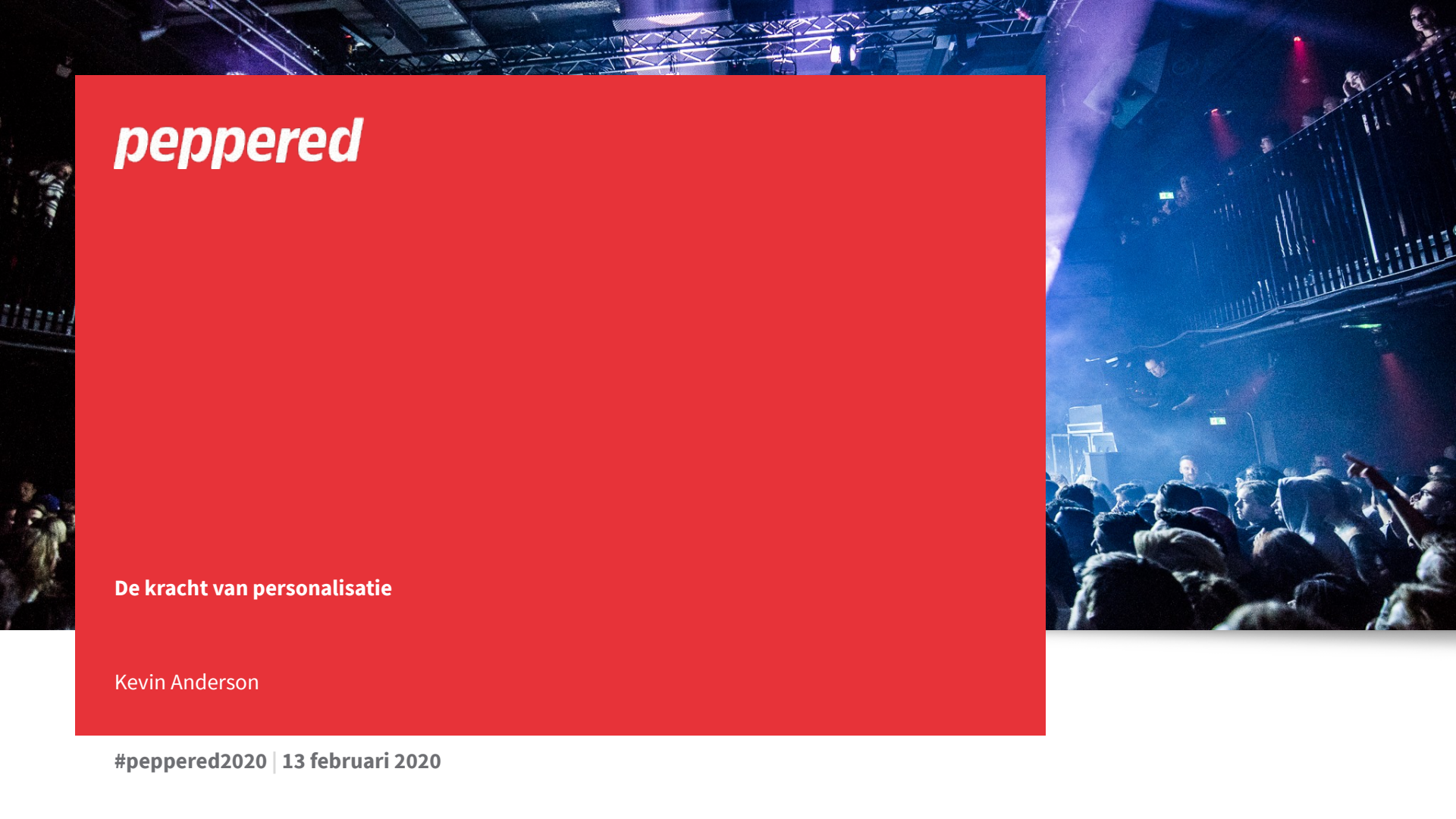


personalisatie via content

Kevin Anderson





peppered

De kracht van personalisatie

Kevin Anderson

#peppered2020 | 13 februari 2020

Onderwerpen

Waarom personalisatie?

Personalisatie bij ING & voorbeelden

Personalisatie met Peppered

Eerste cases Theater Rotterdam

Meten = weten

Tips & valkuilen

Waarom personalisatie?

Voordelen van personalisatie

Verhoogt conversie ratio

Verhoogt verkoop

Vermindert frustratie

Creert loyaliteit

Digitalisering



Klantervaring



Aanpassen aan wat je klant zoekt

Personalisatie bij ING + voorbeelden





Waar je ook voor gaat

Wij maken je bankzaken steeds slimmer

[Ontdek hoe](#)[Waar je ook voor gaat](#)[Jaaroverzicht 2019](#)[Huis kopen of verkopen?](#)

Goedenavond

Je hebt vandaag vast wel meer te doen.

Daarom willen we dat je snel en eenvoudig vindt wat je zoekt.

 Zoeken

Waar je ook naar toe wilt

Je telefoon heb je altijd bij je

[Bekijk hoe slim onze app is](#)

Rekening openen vanuit je luie stoel?



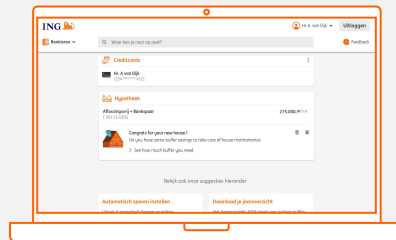
Je fikt het in no time met je Android-telefoon.



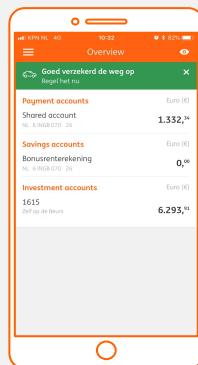
Zie je op tegen je belastingaangifte?

Maak het jezelf makkelijker met je Jaaroverzicht 2019

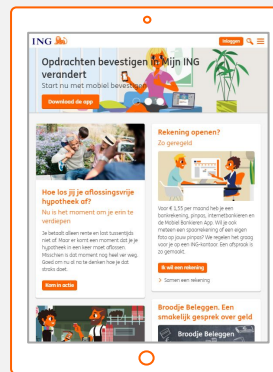
Op elke plek persoonlijk & relevant



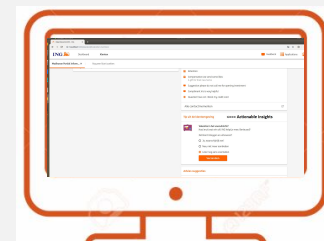
Mijn ING



Mobiel Bankieren App



ING.nl



ING Kantoren

500+ miljoen
contactmomenten per jaar

Ons doel

100% van de interacties
persoonlijk en relevant

Ons doel
in 2020

80% van de interacties
persoonlijk en relevant

Anders naar marketing kijken



Personalisatie = anders naar marketing kijken

Auto verzekering

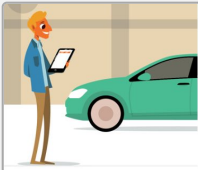


4 belangrijke tips

Afschrijving en onderhoud. Belasting, brandstof, parkeren, noem maar op. Auto rijden is al duur genoeg. Op extra kosten door schade zit dus niemand te wachten. Met deze 4 tips kun je veel ellende voorkomen.

[Bekijk alle tips](#)

SEE
awareness

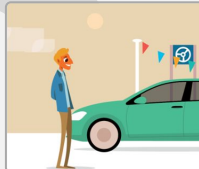


Vergeet je autoverzekering niet

Een auto kopen kan een flinke zoektocht zijn. Dat geldt ook voor je autoverzekering. Maar het jezelf gemakkelijk met een verzekering via ING. Dan heb je al je financiële zaken overzichtelijk via Mijn ING en de Mobiel Bankieren App. En je kunt 24 uur per dag rekenen op professionele hulp bij schade, zonder gedoe.

[Bereken je premie](#)

THINK
consider



met de ING Autoverzekering

De ING Autoverzekering is geschikt voor verschillende soorten auto's. Je kiest zelf een passende basisdekking (VIA, Via Extra of Via Casco) en vult deze aan met extra dekkingen. Zo ga je met een gerust gevoel de weg op.

[Berekenen en aanvragen](#)

DO
purchase



Anti-slipcursus + VIP catering

€ 58,00
+2.900 Punten

CARE
loyalty

Personalisatie = anders naar marketing kijken

Woning
verbouwen



In 3 stappen naar meer woonplezier

Droom je wel eens weg over 'n heerlijke badkamer met regendouche, of een keuken met moderne apparatuur? Zo laat je je wens uitkomen.

[Zet de 1e stap](#)

SEE
awareness

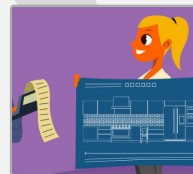


Sparen, hypotheek of lenen

Een verbouwing kan de waarde van je huis laten stijgen. Lenen kan zo'n investering mogelijk maken. Met de Verboouwijzer zet je de leenkosten eenvoudig of tegen sparen of je hypotheek verhogen.

[Doe de Verboouwijzer](#)

THINK
consider



Hoeveel kan ik lenen?

Als je van plan bent om te verbouwen, dan kan lenen een manier zijn om dit te financieren. Met de Leenwijzer heb je in een paar stappen jouw leenmogelijkheden op een rijtje.

[Hoeveel kan ik lenen?](#)

DO
purchase



Lening afgelost? Start met sparen!

Het bedrag dat je voorheen afloste op je lening kan je nu ook sparen. Spaar vanaf nu automatisch €212.

[Ja, regelen](#)

CARE
loyalty

Personalisatie = anders naar marketing kijken

Kinderen
met geld
leren
omgaan

 **Onbeperkt geld uit de muur?**
> Je kind de waarde van geld bijbrengen

Onbeperkt geld uit de muur?
Je kind de waarde van geld bijbrengen



Kinderen vinden geld vaak reuze interessant. Maar je kind laten inzien dat geld niet zomaar uit de muur komt, kan best lastig zijn. Daarmee helpen we je graag op weg.

Lees onze artikelen

- ✓ Alles over zakgeld geven
- ✓ Hoe pakken andere ouders het aan
- ✓ Hoe leer je je kind omgaan met digitaal geld

Laat je inspireren en zet vandaag nog de eerste stap om je kind de waarde van geld bij te brengen.

Inspireer mij

SEE
awareness

 **De voordelen van zakgeld starten**
> Op de Kinderrekening

De voordelen van zakgeld starten
Op de Kinderrekening



Met het geven van zakgeld leert je kind keuzes maken in wat te kopen. Of om te sparen voor iets groters. Schrijf het zakgeld automatisch over naar een eigen rekening van je kind. Zo krijgen ze het altijd op een vast moment. Wel zo duidelijk. En jij hoeft nooit meer op zoek naar gepast geld.

Voordelen Kinderrekening

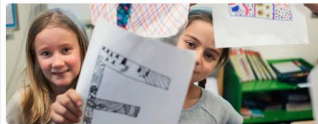
- ✓ Jij maakt het geld gemakkelijk over
- ✓ Je kind leert omgaan met digitaal geld
- ✓ Jij kijkt mee via je eigen app

Meer over de Kinderrekening

THINK
consider

 **De wijde wereld in**
> Met de Kinderrekening

De wijde wereld in
Met de Kinderrekening



De tijd vliegt! Voor je het weet gaat je kind naar de middelbare school. Open nu gemakkelijk online de Kinderrekening en je kind leert alvast met een pinpas omgaan.

Kinderrekening: leuk en leerzaam

- ✓ Pinpas met eigen foto
- ✓ Jij kijkt mee via je eigen app
- ✓ Ontvang een pushbericht bij uitgaven van je kind

Vertel me meer

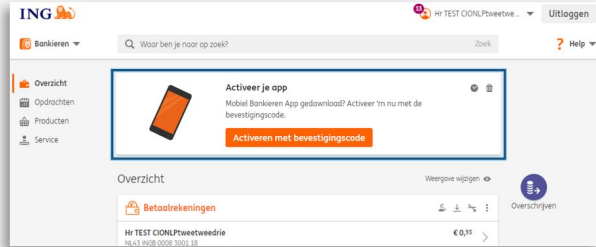
DO
purchase



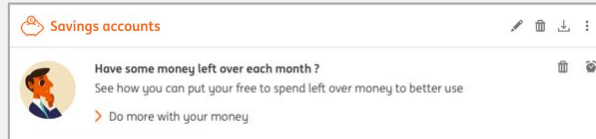
Toezicht op de rekening van je kind?
> Stel direct pushnotificaties in

CARE
loyalty

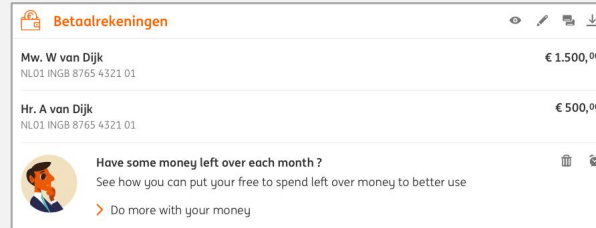
Veel meer (kleine) spots ontwikkeld



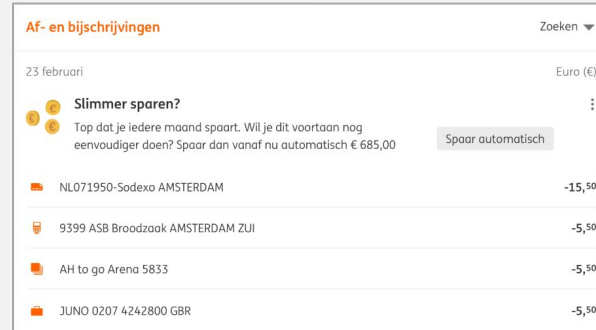
ING Bankieren app interface. The top bar shows the ING logo, a search bar, and a 'Uitloggen' button. The main content area features a 'Bankieren' dropdown, a search bar, and a 'Help' button. A central card titled 'Activeer je app' shows a smartphone icon and a button 'Activeren met bevestigingscode'. Below this is an 'Overzicht' section with a 'Betaalrekeningen' card showing a balance of € 0,35.



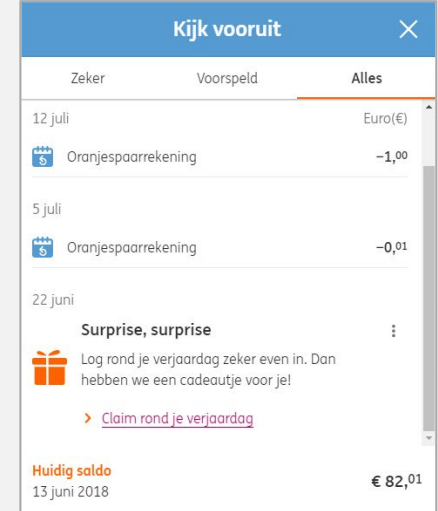
Savings accounts section. It features a 'Savings accounts' header with a search bar and a 'Do more with your money' button. Below this is a card titled 'Have some money left over each month?' with a 'Do more with your money' button.



Betaalrekeningen section. It shows a list of accounts with balances: Mw. W van Dijk (€ 1.500,00) and Hr. A van Dijk (€ 500,00). Below the list is a card titled 'Have some money left over each month?' with a 'Do more with your money' button.



Af- en bijschrijvingen section. It shows a list of transactions with dates and amounts: 23 februari (Slimmer sparen? € 685,00), NL071950-Sodexo AMSTERDAM (-15,50), 9399 ASB Broodzaak AMSTERDAM ZUI (-5,50), AH to go Arena 5833 (-5,50), and JUNO 0207 4242800 GBR (-5,50).



Kijk vooruit section. It shows a calendar view with dates and events: 12 juli (Oranjespaarrekening -1,00), 5 juli (Oranjespaarrekening -0,01), and 22 juni (Surprise, surprise). Below the calendar is a 'Huidig saldo' section showing a balance of € 82,01.

Goed voorbereid op vakantie gaan

Vakantie in het vooruitzicht?

Haal er het meeste uit van je vakantie. Haal er het meeste uit van je vakantie. Haal er het meeste uit van je vakantie.

Kijk hoe

Over je vakantie

Als je je vakantie begint, heb je veel te doen. Haal er het meeste uit van je vakantie. Haal er het meeste uit van je vakantie. Haal er het meeste uit van je vakantie.

Haal meer uit je reis

Als je ons laat weten waar en wanneer je gaat, dan kunnen we je helpen. Bijvoorbeeld of je betaald moet worden of je verzekerd bent. Bovendien met tips om geld te besparen op.

Zodra je vakantie begonnen is, zie je telefoonnummers en handige tips.

Benieuwd? Dit duurt maar een paar minuten.

Nee, bedankt Ja, vol

Reis naar Brazilië

Brazilië

20 dagen tot je reis!

Time to prepare! Is your checklist done?

1.00 EU

Deze vakantie

Je checklist

Een beetje hulp bij je vakantievoorbereiding

☐ Ontdek de ING-app!

De app is een ideale reispartner, kijk eens naar de voordelen.

Bekijk de voordelen

☒ Vul je bestemming in

Leuk, je gaat naar!

☒ Vul je reisdata in

Nog even geduld voor je vakantie begint...

Tips & tricks

Voor je aankomende reis naar Brazilië

Tips & tricks

Voor je aankomende reis naar Brazilië



Betalen

Betalen Naast je betaalpas is het handig om ook een creditcard of wat cash mee te nemen.



Opnamelimiet

Opnamelimiet Met je betaalpas kun je tot € 500 per dag bij geldautomaten opnemen.



Pincode vergeten

Pincode vergeten Ga naar Mijn ING, vraag je pincode op en je hebt hem binnen 3 werkdagen in de post.



Veilig mobiel bankieren

Veilig mobiel bankieren Je Mobiel Bankieren App is veilig, maar gebruik voor de zekerheid alleen Wifi die met een wachtwoord beveiligd is.



Medische kosten

Zorgverzekeraars vergoeden niet altijd alle medische kosten in het buitenland, of alleen tegen de in Nederland geldende tarieven. De ING reisverzekering dekt deze kosten vaak wel.



Kort- of doorlopende verzekering

Ga je vaker dan 1 keer per jaar op reis of regelmatig een weekendje weg, dan is een doorlopende reisverzekering al snel goedkoper. En makkelijker, je verzekering loopt gewoon door.



Stel een dagbudget in

Als je elke dag een maximaal bedrag mag uitgeven, scheelt dat verrassingen ochteraf.



Extra budget voor maaltijden

Uit eten en drankjes op het terras: op vakantie geef je aan eten en drinken al snel meer uit. Goed om hier in je budget rekening mee te houden.

Continu optimaliseren van content

A

"Kan ik mijn droomhuis betalen?"



Direct een indicatie van uw maximale hypotheek en maandlasten!

Bereken nu hoeveel u als ING-klant kunt lenen

Gaat u op huizenjacht? Of heeft u een ander huis op het oog? Dan wilt u natuurlijk weten of u dat huis kunt betalen. Krijg snel een indicatie van uw maximale hypotheek en maandlasten.

► Hoeveel kan ik lenen?

Bereken maximale hypotheek

Standaard

B

"Kan ik mijn droomhuis betalen?"



Bereken nu hoeveel u als ING-klant kunt lenen

Gaat u op huizenjacht? Of heeft u een ander huis op het oog? Dan wilt u natuurlijk weten of u dat huis kunt betalen. Krijg snel een indicatie van uw maximale hypotheek en maandlasten.

► Hoeveel kan ik lenen?

Bereken maximale hypotheek

Beeld van woonplaats

C

"Kan ik mijn (Amsterdamse) droomhuis betalen?"



Bereken nu hoeveel u als ING-klant kunt lenen

Bent u op huizenjacht? Of heeft u een ander huis op het oog, wellicht in Amsterdam? Dan wilt u natuurlijk weten of u dat huis kunt betalen. Krijg snel een indicatie van uw maximale hypotheek en maandlasten.

► Hoeveel kan ik lenen?

Bereken maximale hypotheek

Beeld + tekst

1,5x

2x

Best scorende plek: uitlog pagina

[Particulier](#) | [Personal Banking](#) | [Private Banking](#) | [Zakelijk](#) | [ING in English](#)

[> Hulp bij inloggen](#)

[Inloggen](#)



[Producten](#) | [Advies](#) | [Punten](#) | [Service & Contact](#)



+30%

Je bent uitgelogd. Speciaal voor jou geselecteerd.

“Kan ik mijn (Utrechtse) droomhuis betalen?”

Bereken nu hoeveel u als ING-klant kunt lenen



Bent u op huizenjacht? Of heeft u een ander huis op het oog, wellicht in Utrecht? Dan wilt u natuurlijk weten of u dat huis kunt betalen. Krijg snel een indicatie van uw maximale hypotheek en maandlasten.

[Bereken maximale hypotheek](#)

[> Hoeveel kan ik lenen?](#)

Vraag van vandaag

12 februari 2020

Hoe staat de economie er voor?

- ☐ Zeer goed
- ☐ Redelijk tot goed
- ☐ Niet goed of slecht
- ☐ Matig tot slecht
- ☐ Zeer slecht

[Stem](#)

Samenvatten d

Op elke plek persoonlijk & relevant

See, Think, Do, Care

Anders naar marketing kijken

Bedenk op welke plek je iets aanbiedt

Uitlogpagina werkt heel goed

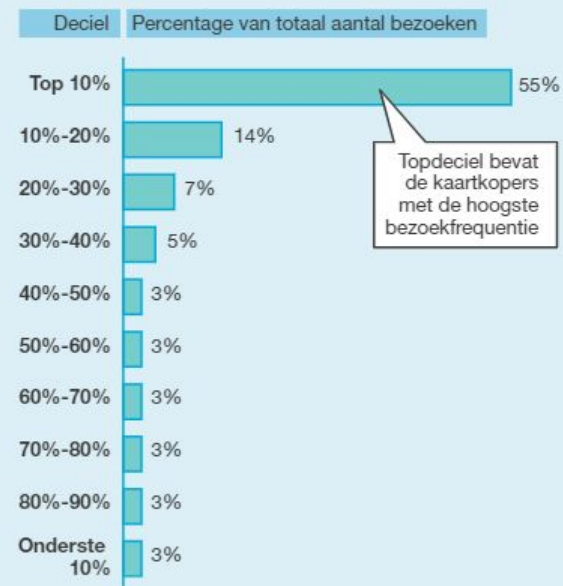
Continu meten & optimaliseren



Personalisatie in de culturele sector

10% van de bezoekers zorgt voor **55%**
van de bezoeken

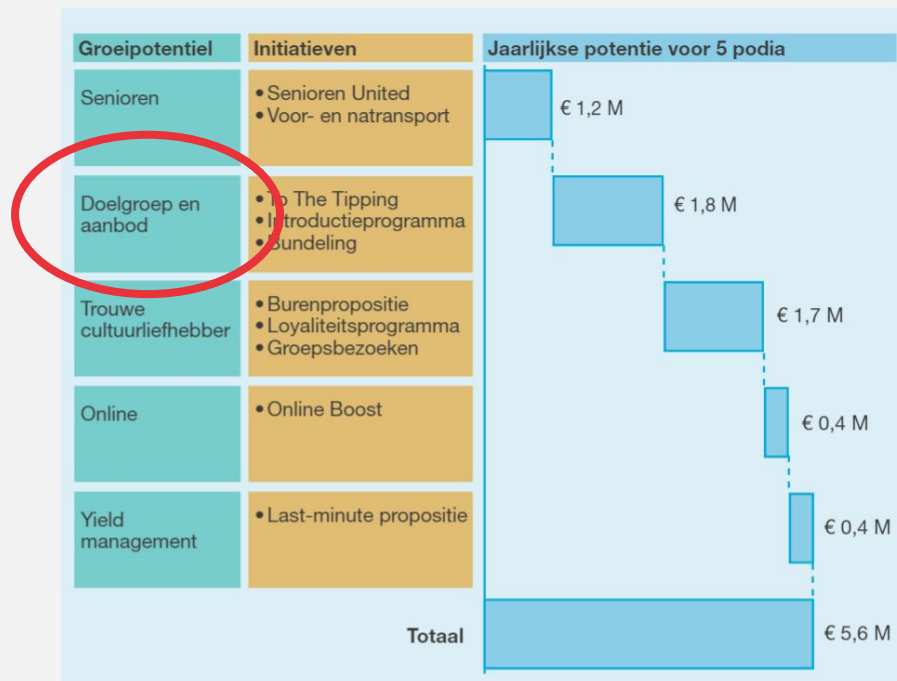
Verdeling van bezoeken per kaartkoper in drie seizoenen
Seizoen 10-11, 11-12, 12-13, gemiddelde van vijf podia



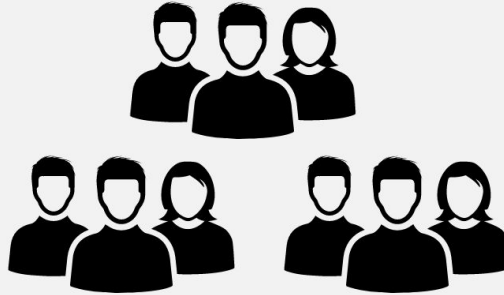
Wie?
Wanneer?
Wat?



Doelgroep en aanbod bieden grote kansen



Waar op het spectrum willen jullie zitten?



Massa

Segmentere
n

1-op-1
personalisatie

“Goedemiddag”

“Welkom terug”

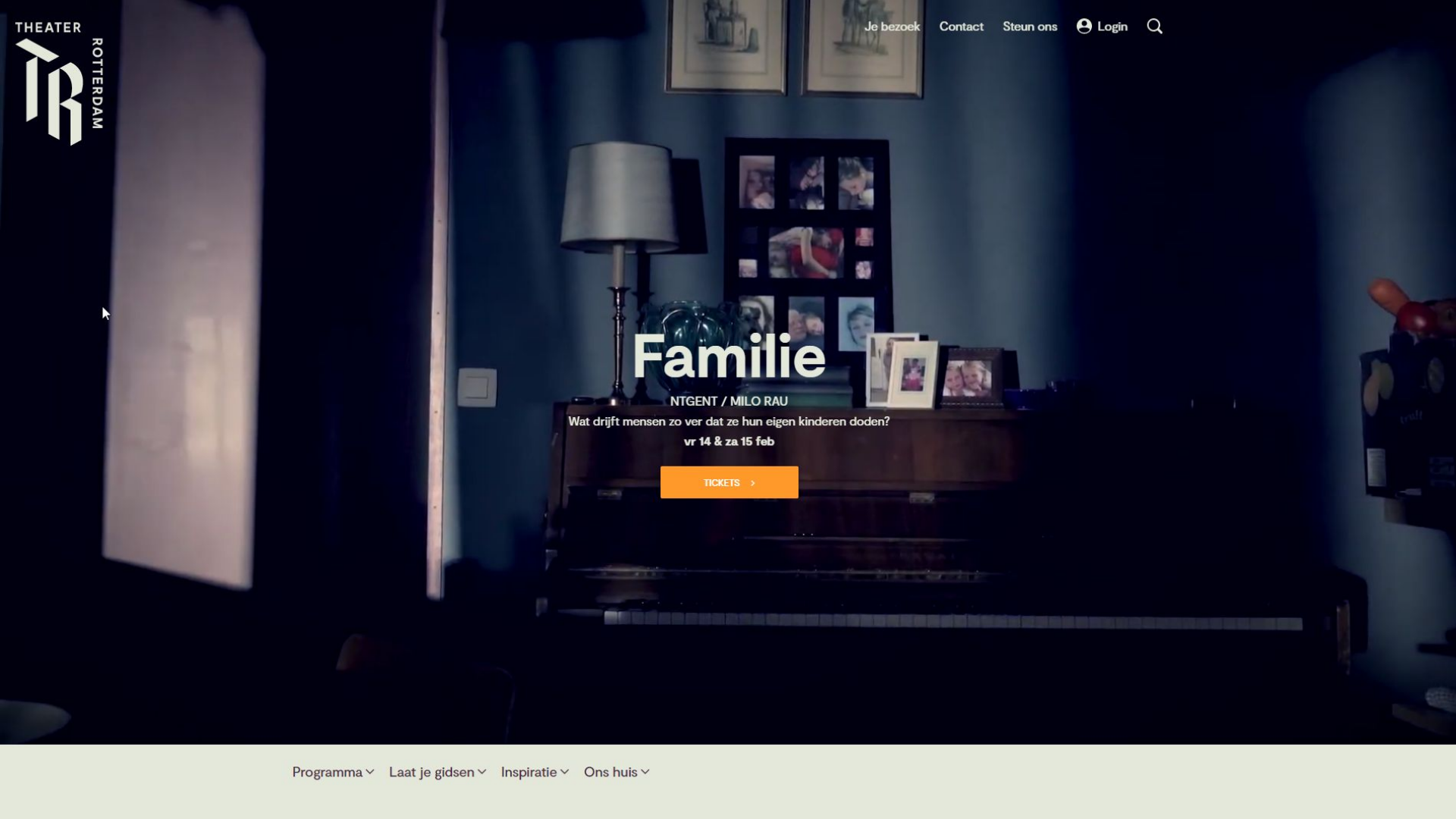
“Leuk voor de hele familie”

“Dans voorstellingen deze week”

“Welkom terug, Kirsten.”

“Speciaal voor jou
geselecteerd:”

Eerste cases
Theater Rotterdam



Familie

NTGENT / MILO RAU

Wat drijft mensen zo ver dat ze hun eigen kinderen doden?

vr 14 & za 15 feb

TICKETS >

MARKETING

WEBSITE

Banners

BANNERS

Banner type Status Search for

Go

Banner overview

Add banner

Options	Type - name	Visitor tags	
 	showcase - Pearl (from 2 mrt 20 00:00 till 6 mrt 20)		000
 	showcase - Mumumu (from 27 feb 20 00:00 till 3 mrt 20)		000
 	showcase - Botanical (from 25 feb 20 00:00 till 28 feb 20)		000
 	showcase - Anatomie van pijn (from 21 feb 20 00:00 till 26 feb 20)		000
 	showcase - Kirina (from 14 feb 20 00:00 till 22 feb 20)		000
 	showcase - Familie (from 9 feb 20 00:00 till 15 feb 20)		000
 	showcase - vlakke vloer (from 4 feb 20 00:00 till 4 jan 25)	Onbeperkt Vlakke Vloer Kaart	000
 	showcase - permanent (from 3 feb 20 00:00 till 20 feb 20)	191213 DM Purificante	000
 	showcase - Back to oz (from 10 dec 19 00:00 till 19 jan 20)		000
 	showcase - International selection (from 23 nov 19 00:00 till 10 jan 20)		000
 	showcase - Ion - visitortag (from 22 nov 19 00:00 till 8 jan 20)	191108 DM Dans November	000
 	showcase - balanchine (from 15 nov 19 00:00 till 26 nov 19)		000
 	showcase - all over (from 7 nov 19 00:00 till 14 nov 19)		000
 	showcase - Cathedral (from 28 okt 19 00:00 till 2 nov 19)		000
 	showcase - dying together (from 27 okt 19 00:00 till 6 nov 19)		000
 	showcase - Decembertagen (from 27 okt 19 00:00 till 1 nov 19)	191030 DM decembertagen	000
 	showcase - tropimes (from 20 okt 19 00:00 till 27 okt 19)		000
 	showcase - Banner CRIA (from 13 okt 19 00:00 till 16 okt 19)		000



Onbeperkt Vlakke Vloerkaart



wo 1 jul 20:00

Vlakke Vloerkaart 19-20

[VLAKKE VLOERKAART](#) [VLAKKE VLOERKAART](#)

wo 1 jul
20:00

📍 TR Schouwburg, Rotterdam
Hele gebouw

€ 60,00 – € 160,00 ▾

VOEG TOE +

Interesse weer aanwakkeren

Alle accounts > Theater Rotterdam

Theater Rotterdam ▾



Pagina's ✓

OPSLAAN EXPORTEREN DELEN INSIGHTS



Alle gebruikers
100,00% Paginaweergaven



+ Segment toevoegen

1 jan. 2020 - 13 feb. 2020 ▾

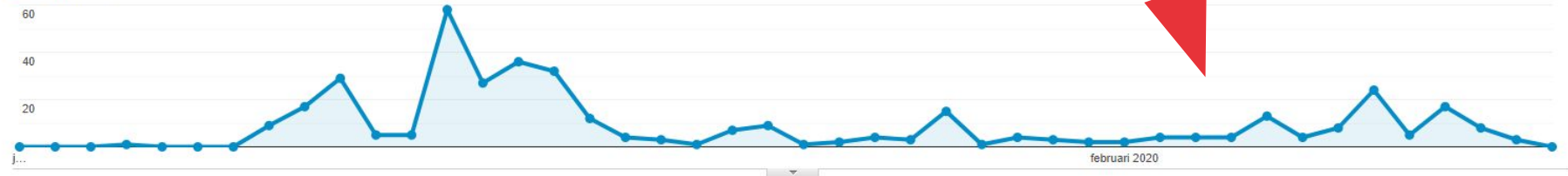
Verkenner

Navigatie-overzicht

Paginaweergaven ▾ VS. Selecteer een statistiek

Dag Week Maand  

● Paginaweergaven



MARKETING

[Visitors](#)[Visitor account fields](#)[Visitor tags](#)[Privileges](#)[Discount codes](#)[Bundles](#)[Cruise control](#)[Price type categories](#)[Price type categories order fix](#)[Price types](#)[Orders](#)[Data export](#)[Opt-ins](#)[Opt-ins import](#)[Data export \(platform\)](#)[Cookies](#)

VISITOR TAGS

Visitor tags overview

The customer attribute selected below. When this event is in the basket, the tag is added to the customer due to this tag. This tag is added to the customer due to this tag. Current "friend" attribute: 10226

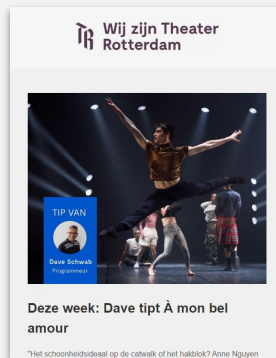
Options	Code	Name
 	354	Ton
 	10226	Ton
 	platform_optin2	
 	platform_optin1	
 	10204	191
 	10211	102

Visitor tags

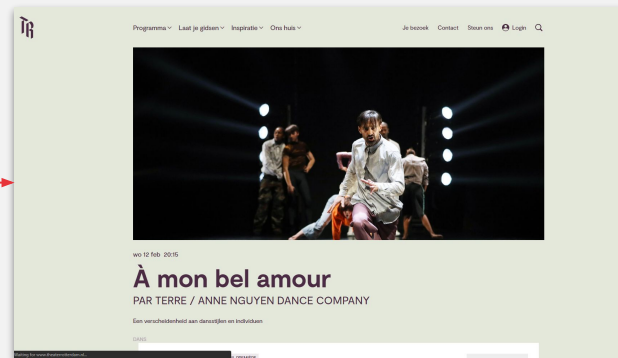
Maak het bezoekers makkelijk



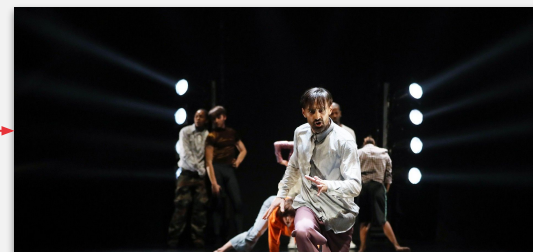
Email



direct



Aanbieding op website



Homepage

Makkelijk maken

Pagina's 



OPSLAAN



EXPORTEREN



DELEN



INSIGHTS



Alle gebruikers

100,00% Paginaweergaven



Direct verkeer

20,07% Paginaweergaven



1 jan. 2020 - 13 feb. 2020

Verkenner

Navigatie-overzicht

Paginaweergaven

VS.

Selecteer een statistiek

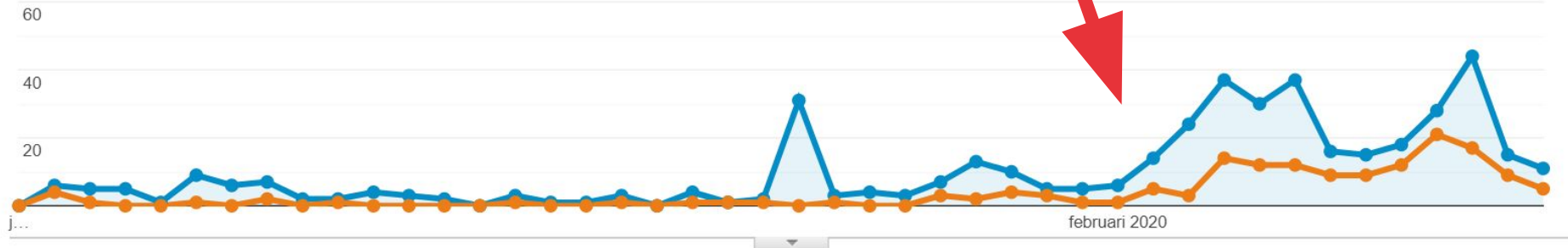
Dag

Week

Maand



● Paginaweergaven (Alle gebruikers) ● Paginaweergaven (Direct verkeer)



“Maar is dat niet heel veel extra
werk?”

Denk aan structurele opzet

Campagnes die langere tijd lopen

Maak het onderdeel van jouw workflow

Tuin vraagt ook continu onderhoud



“Maar is dat niet heel veel extra
werk?”

En focus op doelen die op langere termijn belangrijk zijn

Donateurs werven?

Abonnementen?

Interesses uitvragen?

Zaalverhuur?

“Hoe krijg ik dan de eerstvolgende
voorstelling vol?”

korte vs lange termijn

“We hebben nog
100 plaatsen vrij”

“Wat is nu relevant
voor mevrouw
Jansen”

De tools zijn er. Nu is het aan jullie om het te gebruiken.



Pe:p Laja 
@peeplaja



Years ago worked on a big website personalization project.

The unpersonalized version worked way better.

Key lesson was that it's not that hard to personalize the site, but WAY hard to create personalized content that actually matters... its 10x harder than the tech.

[Tweet vertalen](#)

5:08 p.m. · 30 jan. 2020 · [TweetDeck](#)

11 Retweets 104 Vind-ik-leuks

Meten = weten

Wie gebruikt Google Analytics?



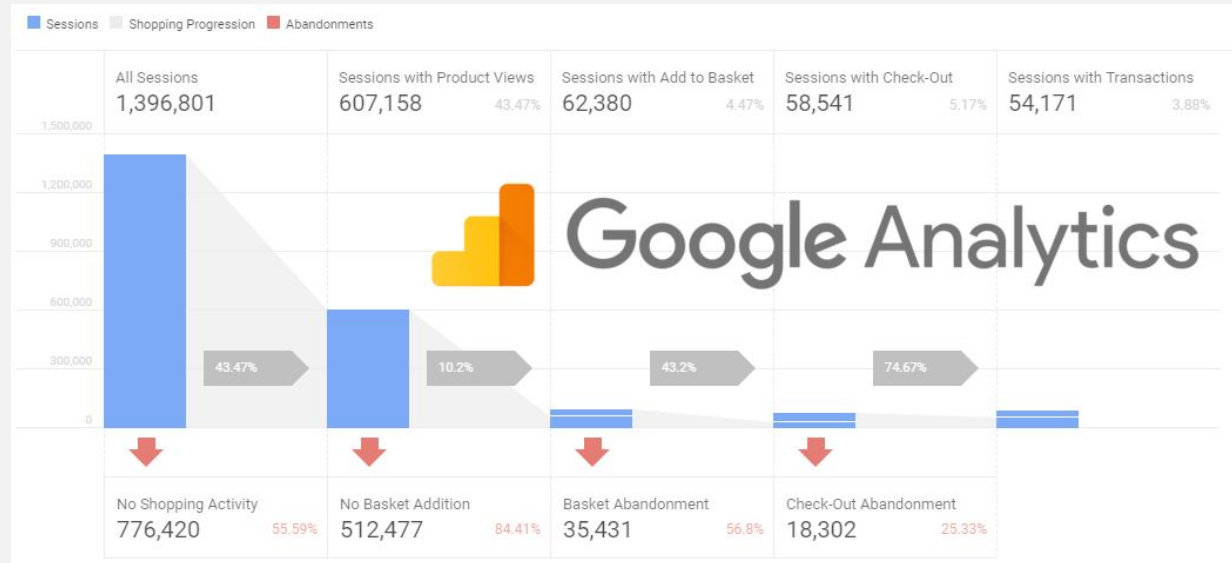
Wie gebruikt GA UTM codes?

https://www.theaterrotterdam.nl/agenda/7920/par_Terre_Anne_Nguyen_Dance_Company/A_mon_bel_ami_our/?utm_source=6feb&utm_medium=knopHeader&utm_campaign=weekmail

Wie gebruikt UTM codes voor promoties
op zijn eigen website?

Niet doen!

Google Analytics Enhanced Ecommerce Tracking



Tips & valkuilen

Net te snel ...

●●●○○ T-Mobile NL 4G 11:58 86%

< Inkomend ^ v

SHIRT REFRESH

Update your wardrobe with our personalized selection of slim fit shirts



KevinAnderson,

In the past you've purchased a white slim fit shirt. Why not update your wardrobe with a fresh new shirt? Your preferred style is still available.

SHOP

🚩 📁 📧 ↩️ ✎

Net te veel ...



Net te creepy ...



Tot slot

Start

Experimenteer

Kijk wat werkt

Ga daar mee door

Deel resultaten

Bedankt.

Zijn er nog vragen?