



# *Persoonlijk in een digitale wereld*

De Touch of Rabo

**Rabobank**





**Coen Wiers**  
*Head of Customer  
Engagement*

*de coöperatieve*  
**Rabobank**

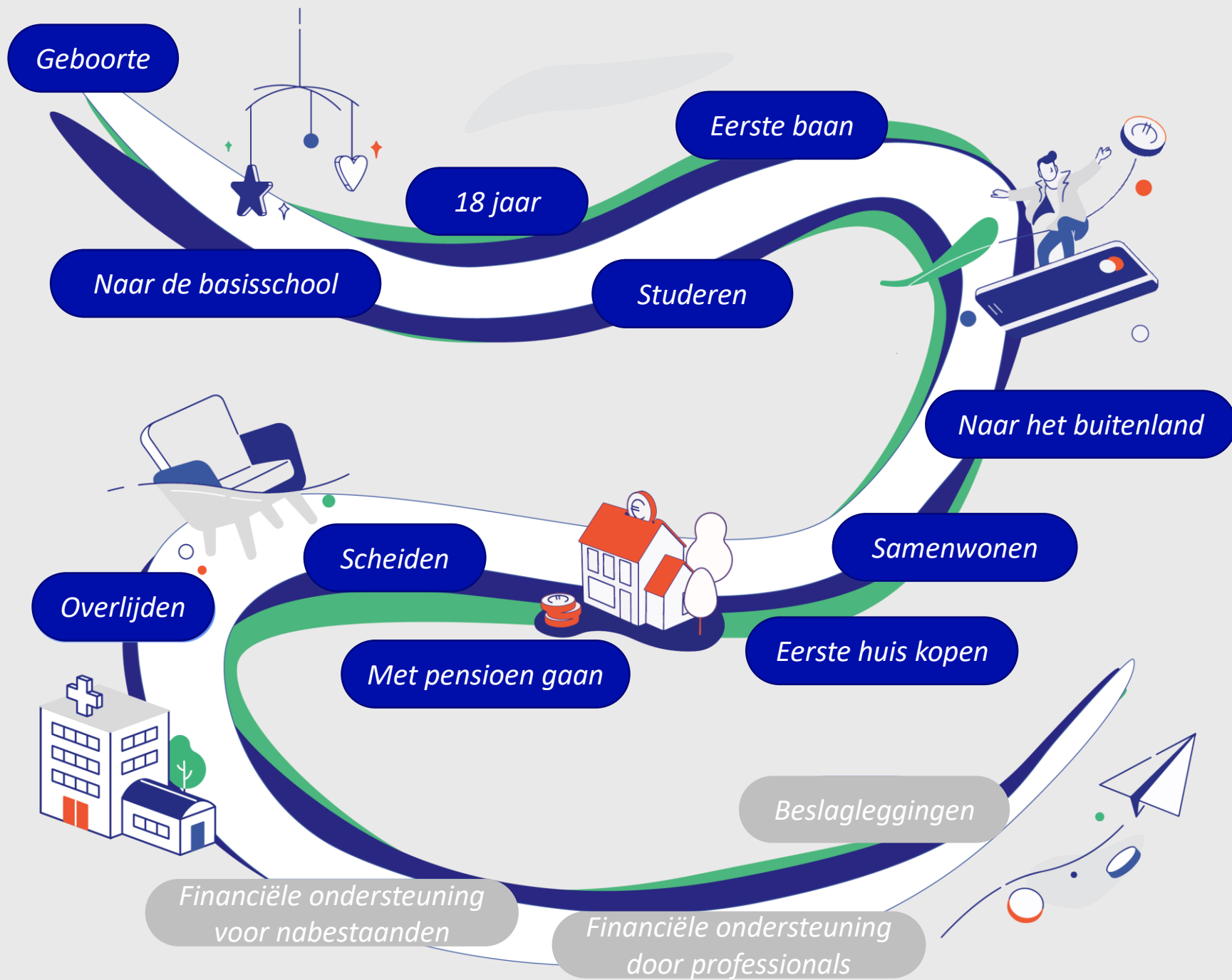




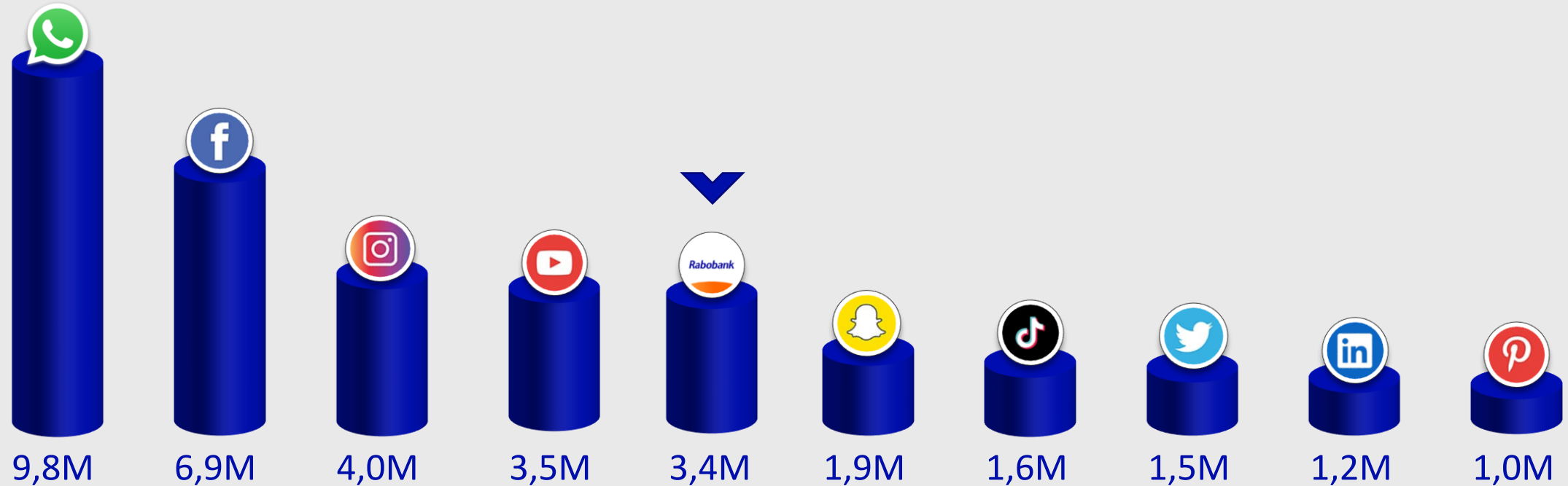
**ODA** customer  
data  
awards





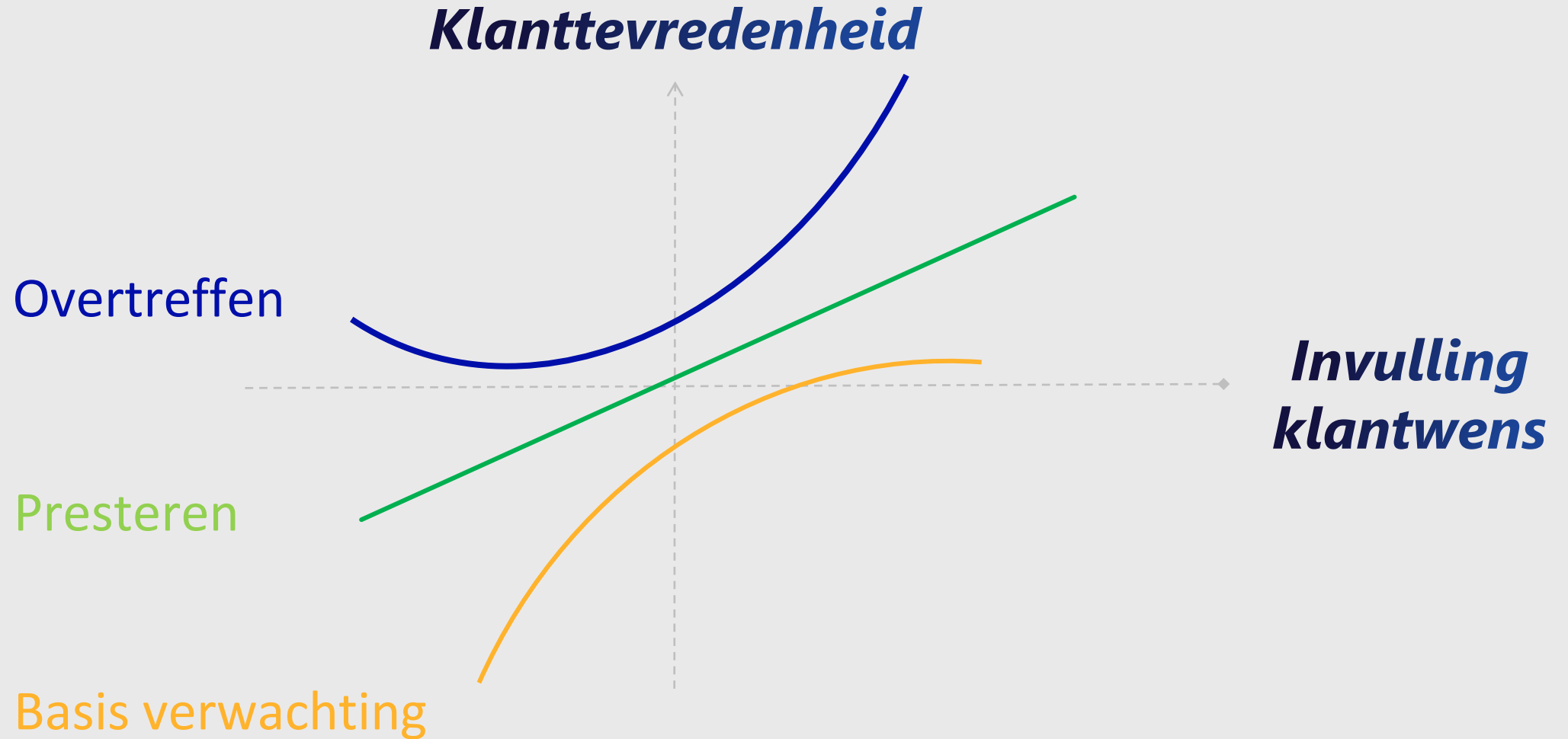


# *Bankzaken horen in het dagelijks leven*



*Unieke dagelijkse gebruikers*

# Structuur en prioritering op journeys



**Rabo ClubSupport**

Ten behoeve van:  
**Scouting Olav**

Bestedingsdoel:  
**Verduurzamen clubhuis**

de coöperatieve Rabobank



# Rabo MarTech Stack



## 1 Collect

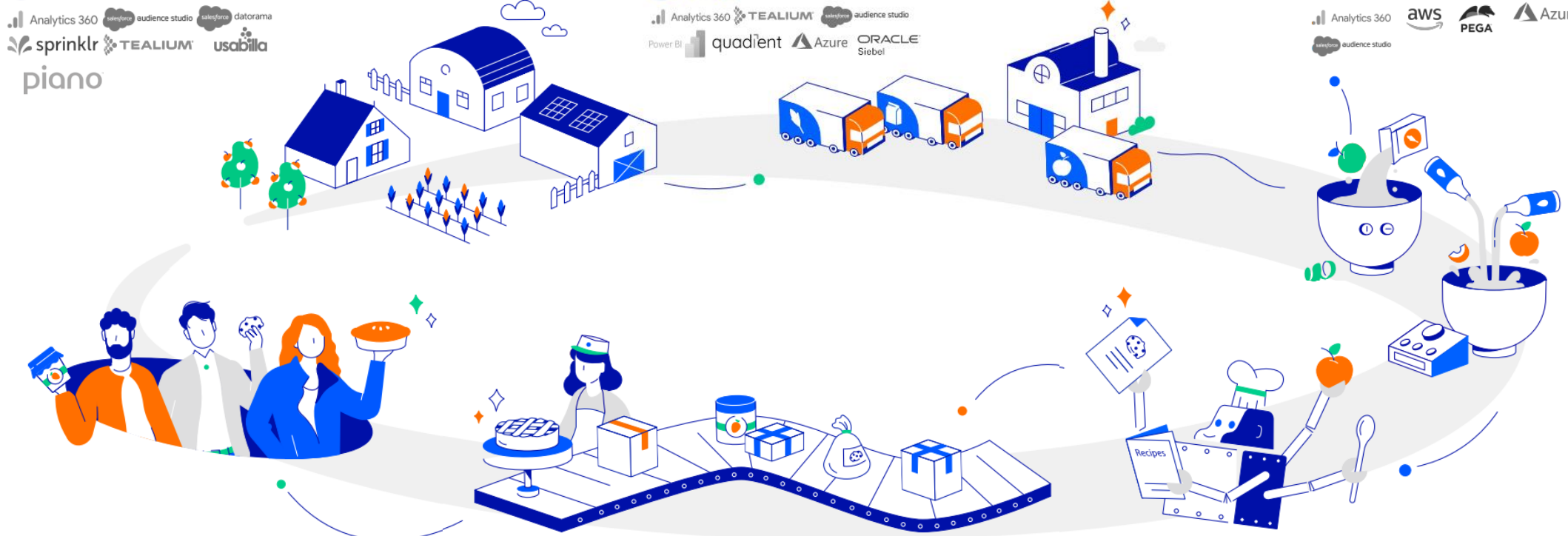
Analytics 360 salesforce audience studio salesforce dataroma  
sprinklr TEALIUM usabilla  
piano

## 2 Unify

Analytics 360 TEALIUM salesforce audience studio  
Power BI quadiënt Azure ORACLE Siebel

## 3 Enrich

Analytics 360 aws amazon PEGA Azure  
salesforce audience studio



## 6 Activate

sprinklr TEALIUM split Bing  
smarp Rabobank f p i t  
Google Maps salesforce audience studio Google PEGA  
blueconic

## 5 Create

papirfly. Tripolis sdt Tridion Sites  
sprinklr partoo alion bynder

## 4 Predict

salesforce audience studio Amazon SageMaker PEGA

# De Rabobank Messaging Hub



# Relevante interacties



*Personaliseren*

*Notificeren*

*Smart  
Marketing  
(NBA)*

*Begeleiden*

*Beschermen*

Welkom Stefaan

Welkom Stefaan

Overnemen Betalingsrekening

Er staat een nieuw chatbericht voor je klaar  
Ga direct naar de chat

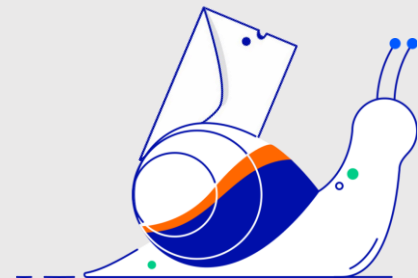
Wil je sparen?  
Open kosteloos een spaarrekening en neem je tegoed op wanneer jij dat wil!  
Open nu

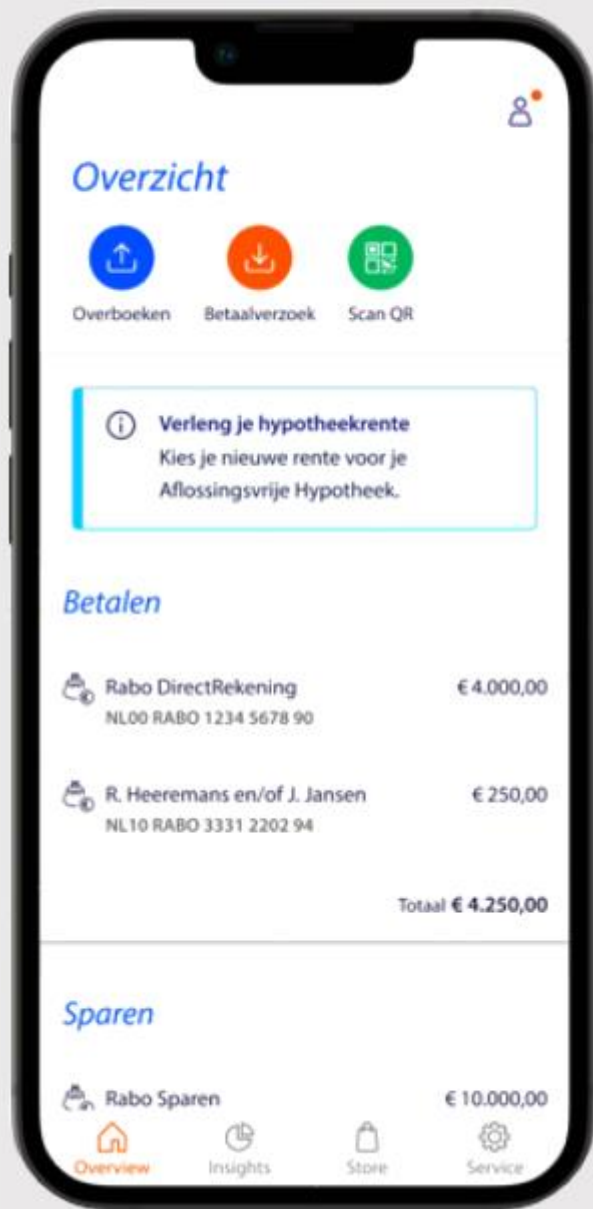
Verleng je hypotheekrente via de app  
Kies de rente die het beste in jullie situatie past

Je belt momenteel met de klantenservice  
Om er zeker van te zijn dat jij diegene bent die belt, vragen we je om dit te bevestigen.

Nee Ja, ik bel nu

Psychonic Test - NEE! KASO 0012 3850 02  
Bestedingsruimte: € 88.499,00

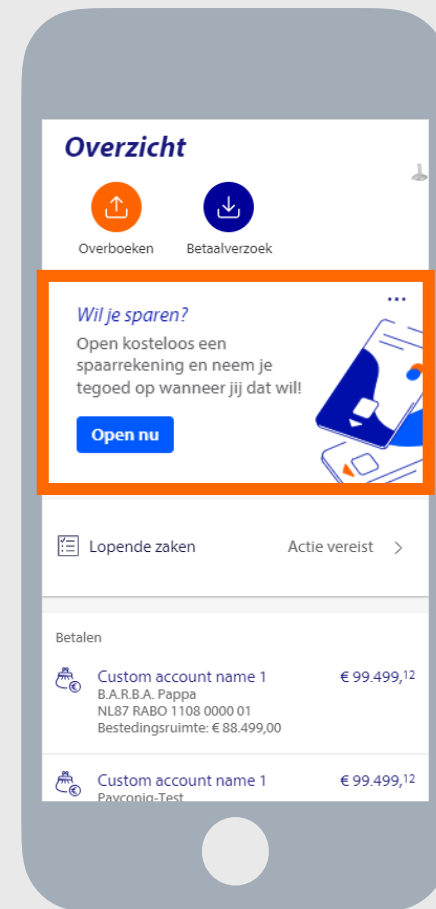




*Begeleiden bij:*

# *Het verlengen van je hypotheekrente*

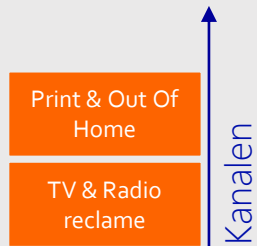
# Smart Marketing: In app en web



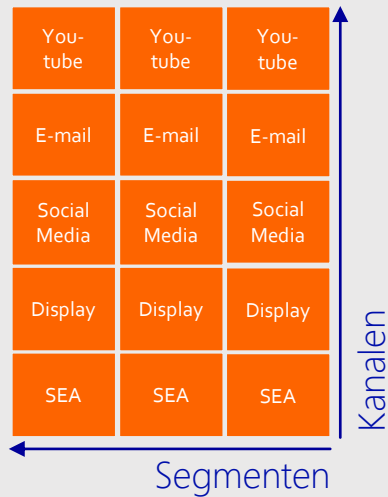


*De transitie*

# Marketing transitie



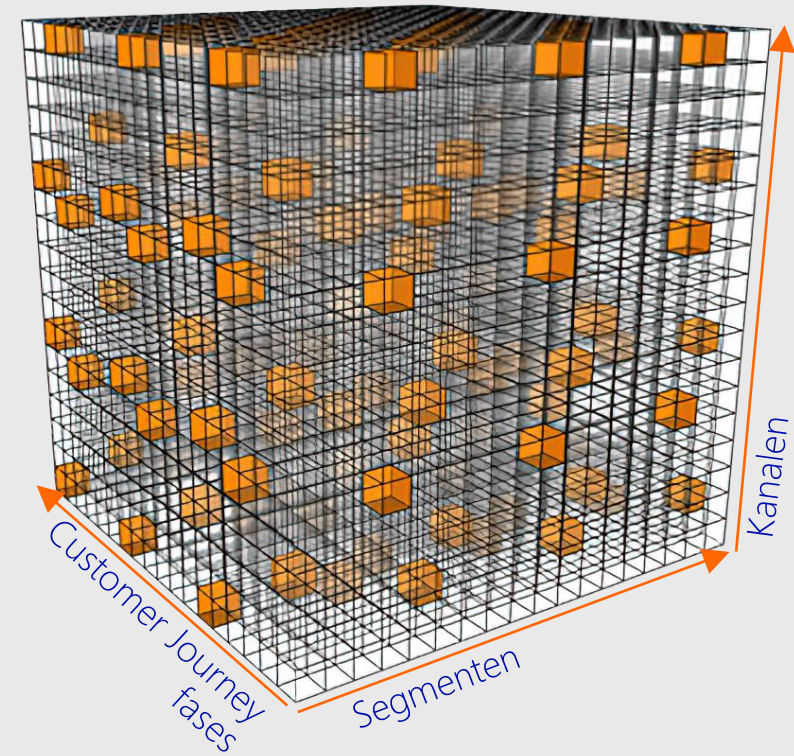
**Single channel marketing**



**Multi channel marketing**



**Omni channel marketing**

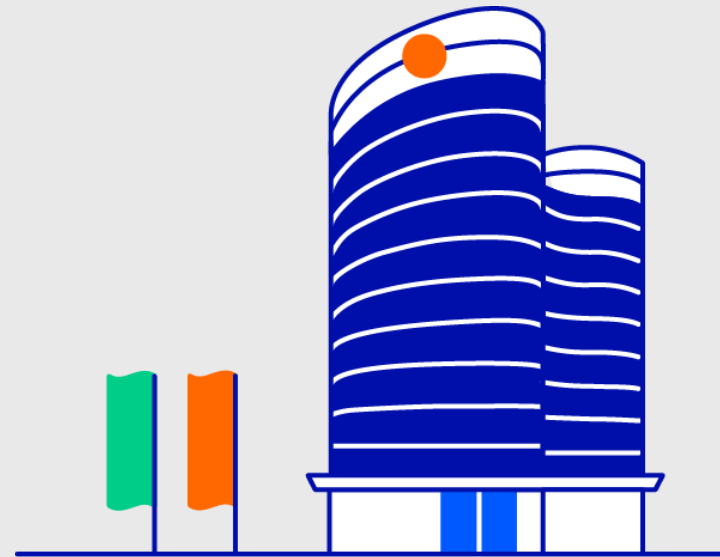
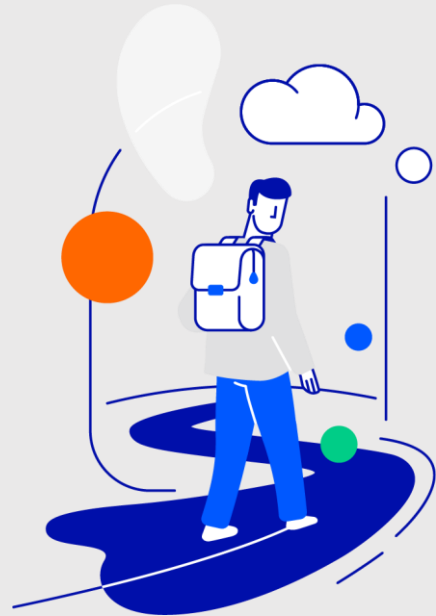


**Opti channel marketing**



# *Logica transitie*

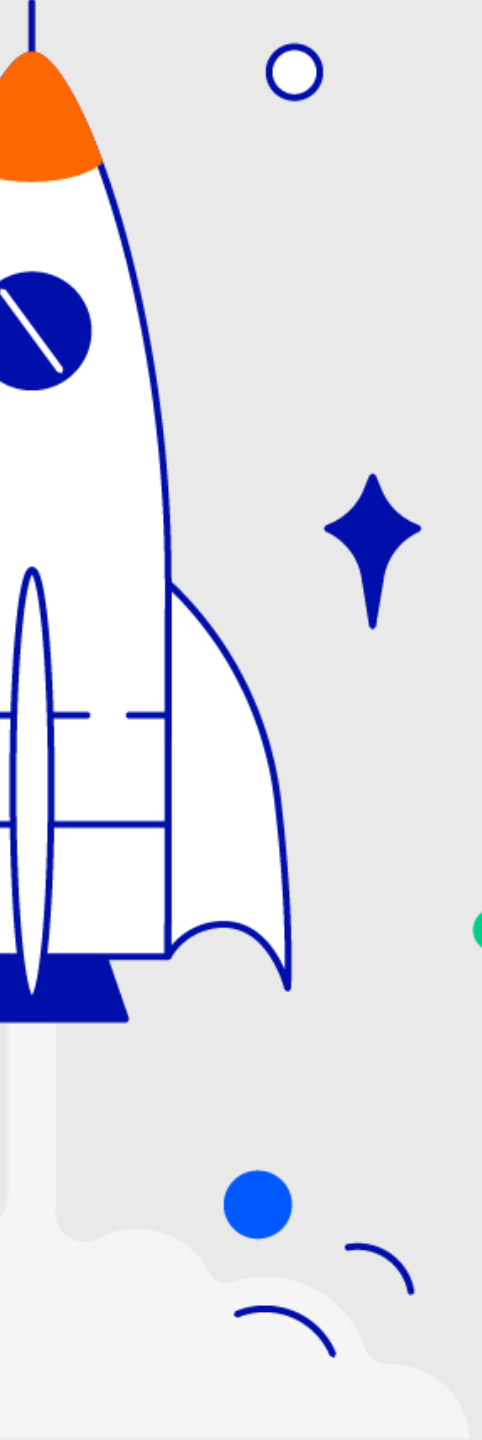
*Klantwaarde*      $\times$      *Bankwaarde*



*Kans op succes*      $\times$      *Context*

*Waarde*      $\times$      *Logica*





# ***Klantwaarde bepalen met data***



***Probabilistisch***

***- VS -***

***Deterministisch***



***Leren doen we van  
iedere interactie***

***Zowel van de  
positieve als  
negatieve***



[@Rabobank](#) Dat ik nog steeds wacht op contact over een ongelukkige manier van communiceren door de Rabobank. Het gaat over een mail een telefoontje door de KYC afdeling. Een bank die mij dus na 37 jaar nog niet kent! Zowel inhoudelijk als benaderingsvorm heb ik veel aan te merken.

5:35 PM · 3 Nov, 2022

UW BANK   
Klik snel op de [link!](#)

UW DOCHTER   
Ik heb nu geld nodig!

 Hang op!  
 Klik weg!  
 Vertel het  
uw bank.

*Business logica?*

# (Berekende) Kanaalvoorkeur

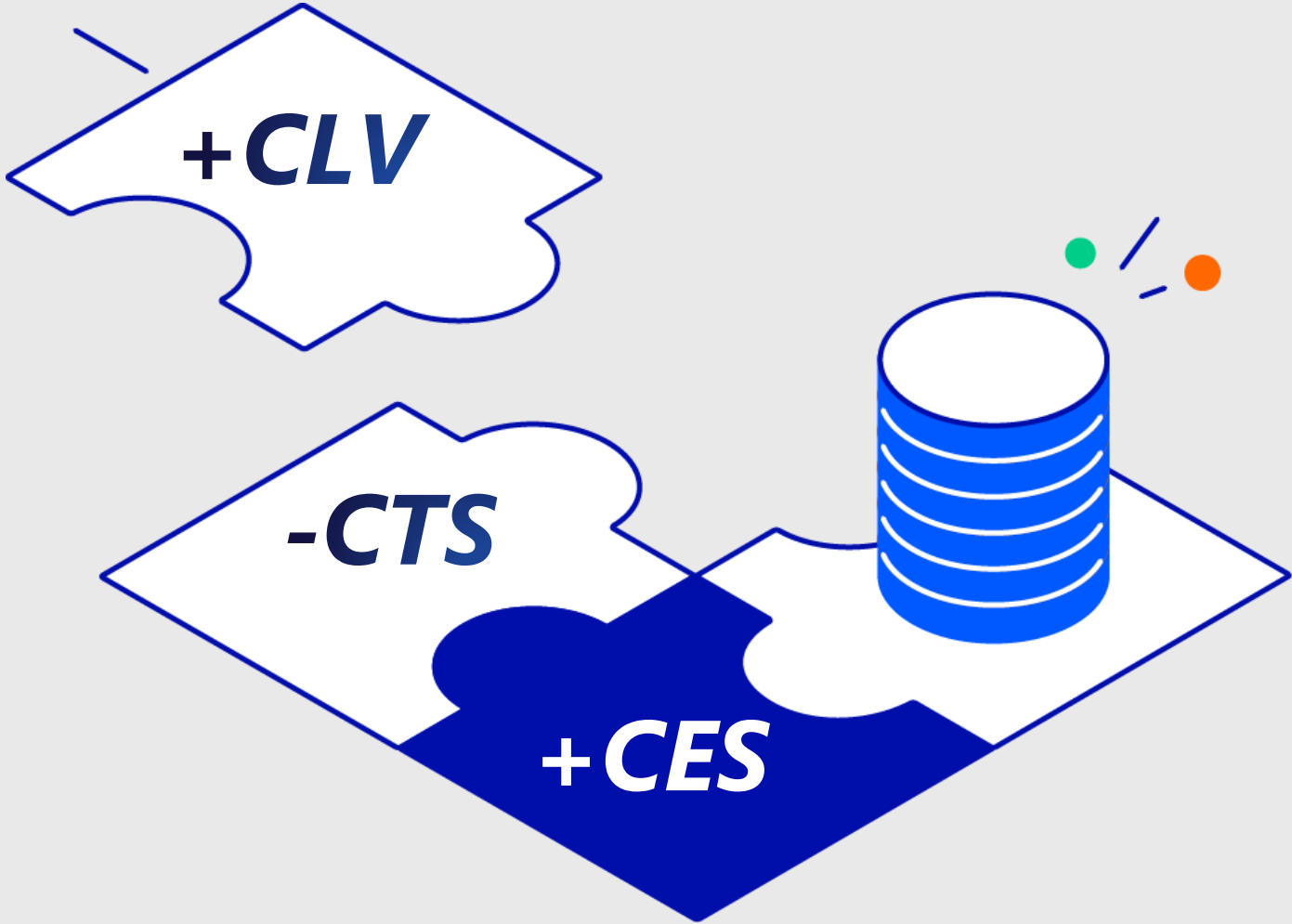


The screenshot displays the Siebel CRM interface for a customer profile. The main header shows the customer name 'Dhr. B.A. Jansen, Ben (49)' and a 'Nieuw' (New) button. The interface is divided into several sections:

- Algemeen (General):** Contains contact information such as 'Telefoon' (+31) 6 555-0109, 'Email' B.A.Jansen@gmail.com, and 'Adres' Edelweisstraat 96, 5643 GK Eindhoven.
- Producten (Products):** Lists three products (Product 1, Product 2, Product 3) with 'Detail' links and an 'Indicator' for Product 2.
- Tijdljn (Timeline):** Shows a recent event on 28-02-2022 at 16:00, categorized as 'Channel' and 'Subject tag', with a description 'Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Fusce bibendum ligula nunc.' Below this, there are entries for 'Herkende klantvraag' and 'Verificatie'.
- Doorlopende reisverzekering (Travel Insurance):** A highlighted section with a notification icon, asking 'Ga je binnenkort op reis? We hebben nu een extra premiekorting op de doorlopende reisverzekering.' It includes 'Meer informatie' and buttons for 'Accepteren' (Accepted) and 'Afwijzen' (Decline).
- Open dossiers (Open Cases):** Lists two cases: 'SA: slachtoffer fraude' (22-12-04) and 'VK: Betaalpakket afsluiten' (23-12-04) with a 'Verloren' (Lost) status.
- Relaties (Relationships):** Lists relationships such as 'N.P. Jansen Is gehuwd met' (Married to) and 'P. Jansen Is ouder van' (Parent of).

At the bottom right, there is a snail illustration with a blue and orange shell, symbolizing speed or progress.

# Bankwaarde





***Stap voor stap werken we aan de Touch of Rabo***

***Key take aways:  
Journey prioriteit | Marketing transitie | Logica transitie***