

E-mail: Groei-motor van een B2B startup

new10

initiated by  ABN·AMRO

Agenda

1

Intro Daniel

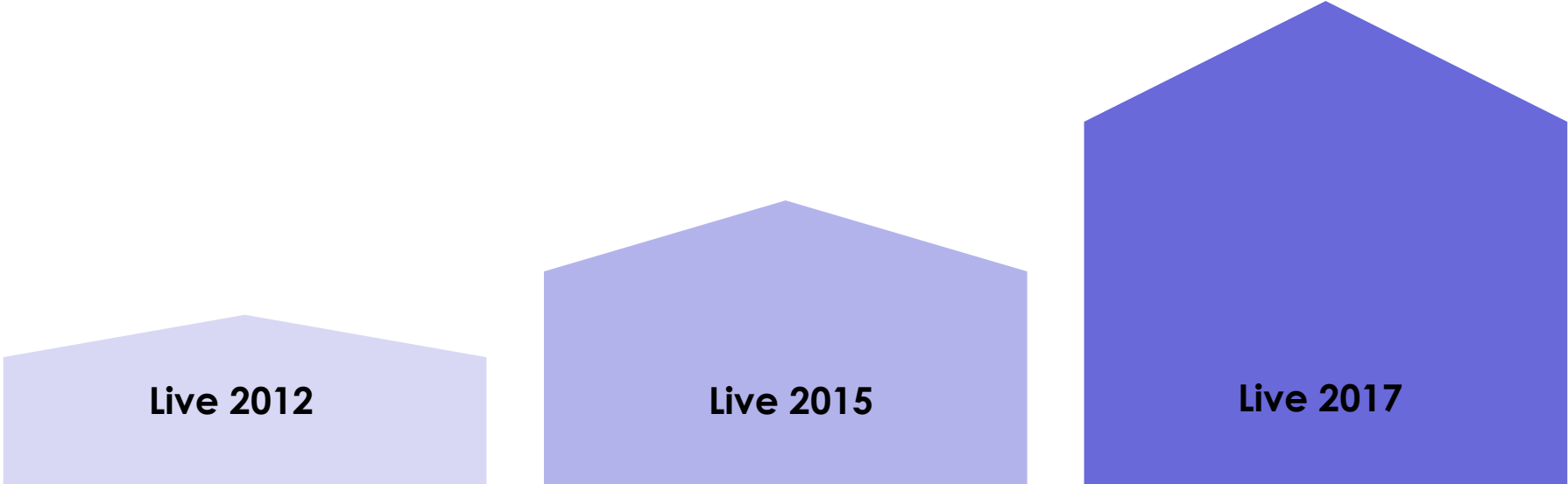
2

Over New10

3

Ontwikkelstappen e-mail bij New10

Intro Daniel



knab[®]

bijBouwe

new10

1

Intro Daniel

2

Over New10

3

Ontwikkelstappen e-mail bij New10

New10 in het kort

- Doelgroep: MKB 1-9 FTE
- Financieringen van 5K tot 1 miljoen
- Blijf bij je huidige bank



Snel

**Weten of je kunt lenen
binnen 15 minuten**

**Direct aanbod op
maat**



Simpel

100% digitaal

Slim gebruik van data

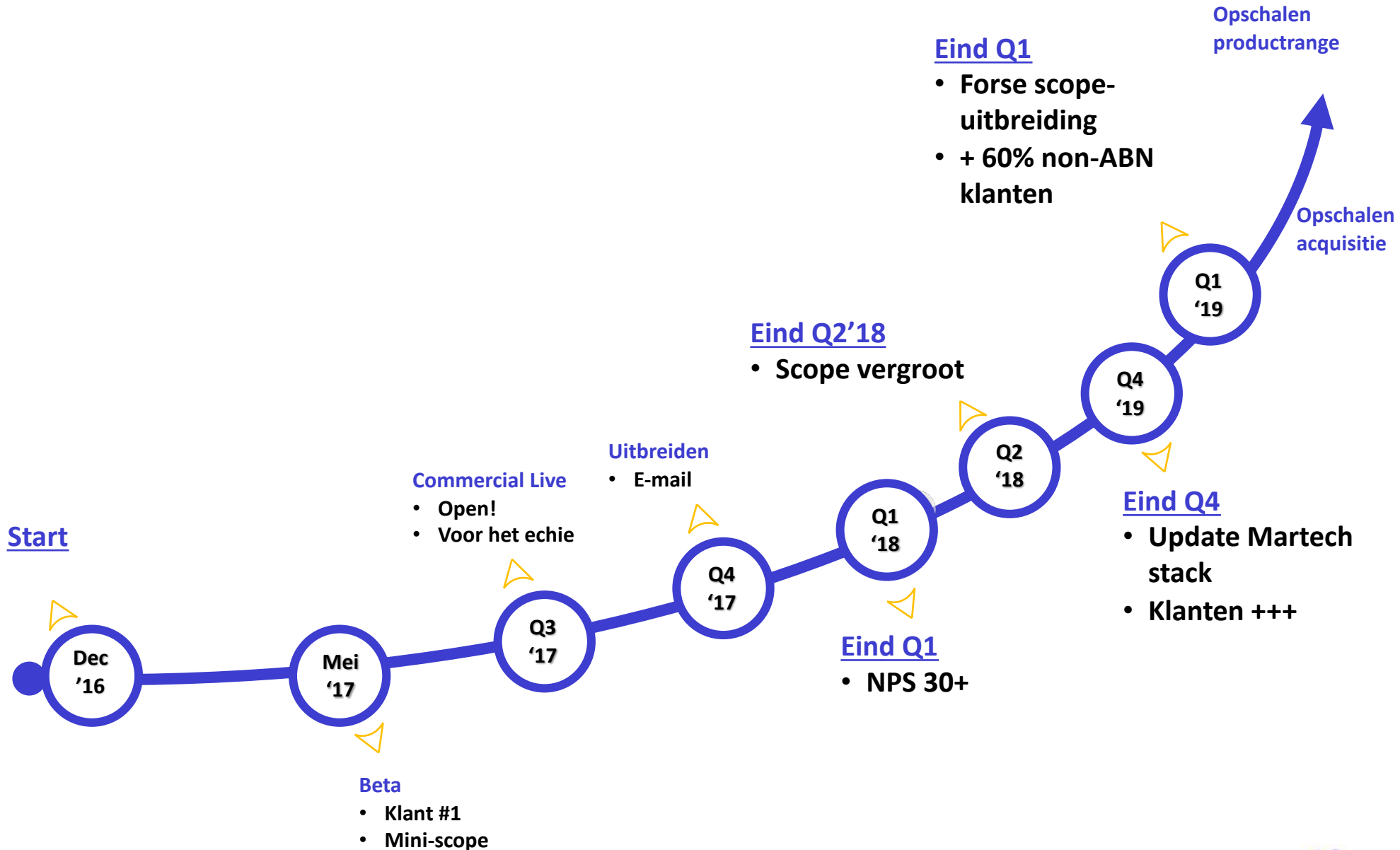


Duidelijk

**Instant beslissing,
heldere voorwaarden**

Geen black box

Tot nu –time-to-market 10 maanden, 1000+ klanten in Q2, NPS of 30+ and scaling



In het echt... highs & lows



1

Intro Daniel

2

Over New10

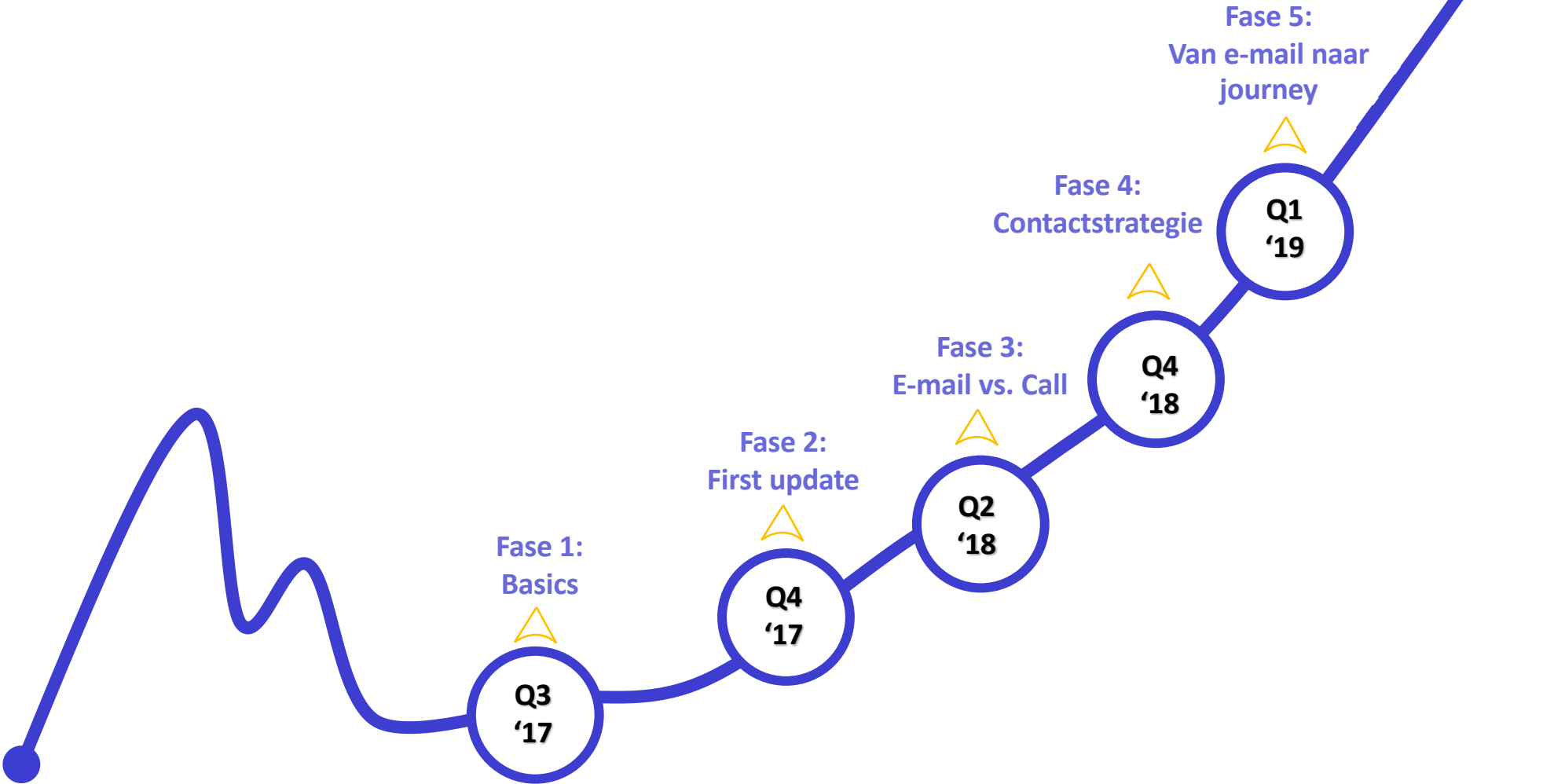
3

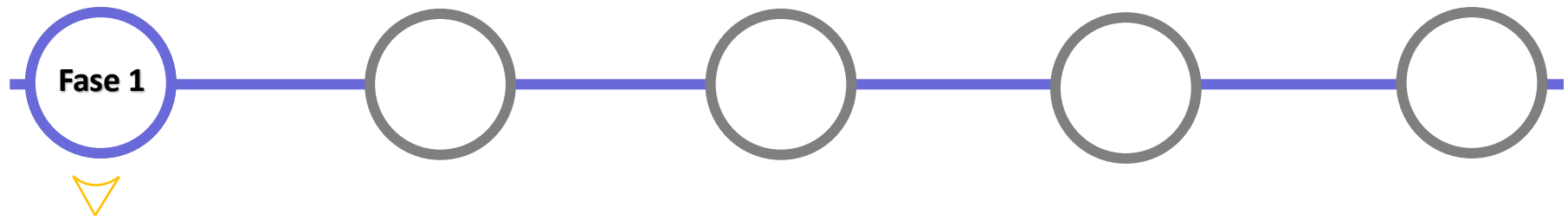
Ontwikkelstappen e-mail bij New10

Uitdagingen van e-mail voor New10 (context)



Ontwikkelstappen E-mail



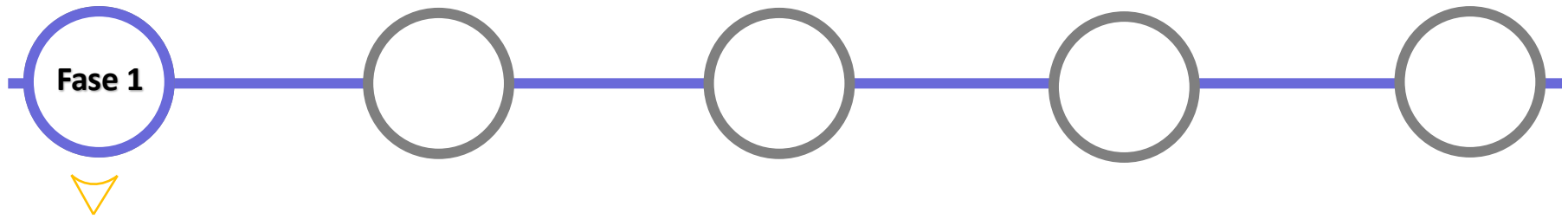


Go-live: MVP – alleen basis mails aanwezig

8 
Transactional e-mails

0 
Reminder e-mails

Overall resultaat te laag, veel calls nodig.
E-mail kanaal is ondergeschoven kindje geweest naar go-live.

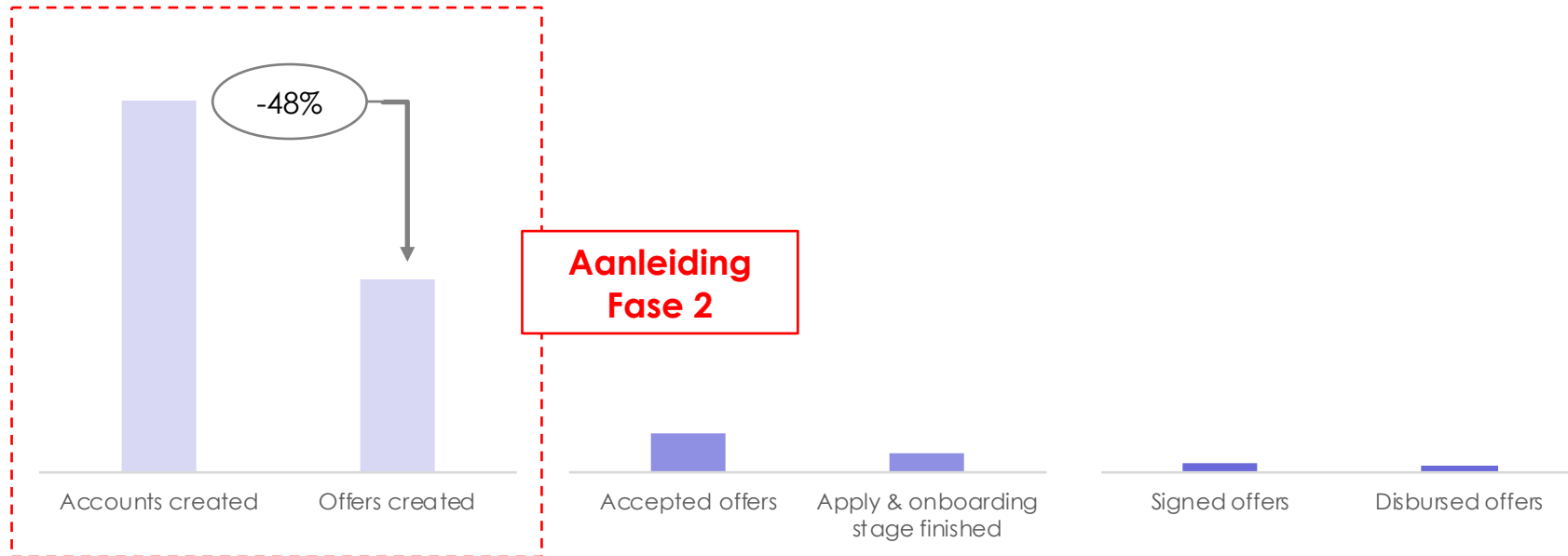


Go-live: MVP – resultaat: conversie erg laag

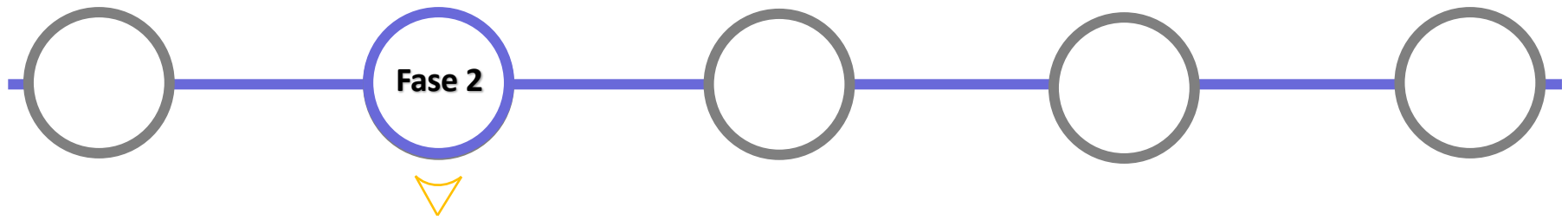
Eerste deel customer journey

Tweede deel customer journey

Derde deel customer journey



Eerste 15 minuten

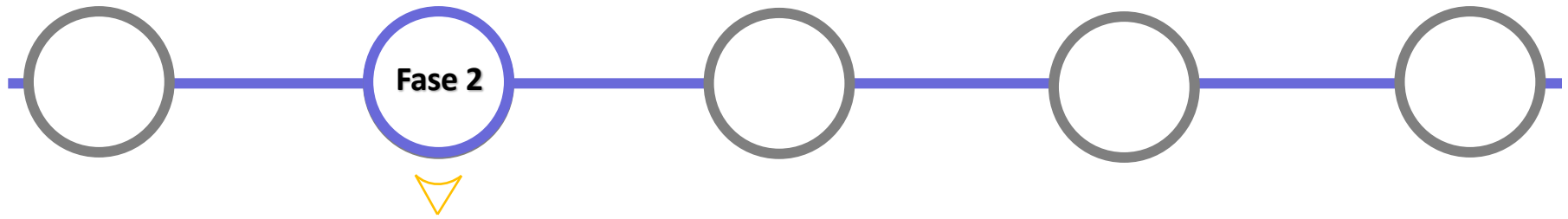


First update: kleine en minder kleine (!) aanpassingen nodig!


**Template-
aanpassingen**

**Van procesmails
naar denken in e-
mails in een journey**

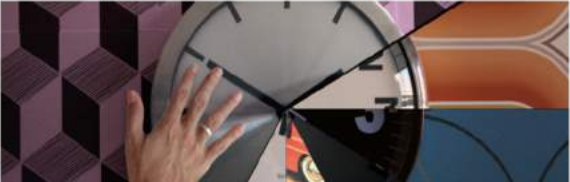
**Nieuw ESP – focus op
snelle implementatie**



First update: Template aanpassing ->



[Welcome_Email_Date]



Welkom [Lead_Name] bij New10,

Hartelijk welkom bij New10. We hebben een account voor je aangemaakt. Hiermee kun je een lening aanvragen en heb je toegang tot je persoonlijke dashboard. Daar zie je de status van je aanvraag en een overzicht van alle informatie die je hebt gedeeld.

Om in te loggen, vragen wij je om je wachtwoord en een unieke code. Deze code ontvang je iedere keer op het mobiele telefoonnummer dat je bij het aanmaken van dit account hebt opgegeven. Zo is je account goed beveiligd.


Ga naar New10.com en log in om verder te gaan met het instellen van je account.


Met vriendelijke groet,

Mitchell Baas
Klantenservice van New10


Vragen over deze mail?

NEW



 **0800 - 53 634 26**

Nog 10 min voor een aanbod om maat



Kennismaken
Bedrijfsgegevens
Jaarrekeningen
Af- en bijschrijvingen

Aangenaam Alida,

Voor het samenstellen van een aanbod op maat hebben we alleen nog financiële gegevens nodig over je bedrijf. We gebruiken deze gegevens om te bepalen of je het bedrag kunt lenen.


Verder met aanbod

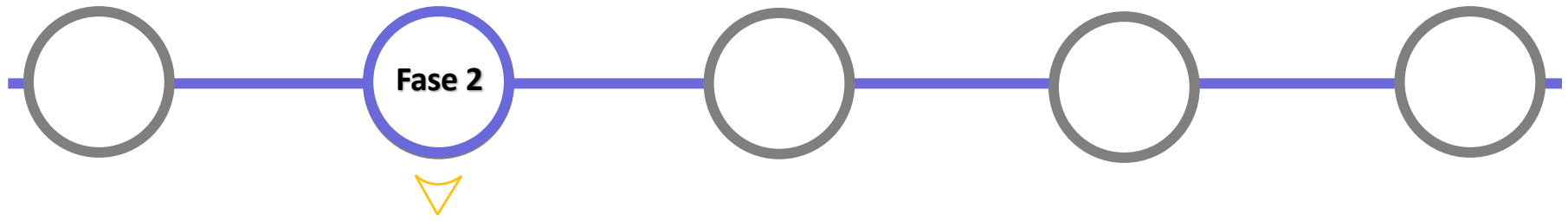
Nee, ik wil geen scherp aanbod

Afgelopen maand maakten 2545 mensen een berekening

Dit heb je nodig:

- ✓ Definitieve jaarrekeningen van 2015 en 2016
- ✓ Af- en bijschrijvingen zakelijke rekening van de afgelopen 15

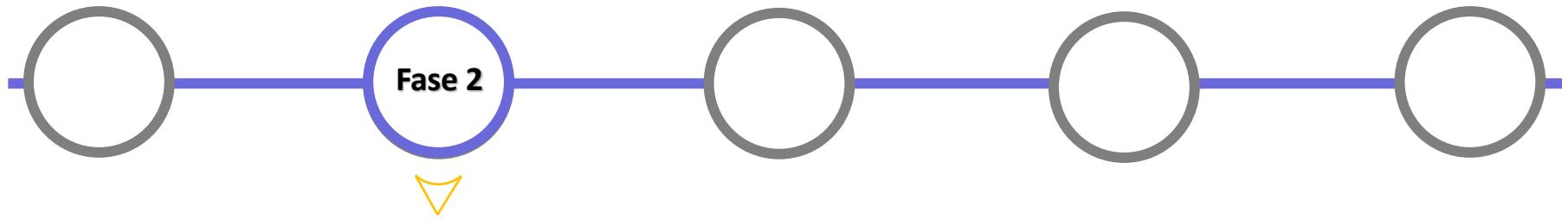




First update: Resultaat



.... Nieuw ESP succesvol geïntegreerd, maar qua capabilities blijkt het later niet future-proof -> Fase 3



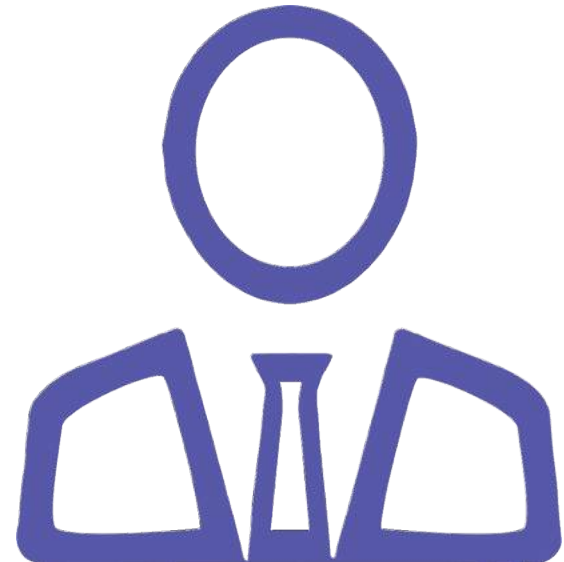
First update: Fail - logica versplinterd: Trigger in CRM, mail in ESP

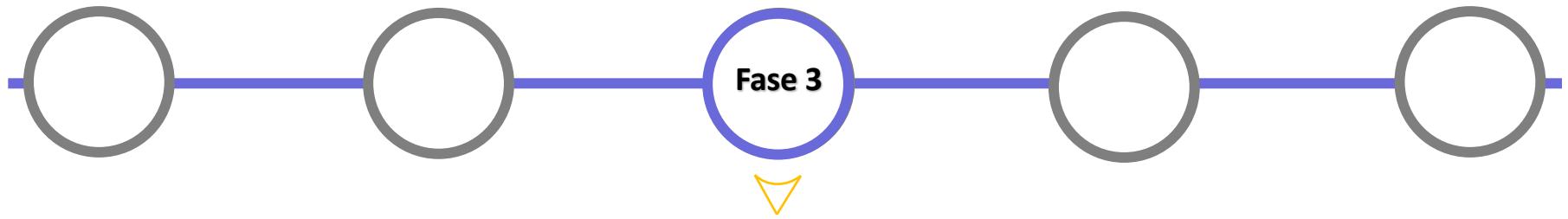
Oud ESP



???

Nieuwe ESP






Kanaalconflicten: Fails naar ondernemers




“Nee, ik heb al voor een andere partij gekozen”

+ 1
uur



initiated by ABN-AMRO



0800 - 53 634 26

Nog 10 min voor een aanbod om maat

✓
✓
3
4

Kennismaken
Bedrijfsgegevens
Jaarrekeningen
Af- en bijschrijvingen

Aangenaam Alida,

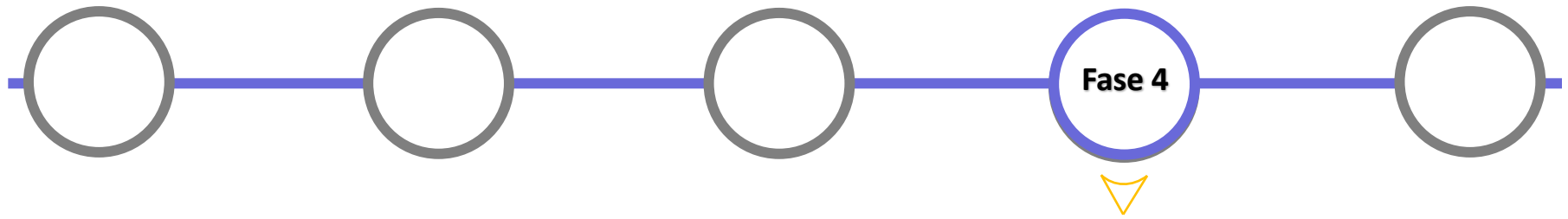
Voor het samenstellen van een aanbod op maat hebben we alleen nog financiële gegevens nodig over je bedrijf. We gebruiken deze gegevens om te bepalen of je het bedrag kunt lenen.

Verder met aanbod

Nee, ik wil geen scherp aanbod

E-mail niet in lijn met Customer service (Call)

-> Fase 4



Consistente klantdialoog - orkestratie

“New10 wil prospects, partners en klanten een logische, relevante, uniforme ervaring bieden over alle touchpoints heen en tijdens de hele klantlevenscyclus”

Strategie:

**Customer contact
strategy**

Tooling:

**Definiëren nieuwe
tooling keuzes**

Fase 4

Klantcontactstrategie

oriëntatie

aanvraag

onboarding

actieve klant

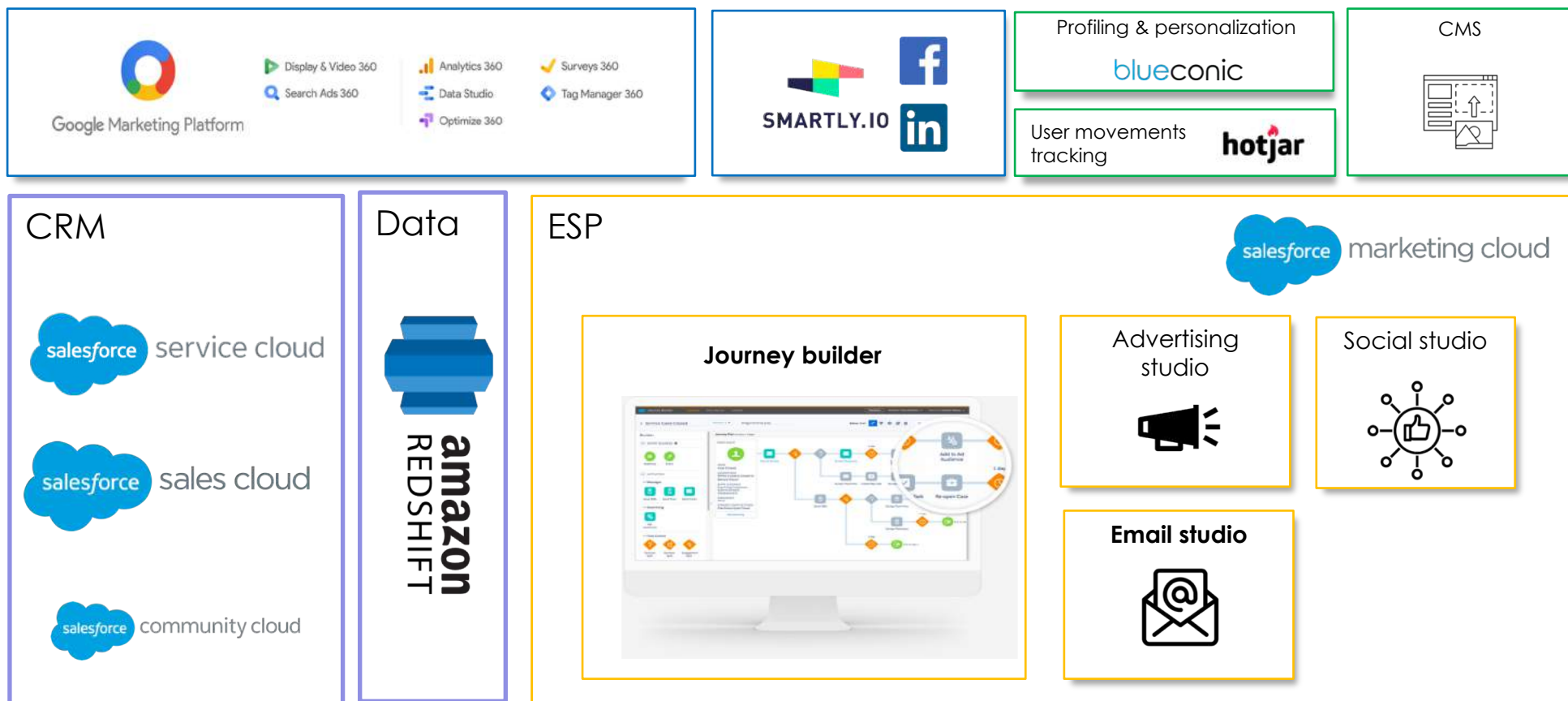
opzeggen

ex-klant

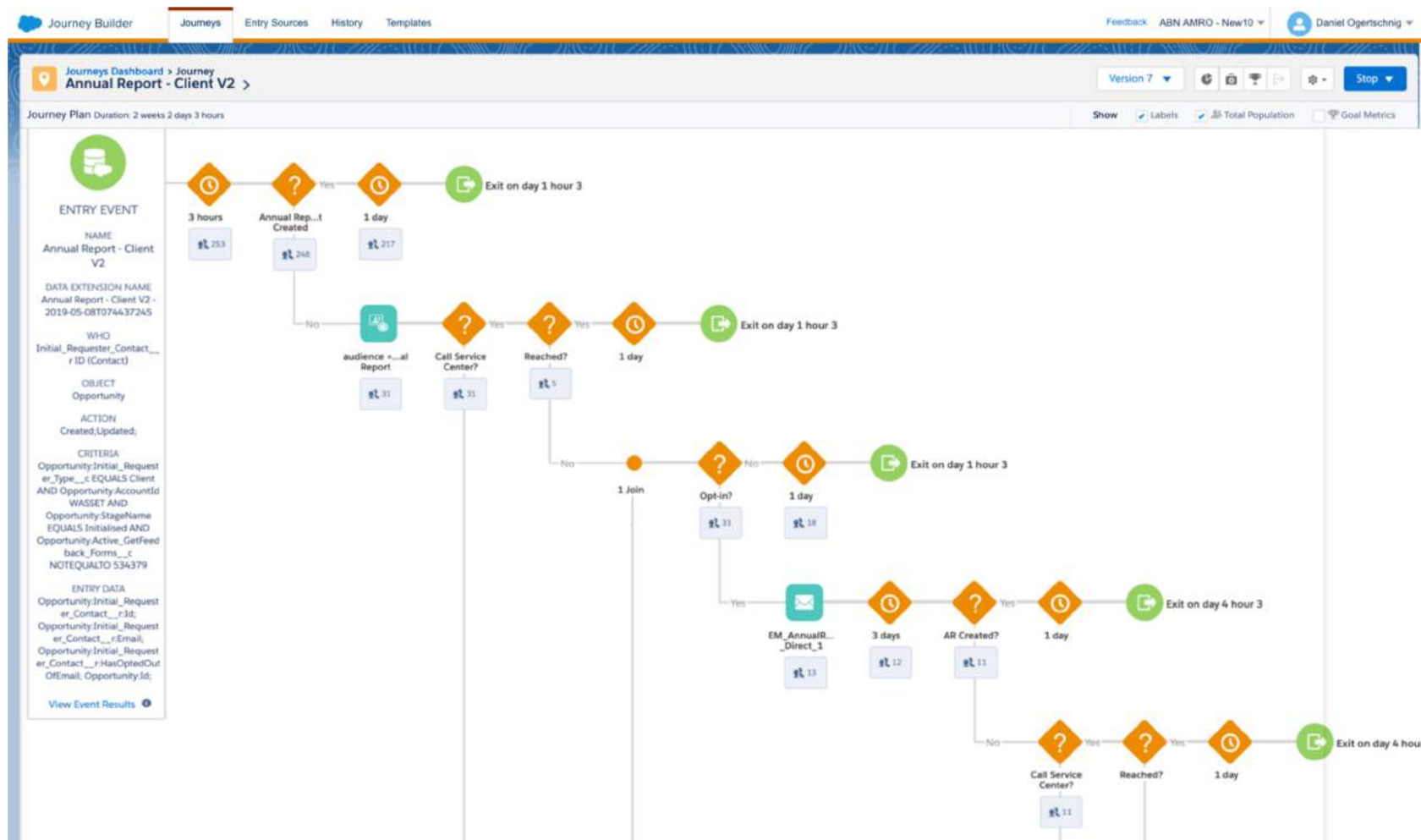


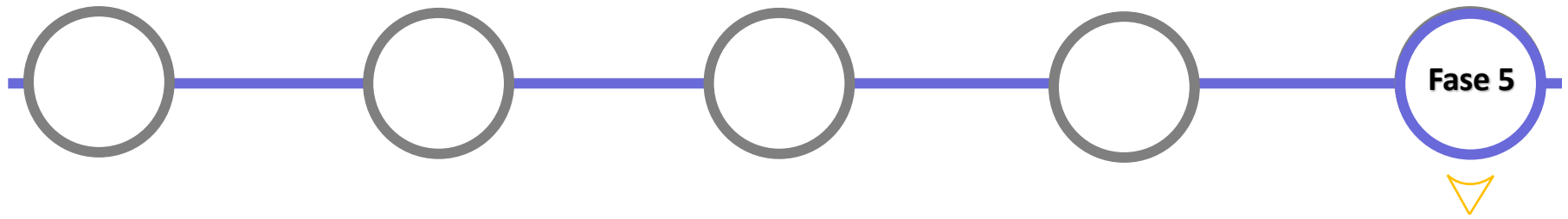
Fase 4

Nieuwe tooling-keuzes




Implementatie nieuwe ESP: enabler om contact strategie uit te voeren!






Implementatie nieuwe ESP

50+ 

E-mails

16 

Journeys (x 2 channels)

4 

Maanden

Key learnings



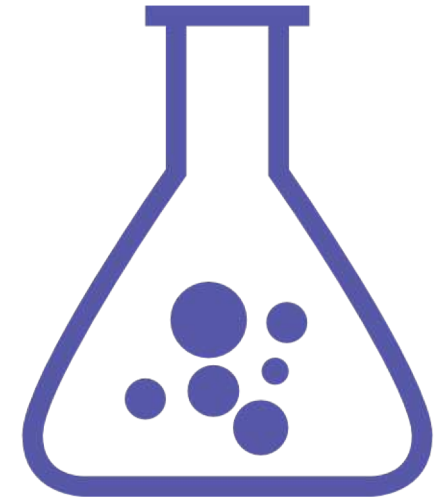
Next steps!



Aansluiten website



Journey leidend maken
in sturing (omnichannel)



Experimenteren