

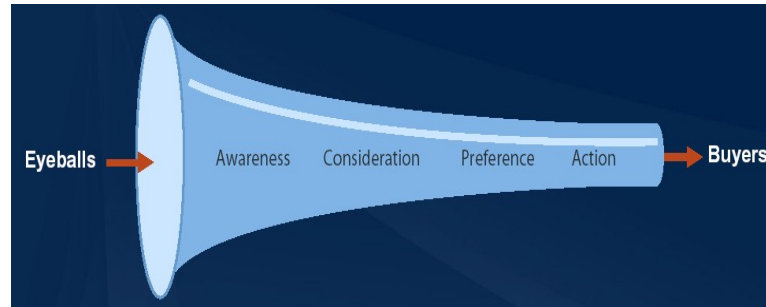
16.25 – 16.40 : Marketing transformation

How Omni Channel Marketing will boost your Sales

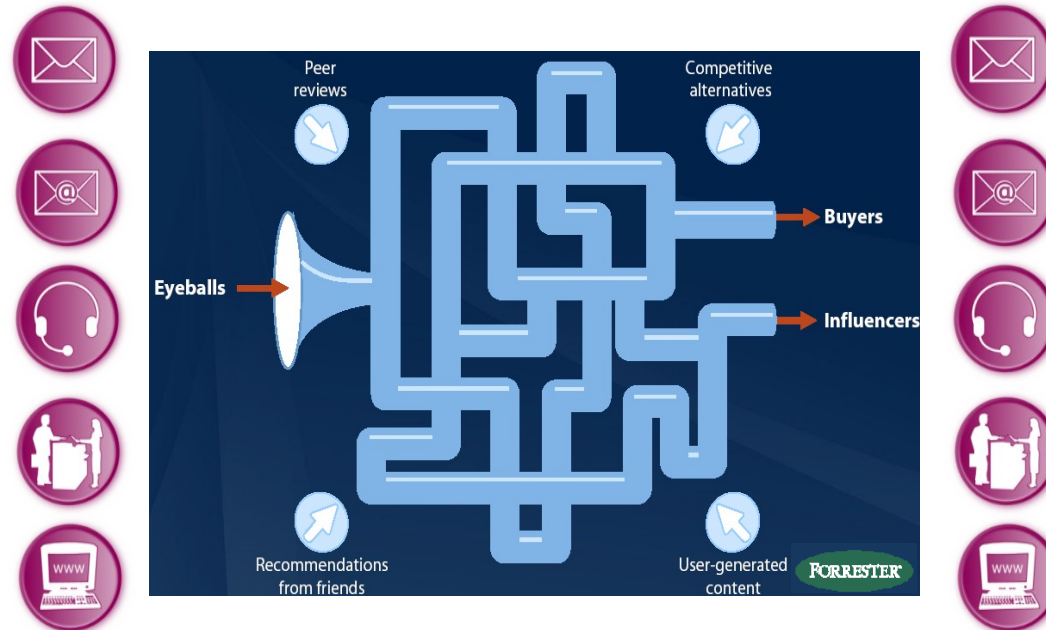
Ruben Bru, Marketing Solutions , CEE

From Product to Customer Centric...

From This...



To This...



PINTEREST
USERS PIN

VINE USERS SHARE
8,333
VIDEOS.

SKYPE
USERS
CONNECT FOR
23,300 HOURS.

YELP
USERS POST
26,380
REVIEWS.

APPLE USERS
DOWNLOAD

48,000
apps.

PANDORA
USERS LISTEN TO
61,141
HOURS OF
music.

AMAZON
MAKES
\$83,000
IN ONLINE SALES.

INSTAGRAM
USERS »
POST
216,000
NEW PHOTOS.

TWITTER USERS
TWEET
277,000
TIMES.

WHATSAPP
— USERS SHARE —
347,222
PHOTOS.

TINDER
USERS SWIPE
416,667
TIMES.

FACEBOOK
USERS SHARE
2,460,000
PIECES OF CONTENT.

Google
RECEIVES OVER
4,000,000
SEARCH
QUERIES.

EMAIL
USERS SEND
204,000,000
MESSAGES.

YOUTUBE
USERS UPLOAD
72 HRS.
OF NEW
VIDEO.

EVERY
MINUTE
OF
THE
DAY



THE GLOBAL INTERNET POPULATION GREW
14.3% FROM 2011 - 2013 AND NOW REPRESENTS

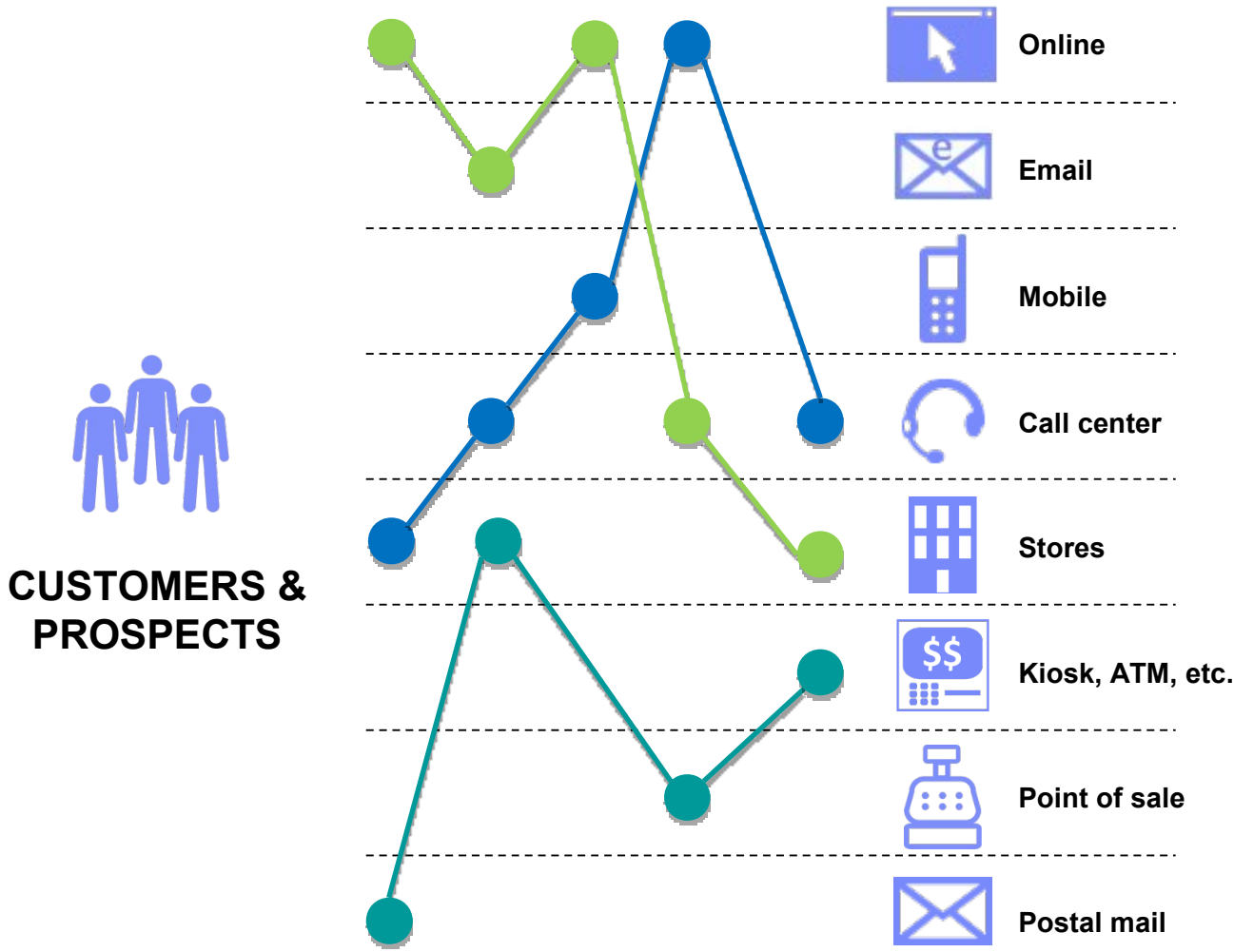
2.4 BILLION PEOPLE.

With each click, share and like, the world's data pool is expanding faster than we can comprehend. Businesses today are paying attention to scores of data sources to make crucial decisions about the future. The team at Domo can help your business make sense of this endless stream of data by providing executives with all their critical information in one intuitive platform. Domo delivers the insights you need to transform the way you run your business. Learn more at www.domo.com.

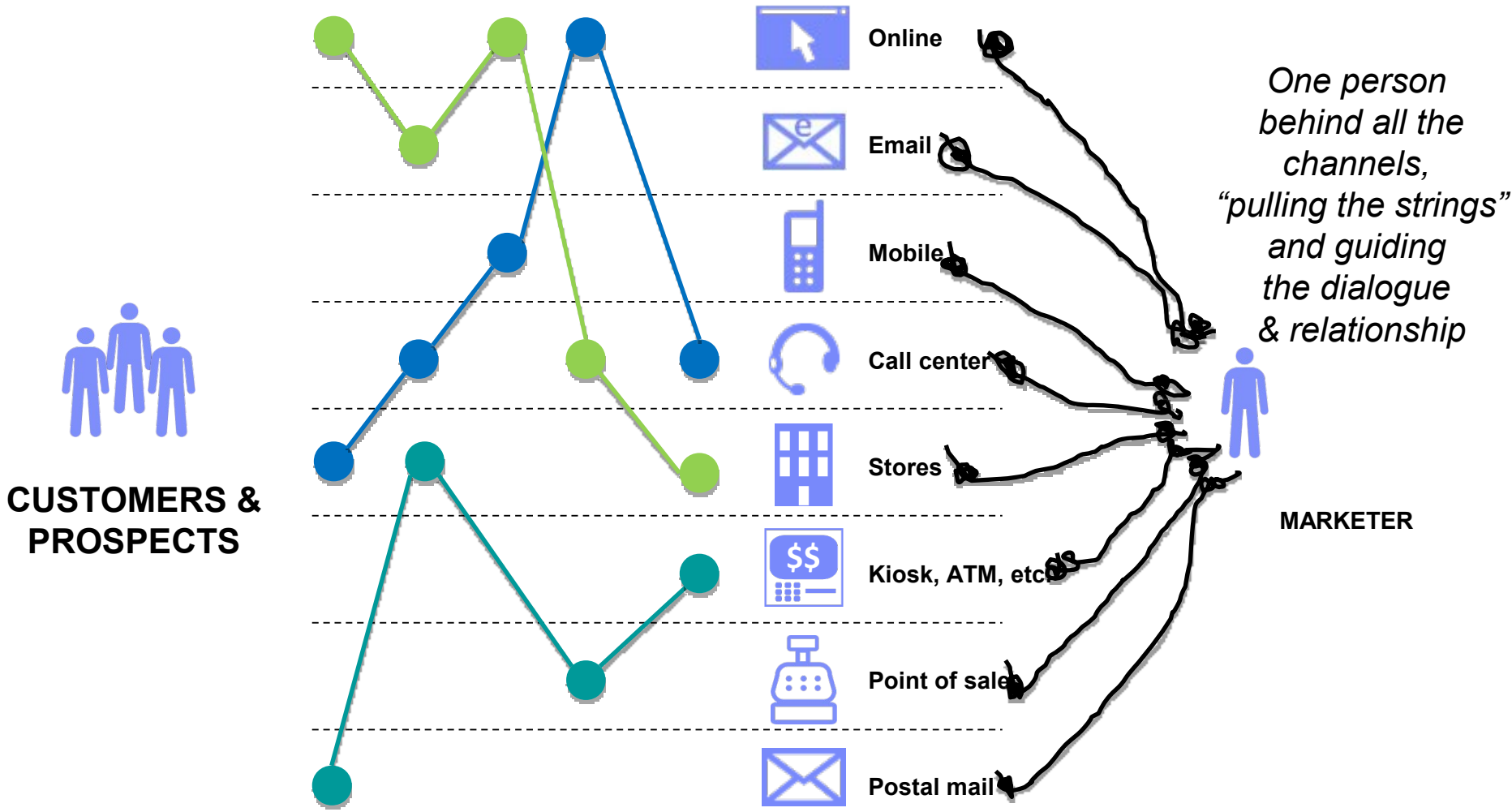
SOURCES:

BITS.BLOGS.NYTIMES.COM, INTEL.COM, APPLE.COM, TIME.COM, DAILYMAIL.CO.UK, SKYPE.COM, STATISTICBRAIN.COM

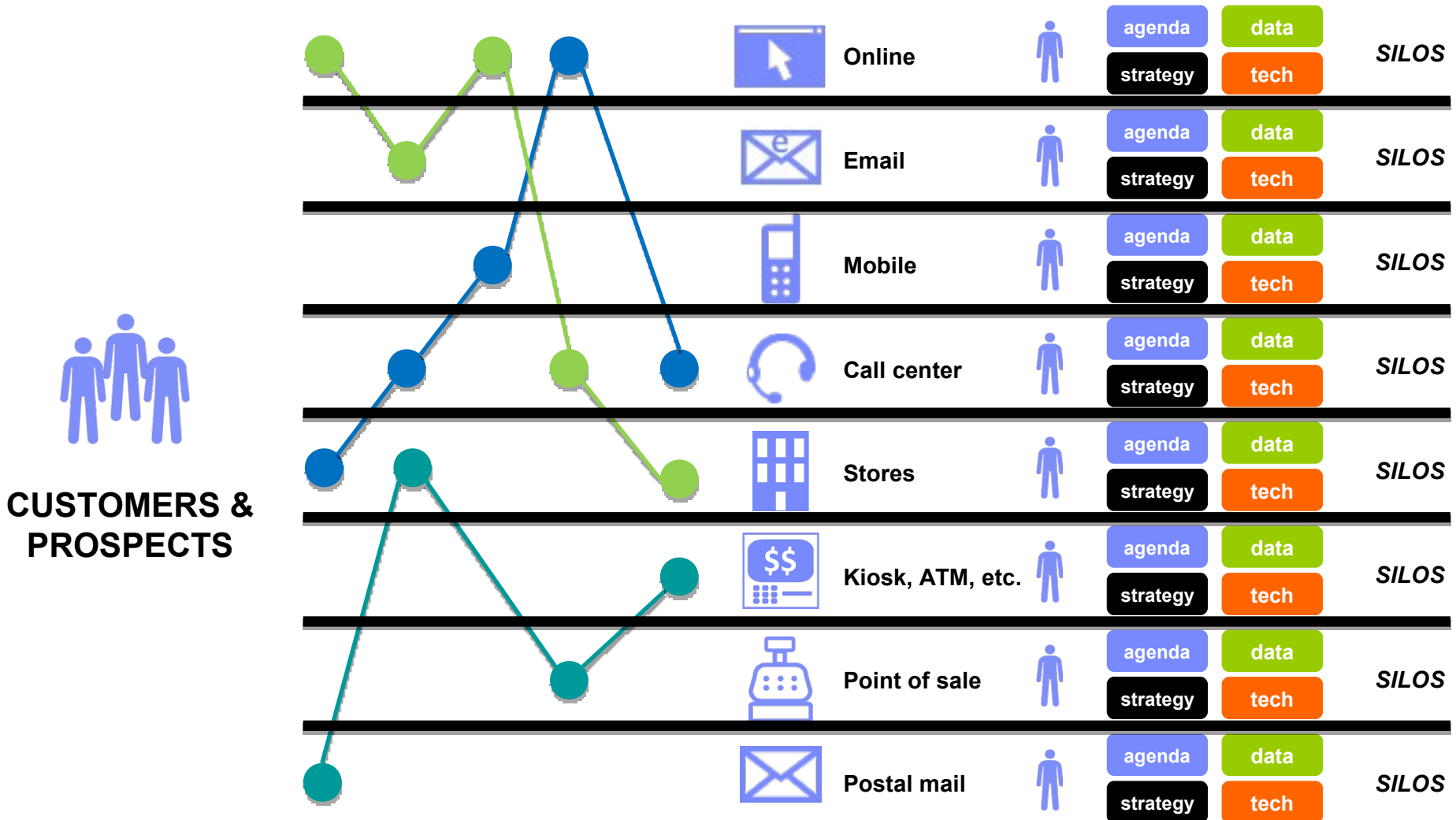
How your customers and prospects behave



What your customers and prospects expect

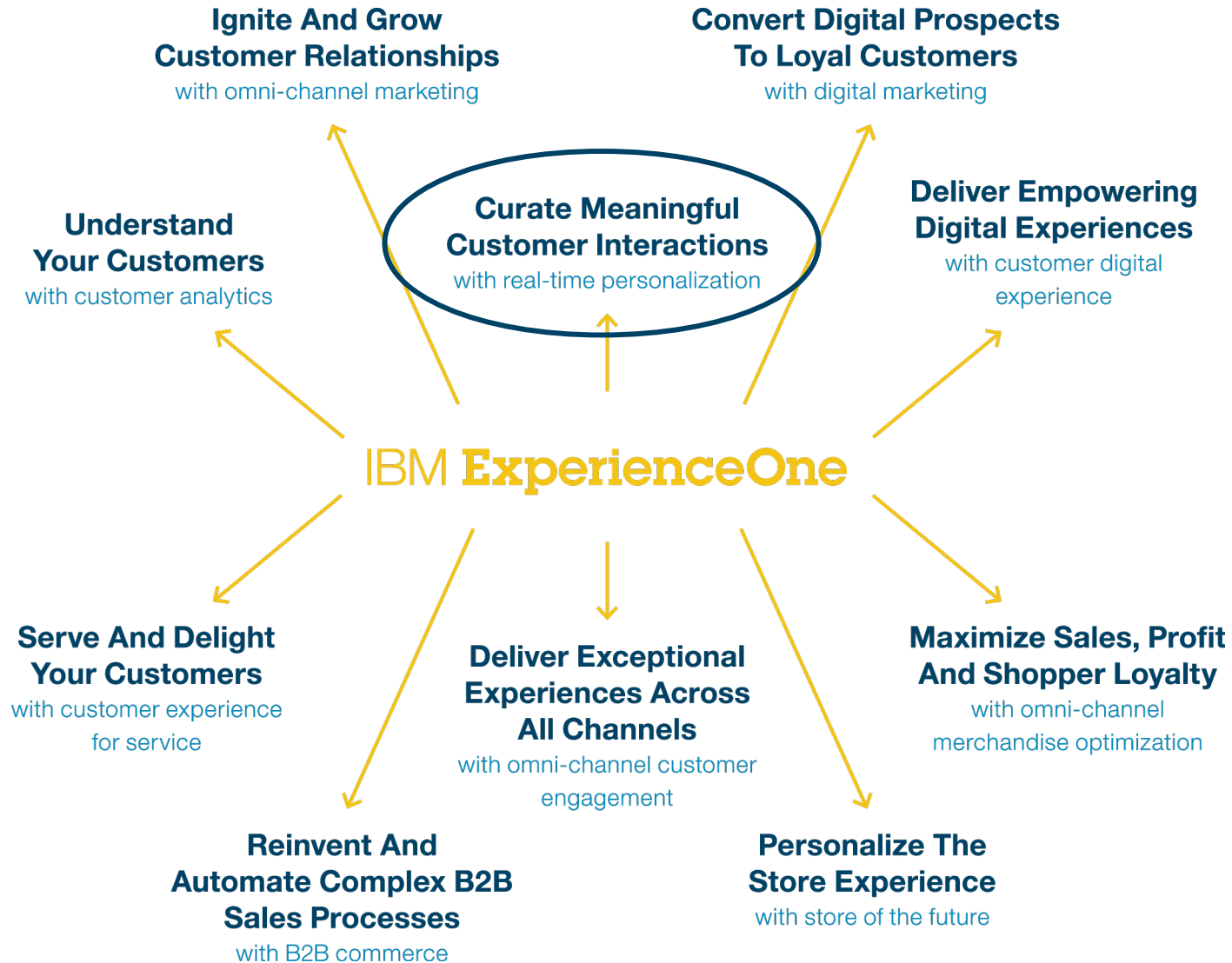


What your customers and prospects actually experience

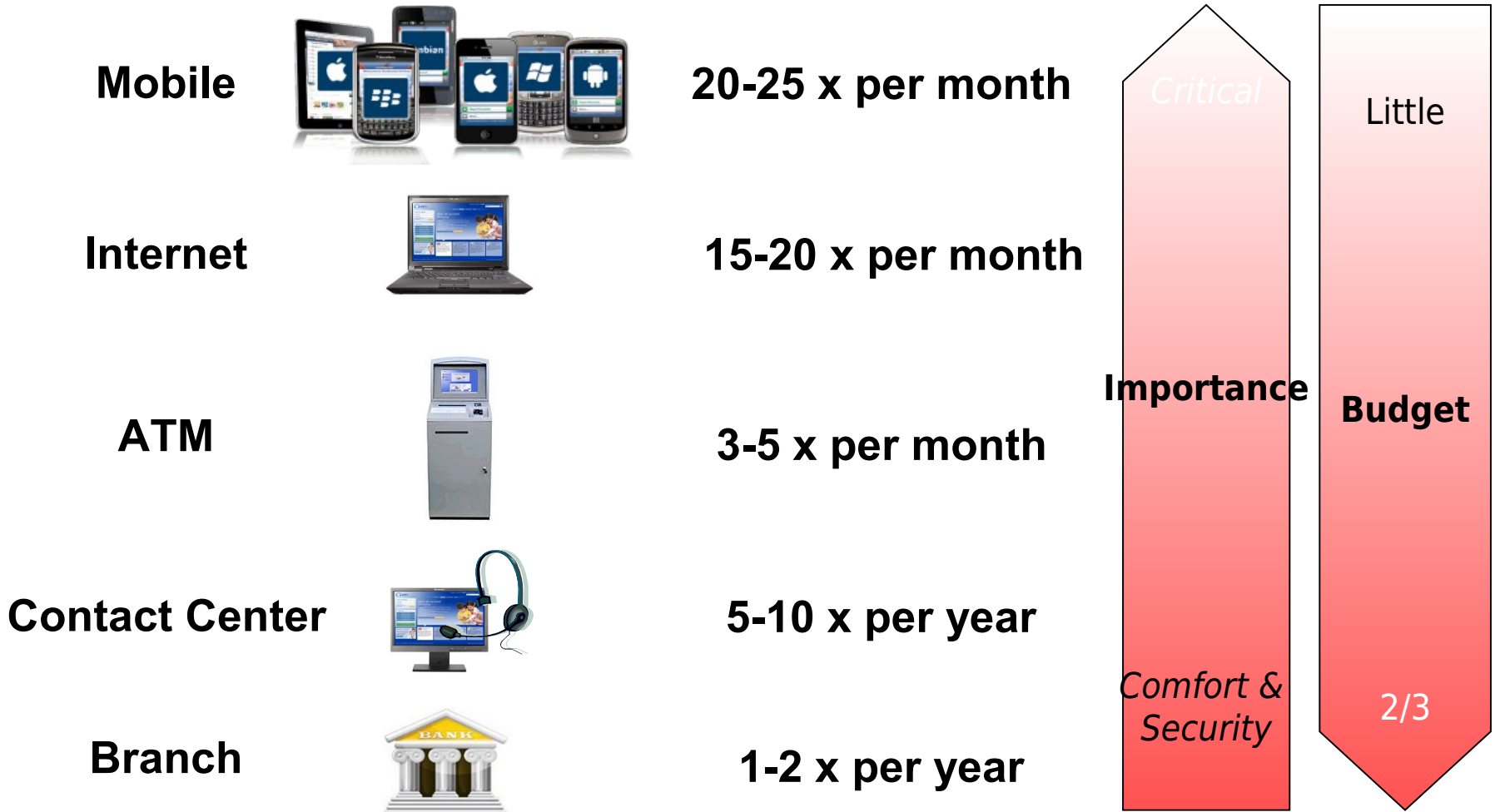


Marketing and Merchandising Real-Time Personalization

IBM calls what your customers and prospects expect:



Frequency of touch points





Szia, a nevem Csilla!

A customer journey @ ING



ING Zoek [Rentepunten](#) [Klantenservice](#) [Contact](#)

Particulier **Personal Banking** **Private Banking** **Zakelijk** [Inloggen Mijn ING](#)

[Betalen](#) [Sparen](#) [Beleggen](#) [Hypotheken](#) [Verzekeren](#) [Lenen](#) [Pensioenen](#) [Meer over Internetbankieren](#)

Sparen

- Flexibiliteit en opnamevrijheid
 - Profijtrekening
 - Toprekening
 - Comfortspaarrekening
- Extra rente als uw saldo gelijk blijft of groeit
- Met zekerheid uw geld vastzetten
- Banksparen voor pensioen
- Voor uw (klein) kinderen
- Via uw werkgever
- Alle spaarrekeningen

Profijtrekening

Spaar nu met een rente tot 2,30%

Leen goede spaarrente, terwijl u de beschikking houdt over uw geld. Dan is de Profijtrekening iets voor u. Daarmee ontvangt u een aantrekkelijke rente en kunt u altijd over uw spaargeld beschikken.

Kenmerken Profijtrekening

- Een variabele rente van: 2,10% voor saldo tot € 75.000
- Als uw saldo € 75.000 of hoger is, ontvangt u 2,30% variabele rente over uw gehele saldo
- Vrij opnemen en inleggen vanaf het minimumsaldo
- Minimumsaldo: € 25.000
- Altijd toegang tot uw spaargeld via Mijn ING (internetbankieren) of de Mobiel Bankieren App
- Gratis Rentepunten

Zo werkt de Profijtrekening

- Het maximale rentegevend tegoed is € 1.000.000
- Bekijk de actuele rentepercentages in het [overzicht actuele spaarrentes](#)

Hoogte van uw saldo	Rente per 3 januari 2013
Tot € 75.000	2,10% over het totale saldo
Vanaf € 75.000 tot en met € 1.000.000	2,30% over het totale saldo

Goed om te weten: de genoemde rentepercentages zijn variabel en op jaarbasis. Variabele rente betekent dat de rente op ieder moment door de ING naar boven en naar beneden kan worden aangepast.

[Meer informatie over variabele rente](#)

Gratis Rentepunten

[Direct openen](#)

Heeft u vragen?

- Veelgestelde vragen
- Profijtrekening

Contact

- Vraag of klacht per e-mail

Meer over

- Actuele spaarrentes
- Automatisch Sparen
- Spaarrente Wekker

Customer browses ING webpages for a savings product ...

... but does not continue the process



Digital Marketing: "Ad targeting"

De Telegraaf laatste nieuws
De nummer 1 in nieuws!

alles over Londen 4 weken € 14
abonnementen | adverteren shop | krant niet ontvangen?

lietuws Prive Telesport DFT OverGeld MijnBedrijf Vrouw Uitgaan Reizen Varen Autovisie Digitaal Uit Winkelen WUZ Shop

Binnenland Buitenland Weer Verkeer Horoscoop Snelnieuws Mobiel Tips Strips Video Vacatures Service

SNELNIEUWS
Dinsdag 24 juli

Binnen-/Buitenland RSS

- 10:59 'Doneer eten tijdens ramadan'
- 10:52 Brommer rijdt 120 km per uur
- 10:43 'Weinig kennis over Syrië bij CIA'
- 10:39 Opstand in gevangenis Syrië
- 10:38 Advies: weg uit huis om asbest
- 10:34 'Hartaanval na heupoperatie'
- 10:33 Scootersas meldt zich
- 10:29 Overlast A27 door
- 10:17 Kind valt uit rijdende auto
- 10:15 Pinpasdief alsnog aan
- 10:09 Tips over vermiste
- 10:06 Busje meet temperatuur
- 09:55 600 belletjes over asbest
- 09:54 Maleisiërs mogen Ramadan
- 09:51 Warner doneert aan
- 09:50 Record op Eindhoven Airport
- 09:48 Ajax niet naar Gay Pride
- 09:35 Overlast

Kroonprins ook in Londen

De Britse koningin Elizabeth heette gisteravond alle IOC-leden officieel welkom in Londen. Op Buckingham Palace werd een bijeenkomst gehouden waar ook onze kroonprins Willem-Alexander bij aanwezig was.

Bondsdag ligt niet wakker van Moody's Duitsland anker eurozone

Duitsland zal zijn rol als „anker van de stabiliteit in de eurozone“ blijven uitvoeren. Berlijn reageerde daarmee op de waarschuwing van Moody's. De firma waarschuwde maandag Duitsland, Nederland en Luxemburg.

• 28 reacties

Uit stilstand springen
Veilig thuis brengen
Ongekende touchdown

VIDEO Opmerkelijke beelden van een getrainde...
VIDEO Als deze kat te lui is om nog verder te lopen,...
VIDEO Tijdens een American football-wedstrijd...

Meest gelezen
Telegraaf | Buitenland | Binnenland | Prive | Digitaal | Telesport | OverGeld | Vrouw | DFT | Film en Uitgaan | MijnBedrijf | Reiskrant | Autovisie | Varen |

Customer leaves the bank website and browses the newspaper pages.

An ING savings ad shows up, targeted at this *individual* customer.

The customer clicks on the advertisement

Impact: personalized banners have a 2x higher CTR

Online Application



ING Zoek [Rentepunten](#) [Klantenservice](#) [Contact](#)

Particulier **Personal Banking** **Private Banking** **Zakelijk** [Inloggen Mijn ING](#)

[Betalen](#) [Sparen](#) [Beleggen](#) [Hypotheken](#) [Verzekeren](#) [Lenen](#) [Pensioenen](#) [Meer over Internetbankieren](#)

[Particulier](#) > [Nieuws en Kennis](#) > [Acties](#) > Extra sparen is een prestatie

Deelname Spaaractie

Persoonlijke gegevens

Rekeningnummer

Achternaam

Geslacht
 Man Vrouw

Geboortedatum

dd mm jjjj

Huisnummer

nr. toevoeging

Postcode

E-mailadres (optioneel)

Ik wil op dit e-mailadres nieuws en aanbiedingen van ING ontvangen.

Ik heb de [actievoorwaarden](#) gelezen en ga ermee akkoord.

Volgende

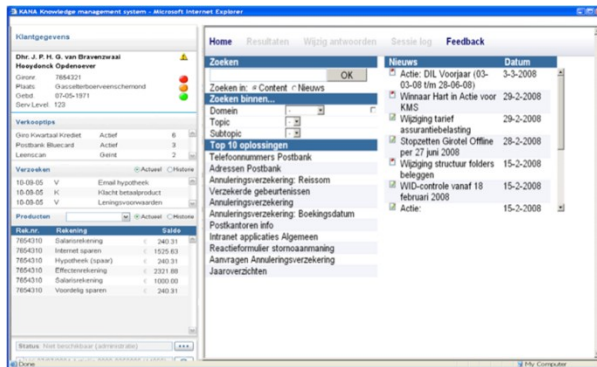
And returns to the ING webpages

The customer starts filling out the application form

... but then abandons the process



Abandoned Shopping Cart: Remarketing



ING picks up – in real time – the browsing interruption, replays the session and launches immediate action on this event:

- 1) An alert goes to ING Web IT to check and maybe repair the usability of the website
- 2) A remarketing campaign to the 'lost' client, omni-channel:



ING's customer care contacts the client to help to make the order



An automatic email apologizing and offering help – via any available channel - to order the product.



eMail Marketing

A few days later, the customer still hasn't transferred funds

The customer receives the monthly newsletter

Mijn ING Nieuws
april 2011




Geachte mevrouw Middel,

Lees deze maand

- ▶ Een eigen vakantiehuisje
- ▶ Onterechte Automatische Incasso terugboeken
- ▶ Uw overboekingen razend snel verwerkt
- ▶ Help uw kind bij het kopen van een huis
- ▶ Nederland Vrootholland
- ▶ IBAN: wat is het en waar vindt u uw IBAN?
- ▶ Rentepuntenwinkel

Een eigen vakantiehuisje
Vier veelgestelde vragen

Als eigenaar van een vakantiehuisje wilt u graag dat de financiën goed op orde zijn. Het is goed om alles rond de financiering, de maandelijkse kosten en de verhuurbaarheid op een rij te zetten. Met de antwoorden op vier veelgestelde vragen weet u al snel meer.

▶ **Bekijk de antwoorden**

The newsletter is *personalized* and starts with a topic on savings accounts ...

Onterechte Automatische Incasso terugboeken

Het kan wel eens voorkomen dat een Automatische Incasso ten onrechte van uw Betaalrekening wordt afgeschreven. Dat kan bijvoorbeeld gebeuren als u een rekening heeft overboekt naar een andere rekening. Het kan ook gebeuren als u een rekening heeft overboekt naar een andere bank. Het kan ook gebeuren als u een rekening heeft overboekt naar een andere rekening van dezelfde bank. Het kan ook gebeuren als u een rekening heeft overboekt naar een andere rekening van dezelfde bank.

▶ **Meer informatie over VAC**

Maak ka

Onderzoek ING Economisch Bureau
Arbeidsmarkt geeft hoop

Het sentiment op de arbeidsmarkt lijkt zich te verbeteren, zo blijkt uit een onderzoek van het ING Economisch Bureau. In tegenstelling tot de afgelopen jaren zijn de optimisten weer in de meerderheid. Toch wordt het maken van carrièresprongen nog even uitgesteld.

▶ **Lees het gehele onderzoek**

MIJN GELD

Wist u Uw ove

Lees meer

▶ **Meer informatie over VAC**

... and a call to action to transfer funds

Uw kind wil een huis kopen
Hoe kunt u als ouder helpen?

Het afsluiten van een hypotheek is een belangrijke stap op de weg naar het eigen huis. Het is belangrijk dat u als ouder weet hoe u uw kind kunt helpen bij het kopen van een huis. Het is belangrijk dat u weet hoe u uw kind kunt helpen bij het kopen van een huis.

▶ **Lees waarom deze regeling zo aantrekkelijk is**

Met het Exklusief

Speciaal voor u Magische Momenten (jaar krijgen na)

▶ **Download de**

Kunstschenking ING aan ziekenhuizen

Afgelopen maand startte de ING met de levering van een klein deel van haar kunstcollectie aan Nederlandse zorginstellingen. Het gaat om zestig klanten van de ING, die elk twintig tot zestig kunstwerken krijgen van bekende Nederlandse grafici.

▶ **Lees verder**

IBAN: w En waar

Wilt u eerder stoppen met ouderschap behouden. Sinds 2006 kunnen werknemers met de levensloopregeling aantrekkelijk sparen om onbetaald verlof te financieren.

▶ **Lees waarom deze regeling zo aantrekkelijk is**

Rentepuntenwinkel

<p>Olympus</p> <p>Digicamerra</p> <p>Afgesprijsd € 180,-</p> <p>Waarde € 190,-</p> <p>+ 9000</p> <p>Rentepunten</p> <p>▶ Nu bestellen</p>	<p>Officieel WK-Shirt</p> <p>Afgesprijsd € 70,-</p> <p>Waarde € 75,-</p> <p>+ 2000</p> <p>Rentepunten</p> <p>▶ Nu bestellen</p>	<p>Geen Rentepunten?</p> <p>Open dan een spaarrekening. U ontvangt dan iedere maand gratis Rentepunten, waarmee u de leukste producten kunt kopen in de Rentepuntenwinkel.</p> <p>▶ Open een spaarrekening</p>
--	--	---

▶ **Wat zijn Rentepunten?**

▶ **Meer producten met Rentepuntenvoordeel**

Direct doen

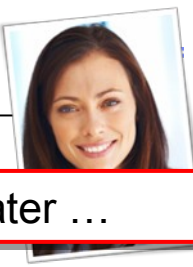
- ▶ Lees meer over snelheid betalingsverkeer
- ▶ Lees meer over IBAN
- ▶ Bekijk alle acties van de ING
- ▶ Meld je aan voor ING acties via e-mail

Service

- ▶ Vraag bankieren
- ▶ Heeft u een vraag of klacht?
- ▶ Wilziggen e-mailadres
- ▶ Inlogcodes Mijn ING kwijt?



Next Best Offer



A few days later ...

... the customer goes to his portal to check his balances

Goedemorgen mevrouw P. Putten, uw laatste bezoek was op 30 september 2010 om 15:32 [Uitloggen](#)

Mijn ING overzicht

Betaalrekeningen	Datum	Af / bij Betaalrekening 1234567	Type	Bedrag (€)	Direct doen
1234567 P. Putten	12-09-2010	KN: 5000000565107 Watermet Drinkwater Amsterdam	GA	- 20,00	Betalen ▶ Overschrijven ▶ Betaalrekening raadplegen ▶ Totaaloverzicht rekeningen ▶ Verzendlijst (2)
	08-09-2010	NUON CCC	IC	- 55,00	
9988776 P. Putten / H. Derkson	02-09-2010	WE Overtoom Amsterdam	IB	- 260,55	Mijn favorieten ▶ Wijzigen ▶ Tim - huishoudboekje ▶ Spaaropdracht ▶ Rentepunten ▶ Voeg favorieten toe
	28-08-2010	Naar Toprekening	OV	- 150,00	
7654321 P. Putten	28-08-2010	Gemeente ADAM - Dienst Belasting	IC	- 15,00	▶ Mij berichtjes (1) ✖ Let op: U heeft een geweigerde opdracht 20 september • Nieuw ⚠ Op 02-10-2010 vindt een incasso plaats t.b.v. de NUON 26 september ⓘ Mijn ING onbereikbaar. Onderhoud 09-10-2010 24.00 tot 5.00 22 september ▶ Al mijn berichtjes inzien ▶ Voor u uitgelicht Spaar nu en kies uw cadeau! ▶ Meer informatie ▶ Onwerp zelf uw Betaalpas ▶ Groen sparen met voordeel ▶ Kunnen wij u helpen?
	25-08-2010	ING Amsterdam 1054	GA	- 67,25	
	24-08-2010	1315641 Albert Heijn 1328 >1 Amsterdam Overtoom	BA	- 30,10	
	21-08-2010	KPN Telefonie	OV	- 20,00	
	16-08-2010	46454566 Albert Heijn 1654 >1 Amsterdam Muntplein	BA	- 12,10	
Totaalsaldo: € 1.834,-				▶ Toon alle af- en bijschrijvingen van 1234567	▶ Mijn gegevens en instellingen

Alles in Mijn ING

- Overzichten**
 - Mijn ING overzicht
 - Totaaloverzicht Rekeningen
 - Verzendlijst
 - Ingeplande overschrijvingen
 - Geweigerde overschrijvingen
 - Zoeken in rekeningoverzicht
 - Exporteren rekeningoverzicht
- Betalen**
 - Af- en bijschrijvingen
 - Overschrijven
 - Overschrijven buitenland
 - Ingeplande overschrijvingen
 - Geweigerde overschrijvingen
 - Incasso's
 - Credittcard
- Sparen**
 - Saldo bekijken
 - Af- en bijschrijvingen
 - Inleggen of opnemen
 - Automatisch sparen
 - Rentepuntenoverzicht
 - Rentepuntenwinkel
 - Spaarrekening openen
- Beleggen**
 - Startpagina Beleggen
- Digitale Nota**
 - Openstaande nota's
 - Afgehandelde nota's
 - Mijn bedrijven
 - Alle bedrijven
- Mijn gegevens en instellingen**
 - Inlogcodes wijzigen
 - Rekening toevoegen
 - Rekening verwijderen
 - Beheer intrekken
 - Stopzetten afschriften
 - Rekeningweergave
 - Mijn favorieten

A personalized message is shown in the service box, urging the customer to transfer funds. The customer decides to transfers funds and does this with a few clicks



Mobile Marketing



A month later, there has been no new transfers of funds.

The customer uses the mobile app to make a payment

A *personalized* offer pops – special bonus points for when the customer deposits more money.





Tailored messaging for all ING Bank app users



Broadcast

*message all app users
based on user local time*

Narrowcast

*message some app users
based on rules & segments*

1:1 Cast

*message individual users
based on preferences & CRM data*



Social Media Campaign

The customer has "liked" the ING page on facebook

ING posts a *personalized* offer for this customer: the 'bonus point' offer

On Line Event Detection



ING Zoek [Rentepunten](#) [Klantenservice](#) [Contact](#)

Particulier Personal Banking Private Banking Zakelijk [Inloggen Mijn ING](#)

Betalen Sparen Beleggen Hypotheken Verzekeren Lenen Pensioenen [Meer over Internetbankieren](#)

Sparen

- Flexibiliteit en opnamevrijheid
 - Profijtrekening
 - Toprekening
 - Comfortspaarrekening
- Extra rente als uw saldo gelijk blijft of groeit
- Met zekerheid uw geld vastzetten
- Banksparen voor pensioen
- Voor uw [klein] kinderen
- Via uw werkgever
- Alle spaarrekeningen

Profijtrekening

Spaar nu met een rente tot 2,30%

Een goede spaarrente, terwijl u de beschikking houdt over uw geld? Dan is de Profijtrekening iets voor u. Daarmee ontvangt u een aantrekkelijke rente én kunt u altijd over uw spaargeld beschikken.

Kenmerken Profijtrekening [Direct openen](#)

- Een variabele rente van: 2,10% voor saldo tot € 75.000
- Als uw saldo € 75.000 of hoger is, ontvangt u 2,30% variabele rente over uw gehele saldo
- Vrij opnemen en inleggen vanaf het minimumsaldo
- Minimumsaldo: € 25.000
- Altijd toegang tot uw spaargeld via Mijn ING (internetbankieren) of de Mobiel Bankieren App
- Gratis Rentepunten

Zo werkt de Profijtrekening

- Het maximale rentegevend tegoed is € 1.000.000
- Bekijk de actuele rentepercentages in het [overzicht actuele spaarrentes](#)

Hoogte van uw saldo	Rente per 3 januari 2013
Tot € 75.000	2,10% over het totale saldo
Vanaf € 75.000 tot en met € 1.000.000	2,30% over het totale saldo

Goed om te weten: de genoemde rentepercentages zijn variabel en op jaarbasis. Variabele rente betekent dat de rente op ieder moment door de ING naar boven en naar beneden kan worden aangepast.

[Meer informatie over variabele rente](#)

Gratis Rentepunten

Heeft u vragen?

- Veelgestelde vragen Profijtrekening

Contact

- Vraag of klacht per e-mail

Meer over

- Actuele spaarrentes
- Automatisch Sparen
- Spaarrente Wekker

A while later, the customer visits the ING website again and looks at the latest ING's interest % on the savings accounts.

Short after, the customer starts to withdraws funds from the savings account.

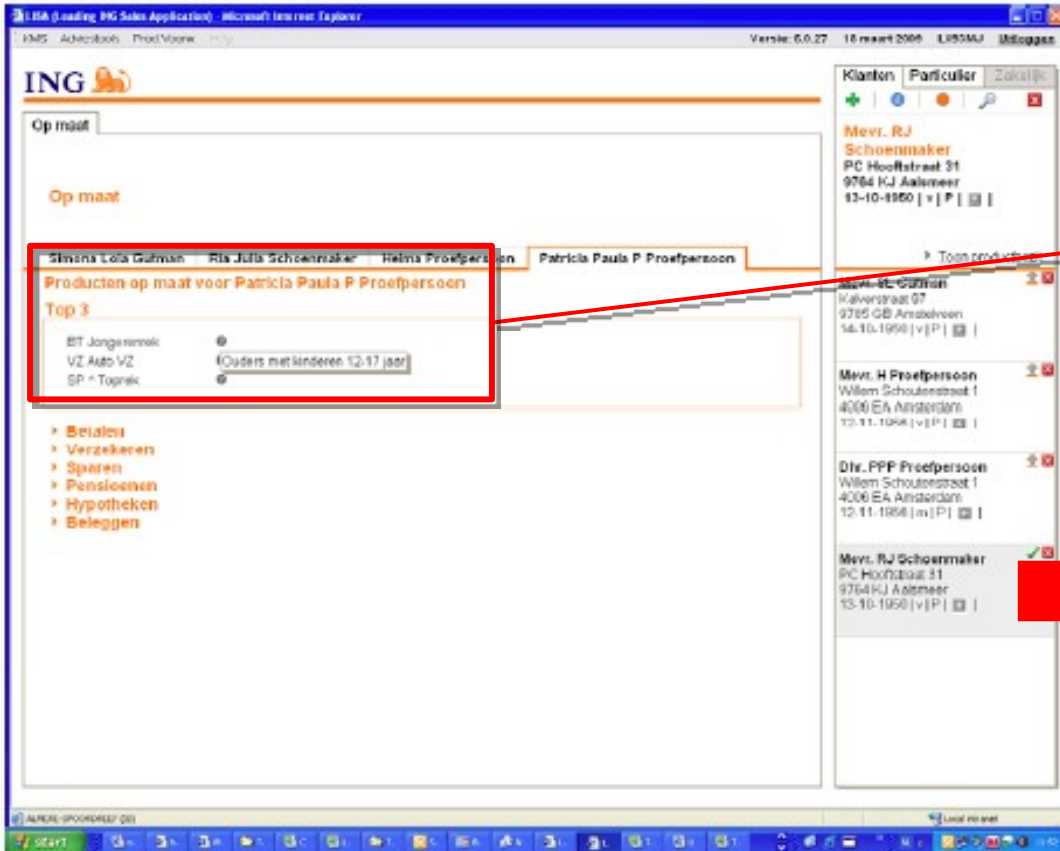
= Churn/Attrition!!



Next Best Offer



On the next day, the customer visits a branch.



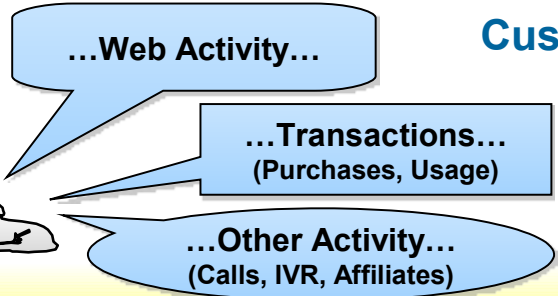
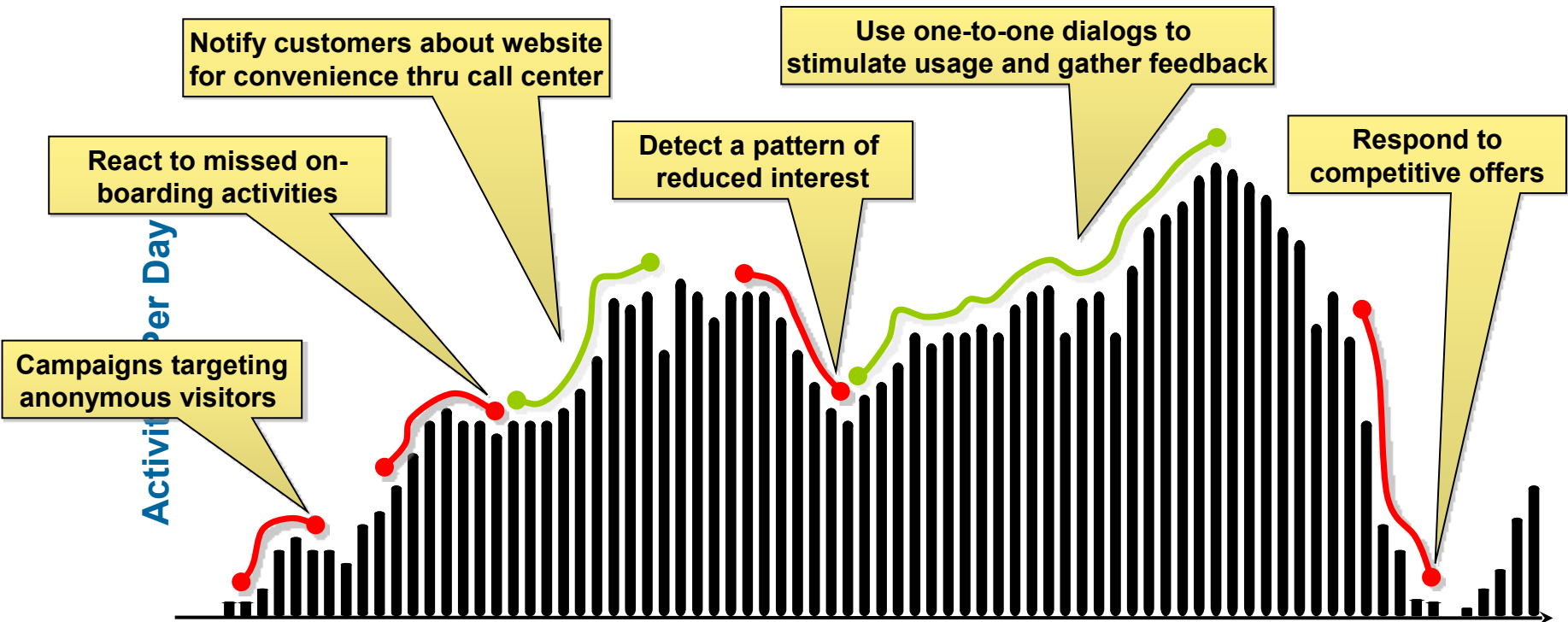
A warning “churn” message shows up on the screen of the branch agent.

—

Next, the agent offers a increased savings rate and secures the customer

Impact: offers that are triggered based on behavior of a customer have up to **10x higher response rates**

Dialog Across Customer Life Cycle



Cross Industry Solutions

Financial

charles SCHWAB

EXTRADE
FINANCIAL

HBOS plc

Dollar Bank

BMO Bank of Montreal

BBVA

Capital One

SUNTRUST

WELLS
FARGO

CUNA MUTUAL GROUP

Scotiabank

Sainsbury's Bank

Telecom

comcast

orange™

Virgin
mobile

U.S. Cellular

vodafone

Qwest

debitel®

AIS

VTR

Retail / Catalog

L.L.Bean

BEST
BUY

LANDS'END
DIRECT MERCHANTS

KOHL'S

ORVIS
SPORTING TRADITIONS
Since 1856

NORDSTROM

BJ's
WHOLESALE CLUB

Sears

ebay

Travel / Hospitality

REWARDS
NETWORK
Formerly iDine

U A L

Marriott

CHOICE HOTELS
INTERNATIONAL

COLLETTE
VACATIONS

STARWOOD
HOTELS & RESORTS WORLDWIDE, INC.

Hilton

Harrah's

Healthcare & Insurance

medco®

Amica

MÉDÉRIC
COMPLÉMENTAIRE

AARP Life Insurance Program
NEW YORK LIFE

AstraZeneca

Shire

AAA
Life Insurance
Company

B2B/High Tech

monster®

EMC²
where information lives™

MARSH

ARAMARK

IBM®

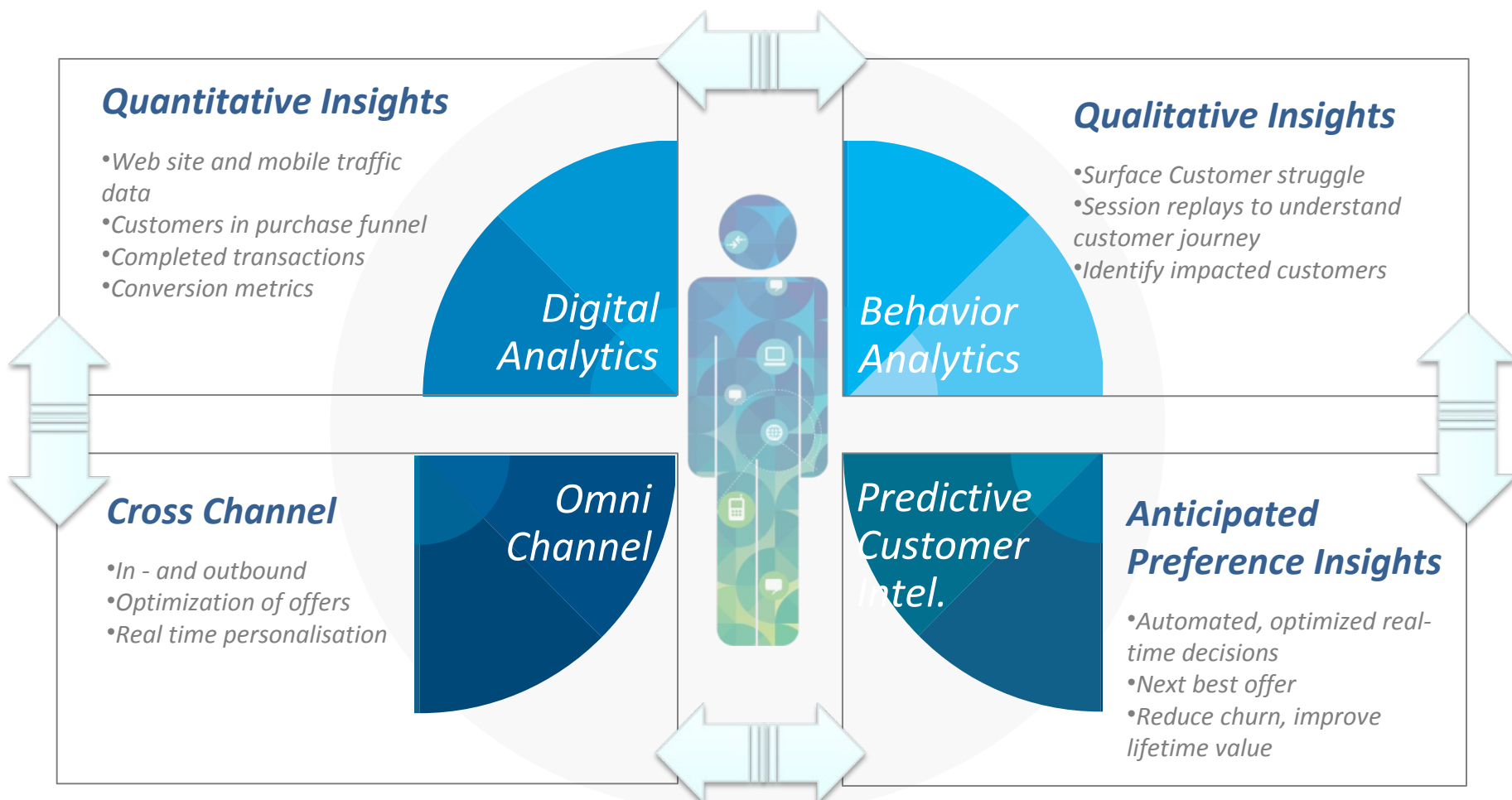
STAPLES
Business DEPOT

BAI

Corporate
Express
A Balfour Company

CDW

Optimizing Customer Experience Requires combining Digital, Behavioral, Sentimental & Predictive Analytics, executed Omni Channel in Real Time.





K@sz@n@m !

Ruben.bru@be.ibm.com