



**UITBREIDBAARHEID:
WAAROM EEN FLEXIBEL
MARKETINGPLATFORM
ONMISBAAR IS VOOR
SUCCEES**

Hoe sluit u uw tech-stack aan om de betrokkenheid van de consument te optimaliseren?

Lukt het jouw marketingoplossingen om persoonlijke ervaringen te bieden - en tegelijkertijd vanuit operationeel perspectief waarde te creëren? Digitale kanalen komen steeds meer naar voren als de belangrijkste schakel tussen bedrijven en consumenten. De druk om persoonlijke ervaringen te bieden waarin bij alle touchpoints de individuele klant centraal staat, wordt daarom steeds groter.

Het is zelfs zo dat 72% van de internetgebruikers wereldwijd bereid is om te veranderen van merk of dienstverlener wanneer ze worden geconfronteerd met een onpersoonlijke ervaring.¹ Op de vraag wat een 'onpersoonlijke ervaring' inhoudt, was het antwoord: 'wanneer een merk niet bij alle touchpoints waar ik gebruik van maak weet wat mijn voorkeuren zijn' en wanneer 'merken niet snel genoeg toegang tot informatie kunnen bieden'.

Goed geïntegreerde tech stacks die het snel groeiende aantal digitale touchpoints verbinden en consumenten naadloos volgen zijn daarom interessanter dan ooit. Het is nog work in progress, maar er is één veelbelovende optie: **een uitbreidbaar marketingplatform**. Laten we eens kijken hoe een flexibel, verbonden platform eenvoudig de geïntegreerde ervaringen kan faciliteren, en daarmee iedere klantinteractie relevant maakt - terwijl tegelijkertijd de operationele efficiëntie toeneemt en waarde wordt gecreëerd.

Til je tech stack naar een hoger niveau

Senior marketing professionals zijn op zoek naar verbetering van de volgende belangrijke elementen in hun marketing technology stack:

de mogelijkheid om de klantervaring te verbeteren

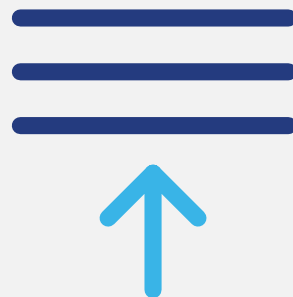
40%

integratie met andere technologieën in de stack

32%

gegevensverwerking²

31%



UIT·BREID·BAAR·HEID

zelfstandig naamwoord

Uitbreidbaarheid is de mogelijkheid om de impact van een digitaal marketingplatform te vergroten door meer gegevensbronnen en functies toe te voegen. Deze platformuitbreiding komt tot stand door verbinding te maken met andere tools in de tech stack via API's en connectoren voor gegevensuitwisseling en integraties. Vanuit het oogpunt van een merk of koper is uitbreidbaarheid het kenmerk van een toekomstbestendig platform. Vanuit het oogpunt van consumenten biedt uitbreidbaarheid de klantervaringen die zij verwachten van een merk.

Klanten eisen verbonden, betekenisvolle ervaringen

Nu interacties tussen mensen onderling en tussen mensen en merken steeds meer plaatsvinden via digitale kanalen, verwachten consumenten op ieder moment als individu te worden behandeld. Maar liefst 71 procent van de consumenten verwacht dat de klantenservice bij het eerste contact al weet wat er aan de hand is.³

Zoals de Selligent Global Connected Consumer-survey liet zien, vindt 71 procent personalisatie erg belangrijk, terwijl 51 procent bereid is persoonlijke gegevens te delen in ruil voor een persoonlijker klantervaring. Consumenten zouden het prettig vinden wanneer bedrijven producten aanbevelen op basis van eerdere aankopen (64 procent), vragen stellen over de laatste aankoop (71 procent) of deals aanbieden voor producten waar de klant wel naar heeft gezocht, maar die hij niet heeft aangeschaft (64 procent). Het ligt helemaal aan de bedrijven of het lukt om deze relevantie te bereiken.

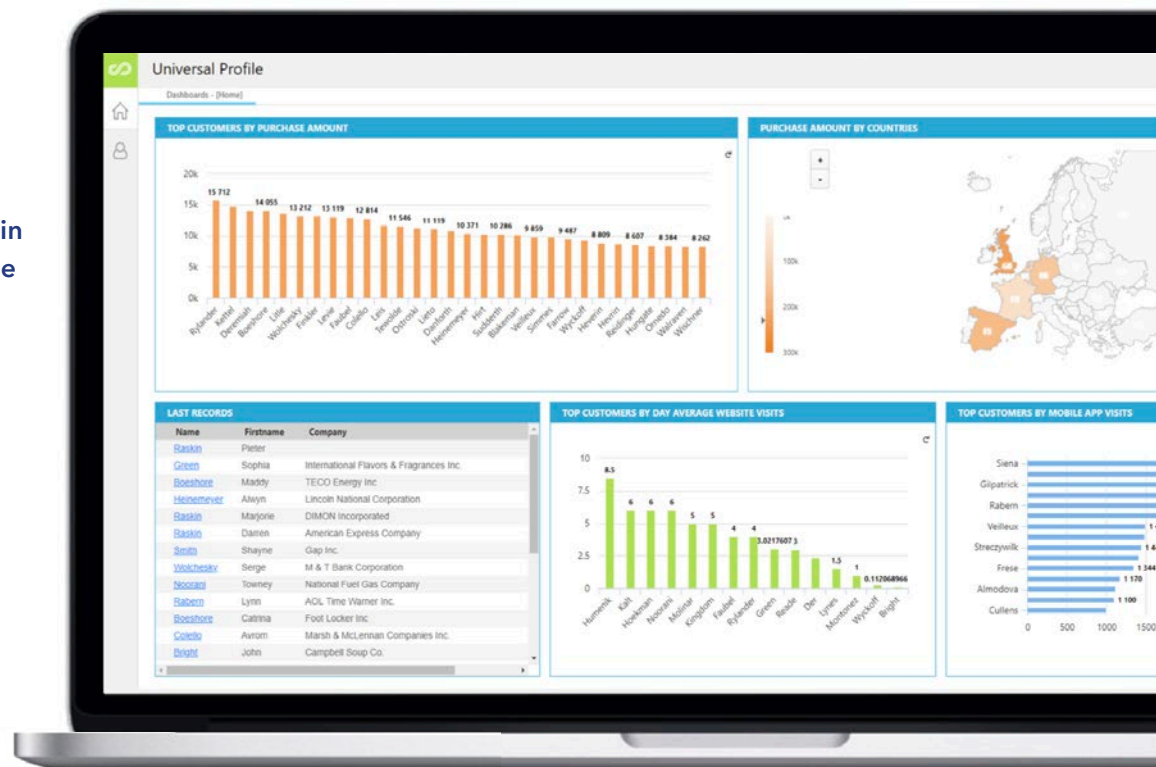
Wegwijs worden in meer informatie en datasstromen dan ooit tevoren

Bedrijven zijn nog nooit door zoveel data omringd geweest. In 2020 produceert de gemiddelde consument iedere seconde 1,7 megabyte aan data - het equivalent van een digitale foto met hoge resolutie.⁴ Deze data komt niet alleen in grotere hoeveelheden, maar ook nog eens via een ongekend aantal kanalen en touchpoints.

Merken krijgen tegenwoordig klantgegevens binnen uit ontelbare bronnen: persoonsgegevens en account- en transactiegegevens druppelen binnen via online en offline verkoopkanalen. Daarnaast komen gedragsgegevens binnen via bedrijfswebsites en mobiele apps. En er stroomt nog meer data binnen via socialmediakanalen, chatsystemen, messenger-apps en e-mail - en niet te vergeten via interacties op de klantenservice en met productretourneringen.

Kortom, het beheersen van deze datastroom - en het creëren van locaties om deze informatie op te slaan voor iedere individuele klant - is een voortdurende uitdaging voor de tech stack van ieder bedrijf.

Datastromen gevisualiseerd in Universal Profile



Integratie bereiken & marketingplatforms uitbreiden

Bij het uitbreiden van een marketingplatform hebben een soepele flow van consumentengegevens en een naadloze integratie tussen verschillende tools in de tech stack prioriteit. Om dit voor elkaar te krijgen, maken platforms gebruik van integratie via API's, die gegevensoverdracht met taakspecifieke tools binnen de gehele organisatie mogelijk maken. Een voorbeeld is de klantenservice-infrastructuur. Naast API-integratie maakt Selligent Marketing Cloud gebruik van pre-built connectoren. Hiermee kunnen merken datasilo's afbreken, belangrijke data sneller met het platform synchroniseren en taken of processen uitbreiden met visuele data, om zo door middel van aggregatie of aanvullingen van derden klantprofielen te verrijken, voordat ze de data daadwerkelijk activeren voor een betere klantervaring op alle belangrijke touchpoints.

360-graden klantbeeld

Marketeters hebben op het moment een 360-graden klantbeeld nodig om relevant te zijn. Het platform van Selligent biedt deze holistische weergave en combineert alles in een Universeel Profiel: van demografische klantgegevens, koopgedrag in het verleden en kanaalinteracties tot levenscyclusfase. Dit profiel wordt vervolgens beschikbaar gesteld aan alle afdelingen binnen een organisatie.

API's

Selligent Marketing Cloud beschikt over robuuste API-methodes en -functies die flexibele integratie met externe systemen en automatisering mogelijk maken. Van datasynchronisatie en integratie met content management systemen (CMS) tot het starten van journeys naar aanleiding van externe gebeurtenissen: onze API biedt een scala aan geautomatiseerde opties, eenvoudig te ontwikkelen en visueel te testen in onze API Explorer, voor een snelle ontwikkeling en uitvoering. API's helpen een in-house CMS om content te genereren en gebruiken, waarbij de resultaten van een groot aantal touchpoints worden bijgehouden. De volgende mogelijkheden zijn onder andere beschikbaar:

- De functie API Explorer, op basis van swagger.io, voor een intuïtieve en robuuste ervaring met het ontwikkelen en testen van API's
- Parameters invoeren, eenvoudig de API-code genereren met behulp van de uitgebreide bibliotheek met methodes en functies, en end-to-end validatietests starten met slechts één muisklik

- Extern assets genereren voor ieder kanaal, bijv. e-mail (plain HTML), pagina's, SMS en mobiele pushberichten in verschillende talen
- Data synchroniseren in twee richtingen over externe systemen, voor een naadloze datastroom
- Eenmalige implementaties, terugkerende journeys of transactieberichten voor ieder kanaal versturen of
- Taken beheren, de status van alle API's valideren en zorgen voor vertrouwen in de prestaties

[Download het API Explorer Product Sheet voor meer informatie.](#)⁵

Connectoren

Selligent Marketing Cloud biedt een groot aantal out-of-the-box connectoren waarmee een snelle set-up en integratie met bruikbare technologieën kan worden gerealiseerd. Via deze connectoren werkt Selligent Marketing Cloud efficiënt samen met de vertrouwde partners in jouw marketing stack, waarbij je dankzij datagestuurde klant-engagement via verschillende kanalen betere resultaten boekt. In een paar eenvoudig te configureren stappen kunnen marketeers het bereik van hun platform vergroten en eCommerce-platforms, Data Management Platforms (DMP's), Sales (CRM) en Service Solutions, CMS's en nog veel meer toevoegen. Een paar voorbeelden van onze pre-built connectoren en use cases:

- DMP-connectoren voor Oracle BlueKai, Lily Enterprise en Lotame voor reclame en retargeting
- Integratie met Adobe Analytics of Google Analytics voor het toevoegen van UTM-codes om na te gaan welk verkeer op je website herleidbaar is naar e-mails
- CMS-ondersteuning voor Drupal content blocks, die het genereren van meertalige content mogelijk maken
- Social ads opnemen in het ontwerp van de customer journey met eenvoudige connectiviteit die Facebook Custom Audiences of Google Customer Match Audiences ondersteunt

[Download ons Connectors Product Sheet voor meer technische inzichten.](#)⁶

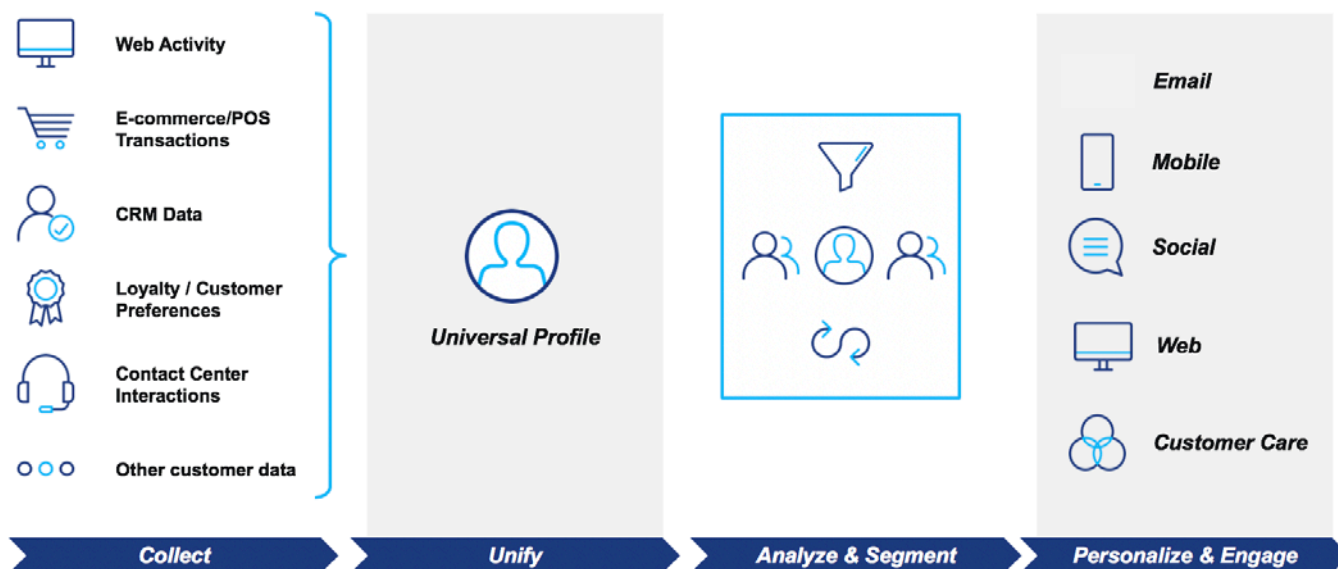
Toegevoegde waarde

De keuze voor een uitbreidbaar marketingplatform biedt klanten niet alleen een veel betere ervaring, maar voegt ook waarde toe op twee niveaus: Ten eerste door besparingen op de operationele kosten en stimulering van de productiviteit door de integratie van marketing en IT. En ten tweede door omzetmogelijkheden toe te voegen via touchpoints die nog niet worden gebruikt. Daarbij valt bijvoorbeeld te denken aan relevante productaanbevelingen in contactmomenten met de klantenservice. Als we naar het grotere geheel kijken, zien we dat bedrijven profiteren van meer klantbehoud als direct gevolg van een holistischer, gepersonaliseerde CX en optimaal engagement.

⁵ <https://www.selligent.com/resources/product/api-explorer-real-time-integration-capability/prodapiexus>

⁶ <https://www.selligent.com/resources/product/connectors-fast-track-3rd-party-integrations/prod3rdpartyintus>

Verbonden klantervaringen in Selligent Marketing Cloud



Volledig geïntegreerde marketingplatforms bieden de marketingervaringen waar het huidige publiek om vraagt: ervaringen waarbij de klant op de eerste plaats staat.

Deze platformen verzamelen persoonlijke klantgegevens, maken ze uniform en analyseren ze. Vervolgens gebruiken ze marketing-specifieke AI- en engagement-tools om bij iedere interactie persoonlijke relevantie te bieden. Bovendien hoeven merken niet zelf te beschikken over alle data, maar kunnen ze realtime toegang verkrijgen tot externe data. Hiermee zijn bedrijven verzekerd van relevante content, aanbiedingen en engagement, uniek afgestemd op een-op-een klant-engagement, geleverd op schaal.

Deze uitbreidbaarheid van het platform geeft alle interacties een holistisch, klantgericht perspectief op een nieuw niveau. Bijvoorbeeld:

- Volledige klantidentificatie via verschillende kanalen en apparaten. Dit maakt het mogelijk anonieme profielen te beheren en verbetert de customer identity resolution en consolidatie
- Gepersonaliseerde aanbiedingen en aanbevelingen, gecreëerd via AI en machine learning, berekend in realtime zonder dat het nodig is data maandenlang te trainen
- Gebruikmaking van Smart Audiences op basis van AI, om de klanten te identificeren die het meest waarschijnlijk zullen reageren op jouw content of aanbiedingen - ideaal voor nicheproducten of productielijnen die te veel produceren
- Gebruikmaking van Smart Content op basis van AI, om in realtime aanbevelingen te doen voor verschillende producten of content (bijvoorbeeld artikelen), aangevuld met menselijke bedrijfslogica
- Gebruikmaking van onze API om realtime content en data naar e-mails te streamen, bijvoorbeeld om de voorraadniveaus te laten zien en daarmee de vraag op te drijven, of de klant te laten weten hoeveel spaarpunten hij heeft
- De webervaring van zowel bekende als anonieme bezoekers personaliseren op basis van realtime klik-en-kijk-gedrag en door AI gestuurde content-aanbevelingen
- Gebruikmaking van realtime gegevens in journeys om event-based scenario's te triggeren of om halverwege de journey gegevens op te zoeken via webservices en dynamisch te kunnen inspelen op de weg die de consument bewandelt



Optimaliseer ieder moment van engagement met de verbonden consument van nu



De huidige verbonden consument waardeert en verlangt zeer gepersonaliseerde ervaringen. Consumenten denken niet in kanalen en merken zouden dat daarom ook niet moeten doen. Uitbreidbaarheid is de kern van het Selligent-platform. Marketeers kunnen daardoor optimaal gebruikmaken van alle functies en data in hun tech stack, zodat ze bij iedere stap in de unieke levenscyclus of journey van iedere consument consistent en relevant zijn. En met de opbrengst van de marketinginvesteringen zit het ook wel goed. Een uitbreidbaar platform blijft rendement leveren, dankzij een grotere operationele efficiëntie, kortere time-to-market, en meer klantbehoud (minder churn), en door een toekomstbestendig fundament te bieden voor een datagestuurde strategie voor klant-engagement.

Uitbreidbaarheid is de kern van Selligent Marketing Cloud, waardoor jij de sleutel in handen krijgt om je tech stack naar een hoger plan te tillen, losse eindjes met elkaar te verbinden en de silo's weg te halen.



Boek vandaag nog een demo

Ben je er klaar voor om het engagement van je klanten te optimaliseren en meer uit je tech stack te halen? Dan raden we je aan een demo te boeken van Selligent, de intelligente marketingcloud. Spreek met een expert over hoe je eenvoudig de impact van je totale stack kunt vergroten met een platform op basis van AI dat ultra-gepersonaliseerde en zeer relevante content en ervaringen biedt. Daarmee zul je niet alleen de verwachtingen van je klant overtreffen, maar je marketinginspanningen zullen ook leiden tot meer engagement en een hogere opbrengst. Laten we aan de slag gaan.

OVER SELLIGENT MARKETING CLOUD

Selligent Marketing Cloud is een geavanceerd B2C marketingplatform dat ambitieuze relatiemarketeers helpt om het maximale te halen uit elk contactmoment met de consument.

Dankzij ingebouwde AI-mogelijkheden, een robuuste data layer en een krachtige omnichannel execution engine, kunnen marketeers met Selligent Marketing Cloud eenvoudig gepersonaliseerde boodschappen op alle belangrijke kanalen targeten, activeren en verzenden.

Meer dan 700 internationale merken in de reissector, retail, uitgeverijwereld, automotive branche en financiële wereld vertrouwen al op Selligent Marketing Cloud als platform voor het uitvoeren van hun marketingprogramma's. Met 10 kantoren in de Verenigde Staten en Europa en meer dan 50 partners, biedt Selligent een lokale en persoonlijke service in meer dan 30 landen.

Lees meer op www.selligent.com en volg het team op [Twitter](#), [LinkedIn](#) en onze [blog](#).

