



IBM PERFORMANCE EVENTS

Smarter Decisions. Better Results.



Analytics in Marketing & CRM

1+1+1=4

Paul Groenland
10 november 2010



Rabobank

De Rabobankgroep



Founded by Farmers



Coöperatie van 142 banken

- Rabobank International
- De Lage Landen
- Robeco
- Gilde Investments
- Schretlen
- Achmea (Interpolis)
- Lid van Eureko
- FGH



Hoofdsponsor voor Hockey, Fiets- and paardensport



Focus op milieu



Focus op klanten



Rabobank



Customer Management

CRM in de vorige eeuw



Rabobank

Klantbediening 1998

Klant Bedienings Model

Dossier Bewerken Rapport Venster ?

Klant 0230422

RBE Nr: 0230422 Adviseur: BA00 Cluster: 5 Potentiële meeropbrengst (f): 0 Beoordeeld op: 01-01-1990
 Naam: A.M.A. Koopman .. Totale bruto bijdrage (f): 78,797

Algemeen Bruto bijdrage Potentieel Kengetallen Marktbediening Events Memo

Vestigingsadres: Daalderstraat 1
 1234 AB Geldstad
 Correspondentie: Daalderstraat 1
 1234 AB Geldstad
 Telefoon: (0572) 35 17 69 Fax: (0101) 456789
 Activiteit: Zand- en grindwinning
 Naam index: -26013 Risico klasse: D Assurantie advies: Nee
 Rechtsvorm: VOF Mailings: Ja Financieel advies: Nee
 Gestart op: Klant is starter: Nee Retentie: Nee
 Beoordeeld op: 01-01-1990 00:00 door:
 Opgeslagen op: 28-06-2000 15:23 door: BA00
 Afspraak: met: IAG Afspraken
 Follow up: met:

Benadering: Relatie-onderhoud
 Potentiële meeropbrengst (f)

	2 Klein	4 Midden	6 Groot
750	1 Klein	3 Midden	5 Groot
	1000	5000	

Bruto bijdrage (f)

Gereed

1 integrated customer view

- Customer information
- Customer value and potential
- Customer contact (frequency)
- Product information
- Marketing Campaigns & Events



Gebruik van scorecards

Klant Bedienings Model

Dossier Bewerken Rapport Venster ?

Klant 0230422

RBE Nr: 0230422 Adviseur: BA00 Cluster: 5 Potentiële meeropbrengst (f): 0 Beoordeeld op: 01-01-1990

Naam: A.M.A. Koopman .. Totale bruto bijdrage (f): 78,797

Algemeen Bruto bijdrage Potentieel Kengetallen Marktbediening Events Memo

Behoeftcluster: [Alle]

Product	Afgenomen	A-idea	B-idea	C-idea	!
Binnenlands betalingsverkeer					
Mutaties Rekening Courant	<input checked="" type="checkbox"/>				
Rekening Courant					
Zakelijke rekening	<input checked="" type="checkbox"/>				
Buitenlands betalingsverkeer					
Buitenlands Betalingsverkeer	<input checked="" type="checkbox"/>				
Employment Benefits					
Het Betere Werk		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	
Financiering					
Lening	<input checked="" type="checkbox"/>				
Werkkapitaal managen					
Kredieten					
Krediet in de Rekening Courant	<input checked="" type="checkbox"/>				
Rekening Courant debet/credit	<input checked="" type="checkbox"/>				

Note: Red circles highlight the radio buttons for A-idea and C-idea, with a red arrow pointing from C-idea to A-idea.

Predict potential

- A-idea = 4 times better score
- B-idea = 2.5 times better score
- Value = average margin on product

Klant is opnieuw beoordeeld

Status	Rabo NL	Adviseur
<input checked="" type="radio"/> A-idea	0	0
<input type="radio"/> B-idea	0	0
<input type="radio"/> C-idea	1	1

Omschrijving	Aantal
aantal producten	7
<input checked="" type="checkbox"/> waarvan afgenomen	6
<input checked="" type="checkbox"/> lokaal toegevoegd	0

Gereed



Wel klantkennis - nog steeds product/verkoop gedreven

Klant Bedienings Model

Dossier Bewerken Rapport Venster ?

Klant 0230422

RBE Nr: 0230422 Adviseur: BA00 Cluster: 5 Potentiële meeropbrengst (f): 0 Beoordeeld op: 01-01-1990

Naam: A.M.A. Koopman .. Totale bruto bijdrage (f): 78,797

Algemeen Bruto bijdrage Potentieel Kengetallen Marktbediening Events Memo

Vestigingsadres: Daalderstraat 1
1234 AB Geldstad

Correspondentie: Daalderstraat 1
1234 AB Geldstad

Telefoon: (0572) 35 17 69 Fax: (0101) 456789

Activiteit: Zand- en grindwinning

Naam index: -26013 Risico klasse: D Assurantie advies: Nee

Rechtsvorm: VOF Mailings: Ja Financieel advies: Nee

Gestart op: Klant is starter: Nee Retentie: Nee

Beoordeeld op: 01-01-1990 00:00 door:

Opgeslagen op: 28-06-2000 15:23 door: BA00

Afspraak: met: IAG Afspraken

Follow up: met:

Benadering: Relatie-onderhoud

Potentiële meeropbrengst (f)

2 Klein	4 Midden	6 Groot
750		
1 Klein	3 Midden	5 Groot
	1000	5000
	Bruto bijdrage (f)	

Customerservice-strategy based on value of the customer

- 1 = up or out
- 2 = cross- & deep-sell
- 3 = cross-sell
- 4 = deep-sell
- 5 = personal approach
- 6 = loyalty program

Gereed



Scorecards

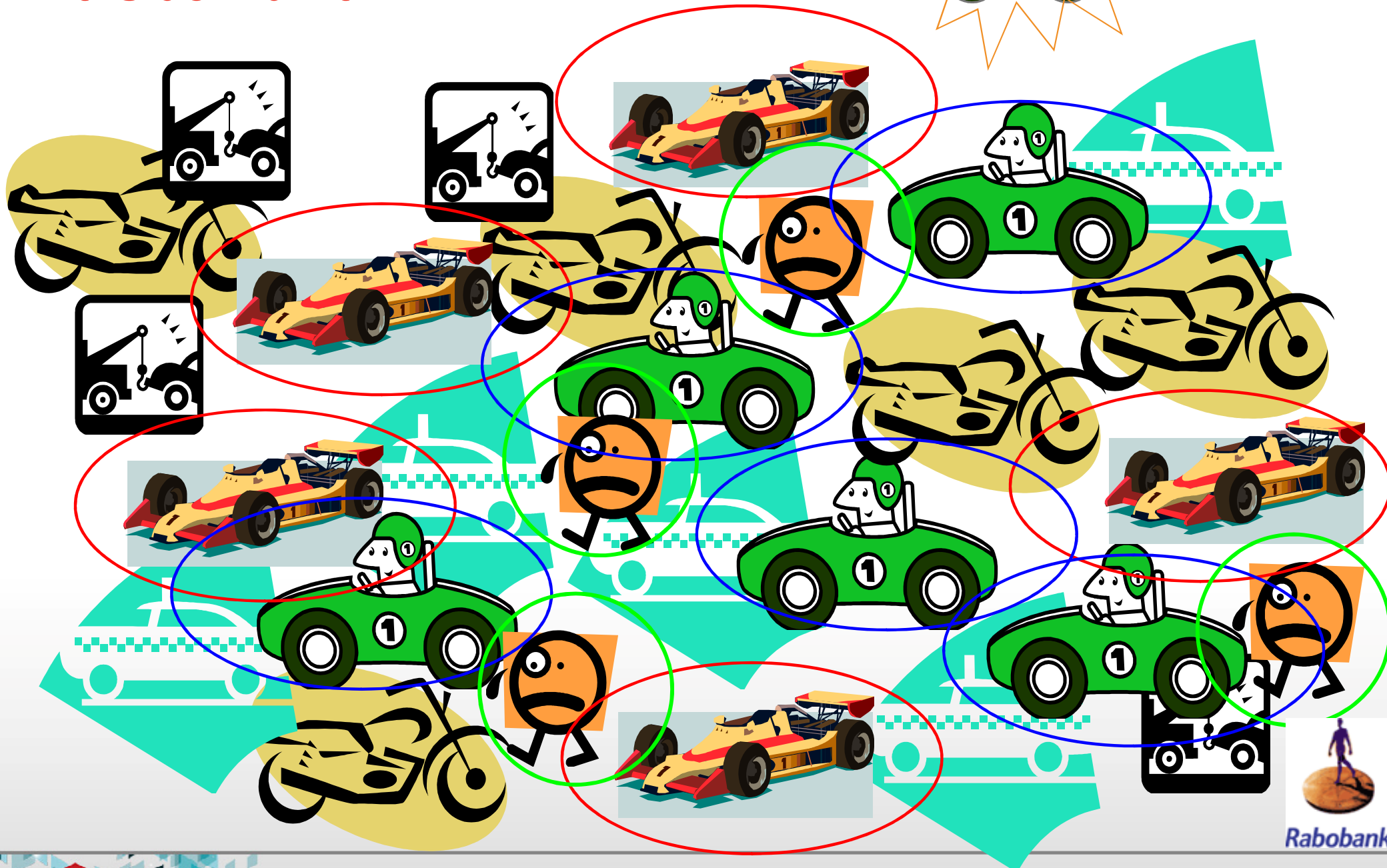
Hoe werkt dat



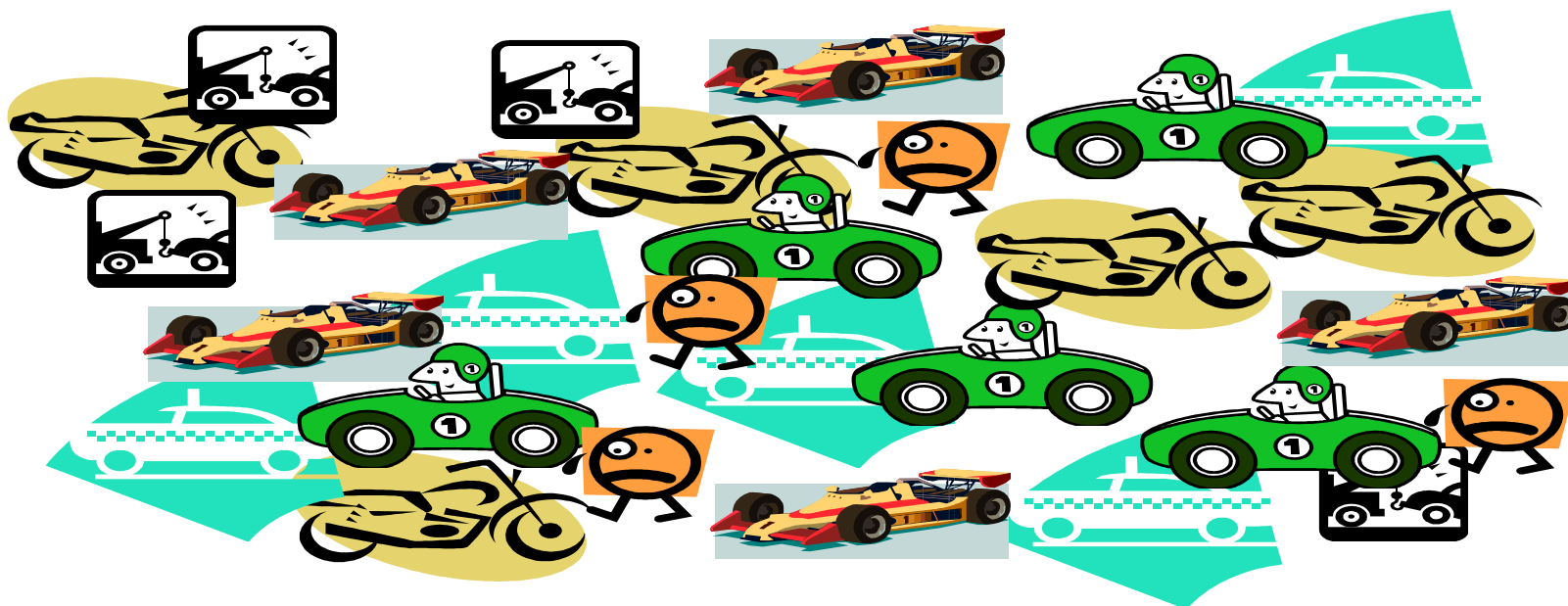
Case: We willen dit type auto verkopen



Dit is de markt



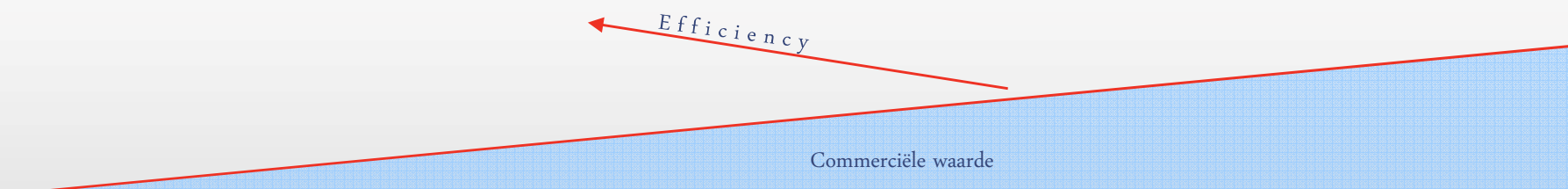
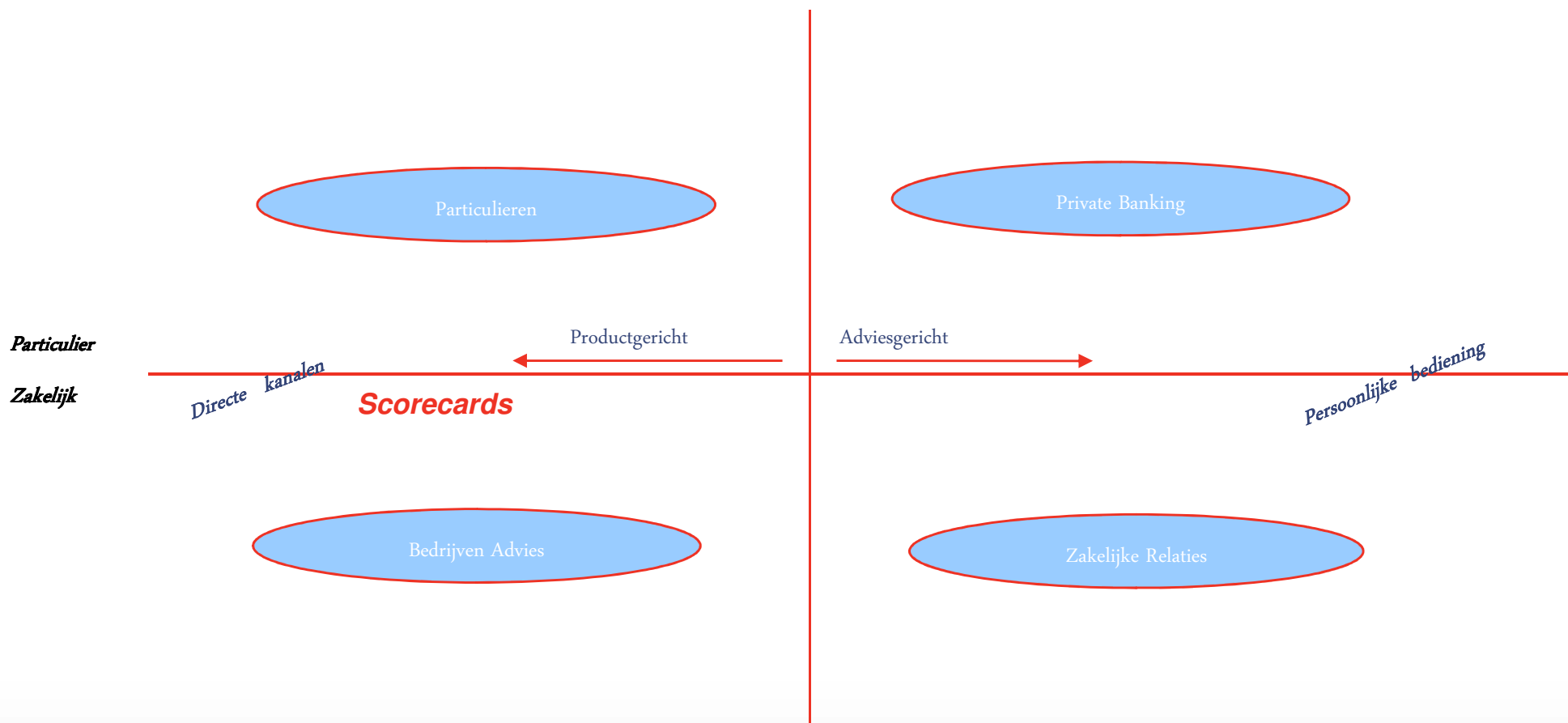
Een mining tool (*SPSS modeler*)



Marketing & CRM

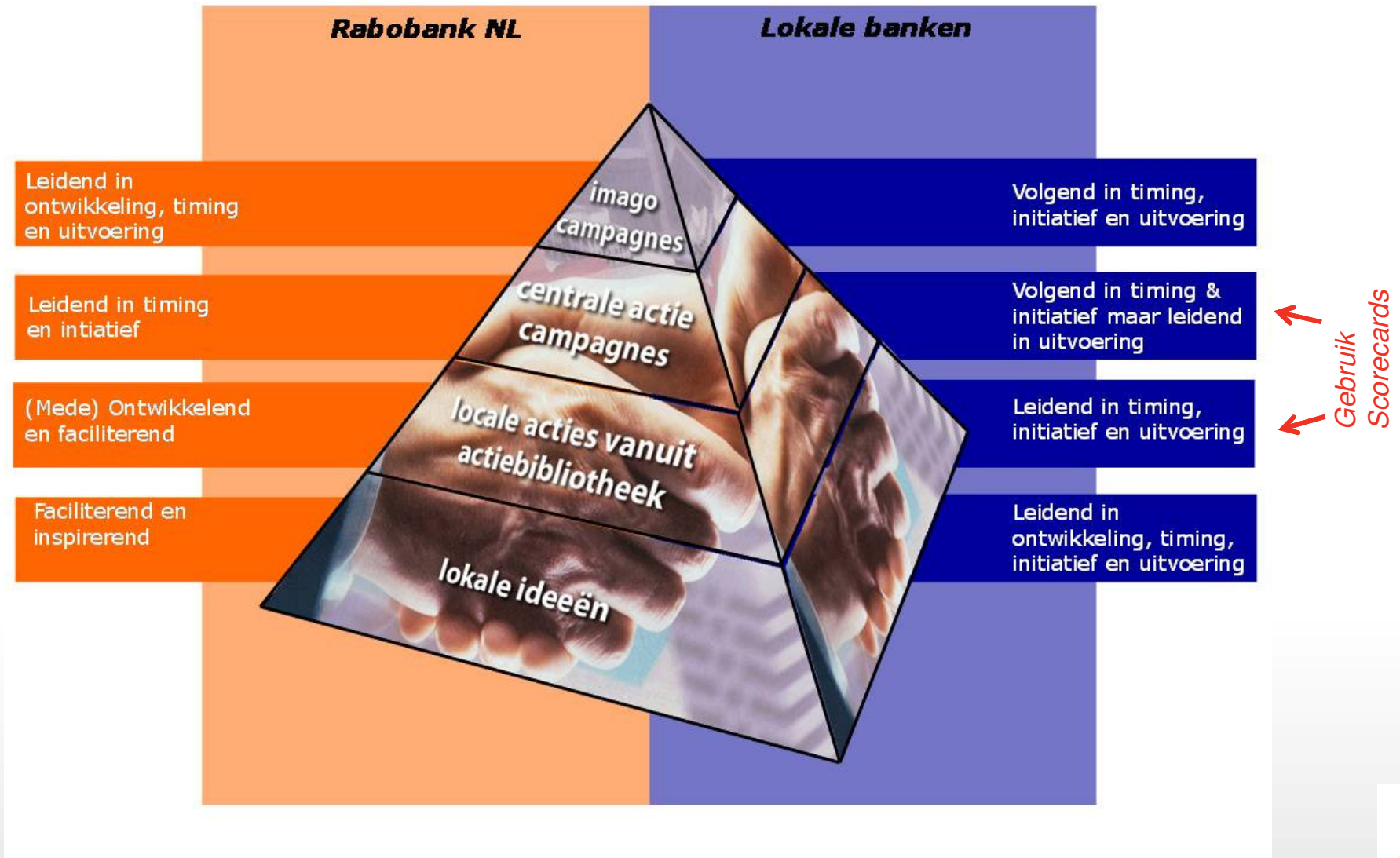
De toepassing

Marktbewerking afgestemd op formules

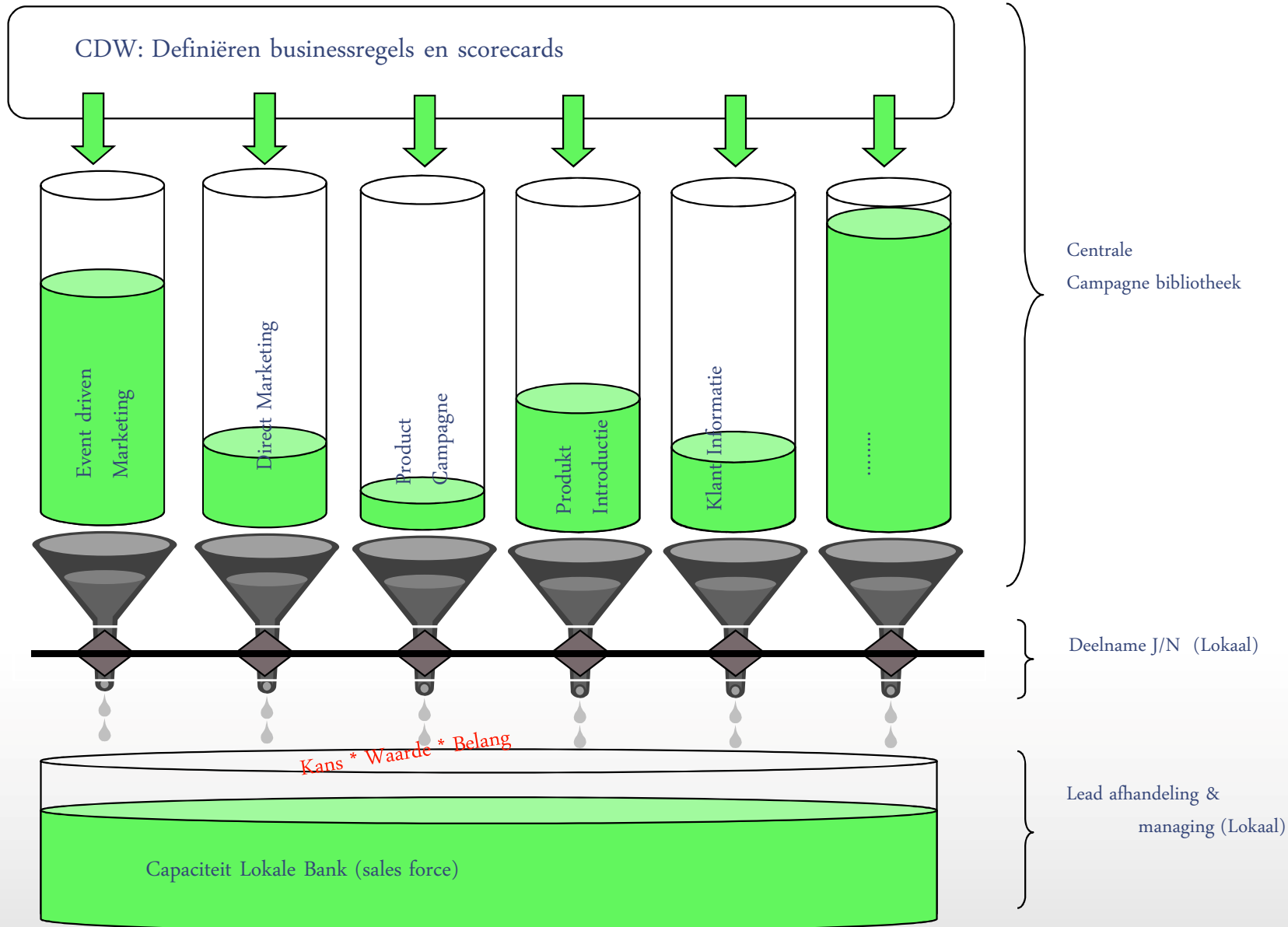


Rabobank

Marktbewerking lokaal/centraal

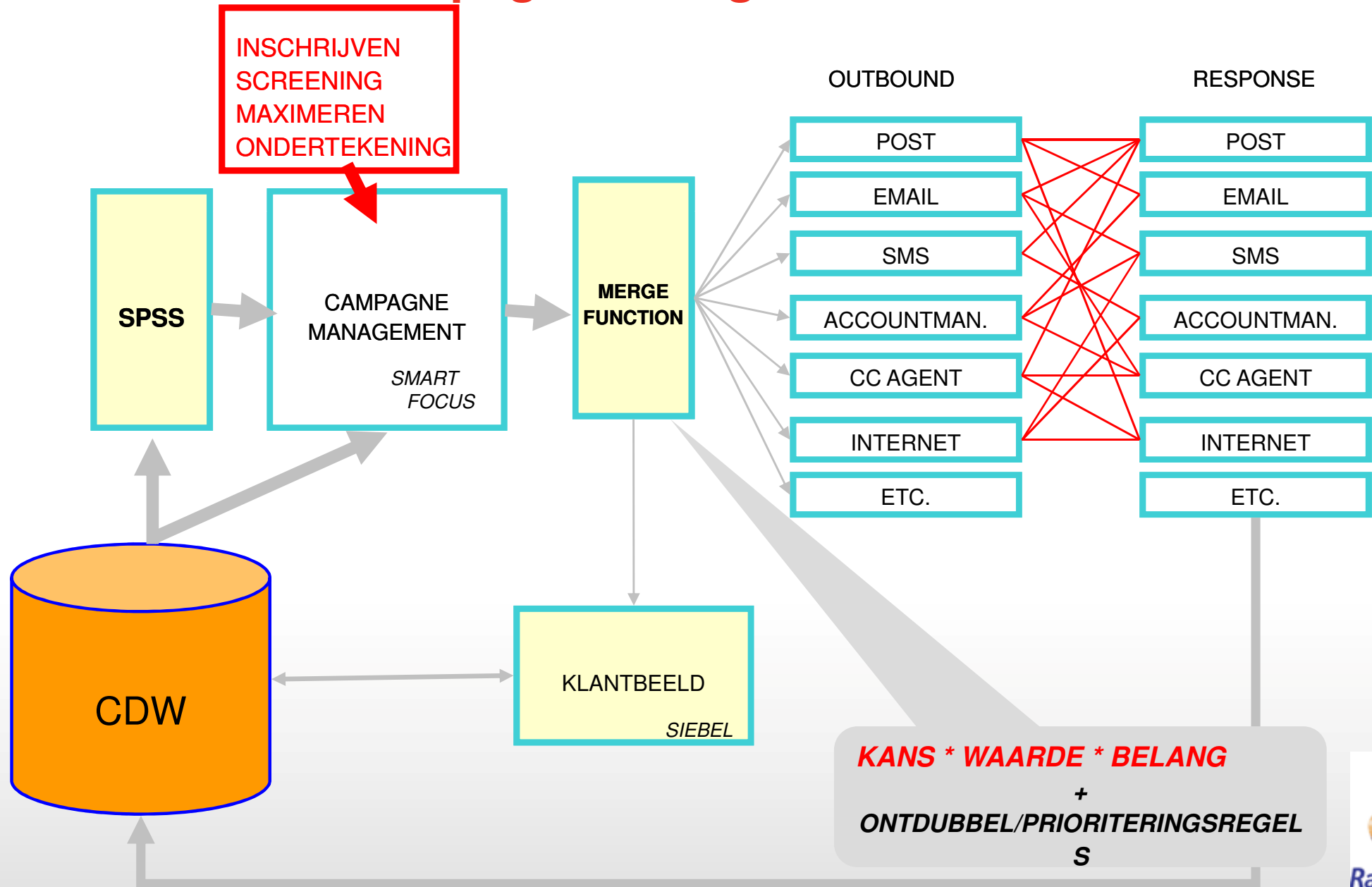


Signaalgedreven verkoop

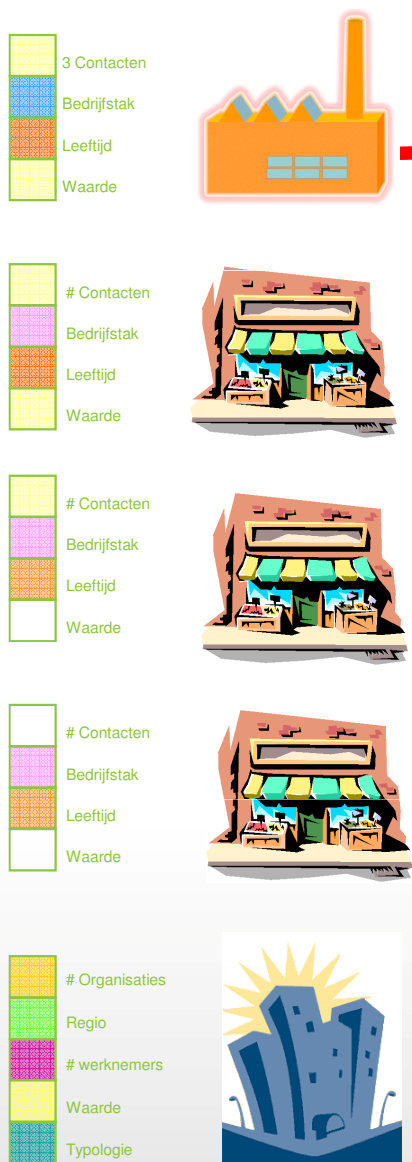


Rabobank

Multi channel campagnemanagement



Hoe gaat dat in zijn werk?



*Gebaseerd op
Kans * Waarde * Belang*

Kans:
60%



Aanbieding 1
Waarde: € 400

Kans:
45%

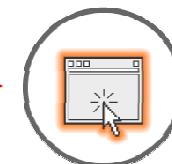


Aanbieding 2
Waarde: € 700

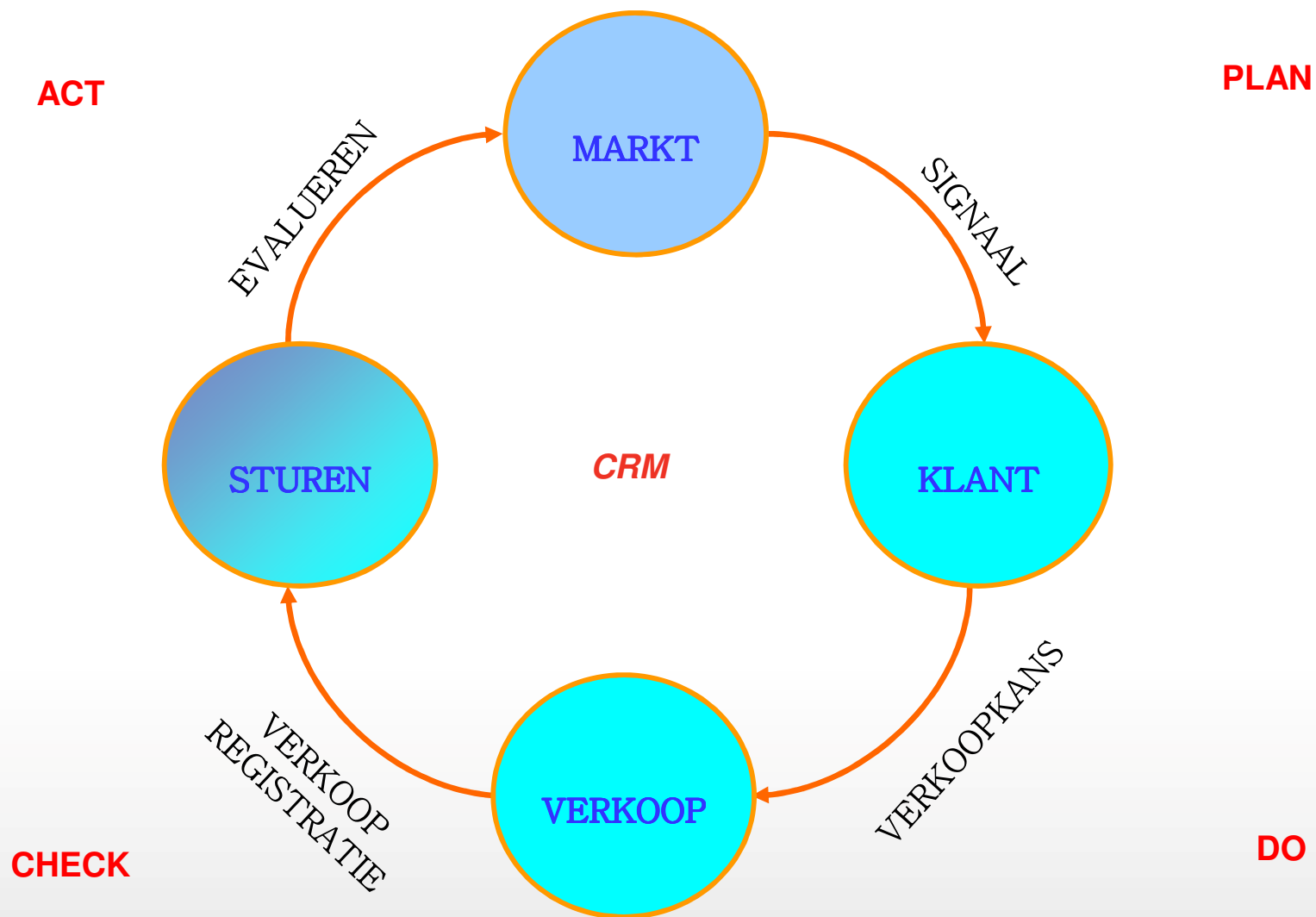
Kans:
20%



Aanbieding 3
Waarde: € 800



Het CRM-programma



Rabobank

Conclusie

- Predictive modelling/Analytics verbetert het resultaat van je marketing, geeft beter inzicht en scherpere segmentering.
- Business rules zijn effectief bij het inzetten van leads in een multi-channel omgeving.
- Multi-channel CRM werkt alleen als de kanalen “gekoppeld” zijn aan/in het CRM systeem.
- CRM werkt alleen goed als je alle onderdelen van de PDCA-cyclus hebt ingericht.



Een model is voorspellend en dus geen 100% zekerheid of garantie.



Vergeet een aantal basisregels niet!!!

- De juiste data moet aanwezig zijn in “grote” hoeveelheden en van een goede kwaliteit en/of actualiteit.
- Het meten van resultaat (management-/stuurinformatie) moet beschikbaar zijn.
- Luister heel goed naar de accountmanagers, adviseurs en/of verkopers. Zij werken dagelijks met klanten en weten precies wat wel een niet werkt en wat er leeft onder klanten en in de markt.
- Begin klein, eerst beproeven en aantonen, dan opschalen.



Wil je een analytics omgeving inrichten, dan is IBM/SPSS een goede partner.



Rabobank

Vragen?