

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 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



• • •
**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

© 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.



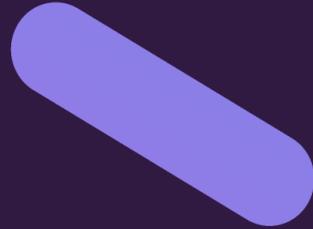


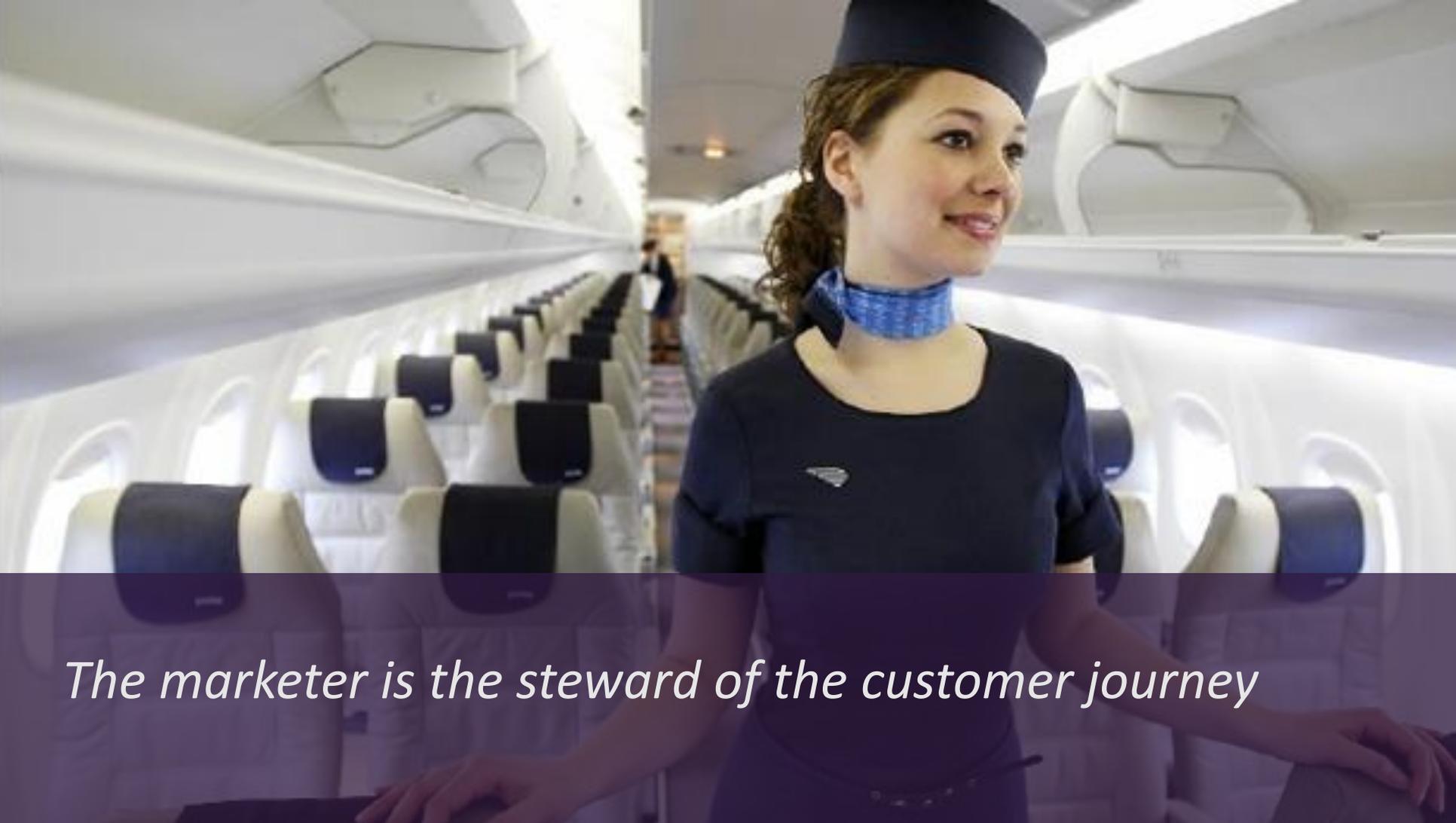
« Interactions are the new messages »



customer oriented

The DNA of the customer journey





The marketer is the steward of the customer journey



stationary SELF-RELIANT SMART BUSY front desk
intelligent successful greeting
ada RECEPTIONIST

TECHIE AGGREGATOR PROFFER STARTUP SAVVY EDUCATED MOBILE
andrew DEVELOPER

MANAGER SELF-RELIANT SAVVY expert CREATIVE
mario STUDIO CONSULTANT

ADVANCED smart office INEFFICIENT BUSY
selena PR MANAGER

stationary SELF-RELIANT SMART BUSY front desk
intelligent successful greeting
ada RECEPTIONIST

ADVANCED smart office INEFFICIENT BUSY
selena PR MANAGER

stationary SELF-RELIANT SMART BUSY front desk
intelligent successful greeting
ada RECEPTIONIST

TECHIE AGGREGATOR PROFFER STARTUP SAVVY EDUCATED MOBILE
andrew DEVELOPER

MANAGER SELF-RELIANT SAVVY expert CREATIVE
mario STUDIO CONSULTANT

ADVANCED smart office INEFFICIENT BUSY
selena PR MANAGER

1 | Make it personal...

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 a white square with a thick black border, containing 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**

Browses options
available



Check product details cart
the item and abandons



Happy to answer any
questions



Cross Country enthusiasts
community



Customer 'likes' a
narrative about the
use of the product



Here is a special
offer at 20% off



Check in with mobile App and
pick up in store.

Push - would you like cycling
shorts and Jersey at 15% off?



Tips for improving
your miles per hour

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

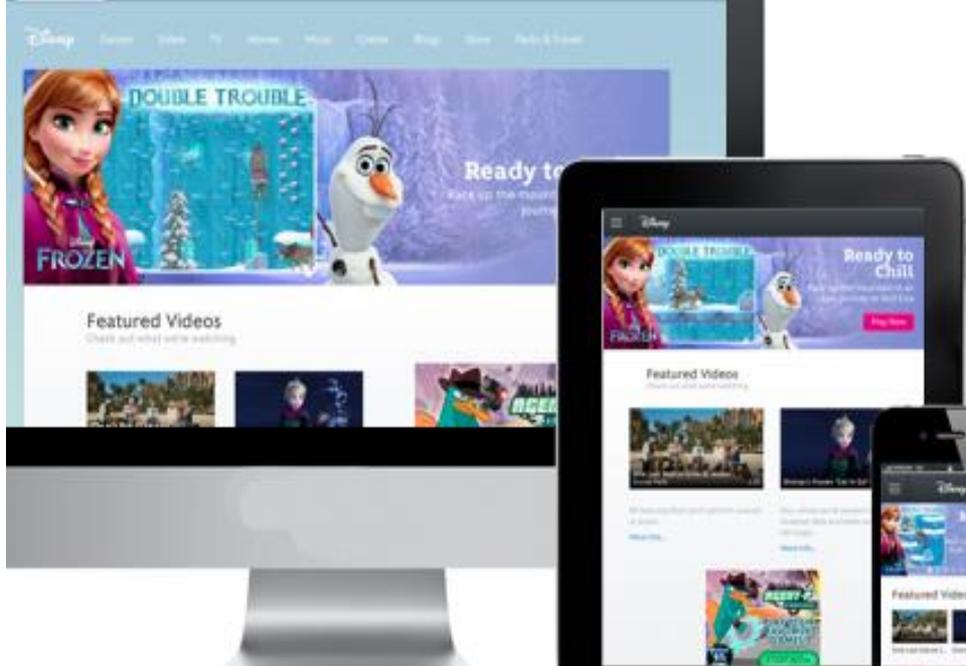




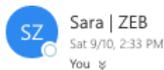
FROZEN
FROZEN

FROZEN EVERYWHERE...

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
ZEB JJORIGINALS 201608W NTHEUNILM NAVY BLAZER	S	1	0.00%	€44.95	€44.95
ZEB 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 aankoopstijf 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!

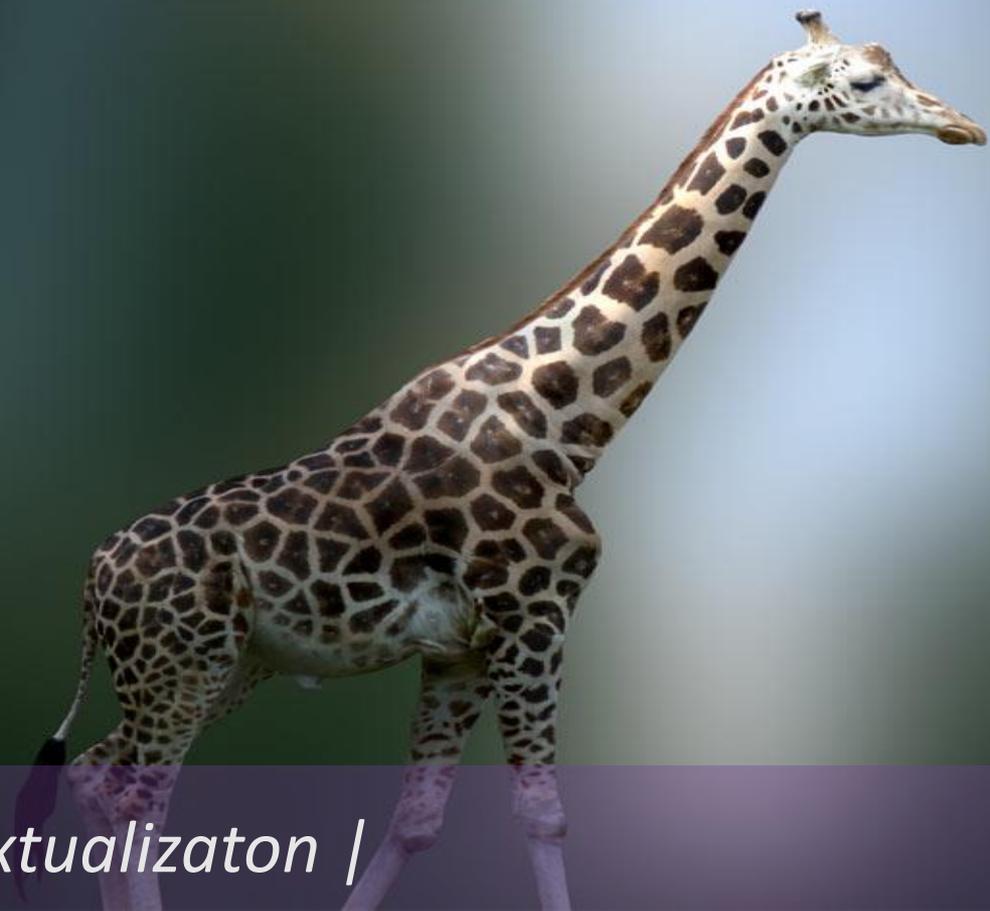
DANKZIJ JE LAATSTE AANKOOP HEB JE EEN NIEUWE STATUS BEREIKT. JOUW NIEUWE STATUS:

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



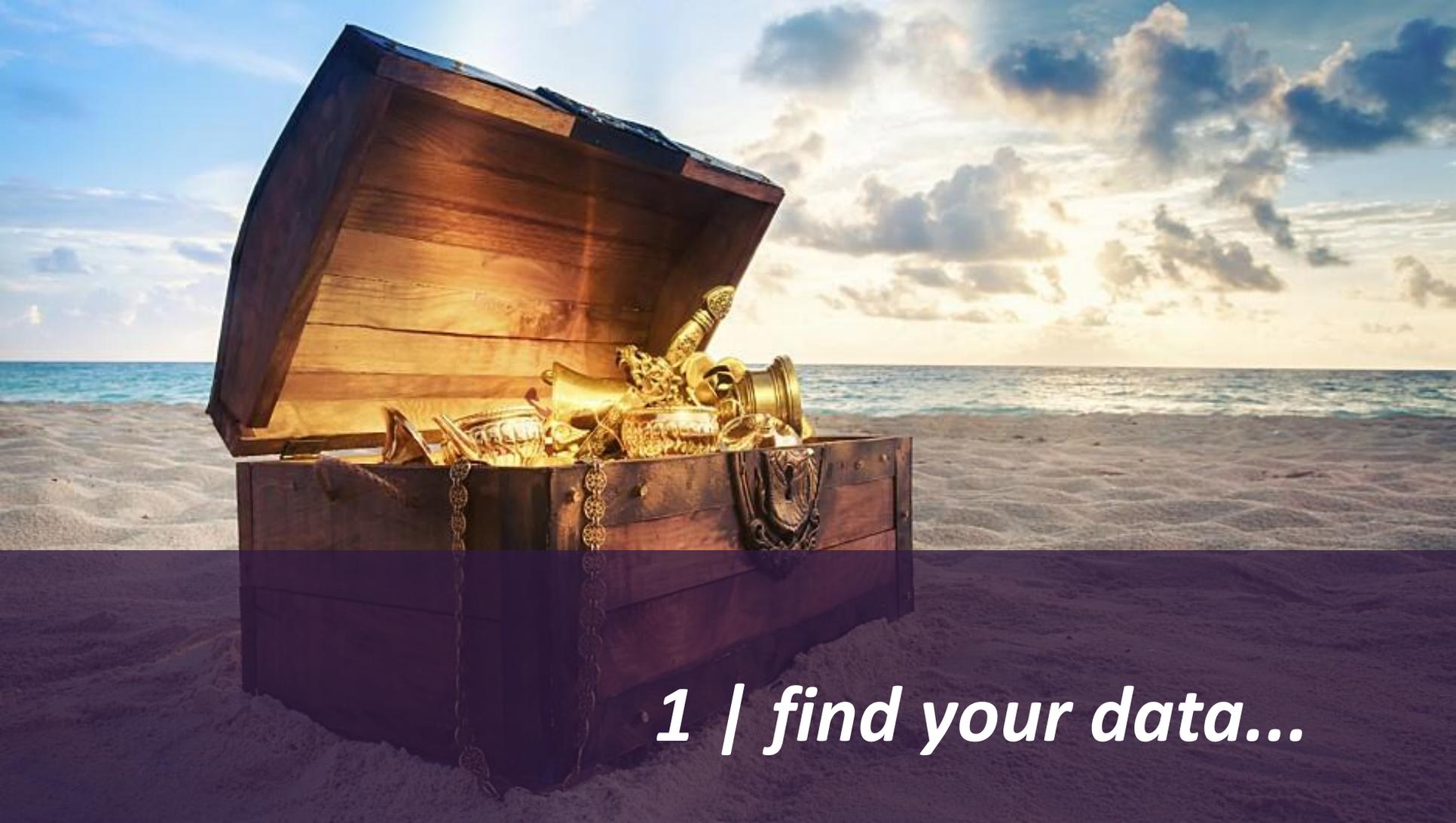
| contextualizaton |



*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

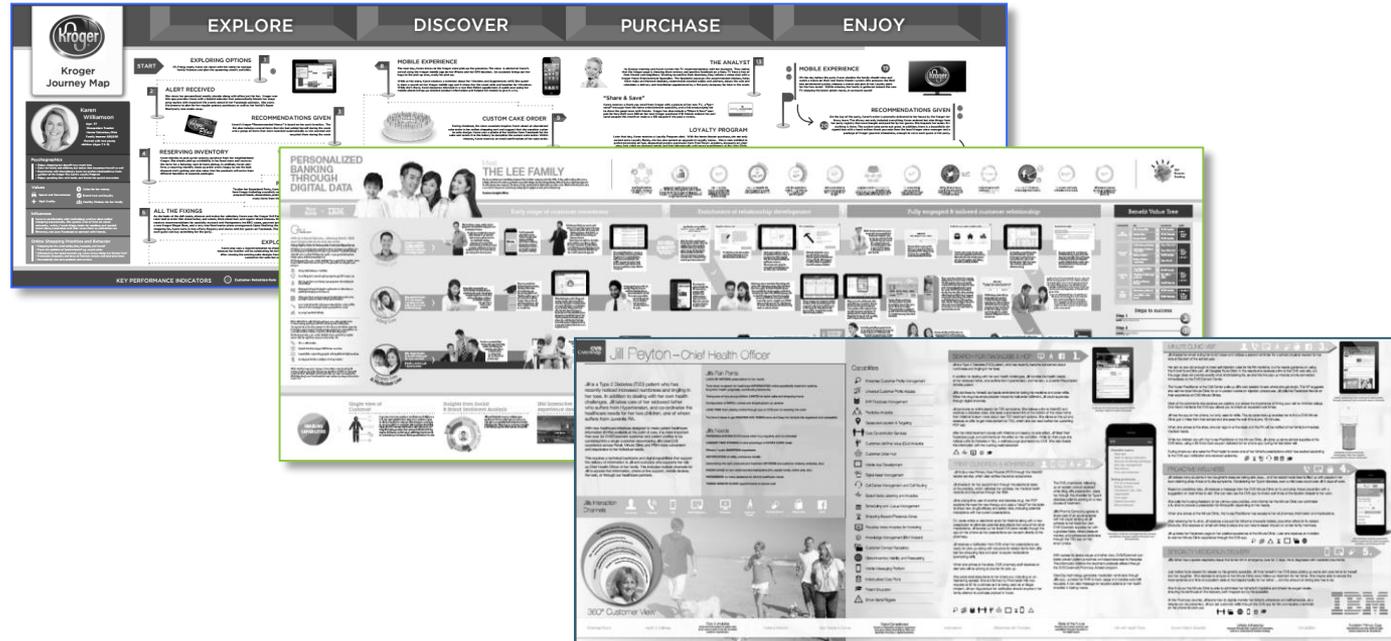




2 | Content - customer journey mapping

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

Maanvormige wieg
 👁 17065 👍 3 💬 2

Fabien

Woonkamer

Ophangstelsysteem voor de fiets
 👁 625 👍 0 💬 0

ericd

Binnen

Gang

Frankyboy

Voordeur schilderen
 👁 209 👍 0 💬 0

Gang

ericd

Slot op WC deur gemaakt
 👁 229 👍 0 💬 1

Schuur

ericd

Ventilatierooster in deur maken

Tuin

Brico*

Tuinvijver aanleggen
 👁 296 👍 0 💬 0

Woonkamer

ericd

Tijdschriften stoel (TIP)
 👁 146 👍 0 💬 1

Keuken

Brico**

Glas binnendeur vervangen
 👁 439 👍 0 💬 0

(Dak)terras

Brico*

Maak een verticale tuin!
 👁 303 👍 0 💬 1

Slaapkamer

jowan

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

Badkamer

Woonkamer

Brico*

Een muur verven
 👁 2117 👍 0 💬 1

(Dak)terras

Brico*

Buiten schilderen
 👁 230 👍 0 💬 0

Keuken

sander.d

Badkamer

Handd...
 👁 18

Woonk...

Houten kinder...
 👁 68

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 green mountains, a river, and a cloudy sky. The text on the sign is in a bold, white, sans-serif font.

**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>70%</p> <p>Below target (31%)</p>	<p>Open rate (unique) 2:52 pm, Today 1/25/16</p> <p>23.85%</p> <p>4.1% above target (24.81%)</p>	<p>Click rate 2:52 pm, Today 1/25/16</p> <p>5.14%</p> <p>7.9% above target (4.8%)</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

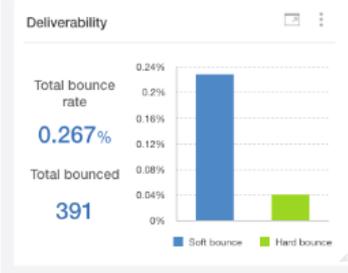
23.85% 4.1% above target (24.81%)

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!

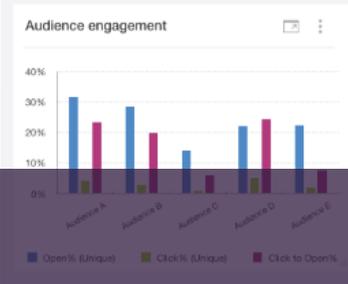
Key metrics

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

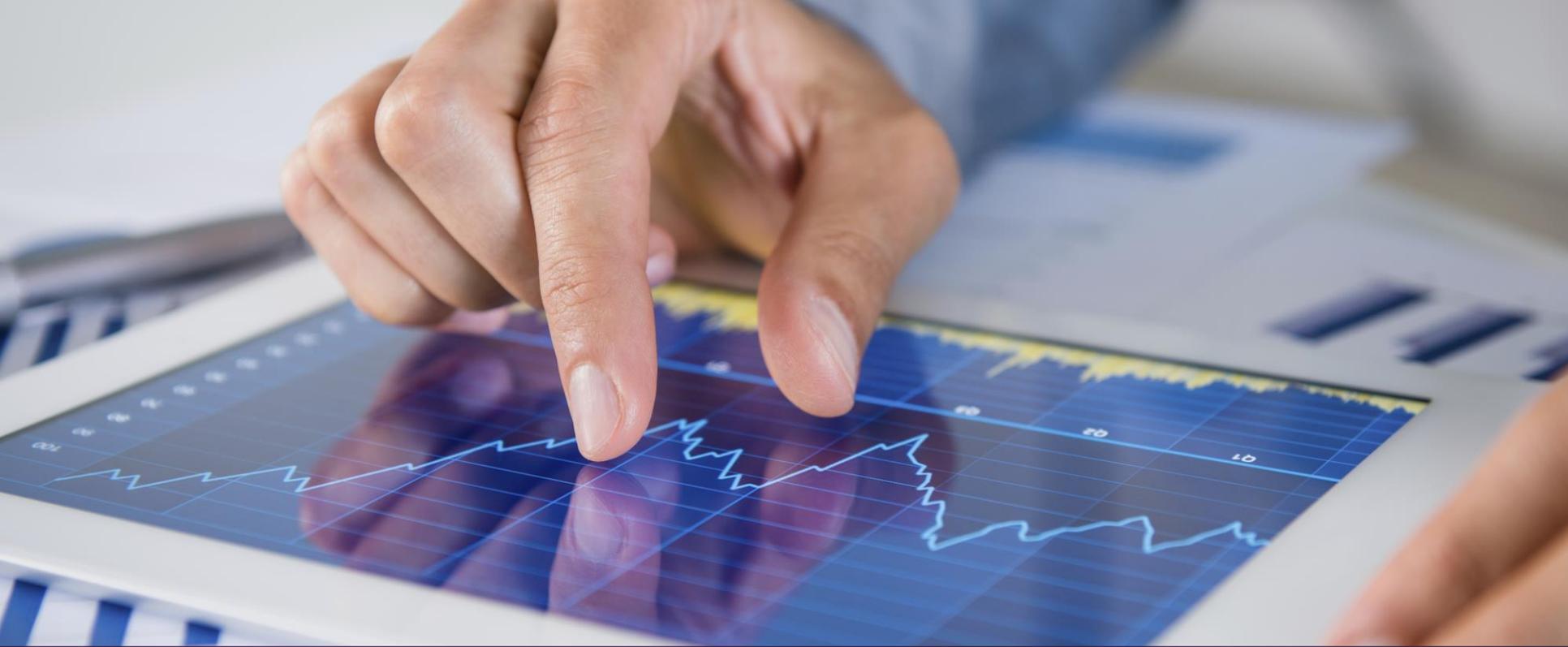


Top performing links

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...

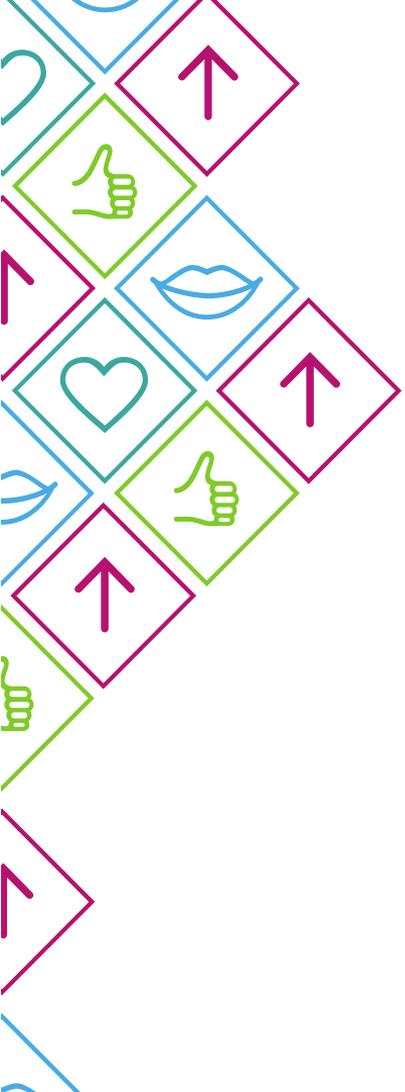


...and win together



A scene from Star Wars: The Force Awakens. On the left is the small, white, spherical droid BB-8. In the center is a control console with a monitor and various buttons. On the right is a large, green, mechanical droid with a red visor and the number '10938' on its chest. The scene is set in a dimly lit control room.

Marketing in the cognitive era



<https://youtu.be/NX8y9T1MaP4>

