



Marketingmodule (Plus): Tools voor een klantgerichte aanpak

Schat aan informatie

De Wise-producten zijn gebouwd op een CRM dat speciaal is opgezet rondom uw klant. Door het gedrag van uw klant te volgen, beschikt u over een schat aan informatie. Met de marketingmodule van Wise kunt u deze gegevens bewerken en gebruiken voor verschillende marketingdoeleinden.

Wie is mijn klant?

Teruglopende uitleencijfers. Dalende bezoekersaantallen. De klant staat steeds meer centraal. Als marketeer wilt u graag weten wie uw klant is. Wat komt hij/zij doen in uw bibliotheek? Hoe tevreden is de klant met uw aanbod aan producten en diensten? En niet alle klanten zijn hetzelfde. Bij uw aanbod moet u rekening houden met de verschillende behoeften van de verschillende typen klanten. Dat kan: de marketingmodule van Wise maakt het mogelijk om te differentiëren.

Segmenteren, selecteren en informeren

- Klantsegmentatie via klantlabels

De marketingmodule kent de zgn. 'klantlabels'. Aan klanten kunnen klantlabels worden toegekend waarmee klantsegmenten zijn te onderscheiden. Er zijn 3 soorten labels: automatisch toegekende systeemplabels op basis van gegevens in Wise; importlabels die zijn gegenereerd op basis van een importbestand (mosaic) en vrije labels die u zelf kunt aanmaken. Via handige seriemutaties 'hangt' u deze labels aan een groep klanten. Een andere mogelijkheid is om klanten ook zelf te laten kiezen via Mijn Menu op de website.

- Klantselecties maken

Met de speciale selectietool van de marketingmodule maakt u snel selecties van de diverse soorten klantgegevens. De waardevolle informatie die dit oplevert, vormt de basis voor uw marketingacties en analyses.

- Persoonlijke benadering door o.a. nieuwsbrieven

Wanneer u weet wie uw klant is, wat zijn gedrag is en waarin hij is geïnteresseerd, kunt u uw



klant persoonlijk benaderen. Wise kent daarvoor diverse mogelijkheden: klantspecifieke teksten op uitleenautomaten en op uitleenbonnen, schermmeldingen op de website, inboxberichten, etc.

Een andere optie is de nieuwsbrief. Vanuit bicatWise kunt u op maat gemaakte nieuwsbrieven samenstellen en versturen. Aan de artikelen zijn klantprofielen te hangen zodat artikelen alleen naar die geselecteerde (groepen) klanten worden verzonden. Desgewenst is de nieuwsbrief te personaliseren. Verder zijn in de nieuwsbriefartikelen links op te nemen waarmee u het bereik en het gebruik van de nieuwsbrief kunt monitoren.

Omdat bij de verzending gebruik wordt gemaakt van de mailadressen en de klantgegevens uit bicatWise, zijn de gegevens altijd actueel.

Marketingmodule Plus: een stap verder

▪ Marketingacties

Bepaalde mutaties binnen Wise zijn te gebruiken als 'trigger' voor het aansturen van marketingacties. Een trigger is een automatisch signaal om contact te maken met de klant. U wilt bepaalde klanten feliciteren met ... ? Een klant heeft 10 voorstellingen bezocht en heeft daarmee recht op een gratis kaartje? Of een klant verhuist naar een andere regio? Zomaar wat voorbeelden van triggers en acties die door Wise gesignaleerd én verzorgd kunnen worden.

▪ Campagne-management

Binnen een marketingcampagne wordt gedurende een bepaalde periode gecommuniceerd via diverse mediatypen (cross media). U wilt nieuwe klanten welkom heten? Loyale klanten belonen? Vertrekkende klanten terugwinnen? Binnen Wise kunnen de gewenste campagnes worden gedefinieerd. Uitvoering van deze campagnes zal dan grotendeels (geautomatiseerd) door Wise worden uitgevoerd.

▪ Kortingscodes en -bonnen

U wilt uw klanten binden en/of belonen met een korting of een cadeautje? Ook daarin voorziet de Marketingmodule Plus. U kunt daarmee kortingscodes- en bonnen genereren en (laten) uitdelen. Gebruik en mogelijkheden heeft u geheel in eigen beheer.

Meer weten?

Voor nadere informatie kunt u contact opnemen met Maaïke Kelder (maaike@bicat.com) of Emiel Poortman (emiel@bicat.com). Verdere gegevens vindt u onder aan deze flyer.

