



NEXT BEST ACTION DELA Intelligence Manager

Amsterdam 24 januari

Hans Voorn & Jonno van der Heijden

DELA
voor elkaar



Missie van DELA

- DELA is een coöperatieve onderneming die zich richt op de continuïteit van het leven. Het is onze ambitie dat onze klanten de toekomst zo zorgeloos mogelijk tegemoet kunnen zien.

DELA in Cijfers

- Ruim 3 miljoen leden en 3,9 miljoen verzekerden
- Bijna 2.400 medewerkers
- 150 locaties
- 42.000 uitvaarten
- Premie-Inkomsten: 400 miljoen
- Winstdeling periode 2006-2016: € 664 Miljoen
- Verzekerd Kapitaal: € 21 Miljard

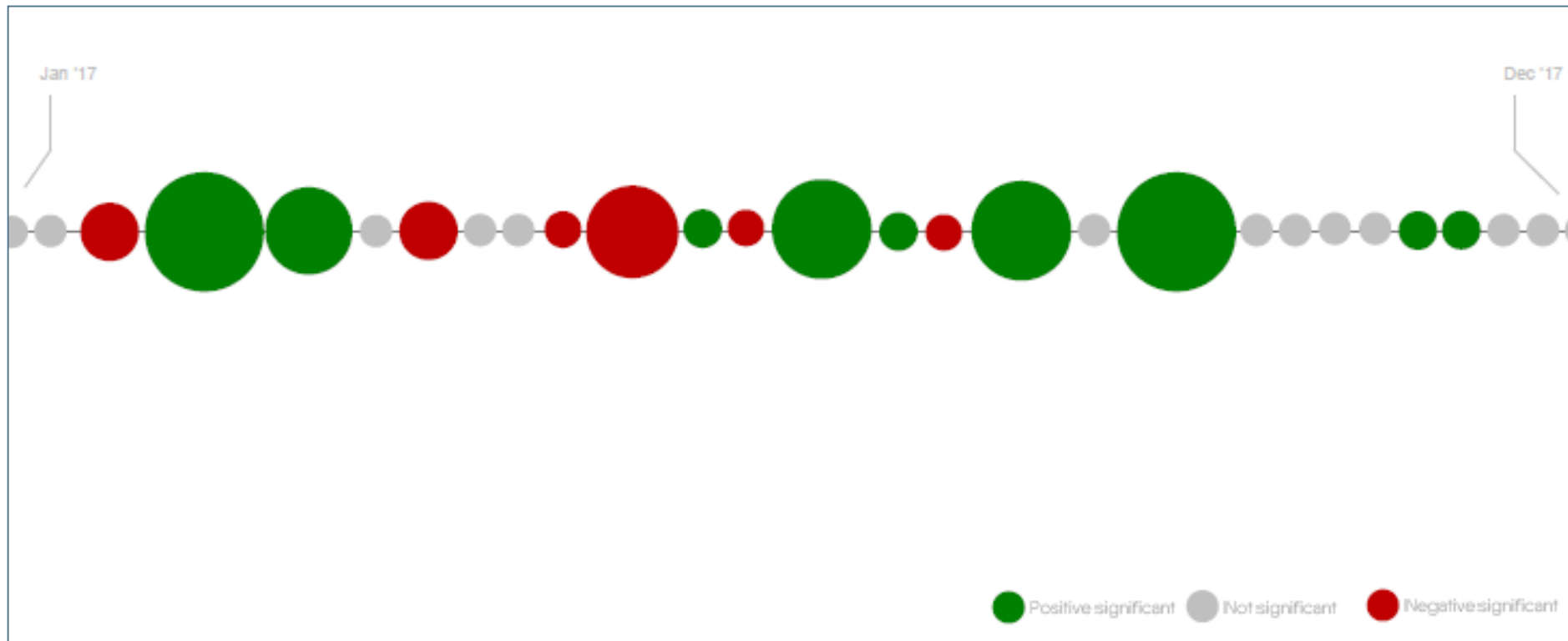
DELA Intelligence Manager Aanleiding & Context

- DELA wil klantgerichter werken
- Onze leden verwachten persoonlijke 1-op-1 communicatie
- Leden verwachten dat we verantwoord omgaan met marketingbudgetten: wij zijn een coöperatie
- Van massacommunicatie naar 1 op 1 communicatie:

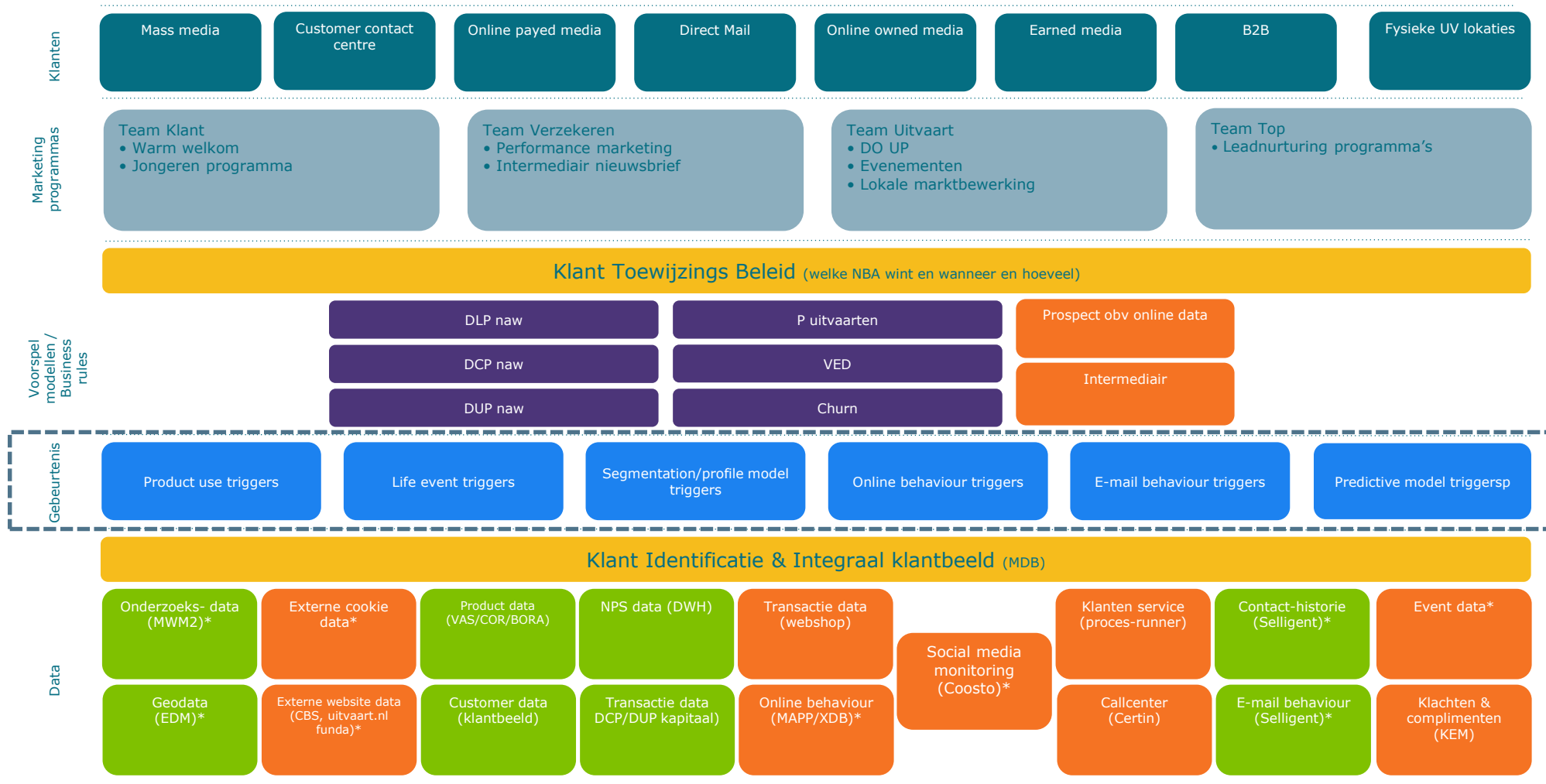
"De juiste boodschap aan de juiste persoon geven op het juiste moment via het juist kanaal"

DELA Intelligence Manager A/B testen geven steeds minder effect af

- Onze A-B testen zijn nog steeds succesvol, maar er zijn steeds meer testen nodig om dit resultaat te behalen



DELA Intelligence Manager Strategie | MoonShot 1-op-1



* Bron

DELA Intelligence Manager DELA - Marketing

		Top of the Funnel	Team Verzekeren	Team Klant	Team Uitvaart	
Marketing & Analisten	Hans Voorn	Marketeer SR (PO)	1 FTE	1 FTE	1 FTE	1 FTE
		Marketeer	1 FTE	2 FTE	3 FTE	4 FTE
		Analist	1 FTE	2 FTE	2 FTE	1 FTE
Marcom & Scrummasters		Scrummaster	1 FTE	1 FTE	1 FTE	1 FTE
	Nienke van de Nieuwenhof	Marcom (SR)	1 FTE	1 FTE	1 FTE	1 FTE
		Marcom	2 FTE	1 FTE	2 FTE	1 FTE

DELA Intelligence Manager Uitdaging

- Data technisch
 - Data ontsluiting
 - Data verwerking
 - Aanlevering naar verschillende kanalen
 - Terug levering data vanuit verschillende kanalen t.b.v. evaluatie
- Marketing Intelligence
 - Next Best Action Machine maken: De DELA Intelligence Manager
- IT Technisch
 - Koppelingen systemen
 - Performance
 - Security
- Marketing
 - Begrijpbaar houden techniek
 - Grote vraag naar content: capaciteitsbeslag
 - Fact based marketing denken



DELA Intelligence Manager Strategie | MoonShot 1-op-1



* Bron



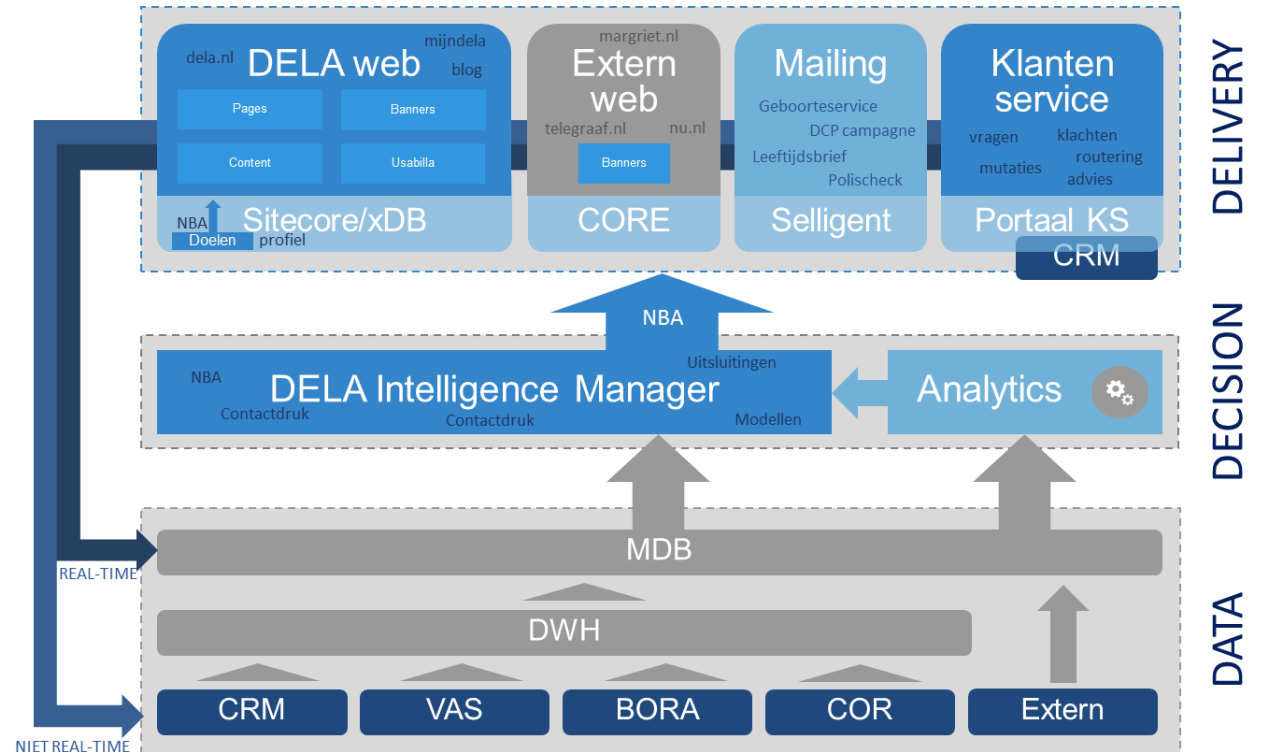
- Financieel
 - Budget en inzet medewerkers
- Stap voor stap kanalen aansluiten

**Bij ieder onderdeel de juiste personen betrekken:
Zowel beslissers (strategische doelen bepalen) als
(eind) gebruikers (input ophalen)**

- Modellen en inzichten nodig zijn voor onze doelen
 - Wat voor soort modellen
 - Welke businessruling
 - Hoe moet dit samenkomen in de **DELA Intelligence Manager**
- Data basis op orde:
 - (Automatische) Data ontsluitingen ingeregeld
 - Snel, simpel en agile datamodel

DELA Intelligence Manager Aanpak | 3D model: Data, Decision, Delivery

- Delivery
 - Uitlevering van de NBA via het juiste kanaal
 - Terug levering naar DWH voor evaluatie
 - Leren van reactie op uitingen van leden/prospects
- Decision
 - Combinatie van voorspelmodellen en businessruling
 - DELA Intelligence Manager bepaalt de NBA per persoon per kanaal
- Data
 - Databronnen en ontsluiting
 - Terug levering van gedragsdata na uitserveringen
 - (near) realtime



DELA Intelligence Manager Aanpak | Technologie, data & middelen

Data

- Uitgangspunt: Volledig genormaliseerd in een snel en agile datamodel
- NBA moet namelijk erg snel berekend kunnen worden
- Datakwaliteit: Alle data door de ETL 'wasstraat' heen
- Data volledig compliant (AVG)

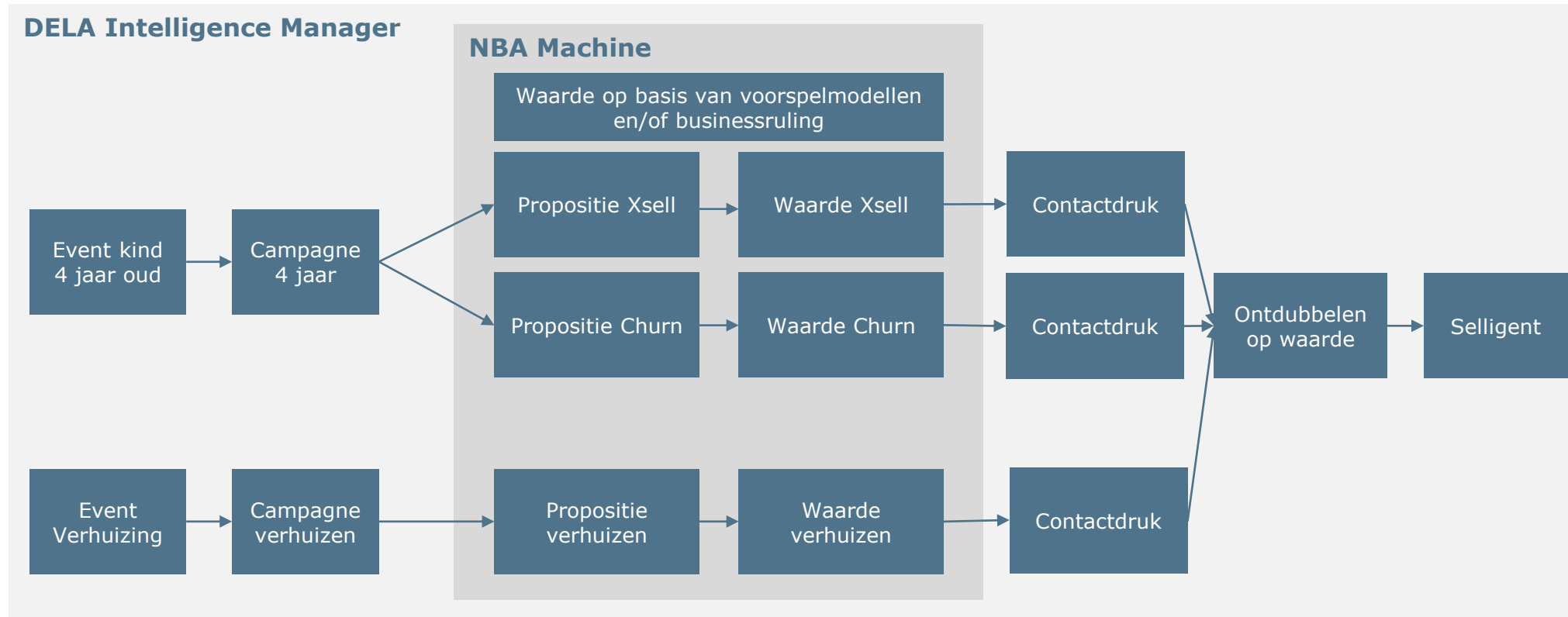


Met welke data werken we zo al?

	Offline	Online
Intern	Klant data	Gedrag data DELA.nl
	Polis data	
	Transactie data	
	Klant Contact data	
Extern	EDM data; (socio-demo e.d.)	CORE data

DELA Intelligence Manager Aanpak | Technologie, data & middelen

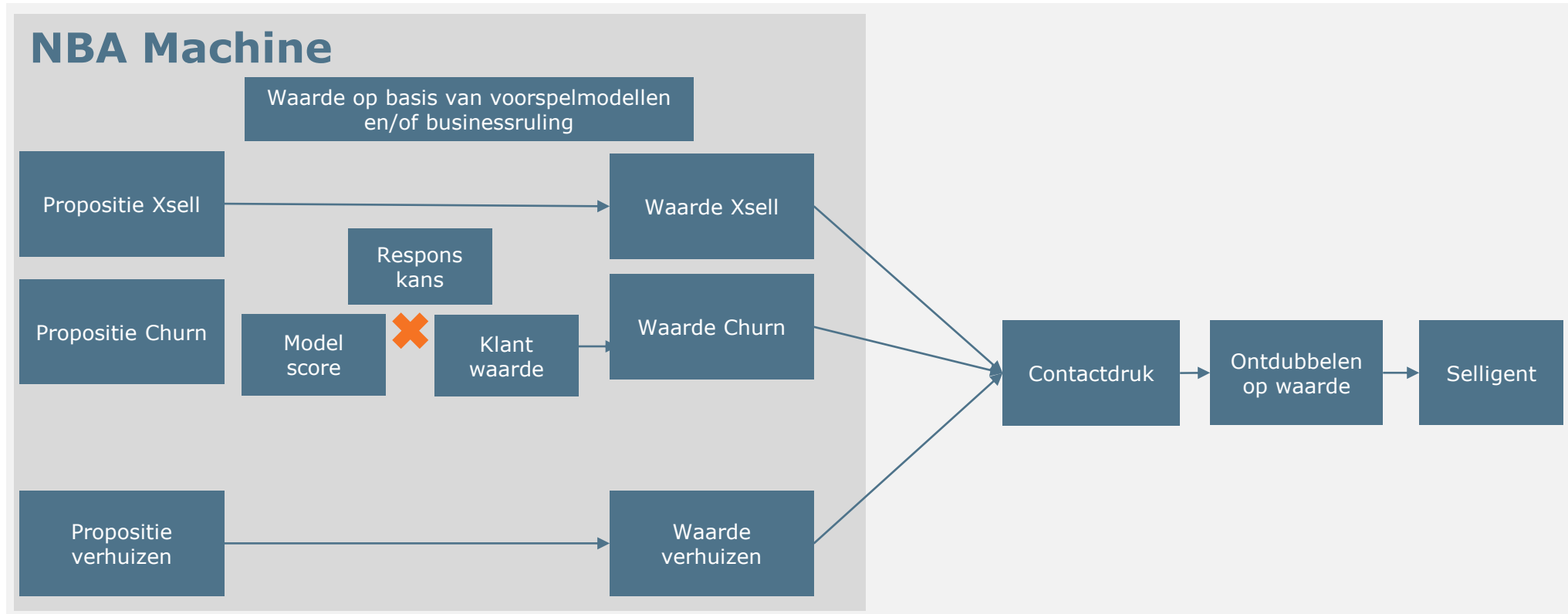
- Concreet voorbeeld | Email op basis van een event: Kind wordt 4 jaar oud & Verhuizen



Note: de DELA Intelligence Manager bestaat uit meer onderdelen, dit is een versimpelde weergave

DELA Intelligence Manager Aanpak | Technologie, data & middelen

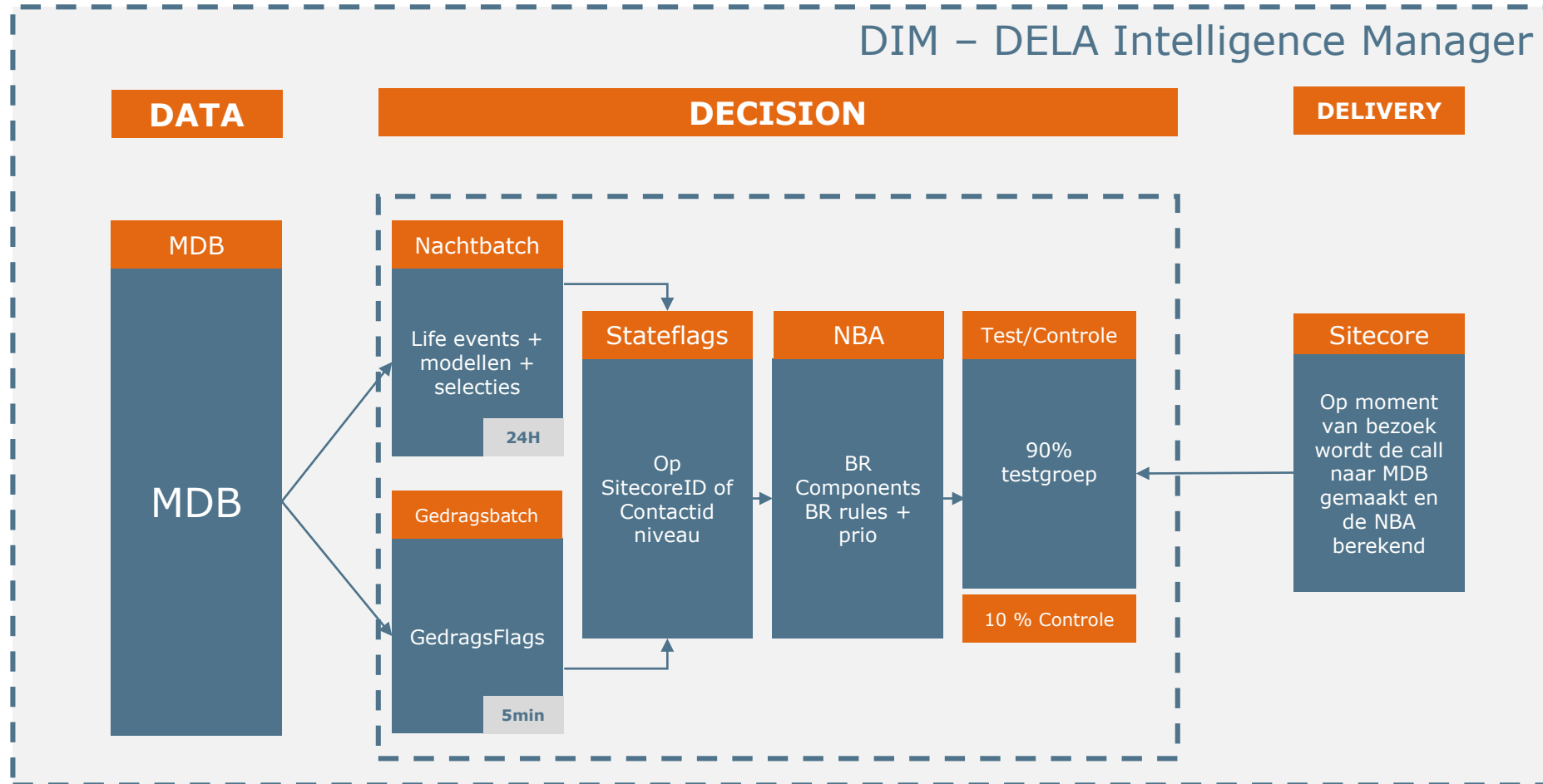
- Intermezzo: hoe bepalen we waarde? Voorbeeld propositie Churn



Note: de DELA Intelligence Manager bestaat uit meer onderdelen, dit is een versimpelde weergave

DELA Intelligence Manager Aanpak | Technologie, data & middelen

- Concreet voorbeeld | NBA voor bezoekers DELA.nl



DELA Intelligence Manager Aanpak | Technologie, data & middelen

- Technologie
 - Tooling
 - Management Studio (T-SQL)
 - Tableau
 - R Studio
 - SSIS
 - Selligent
 - SiteCore
 - CORE
 - Methoden
 - Predictive models (verschillende methoden)
 - Machine learning
 - Business Ruling



DELA Intelligence Manager Aanpak | Technologie, data & middelen

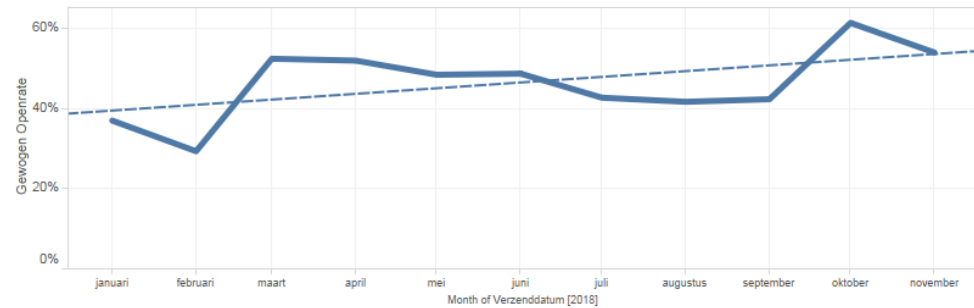
Intermezzo: Machine learning & Predictive models

- Predictive models
 - R integratie in SQL management studio
 - Externe R scripts zijn aan te roepen via Stored Procedures
 - R scripts hebben directe toegang tot Marketing Database omgeving
- Machine learning
 - Modellen worden beter door de tijd heen
 - Modellen worden elke maand automatisch opnieuw opgebouwd
 - Algoritme selecteert automatisch meest relevante variabelen
 - Monitoring model performance op basis van accuracy en precision



DELA Intelligence Manager Aanpak | Technologie, data & middelen

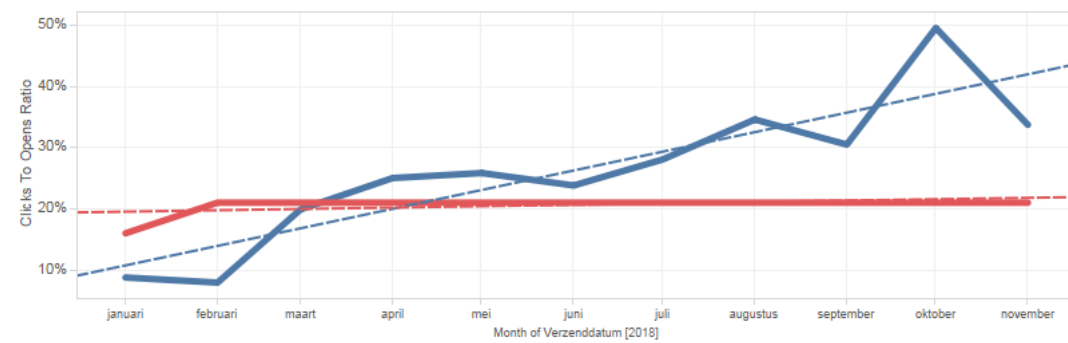
Openrate



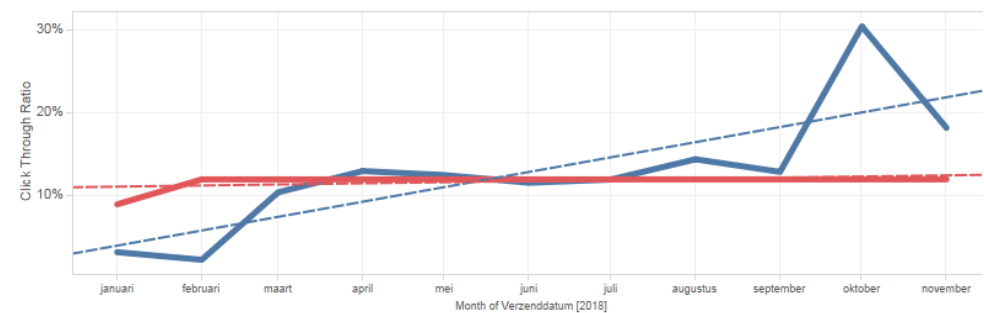
Resultaten: Email

- Gemiddelde openrate 46% verhoogd (van 37% naar 54%)
- Gemiddelde CTO 387% verhoogd (van 9% naar 34%)
- Gemiddelde CTR 560% verhoogd (van 3% naar 18%)

CTO

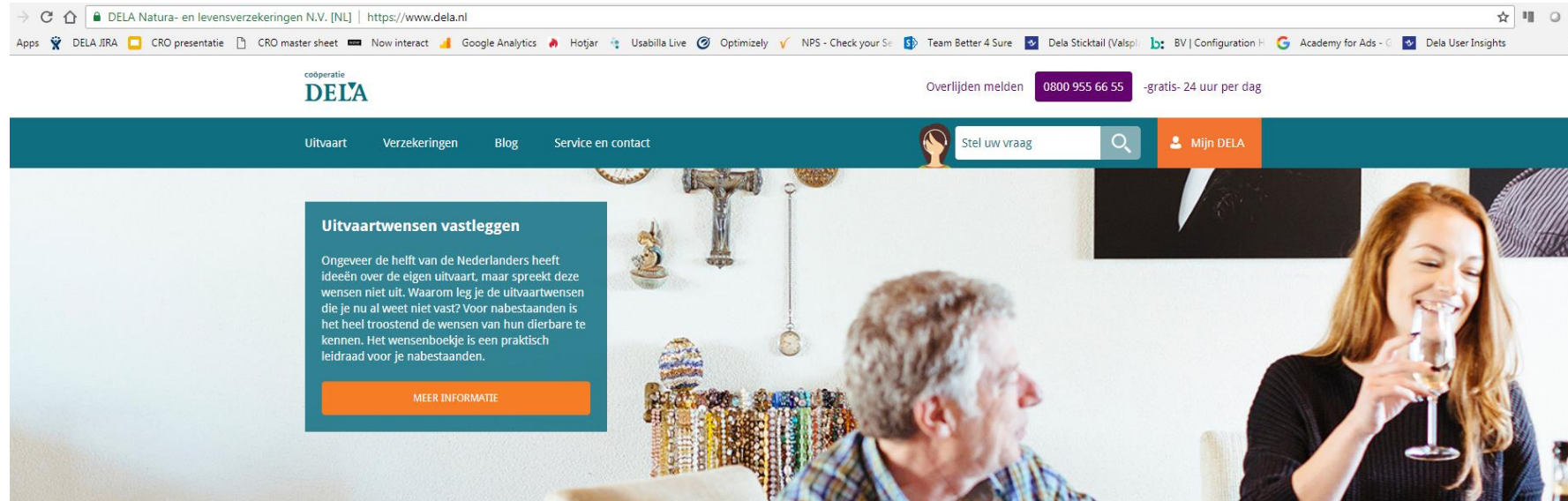


CTR



DELA Intelligence Manager Aanpak | Technologie, data & middelen

- Concreet voorbeeld | Next Best Action DELA.nl (Sitecore)



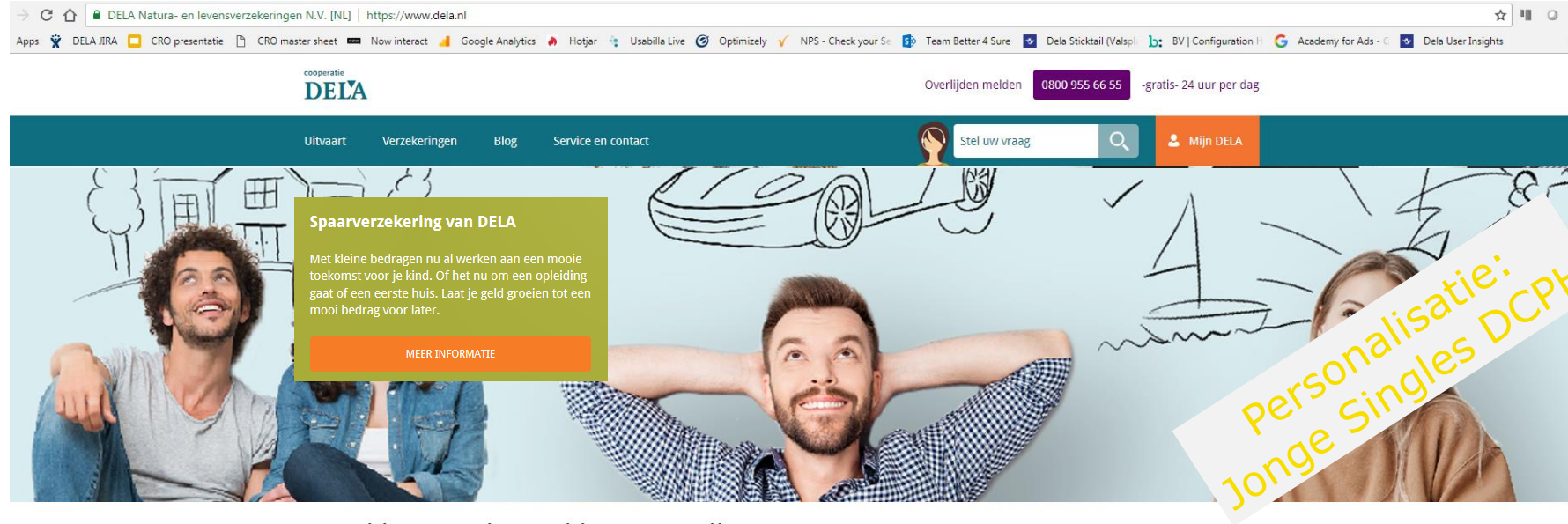
Regel het goed, regel het voor elkaar.



Suggesties?

DELA Intelligence Manager Aanpak | Technologie, data & middelen

- Concreet voorbeeld | Next Best Action DELA.nl (Sitecore)



Regel het goed, regel het voor elkaar.



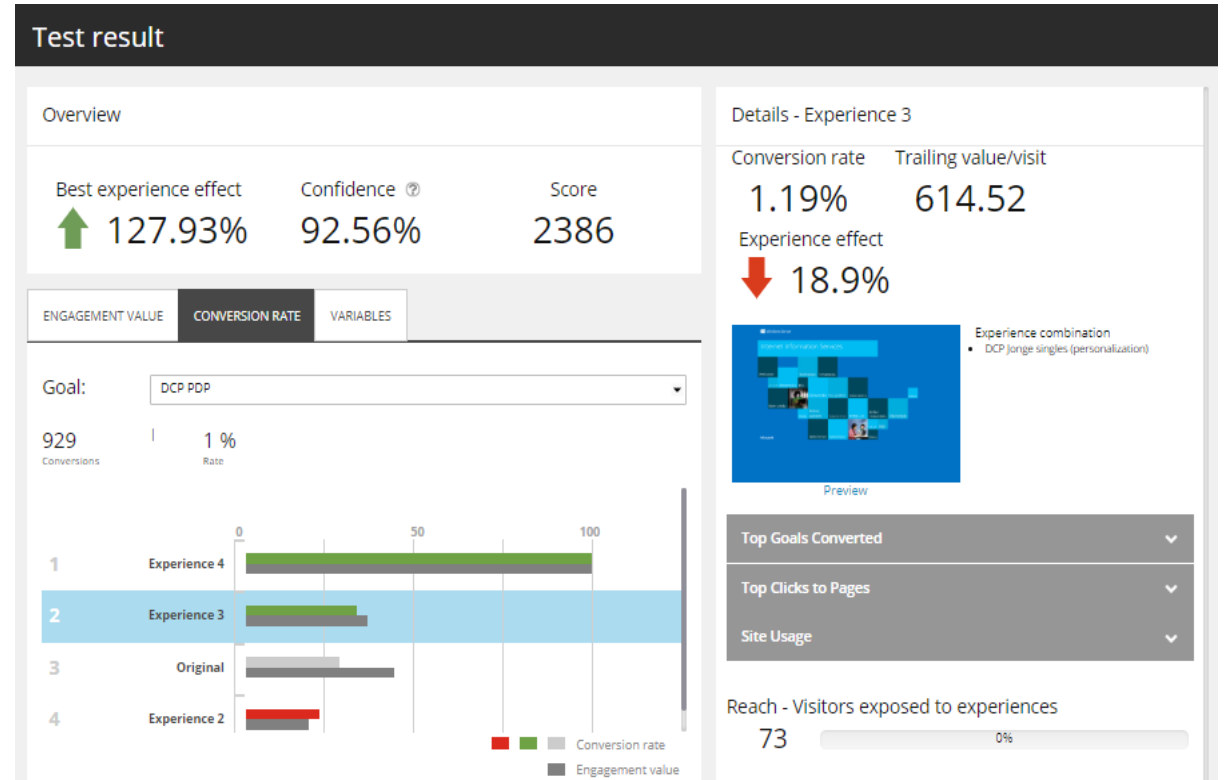
Suggesties?

DELA Intelligence Manager Aanpak | Technologie, data & middelen

Resultaten: NBA DELA.nl

De personalisatie op basis van het NBA bij Jonge Singles laat een positief resultaat zien;

- Conversie van Homepage naar Spaarproductpagina: 1,19% vs Default 1,03%
- Gemiddelde miniconversie met 16% verhoogd



DELA Intelligence Manager Kwantitatief: kosten & opbrengsten

- Kosten: €300K
 - Inzet intern personeel
 - Inzet extern personeel
- Opbrengsten >€ 700K:
 - 5-10% Conversieverbetering
 - € 400K extra premieopbrengsten
 - 5% minder impressies online inkoop nodig
 - € 300K minder impressies online inkopen
- Vanaf volgend jaar initiële kosten overbodig
- Opbrengsten blijven



DELA Intelligence Manager Kwalitatief: opbrengsten

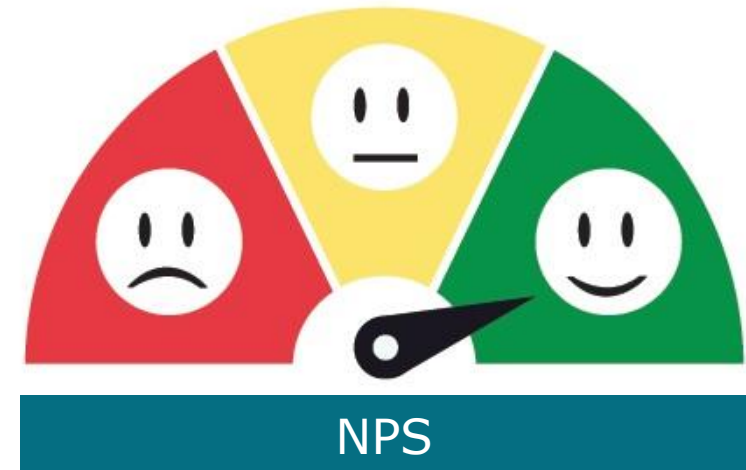
- Voor DELA reputatie/imago
 - Beter imago: minder irritatie, relevantere content.
 - Teveel productpush leidt tot lagere koopintentie

- Voor DELA medewerkers
 - Centraal contactdruk regelen
 - Beheersing over alle uitingen op 1 plek
 - Duidelijkheid door standaardisatie



DELA Intelligence Manager Kwalitatief: Wat merken de klanten ervan?

- Als klanten of prospects een boodschap van DELA zien, zal deze vaker relevant zijn, in het juiste kanaal op het juiste moment.
- Het grootste voordeel van de DIM voor klanten/prospects is dat we de contactdruk centraal kunnen regelen. Hiermee kunnen we irritatie wegnemen bij leden/prospects als we zien dat een boodschap niet aanslaat/interessant is.
- Daarnaast zijn we een coöperatie, wat betekent dat we geen winstoogmerk hebben. De besparing die we realiseren door de DIM komt uiteindelijk terug bij de klanten: lagere kosten betekenen een lagere premie. DELA, voor elkaar.

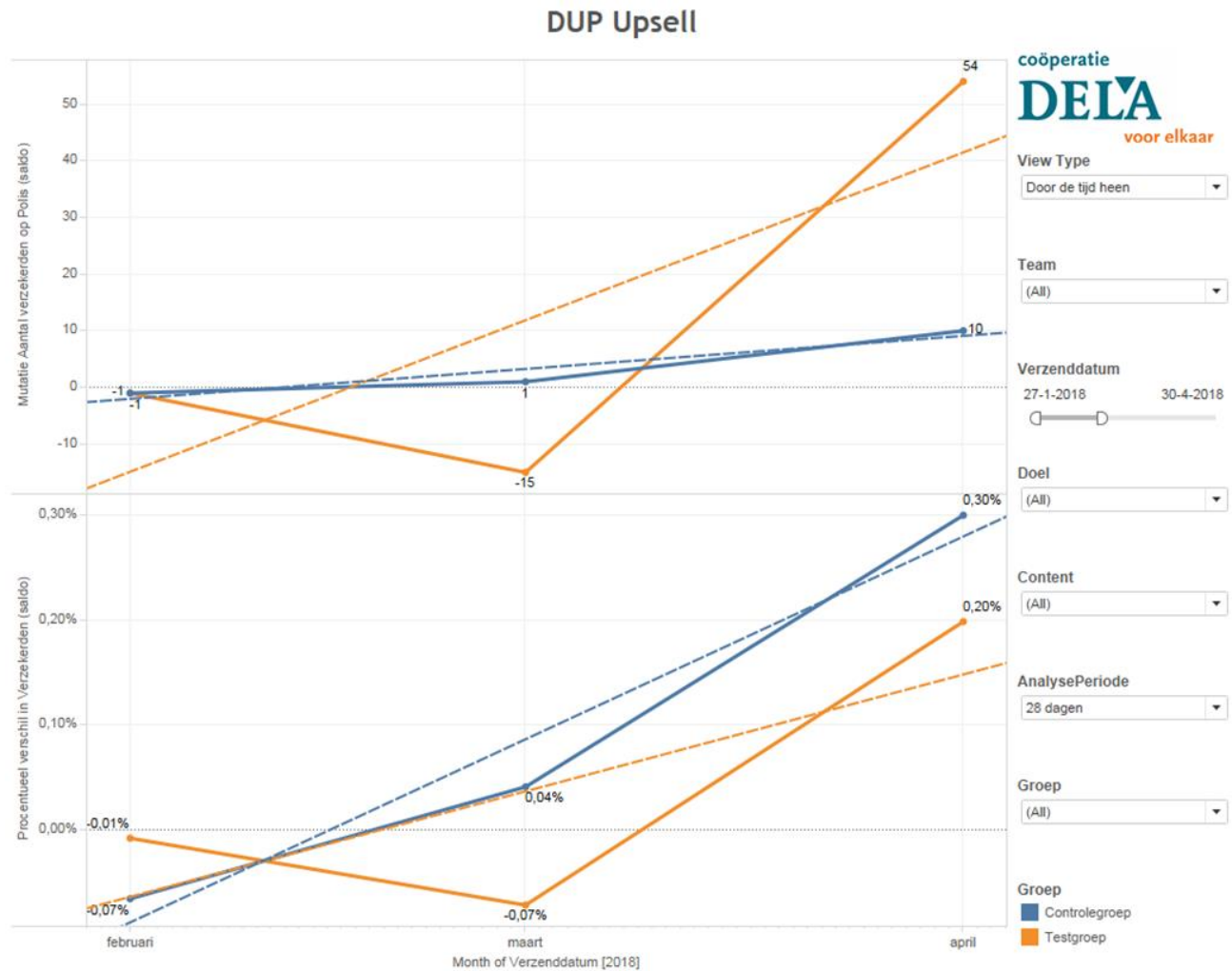


DELA Intelligence Manager Learnings | Top & Flop

- TOPS
 - Vasthouden aan bedachte structuur, niet laten verleiden tot shortcuts
 - Collega's continue meenemen in wat je aan het doen bent: communicatie en simpel uitleggen is key
 - Basis op order brengen voordat je gaat beginnen: anders garbage in, garbage out

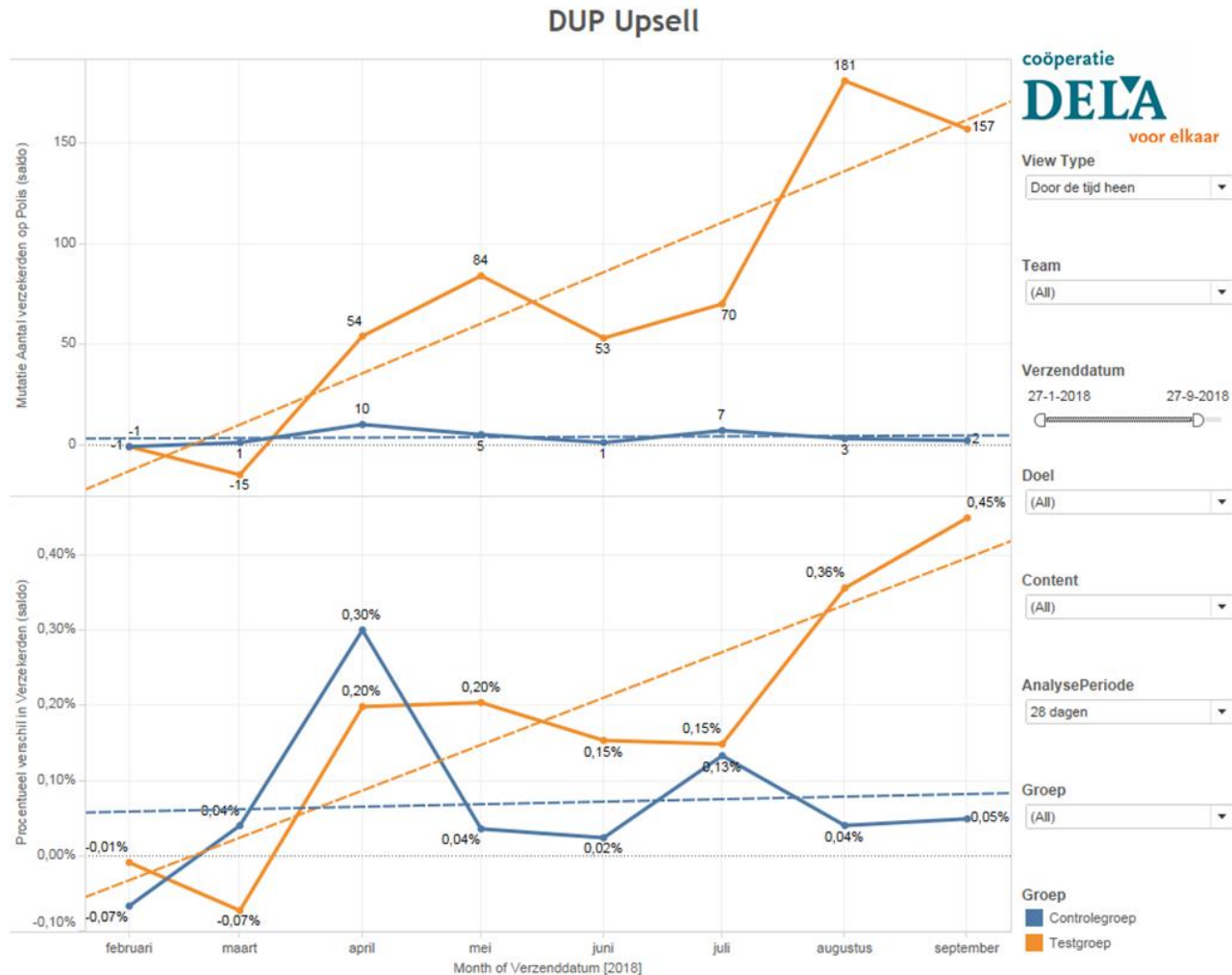
- FLOPS
 - IT & management meer betrekken, en in een eerder stadium
 - Meer inzicht geven aan organisatie: wat levert het op?
 - Borging en continuïteit van de Ontwikkelde software vastleggen. Achteraf is dit moeilijk.

DELA Intelligence Manager Learnings | Top & Flop



- In April zagen we de conversie van de testgroep lager was dan de controlegroep...

DELA Intelligence Manager Learnings | Top & Flop



- In April zagen we de conversie van de testgroep lager was dan de controlegroep...
- Door standaardisatie vanuit de DIM constateerden we dit in het (Standaard) Campagne Evaluatie Dashboard. We konden bijsturen (scherpere targeting)
- Dit bleek te werken!



**NEXT BEST ACTION
DELA Intelligence Manager**