

# How engagement can make or break the customer relationship

#KenBorremans, Comark  
#EvelineDullaers, IBM

# *what's on your bucket list?*

Een huis verbouwen en weer verkopen

Een marathon lopen

Een achtduizender bedwingen

Een eigen webshop opstarten

Even emigreren

Cuba à la Che bezoeken

Weg van alles, de wildernis in


Een digitale detox uitproberen

Een bedrijfswagen afluizen

ROCK  
WERCHTER





A young woman with dark hair, wearing a dark jacket and a dark scarf, is walking through a busy city street. She is looking slightly to her right. The background is filled with a crowd of people, some wearing backpacks, and buildings. The scene is brightly lit, suggesting a sunny day. A dark horizontal band is overlaid across the middle of the image, containing text.

*a perfect experience*

*a billion times a day*

# experience

noun • UK  /ɪkˈspɪə.ri.əns/ US  /ɪkˈspɪr.i.əns/

★ **B1** [U] (the process of getting) knowledge or skill from doing, seeing, or feeling things:

*Do you have any experience **of** working with kids? (= Have you ever worked with them?)*

*The best way to learn is **by** experience (= by doing things).*

*I know **from** experience that Tony never keeps his promises.*

*I don't think she has the experience **for** the job (= enough knowledge and skill for it).*

***In my** experience, people generally smile back if you smile at them.*

*The experience **of** pain (= what pain feels like) varies from one person to another.*

★ **B1** [C] something that happens to you that affects how you feel:

*I had a pretty unpleasant experience at the dentist's.*

*It was interesting hearing about his experiences as a policeman.*

*I did meet him once and it was an experience I shall never forget.*

*personal | memorable | over time | sensation*

IBM

THE  
NORTH  
FACE

• • •  
**HI! CAN I HELP YOU  
SHOP FOR A JACKET  
TODAY?**

*With the help of IBM Watson, we're exploring artificial intelligence technology to help you find the perfect jacket for your next adventure.*

LET'S  
START

[www.thenorthface.com/xps](http://www.thenorthface.com/xps)

© 2016 IBM



# HI! CAN I HELP YOU SHOP FOR A JACKET TODAY?

*With the help of IBM Watson, we're exploring artificial intelligence technology to help you find the perfect jacket for your next adventure.*







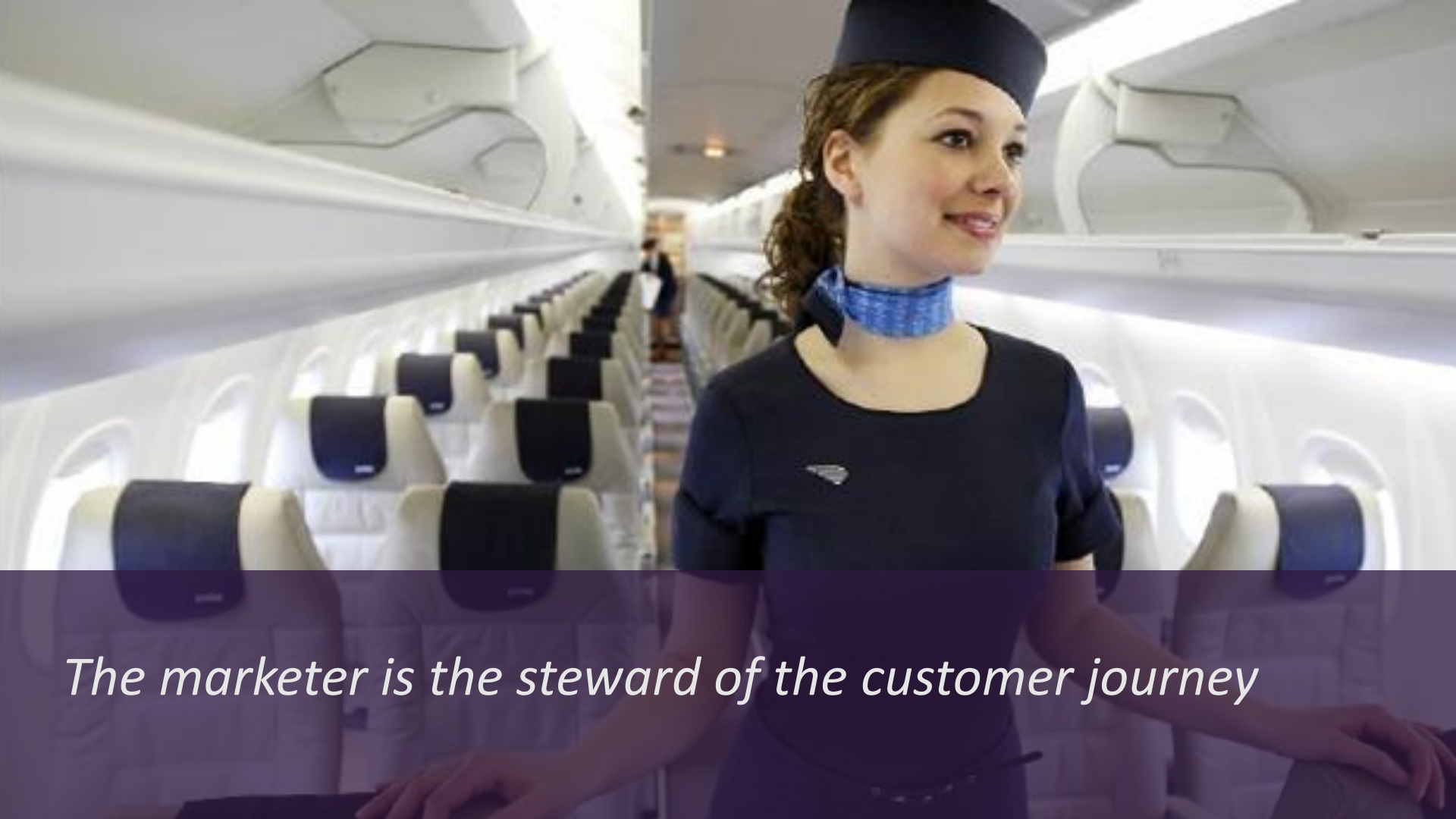
***« Interactions are the new messages »***



*customer oriented*

# The DNA of the customer journey





*The marketer is the steward of the customer journey*



Student promo: free 2x checked-in luggage and 1x hand luggage for students.

Forward to a friend



# #BagsFlyFree

students get an extra bag



Studying in Malta or abroad? Book with Air Malta and get an extra piece of checked-in luggage for free. We know how much space all those textbooks (and fashion accessories) take up.

Claim Students Offer

## Protip: learn how to pack effectively



“Data tells you what a customer might be interested in; behaviors tell you what he or she is actually interested in.”



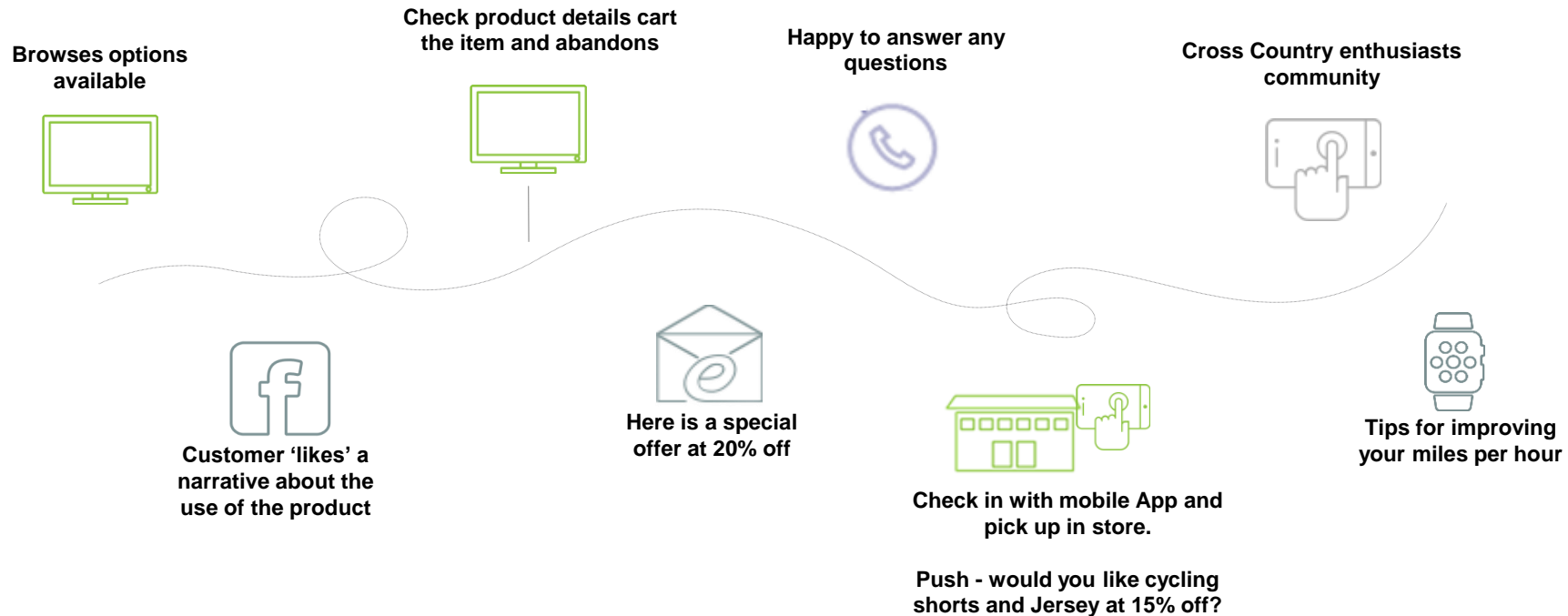


2 |  
Based  
on  
what  
they  
do



A white brick wall with a central framed sign. The sign is white with a black border and contains the text "THE STRUGGLE IS REAL" in bold, black, sans-serif font. The text is centered and arranged in four lines: "THE", "STRUGGLE", "IS", and "REAL".

**THE  
STRUGGLE  
IS  
REAL**



*3 | listen to your customer and get to know him - overtime*

Data you possess



Data outside your firewall



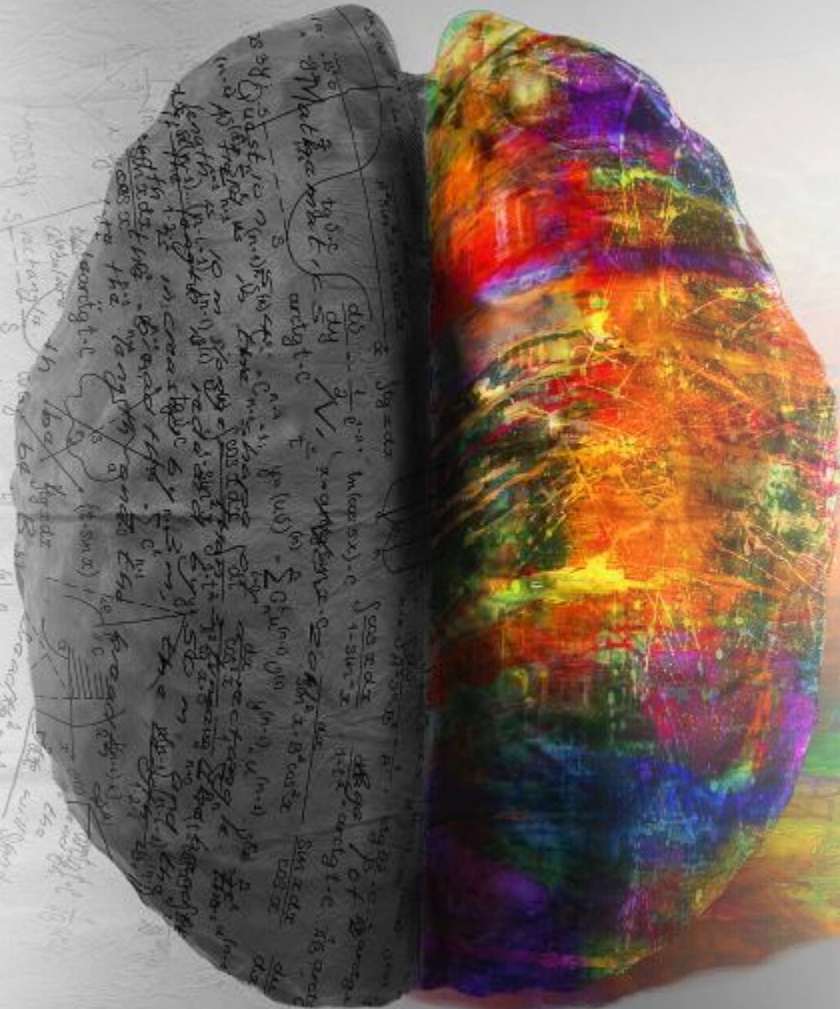
Data that's coming

---

Structured and active

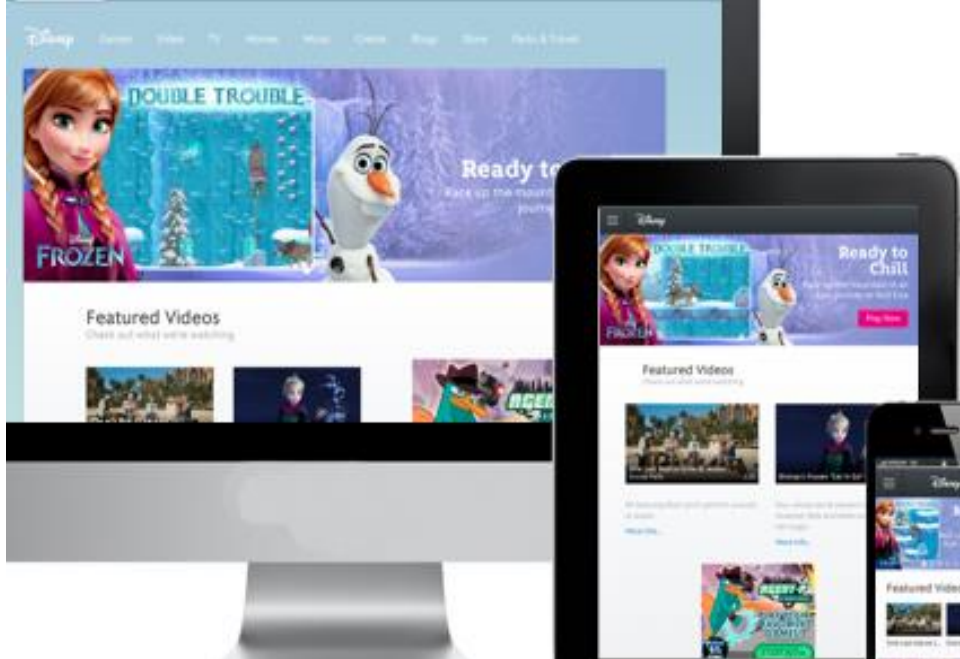
Unstructured and dark

**data**  
**inspiring**  
**creativity**

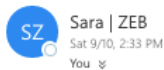




4 | everywhere



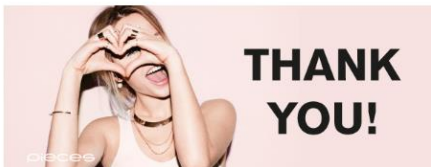
## Jouw digitaal kassaticket van ZEB!



Indien u deze e-mail niet kunt lezen, [klik dan hier voor de online versie](#)

# ZEB

🏠 DAMES HEREN MERKEN ZEB STORES



Hey Ken,

Bedankt voor je bezoek aan ZEB! Om het jou nog makkelijker te maken, vind je hierbij ook een kopie van je kassaticket. Zo kan je sneller een overzicht van al je aankopen bijhouden. Super handig als je dus op een later moment iets wil terug vinden!

Groetjes,  
Sara  
Customer Service ZEB

PRODUCT	MAAT	AANTAL	KORTING	E.H.PRISJ	TOTAAL
BRUCE AND BUTLER ALL HITSUNIKM WHITE	S	1	33.26%	€12.95	€8.64
BRUCE AND BUTLER ALL HITSUNIKM LIGHT GREY	S	1	33.33%	€12.95	€8.63
BRUCE AND BUTLER ALL HITSUNIKM WHITE	S	1	33.33%	€12.95	€8.63
<b>ZEB</b> JJORIGINALS 201608W NTHEUNILM NAVY BLAZER	S	1	0.00%	€44.95	€44.95
<b>ZEB</b> DENNIS PRAET 201608W HITSBRKM WHITE	S	1	0.00%	€34.95	€34.95

## Bedankt voor je bezoek aan ZEB



Indien u deze e-mail niet kunt lezen, [klik dan hier voor de online versie](#)

# ZEB

🏠 DAMES HEREN MERKEN ZEB STORES



BESTE KEN,

Hartelijk dank voor je bezoek aan ZEB Tienen op 10-09-2016.

Bij ZEB is elke klant enorm belangrijk en graag willen we van jou horen hoe je bezoek is verlopen. Ben je goed onthaald, hebben onze collega's je goed geholpen en, het allerbelangrijkste, ging je met een glimlach de deur uit? Want daar blijven we elke dag hard aan werken.

Daarom zouden we je graag willen vragen om onderstaande vraag in te vullen:

Zou je ZEB aanbevelen aan je familie & vrienden?



HELEMAAL NIET

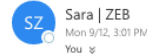
ZEKER EN VAST

**ZEB V.I.P. CLUB**

Als member van de ZEB V.I.P. Club ontvang je 5 Fashion Points per aankoopstrijf van €12.5. Hoe meer je langskomt, hoe hoger je status & hoe meer voordelen je geniet!

JOUW PUNTENSALDO IS:  
126 FASHION POINTS

## Proficiat met je nieuwe status | ZEB V.I.P. Club



Indien u deze e-mail niet kunt lezen, [klik dan hier voor de online versie](#)

# ZEB

🏠 DAMES HEREN MERKEN ZEB STORES



## Proficiat!

DANKZIJ JE LAATSTE AANKOOP HEB JE EEN NIEUWE STATUS BEREIKT. JOUW NIEUWE STATUS:

*Gold member*

## JOUW VOORDELEN ALS Gold member:

- Jouw jeansaankopen worden beloofd! Na je 5e jeans ontvang je als member een voucher voor een gratis jeans.
- ZEB mails met fashion trends en **unieke promoties**.
- **Digitaal kassaticket**, waardoor je makkelijk al je aankopen kan bijhouden.
- **Exclusieve promoties** via SMS of mail waardoor je van extra kortingen kan genieten.
- **Inspiratiefolders** in je bus met leuke tips & tricks over de laatste trends.
- Een **verrassing** met je **verjaardag**.
- Super **dubbele bonuedagen** zodat je shopte goed sneller stijgt en dus van nog meer voordelen kan genieten!
- Aankopen **ruilen** zonder kassaticket.
- Uitnodigingen voor **exclusieve VIP nocturnes** met unieke kortingsaanbiedingen.
- Mogelijkheid tot het maken van een **persoonlijke afspraak** met een ZEB stylist.
- Uitnodigingen voor **exclusieve klantenpanels** waarbij je achter de schermen aan kijktje kan nemen op het ZEB Hoofdkantoor en waarbij je ook allerlei extra's krijgt van onze merken.

# 5 / towards an outcome



*| contextualizaton |*





*You'd have to walk a  
thousand miles in my  
shoes just to see what  
its like to be me!!*

Eminem





***1 | find your data...***

*...and be the master of it*

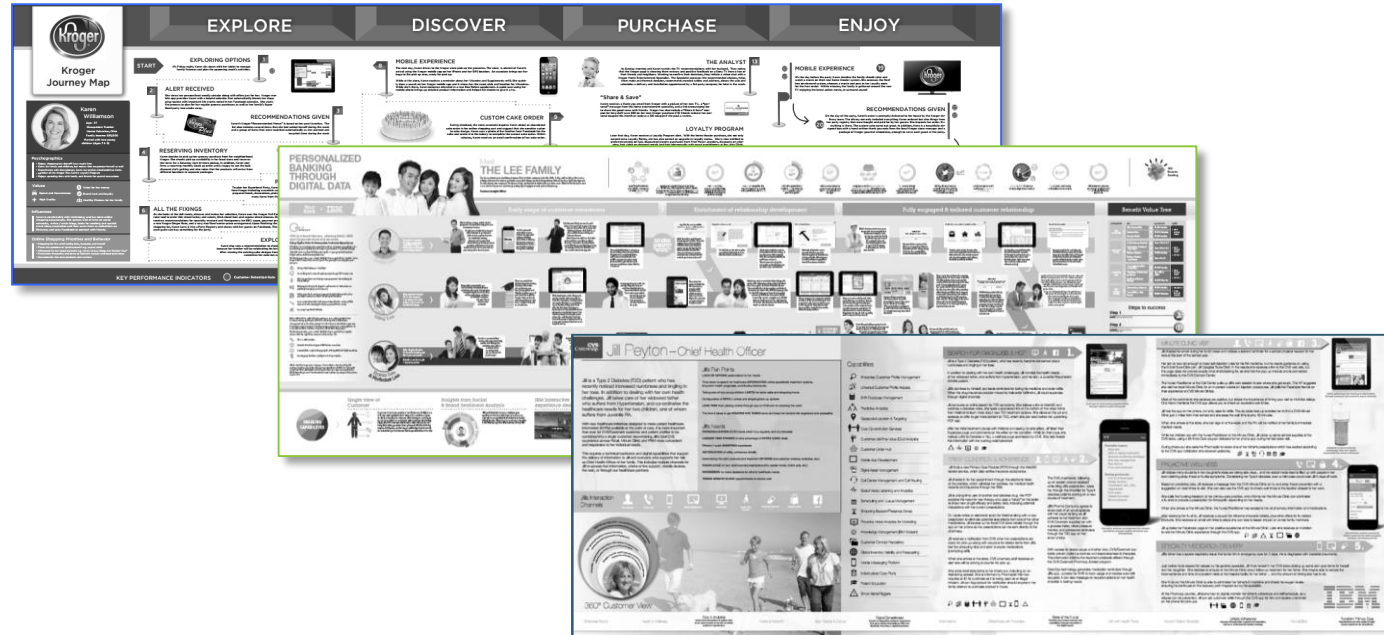




## *2 | Content - customer journey mapping*

# CONTENT

*personalized | relevant | easy to read | adapted to the channel |  
part of the journey | easy to integrated | easy to share*



...kamers - ontvang direct bij het boeken een bevestiging

Zoek

...us geeft u toegang tot  
...ngen op duizenden  
...ties.

Ga nu op zoek naar een Genius Deal

### Bestemmingen

...i de populairste bestemmingen voor u geselecteerd.

#### Segovia

Spanje



genius 8 Genius Deals

34 Super Deals

Vanaf € 34

Toon meer!

#### Malmö

Zweden



genius 3 Genius Deals

9 Super Deals

Vanaf € 102,19

Toon meer!

#### Potsdam

Duitsland



genius 7 Genius Deals

15 Super Deals

Vanaf € 32

Toon meer!

#### Padangbai

Indonesië



genius 2 Genius Deals

8 Super Deals

Vanaf € 11,92

Toon meer!

#### Bedugul

Indonesië



genius 2 Genius Deals

5 Super Deals

Vanaf € 20,43

Toon meer!

#### Pemuteran

Indonesië



#### Hospitalet de Llobregat

Spanje



#### Cioldalkin

Ierland

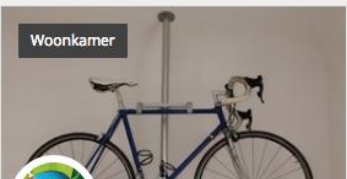


Klaar voor Pasen met dit zelfmaakidee!  
 👁 186 👍 0 💬 0



Fabien

Maanvormige wieg  
 👁 17065 👍 3 💬 2



ericd

Ophangstelsysteem voor de fiets  
 👁 625 👍 0 💬 0



Frankyboy

Voordeur schilderen  
 👁 209 👍 0 💬 0



ericd

Slot op WC deur gemaakt  
 👁 229 👍 0 💬 1



ericd

Ventilatioerooster in deur maken



Brico\*

Tuinvijver aanleggen  
 👁 296 👍 0 💬 0



ericd

Tijdschriften stoel (TIP)  
 👁 146 👍 0 💬 1



Brico\*\*

Glas binnendeur vervangen  
 👁 439 👍 0 💬 0



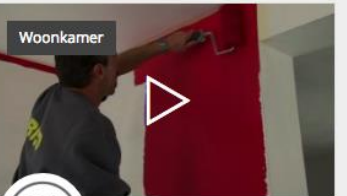
Brico\*

Maak een verticale tuin!  
 👁 303 👍 0 💬 1



jowan

Eenvoudige TV wand en kabels weg!  
 👁 495 👍 1 💬 0



Brico\*

Een muur verven  
 👁 2117 👍 0 💬 1



Brico\*

Buiten schilderen  
 👁 230 👍 0 💬 0



sander.d

Badkamer



Hand...

Woonk...



Houten kinder...

Slaapka...





A red octagonal sign with a white border and two silver bolts at the top and bottom. The sign is mounted on a white post. The background is a scenic landscape with a river, lush green trees, and mountains under a cloudy sky.

**BIG  
JOURNEYS  
BEGIN  
WITH  
SMALL  
STEPS**



KEEP

CALM

IT'S

NOT

ROCKET SCIENCE





## ***4 | Technology, reporting and testing***

# January New Product Launch

## Introducing Sleek Fit 2.0!

Sent at 9:15 am on 1/25/16 to Sleek Fit 1.0 Buyers (146K)

<p>Rate (unique) Today 1/25/16</p> <p><b>70%</b></p> <p>Below target (31%)</p>	<p>Open rate (unique) 2:52 pm, Today 1/25/16</p> <p><b>23.85%</b></p> <p>4.1% above target (24.81%)</p>	<p>Click rate 2:52 pm, Today 1/25/16</p> <p><b>5.14%</b></p> <p>7.9% above target (4.81%)</p>
--	---	---

Today, 1/25/16

**!** Open to Click rate below target 4:47 pm

**14.06%** 4.1% below target (16.81%)

- Sending has completed 75% 3:15 pm
- Soft bounce above target 3:05 pm

Open rate ahead of target 2:15 pm

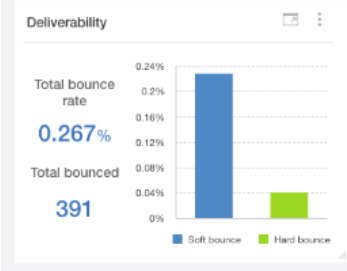
**23.85%** 4.1% above target (24.81%)

Search filters

#	Date/ Time	Contact source	Mailing name	Mailing subject
1	5/21/16 2:45 PM	List1_Name1	Labor day sale campaign Reminder	REMINDER: Sale Ends Tomorrow! Up to \$100 Off + Free Shipping!

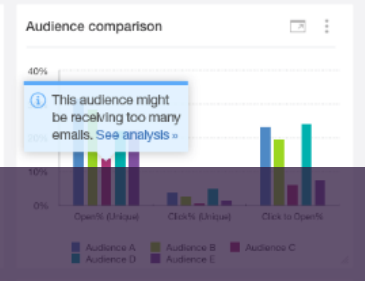
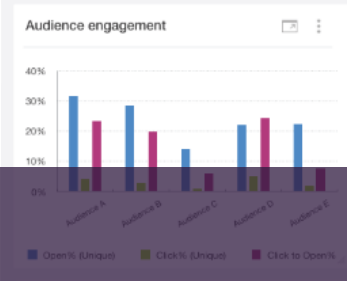
### Key metrics

Sent volume <b>146,850</b>	Delivery rate <b>98.70%</b> 101% of your target (97.81%)	Open rate (unique) <b>23.85%</b> 96% of your target (24.81%)	Click rate (unique) <b>5.14%</b> 58% of your target (8.81%)	Click to open rate <b>14.06%</b> 111% of your target (12.81%)	Unsubscribe rate <b>0.124%</b> 90% of your target (0.137%)
-------------------------------	--	--	---	---	--



### Top performing links

Link name	URL	Gross click	Unique click	Unique Click rate
See_Details	/product/det	5132	9948	11.78%
See_Offers	/home/offers	4620	3554	10.94%
CityCool_Logo	/home	2310	1777	7.01%
Opt-out_Footer	/home/unsu	950	731	3.88%
Instagram	/products/in	251	193	2.34%
LearnMore	/who-we-are	98	75	0.53%



# Take the time to understand and improve



*Take action on the insights you get from the data*



***5 | Choose team...***



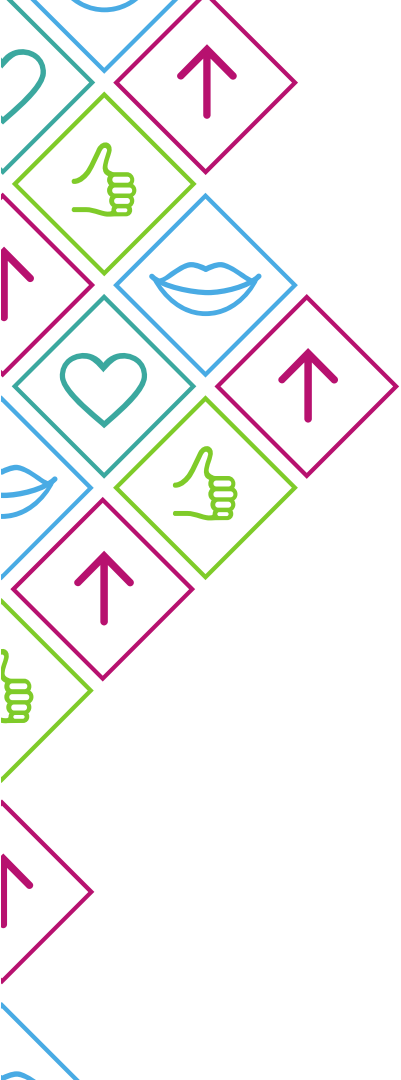
*...and win together*







# Marketing in the cognitive era



<https://youtu.be/NX8y9T1MaP4>

