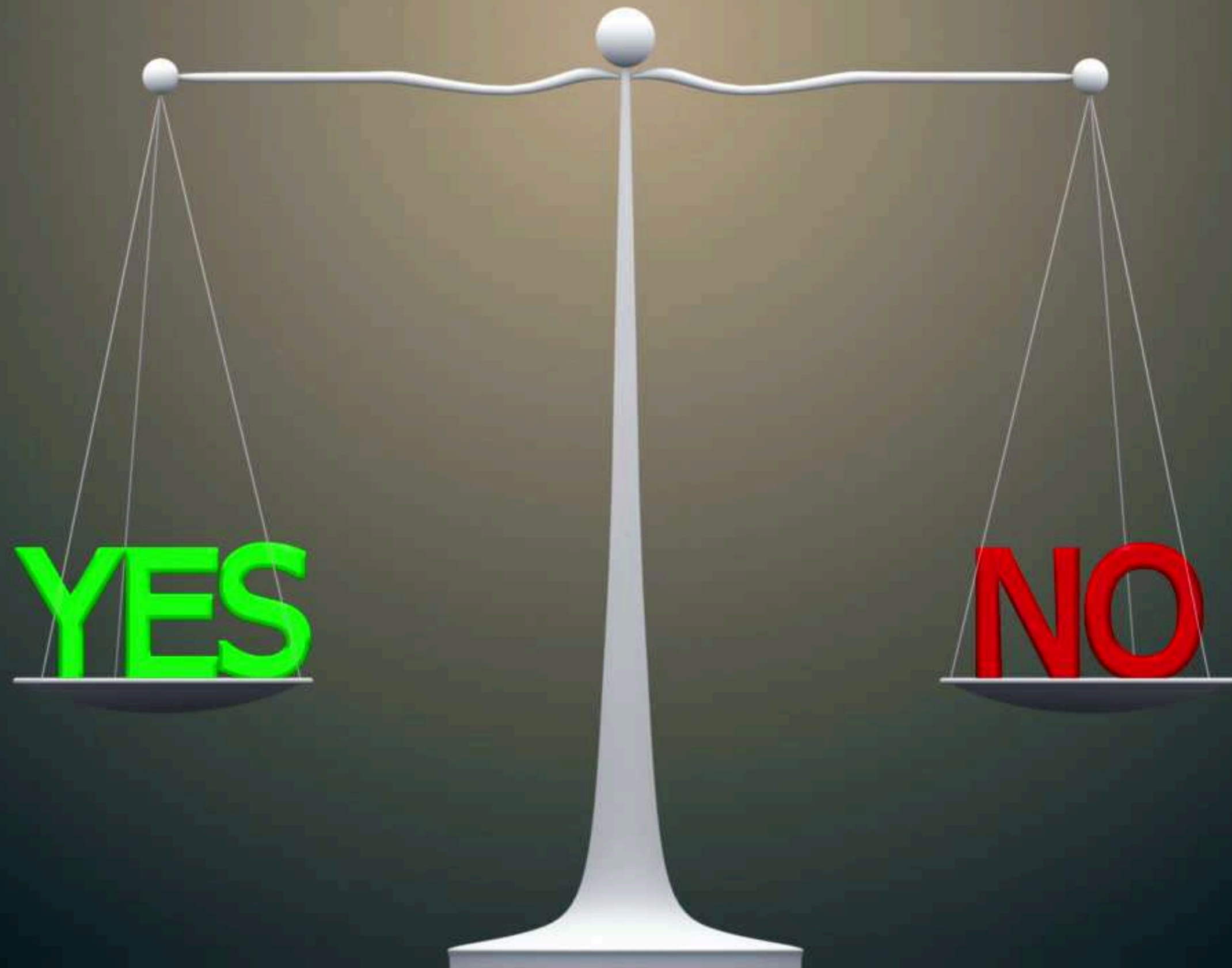


**Twijfel**



**Eens**







**“Wie van jullie heeft een  
CRM, automation en  
campagnes draaien... maar  
voelt dat er meer in zit?”**



**“Tools hebben we  
wel, tijd hebben  
we niet”**



**“We hebben te  
weinig data”**



**“We hebben nog  
niet alle kanalen  
gekoppeld”**



**“ICT (of andere  
afdelingen)  
werken niet mee”**



# Herkenbaar?

Ik lach wel...Maar ondertussen  
voel ik de pijn...

- Er wordt van alles verwacht
- Heel veel ad hoc besluten
- Onderschat hoeveel tijd iets kost



# Wie ben ik dan?

Trainer, Smarketeer, Moeder



9 jaar CF



Jubileum  
jaar: 10



(Bonus)  
moeder van  
drie

# Voor wie werken we?

B2B, B2C en bureau's





**No shit  
sherlock  
moment...**



**60 / 70%**

**Van de implementaties faalt  
of is niet naar verwachting**

73% haalt er niet uit wat erin zit



# De meeste gemaakte fouten in personalisatie

✗ Wat fout gaat

✓ Wat je moet doen



Alleen merge-tags



Actueel gedrag & context



Te vroeg / te laat



Perfecte timing



Slechte data kwaliteit



Clean data & 360° klantbeeld



Over- of onderpersonaliseren



Slim & relevant personaliseren



Marketing & sales gescheiden



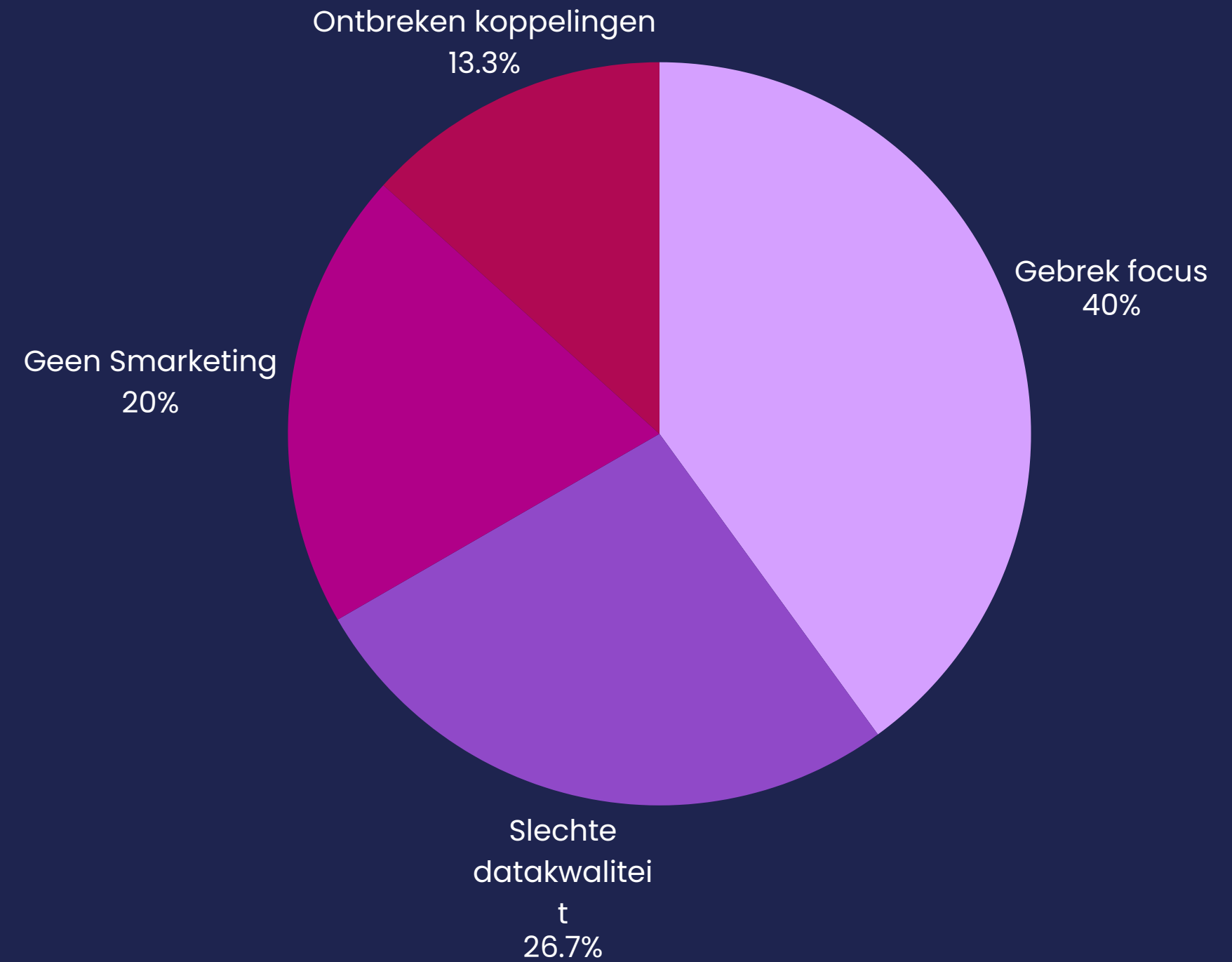
Marketing & sales linken



Losse datapoints



Datamodel & gedragspatronen



# Strategie

Het stevige fundament



# Waar sta jij?

## Het landschap e-mail marketing

4 fases

Bulk



E-mail marketing

Nieuwsbrief only

Segmentatie op klantgegevens



E-mail marketing

Nieuwsbrief op maat

Personalisatie op klantgedrag



E-mail marketing automation

Event-driven

Lifecycle



Marketing Automation

Multichannel

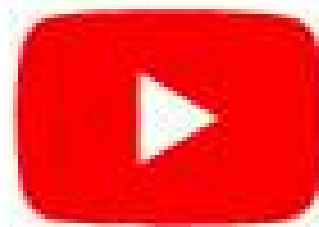




Datatrics Actionable CDP

Datatrics

# Actionable CDP



Datatrics

Watch on  YouTube



# De lagen:

## 1

### Statische data:

- Persoonsgegevens
- bedrijfsgegevens
- Klantgegevens

## 2

### Dynamische data:

- Website interactie
- Mail/social/event engagement
- Leadscoring

## 3

### Patronen & Intentie:

- Klantstatus
- Interesse(gebied)
- Merk / Product engagement

# Case battle



# Case 1

# B2C sportwinkel



Maak een klantjourney

## Case 2

# B2B opleider



Maak een klantjourney

# Bespreken 1

## In de groep...

- segment?
- intentie?
- AI?
- kanaal?
- timing?
- sales actie?

# Bespreken 2

## In de groep...

- Wanneer nurture?
- Wanneer retarget?
- Wanneer sales call?
- Wat doet AI?

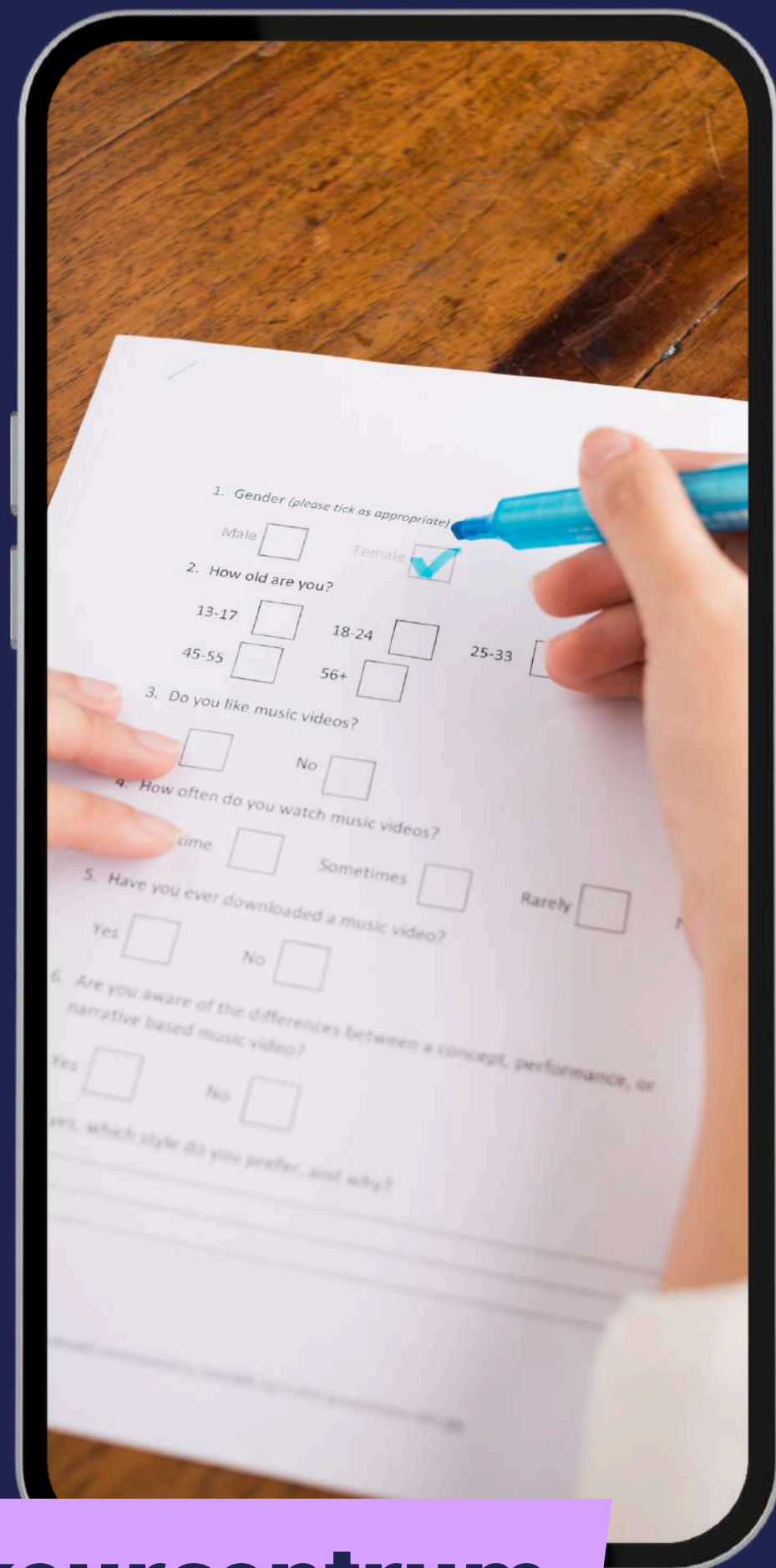
# Morgen doen:

- Uitpluizen e-mail systeem → alle mailadressen labelen met engagement en bepaalde productafname
- Uitpluizen CRM systeem → alle contacten met opt-in maar geen actieve dienst/product
- Kan je hiervan intentie achterhalen en segment & flow van maken → heractivatie

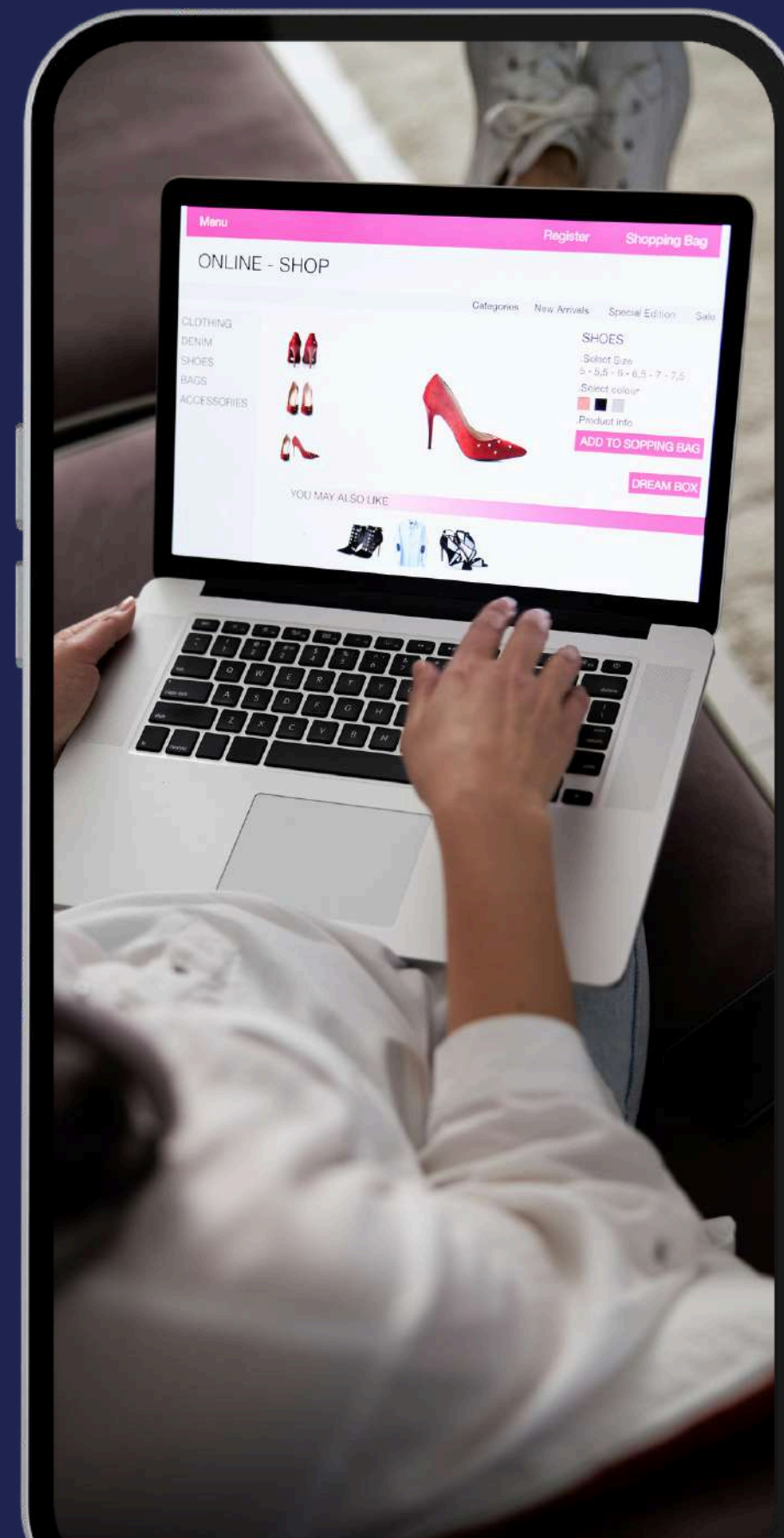
# Data & AI

Waarmee kan je versnellen en do's en dont's





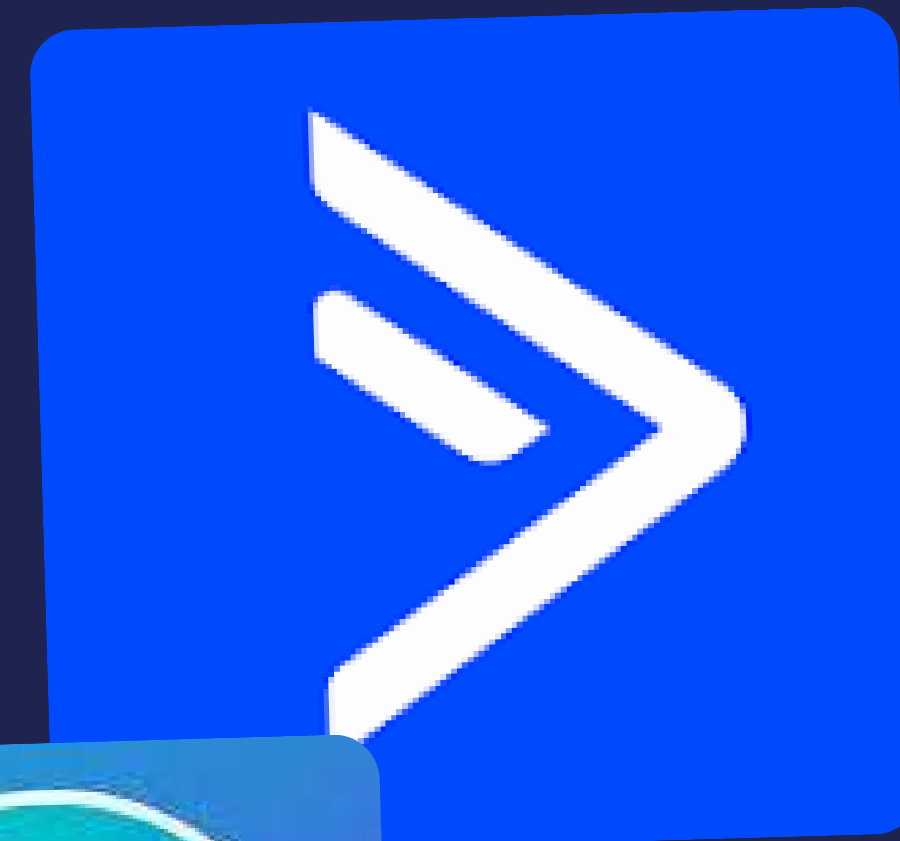
**Voorkeurcentrum**



**Website/e-mail/CRM**

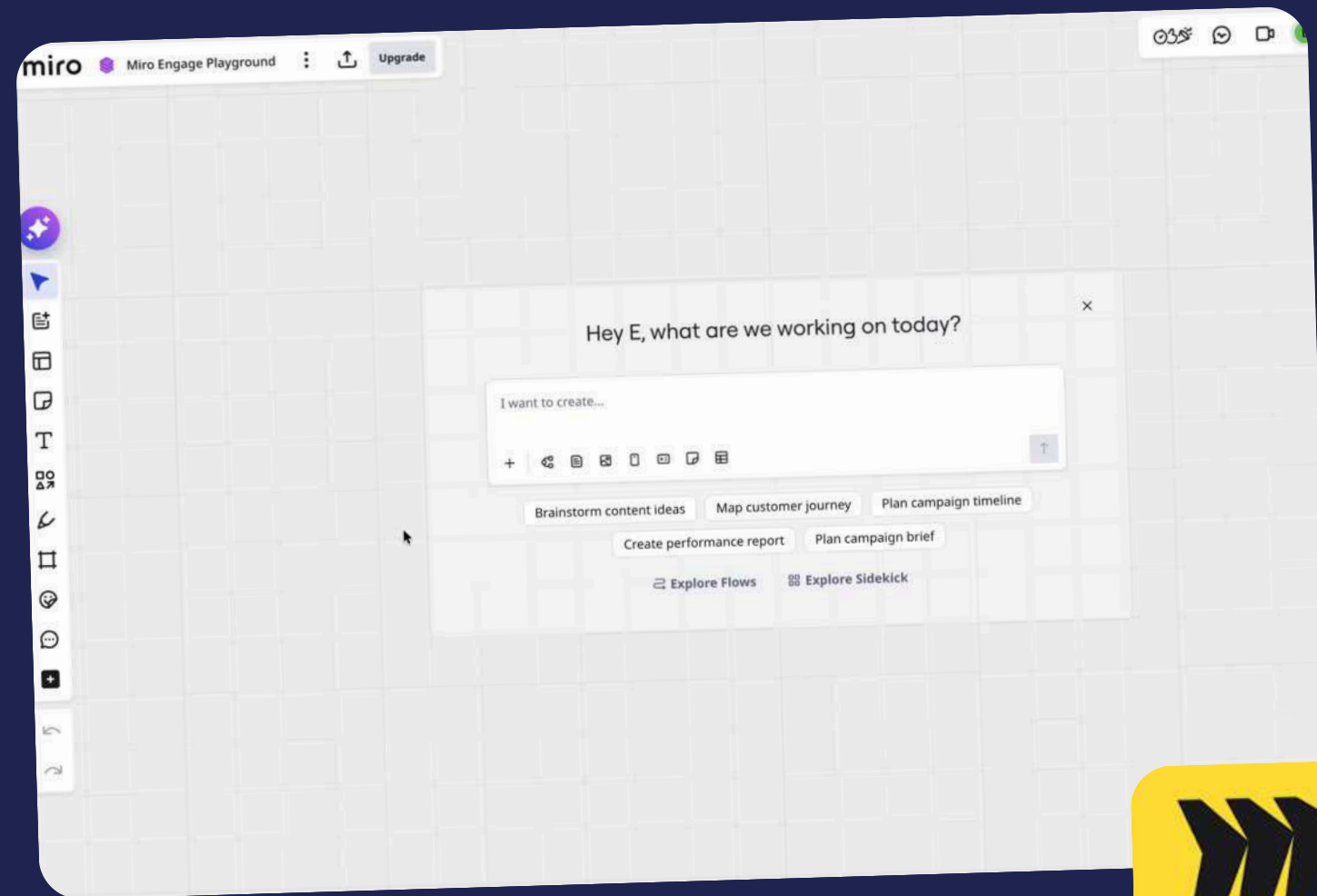
# AI toolskit

mijn persoonlijke assistents



# AI toolskit

mijn persoonlijke assistents



Miro



ChatGPT

Gamma



Active  
campaign

# AI Personalisatie

AI ondersteunt personalisatie door

- Leadscoring bijhouden
- Engagement seintjes (vb: AI winback voorspellen)
- Persoonlijke voorkeuren tonen
- Content schrijven en afbeeldingen personaliseren
- Segmenten maken van relevante patronen

# Creepy of clever?

- clever
- twijfel
- creepy

Scenario 1:

"Je keek naar hardloopschoenen. 2 uur later advertentie."

Scenario 2:

"Je supportticket zegt dat je contract eindigt → retention mail."



Scenario 3:

"Je kreeg andere homepage content door brancheherkenning."

**YOU  
GOT  
THIS!**

# Belangrijkste inzicht

- Gaat niet om de hoeveelheid maar om de kwaliteit
- Dataverrijking doe je zelf
- Slimme koppelingen  
/samenwerkingen gaan je helpen



**YOU  
GOT  
THIS!**

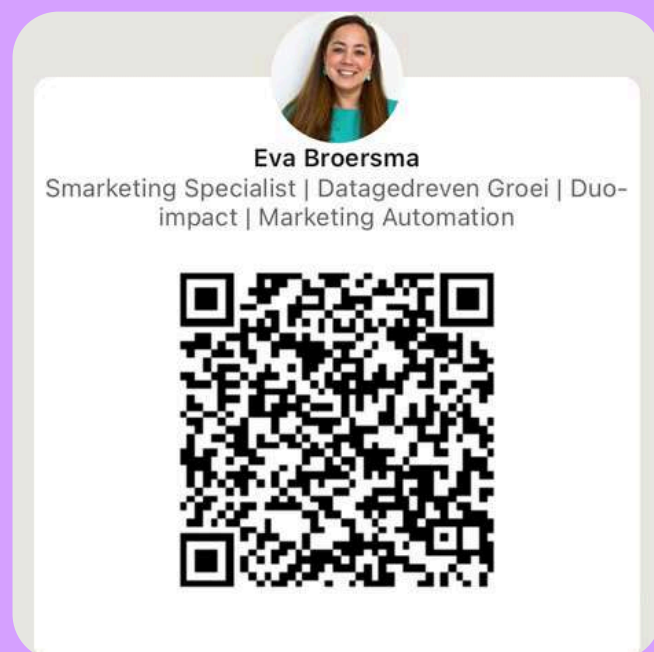
**Meer? Dat kan:  
Marketing**

**automation 2 dagen**

**of:**

**Vragen na vandaag? LinkedIn me ;-)**

**YOU  
GOT  
THIS!**





Voor een sandbox



Eva Broersma  
WhatsApp-contact



# Wil je **de slides** later nog eens bekijken?

Alle presentaties van vandaag op  
één plek.



*Scan de QR-code*

