

# Maak de Customer Journey mobiel

Verbind elk klantcontact met Salesforce

salesforce



# Inhoud

Inleiding .....	3
<b>1</b>   Gebruik meerdere communicatiekanalen: e-mail + mobiel (en meer) .....	5
<b>2</b>   Geen silo's meer: geïntegreerde marketing, sales en service .....	8
<b>3</b>   Touchscreen touchpoints: maak apps en creëer betrokkenheid .....	11
Conclusie .....	14



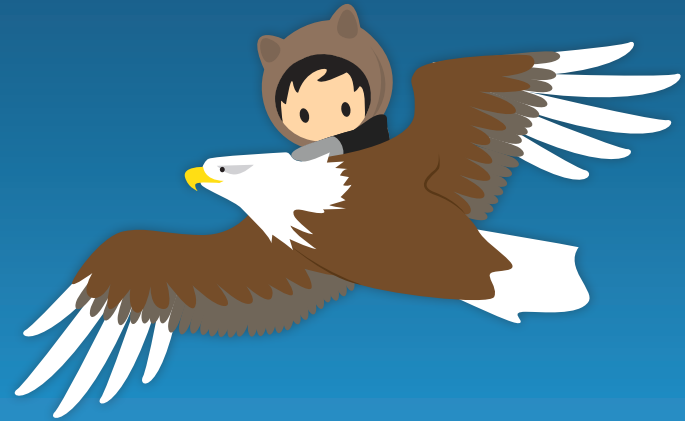
# Inleiding

Mobiele technologie heeft ons dagelijks leven op een drastisch manier veranderd; zo drastisch dat het consumenten en marketeers nog altijd verrast. Of het nu gaat om winkelen, het bijhouden van de actualiteit, of een kop koffie in de morgen: de invloed van mobiele apparaten is overal.

Je klanten zijn altijd verbonden; 24/7 verbonden. Dit biedt kansen voor je organisatie om het klantcontact met je merk te verbeteren door mobiele marketingoplossingen te implementeren.

Alleen al in de VS zijn er dagelijks **30 miljard** mobiele momenten.

**JULIE ASK**  
Forrester  
[blogs.forrester.com/julie\\_ask](https://blogs.forrester.com/julie_ask)



user\_name  
0101

# Bereik je klanten op de voor hun belangrijke momenten.

Om je merk succesvol te laten zijn, moet je de klant altijd centraal stellen. Met Mobile Studio van Marketing Cloud kun je je doelgroep overal volgen en ben je altijd bereikbaar.

1

## Verbeter en versterk je belangrijkste bron van ROI: e-mail.

Bied je klanten overal, alle informatie die ze binnen handbereik willen hebben door e-mail te koppelen aan sms en mobiele pushmeldingen. Toen de supermarktketen Safeway e-mail met pushmeldingen combineerde, werden er twee keer zoveel kortingsbonnen ingewisseld.

2

## Integreer mobiele communicatie op elke afdeling.

Elk mobiel contactmoment helpt je een eenduidig en compleet beeld van je klant te krijgen. Neem een voorsprong en gebruik het enige platform waarmee je marketing koppelt aan sales, service en meer, om probleemloze relaties met je klant op te bouwen.

3

## Houd je klanten geboeid en betrokken met indrukwekkende mobiele apps.

Mobile Studio, onderdeel van het Customer Success Platform, werkt naadloos samen met Salesforce App Cloud. Ontwikkel innovatieve apps en bied gepersonaliseerde ervaringen, allemaal via één platform.

Als je wilt weten hoe Mobile Studio veelvoorkomende bedrijfsproblemen kan oplossen, lees dan verder hoe drie fictieve merken dit hebben aangepakt.



1

## Gebruik meerdere communicatiekanalen:

e-mail + mobiel  
(en meer)





# Makana Health

## De uitdaging:

Makana Health zocht naar een manier om het online bereik uit te breiden; een veel voorkomende uitdaging voor organisaties op het gebied van gezondheid en life sciences. Makana wist dat een groter bereik niet alleen de groei van het wellness-programma en klanttevredenheidsscore zou kunnen verhogen, maar ook de algemene klantervaring zou verbeteren. Voor Makana betekent een betere klantervaring immers een gezondere klant.

## De oplossing:

Het Makana marketingteam koppelde hun e-mailprogramma aan mobiele- en advertentiecampaagnes in Marketing Cloud. Door zowel online en via verschillende zorgcentra contact te leggen met patiënten kan Makana de berichten personaliseren, zodat abonnees op de hoogte en betrokken blijven bij hun community en de gezondheidsthematiek. Door de betrokkenheid van de doelgroep te analyseren kan Makana bepalen hoe en waar abonnees het liefst worden bereikt, en hierop inspelen door mobiele toepassingen te integreren in haar marketing.

## Wist je dat?

's Werelds grootste e-mail verzenders gebruiken Email Studio om eenvoudig, via 'drag-and-drop' gepersonaliseerde e-mails te maken. Email Studio combineert gegevensgestuurd campagnebeheer, automatiseringstools, methoden voor het ordenen van inhoud en kunstmatige intelligentie (AI). Daarnaast kunnen gebruikers hun on- en offline gegevens integreren om gepersonaliseerde e-mails te versturen tijdens de customer journey.

Email Studio en Mobile Studio - onderdeel uit van het Customer Success Platform - werken samen om de klantervaringen, voortkomend uit verschillende kanalen met elkaar te verbinden.

**Meer informatie over Email Studio:** [sfmc.com/email-marketing-solutions](https://sfmc.com/email-marketing-solutions)

## Hoe deden ze dit?



Op hun website had Makana een aanmeldmogelijkheid voor hun maandelijkse nieuwsbrief. Het adressenbestand van de nieuwsbrief bestond in eerste instantie uit abonnees die waren doorverwezen door artsen. Met de aanmeldmogelijkheid op hun website wilden zij het aantal nieuwsbriefabonnees verhogen.



Op de pagina waar patiënten online een afspraak maken werd ook een aanmeldmogelijkheid voor de nieuwsbrief geplaatst.



Tevens plaatste Makana advertenties op platforms als Facebook en Twitter. Met Marketing Cloud Advertising Studio stelde het team gerichte adreslijsten op en werden er vergelijkbare doelgroepen gecreëerd waarvoor gepersonaliseerde inhoud (zoals geplande wedstrijden, cursussen en inzamelingsacties) werd gegenereerd met een verwijzing naar de nieuwsbrief. Toen Makana een e-mail en een advertentie combineerden, zagen zij het aantal geopende berichten en de click-through rates toenemen.



Vervolgens overbrugde het team de kloof tussen offline en online communicatie door op fysieke informatieborden de nieuwsbrief te promoten bij patiënten in wachtkamers. Deze borden waren voorzien van een code waarmee patiënten hun e-mailadres naar een sms-shortcode konden verzenden voor een abonnement op de nieuwsbrief. Een eenvoudige oplossing waarvoor Makana gebruik maakte van MobileConnect van Marketing Cloud.

Toppresteerders stemmen hun mobiele campagnes **1,8x** vaker af op hun e-mailcampagnes.<sup>1</sup>

Use case:



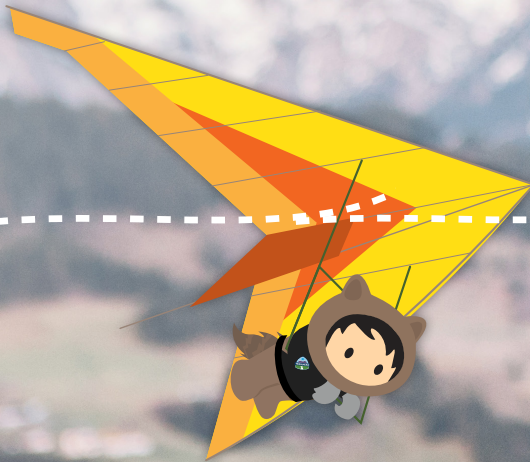
Preventure Inc. combineert de kracht van de communities, sales, apps en marketing om klanten te helpen bij een gezonde levensstijl. Dankzij een volledig beeld van iedere klant zag Preventure de deelname aan welzijnsinitiatieven met 70% toenemen.

[MEER INFORMATIE](#)

<sup>1</sup> 2016 State of Marketing, Salesforce Research, maart 2016

# 2

## Geen silo's meer: Integreer marketing, sales en service





## De uitdaging:

Retailer Northern Trail Outfitters (NTO) zag dat klanten die het callcenter belden, geconfronteerd werden met lange wachttijden. Dit moest worden aangepakt. Een snelle oplossing van het klantprobleem en transparantie (klanten laten weten hoe ver hun case in het proces is gevorderd) kregen de hoogste prioriteit.

## De oplossing:

Om klantenservice- en callcentercontacten te versnellen is NTO gebruik gaan maken van Marketing Cloud's mobiele afdeling overschrijdende integratie. Door de obstakels tussen de verschillende afdelingen te verwijderen, verliep de het oplossen van problemen soepel en eenvoudig en werden klanten gedurende het hele proces op de hoogte gehouden.

## Wist je dat?

75% van de klanten geeft meer uit bij een positieve merkervaring. Tegelijkertijd zegt 81% negatieve dingen over een bedrijf na een service call. Het ontbreken van een volledig klantbeeld leidt vaak tot problemen bij het bedrijf en laat een verre van ideale indruk achter bij de klant. Sales en Service Cloud van Salesforce kunnen naadloos worden geïntegreerd met Marketing Cloud om elk contact met iedere klant samen te voegen. Bedrijfsilo's die uw omzet kunnen schaden, worden hiermee verwijderd.

**Meer informatie over Sales Cloud:** [salesforce.com/products/sales-cloud/overview](https://salesforce.com/products/sales-cloud/overview)

**Meer informatie over Service Cloud:** [salesforce.com/products/service-cloud/overview](https://salesforce.com/products/service-cloud/overview)

## Hoe deden ze dit?



De NTO marketing- en serviceteams werken samen. Met gesproken berichten vanuit Service Cloud open je een live conversatie tussen een medewerker en een klant, compleet met alle klantinformatie. Met deze berichten kunnen medewerkers problemen oplossen en cases sneller sluiten.



De klant wordt van elke stap in het proces telefonisch, via tekstberichten of e-mail op de hoogte gehouden.



Wanneer het serviceteam de case in Service Cloud sluit, wordt er een customer journey in Marketing Cloud gestart. De journey is gericht op het creëren van loyale en betrokken klanten.



De customer journey begint met een enquête die de klant per e-mail ontvangt en waarin naar feedback op de service wordt gevraagd. Als de ontvanger de enquête niet binnen drie dagen opent, ontvangt deze een sms met een directe link naar de enquête. Elke klant heeft een andere journey, afhankelijk van de resultaten van de enquête. Bij positieve feedback krijgt een klant informatie om aankopen te stimuleren. Negatieve feedback resulteert in een speciale aanbieding en nurturing van de klant om het vertrouwen en de loyaliteit terug te winnen.

**76%** van de consumenten heeft wel eens een sms-bericht van bedrijven als banken, gezondheidsorganisaties en retailers ontvangen.<sup>1</sup>



**Use case:**

OPEN FOR SERVICE  
SERVICE FOR EVERYONE  
OPENFORSERVICE.ORG

De non-profitorganisatie Open For Service maakt op een slimme (en interactieve) manier gebruik van verschillende mobiele en IoT-kanalen om hun boodschap van solidariteit en gezamenlijkheid te delen.

**MEER INFORMATIE**

3

## Touchscreen touchpoints: apps maken en betrokkenheid creëren





## De uitdaging:

De analisten van Cumulus Bank wilden hun klanten die onderweg zijn, een schaalbaar en digitaal klantcontact kunnen bieden. Ze zochten een app ontwikkelplatform waarmee een klantapp op maat kon worden gebouwd die alle klantgegevens naadloos verbindt. Aangezien het team duizenden informatiepunten moest beveiligen, was de betrouwbaarheid van het platform dat ze wilden gaan gebruiken de 1ste prioriteit.

## De oplossing:

Cumulus Bank ontwikkelde en implementeerde zijn mobiele app met App Cloud en kon zodoende gebruikmaken van eenvoudige 'drag-and-drop' functies.

De ontwikkelaars werkten samen met de marketeers en gebruikten Marketing Cloud om met pushmeldingen het gebruik van de app te stimuleren en klanten te informeren hoe ze optimaal gebruik van de app kunnen maken.

## Wist je dat?

App Cloud is een flexibel ontwikkelplatform dat bedrijven verschillende opties biedt om apps te ontwikkelen. Je kunt met standaardcomponenten en een drag-and-drop mogelijkheid, apps bouwen zonder dat je daar code voor nodig hebt. Voor specifieke gevallen kunnen ontwikkelaars componenten voor zakelijke gebruikers bouwen die later via een drag-and-drop interface toegankelijk zijn.

Ontwikkelaars die een volledig aangepaste app willen bouwen, kunnen elke gewenste codeertaal en elk gewenst framework gebruiken in de Heroku-interface van App Cloud.

**Meer informatie over App Cloud:** [salesforce.com/platform/overview](https://salesforce.com/platform/overview)

## Hoe deden ze dit?



Cumulus Bank begreep alleen een website niet voldoende was om klanten een uitstekende ervaring te bieden. Het team bouwde een mobiele app met App Cloud. Met Force.com van App Cloud konden de bedrijfsanalisten, ondanks hun minimale ervaring met het ontwikkelen van apps, snel aan de slag vrijwel zonder gebruik van code.



Om elke klant een goede klantervaring te bieden, moest het Cumulus-team de app integreren met de database. Met de integratietools van App Cloud heeft het team relevante data toegevoegd en maakte ze gebruik van tweeledige verificatie en eventcontrole. Hierdoor hebben niet-gemachtigde personen geen toegang tot de persoonlijke informatie omdat de gegevens beveiligd en versleuteld zijn.



Om het gebruik van de app te stimuleren heeft het team pushberichten verzonden. Ze gebruikten [Marketing Cloud Learning Apps](#) om te leren hoe ze door de app afgeleverde pushberichten konden testen en fouten oplossen voordat de app werd geïntroduceerd.



Na het lanceren van de app gebruikte het Cumulus-team de Marketing Cloud Mobile Software Development Kit om locatie tracking bij te houden en voor analyse- en personalisatiedoelinden. Cumulus heeft nu een geweldige webomgeving en kwalitatief vergelijkbare mobiele omgeving.

Meer informatie over de Mobile SDK:  
[sfdc.co/journey-builder-for-apps](https://sfdc.co/journey-builder-for-apps)

In 2020 zal meer dan **75%** van alle bedrijven gebruikmaken van minimaal één ontwikkelplatform voor mobiele apps om hun digitale business strategie te versnellen.<sup>1</sup>

Use case:



**First  
Midwest  
Bank**

Vanaf de dag dat klanten hun eerste rekening openen, neemt First Midwest Bank ze mee op een journey, waarbij alle communicatie via e-mail en sms met elkaar wordt verbonden, zodat ze altijd en overal bereikbaar zijn.

**MEER INFORMATIE**

<sup>1</sup> Magic Quadrant for Mobile App Development Platforms, Gartner, juni 2016

# Conclusie

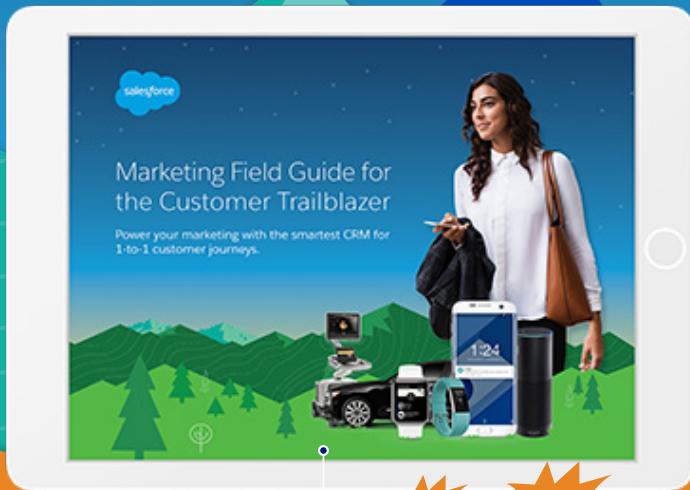
Je doelgroep verwacht en waardeert een transparante en always-on wijze van communiceren. Het is belangrijk voor ze dat je ze ongeacht hun locatie weet te bereiken, en dat je ze op het juiste moment weet te bereiken. Dit is echter ook belangrijk voor je business. Salesforce biedt mobiele oplossingen voor elk marketingteam, ongeacht de grootte van het bedrijf. Hierdoor is je merk altijd toegankelijk wanneer en waar de klant jou nodig heeft. Integreer je boodschap met alle kanalen, maak een verbinding tussen de digitale en fysieke klantenservice en stroomlijn alle interacties binnen je bedrijf. Met mobiele marketing beschik jij over de macht om invloed uit te oefenen op het leven van je klant.

**Bekijk Mobile Studio in actie en stel een plan op om je campagnes ook onderweg beschikbaar te maken.**

**DOE DE RONDLEIDING**



Bronnen die misschien ook interessant zijn voor je:



ONTVANG HET E-BOOK



LEES HET RAPPORT



CONNECT TO YOUR CUSTOMERS  
IN A WHOLE NEW WAY

