

ENGAGEMENT FACTORY,
MODERN MARKETING,
OUR PASSION!



"How 5 campaigns (might) seem simple, but (might) have great impact!"

Digital Content Marketing Congress 2017#DCMC2017 | October 2017



Hey, I'm Stefaan

I'm a Senior Marketing Automation Consultant
at Engagement Factory

- Passionate about **marketing technology** & **behavioural sciences**.
- I love the art of **content marketing**.
- I adore the business side of good **conversions**.
- 10+ years' experience in Data Driven Marketing and **proven track** record of using best in class marketing automation, lifecycle marketing and lead management.



Modern Marketing is my passion"



“

Marketers are behavioural coaches.”

Stefaan Vuylsteke



15 min Speed Run

Tips to move your customer

- From technology to customer behaviour
- Run 01: ONVZ
- Run 02: Athlon
- Run 03: Ricoh
- Run 04: CZ
- Run 05: Philips



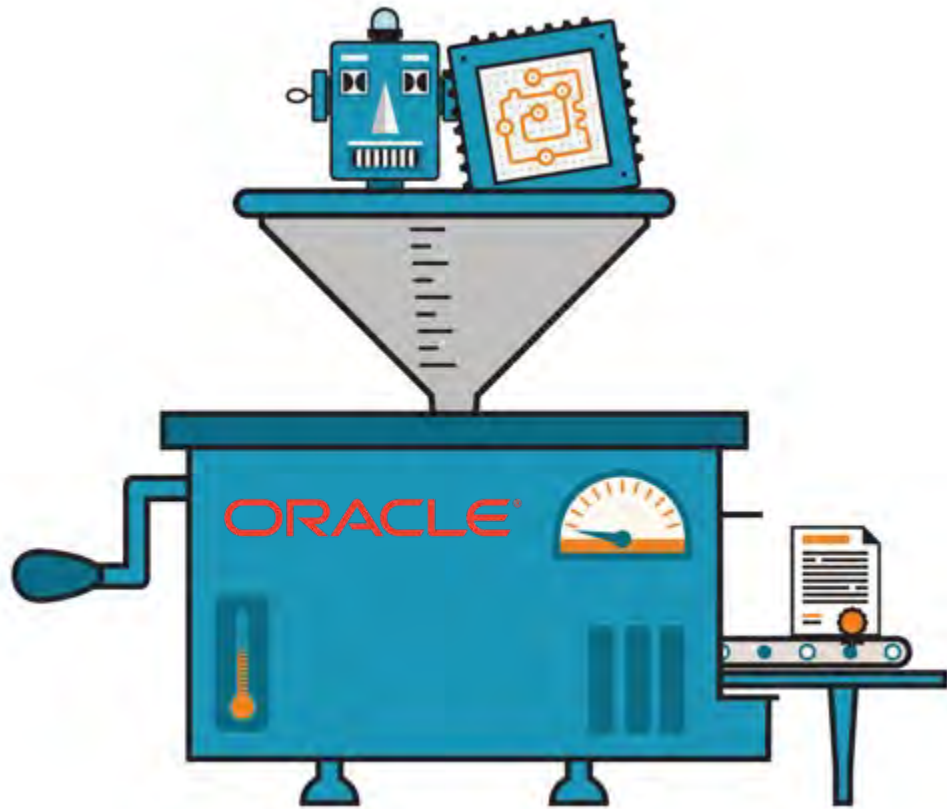
“

By 2017, the CMO will spend more on IT than the CIO.”

Gartner January 2012

What **does** Engagement Factory **do**?

We make marketing & sales **technology** work for you!



3 major reasons why you like to work with us:

Passion: our consultants come have been in your shoes, as marketing executives and digital managers. They know how to run these programs, **they eat, sleep and breath Marketing Technology.**

Expertise: We have the largest corporate brands trusting us. With our approach to Modern Marketing we created a **very pragmatic and step by step approach to transform organizations and deliver highly converting campaigns**

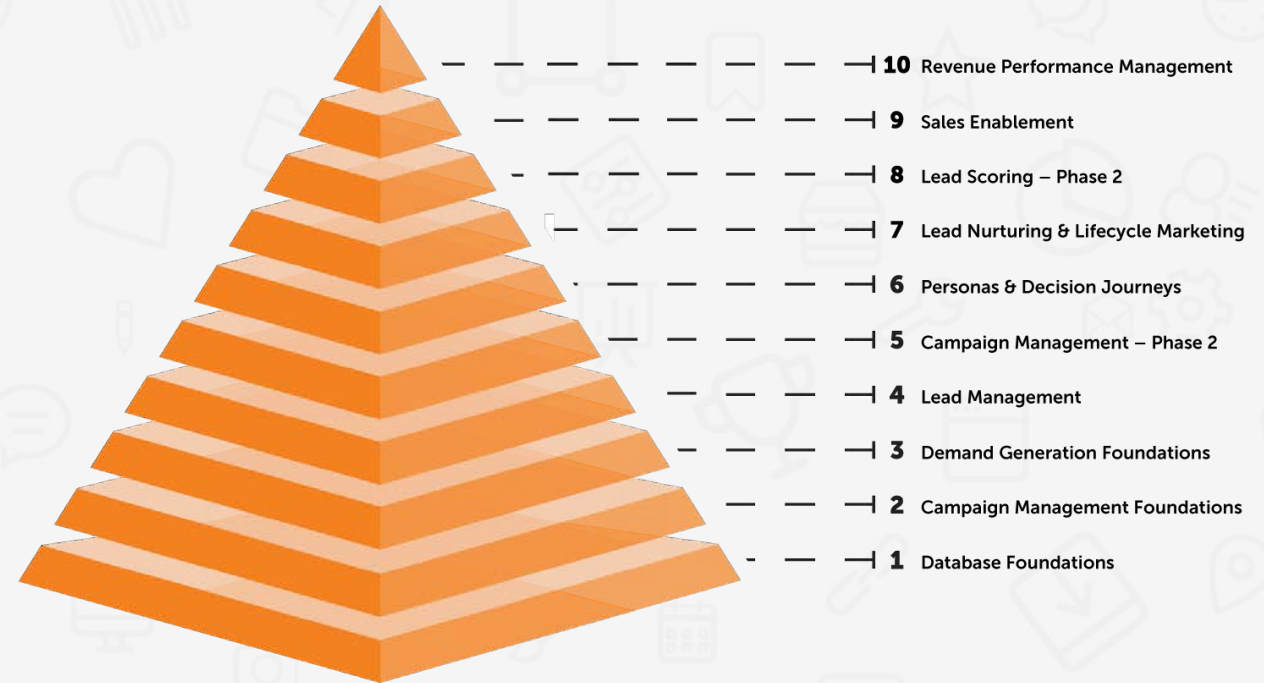
Completeness: We provide a full suite of both services and products. A one-stop-shop to help you **ensure your success.**

We guide and coach you. **Step by step**

The **Marketing Automation Maturity Model**, developed by Engagement Factory is designed to guide organizations on how to:

- adopt marketing automation
- change their processes
- use data, personas and content
- align marketing & sales

The model consists of multiple levels, corresponding to the various stages of implementation.



Download the
Modern Marketing Coach App



Demand Manufacturing **Wheel**





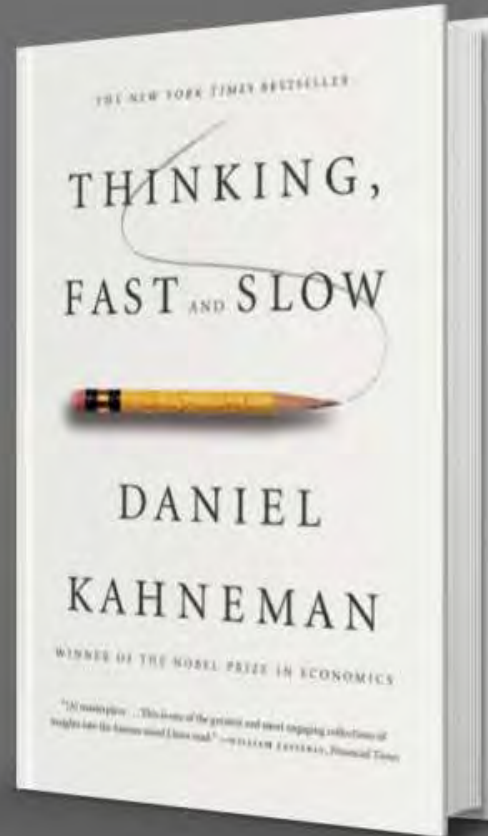
“

Only marketers who are customer-obsessed and adapt to consumers' changing behaviours in real time will succeed.”

Forrester Research, Inc. “The New Messaging Mandate” – 08/08/12

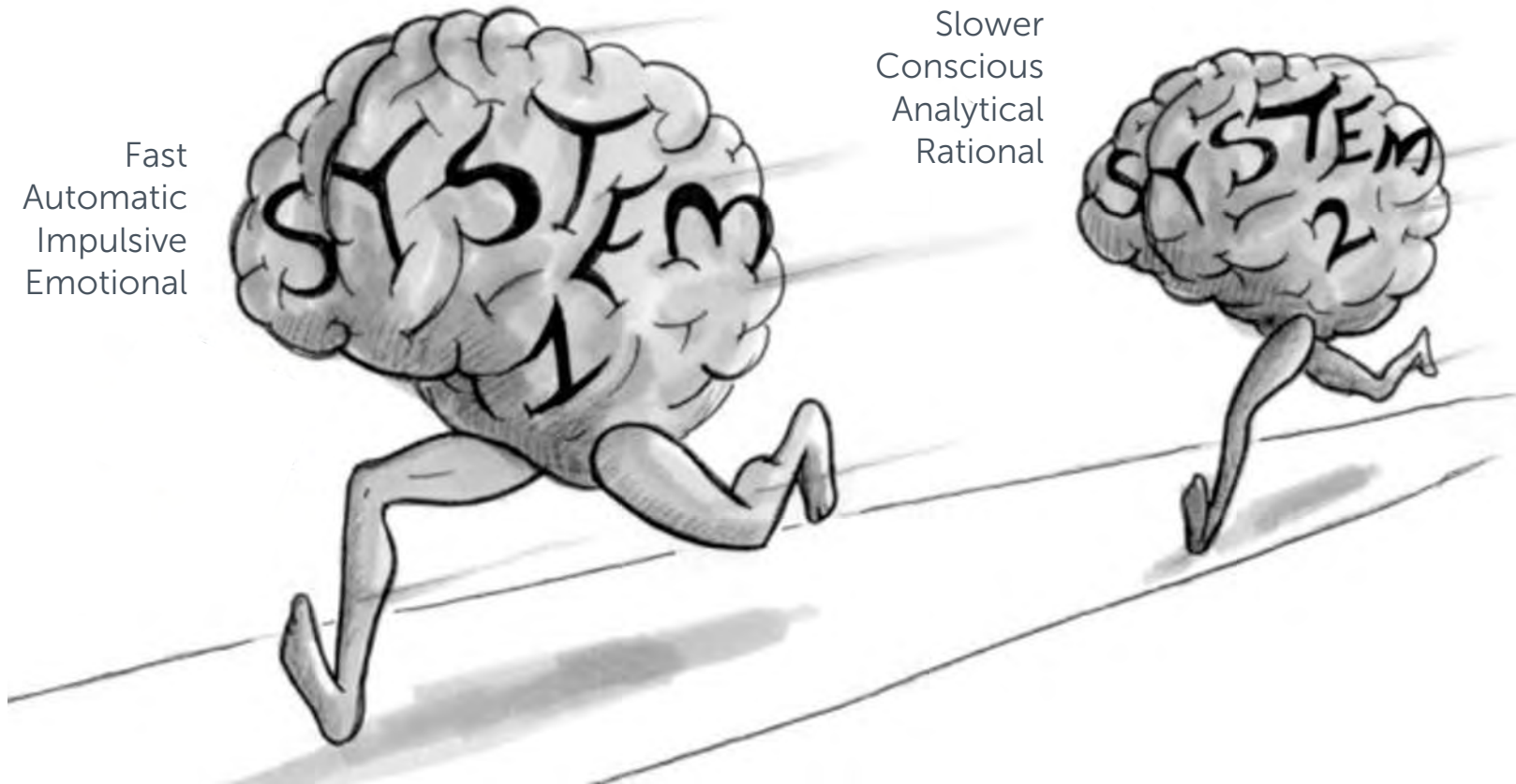
To change your customers' **behaviour**

You need to understand his/her behaviour



To change your customers' **behaviour**

You need to understand how his/her brain runs





8 tips! How to persuade your customer to change behaviour?

1. Be clear from the start
2. Don't assume I have time now
3. Meaningful & digestible chunks of information
4. Surprise me at the end
5. Help me to remember
6. Let me do the thinking
7. Give me the power to perform
8. Get that first click



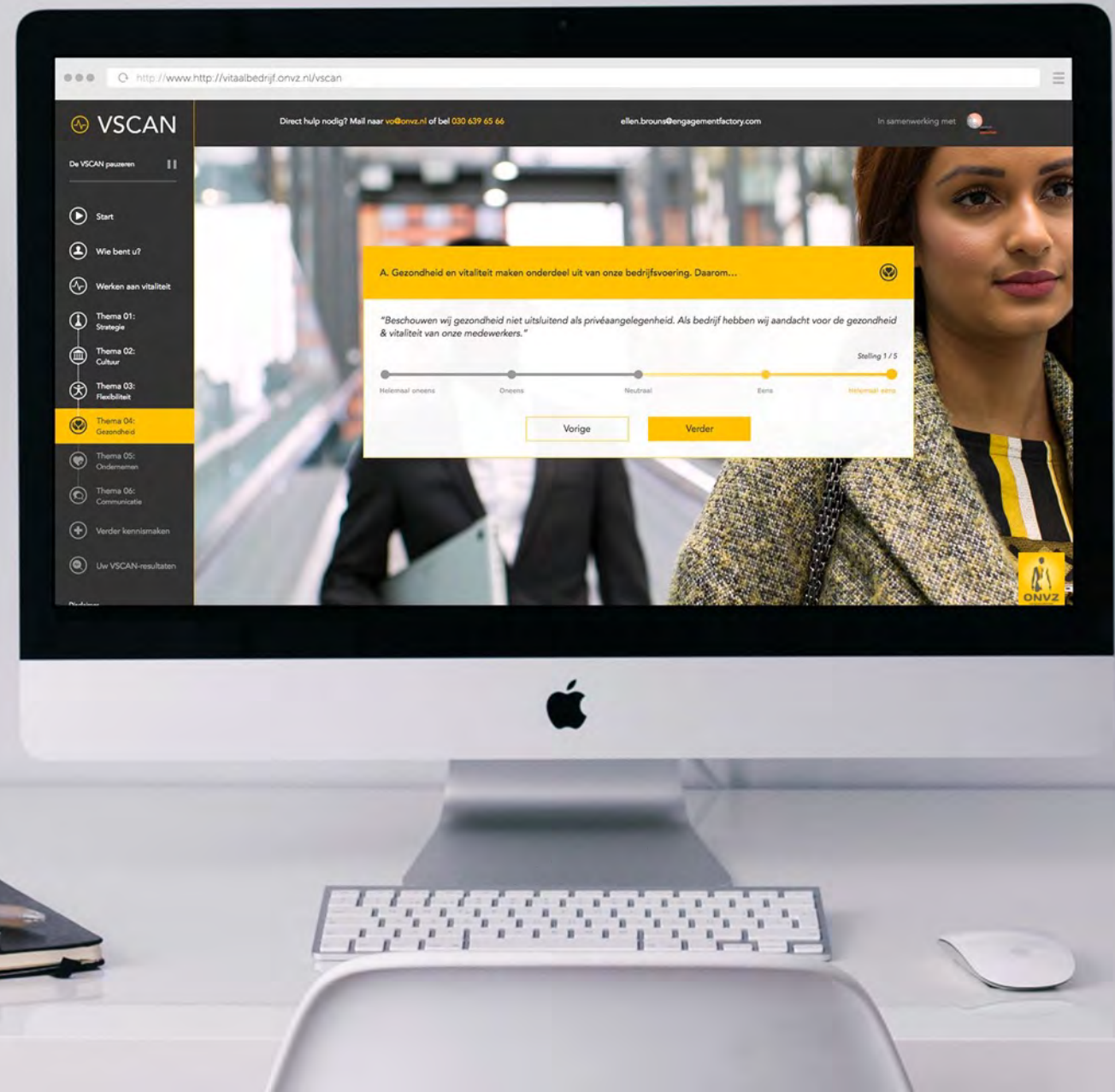
Run 01 ONVZ

Questionnaire Campaign

ONVZ B2B Vitality Scan 1/2

Companies that care about (the health of) their employees will not only have to spend less on insurance and other health related expenses but also improve employee satisfaction and make for a better and more attractive workplace.

The Vitality scan is an **online questionnaire** containing a set of questions divided into 6 themes designed to **provide companies with an analysis of their health situation** while also giving ONVZ **valuable insights on their customers**.



ONVZ B2B

Vitality Scan 2/2

Objectives:

- **INSIGHT** - Give companies insight into where they stand with regards to the 'vitality' status of their company
- **EDUCATIONAL** – Educate companies on how they can move up the 'health' ladder
- **GENERATE DATA** - Allows ONVZ to gather precious data on their prospects/customers in a non intrusive way
- **NURTURE/EDUCATE** – Allows ONVZ to send personalized and relevant content based in the insights gathered





 **Tip :** Be clear from the start

Ambiguity aversion"

We prefer highly probable options over more uncertain ones. Be specific in your offer and interaction. Provide 'feed-forward' information ('what's next') and use fixed discounts instead of a chance to win. Try to find the ambiguities in your competitors offer, and emphasize your certainty there.

What is 'logical' to us, might not be logical for someone else.

Ambiguity aversion 1/1

Start screen with intro which explains the use of the tool and how it will help the company.

VSCAN

Direct hulp nodig? Mail naar vo@onvz.nl of bel 030 639 65 66

ellen.brouns@engagementfactory.com

In samenwerking met

De VSCAN pauzeren ||

Start

- Wie bent u?
- Werken aan vitaliteit
- Thema 01: Strategie
- Thema 02: Cultuur
- Thema 03: Flexibiliteit
- Thema 04: Gezondheid
- Thema 05: Ondernemen
- Thema 06: Communicatie
- Verder kennismaken
- Uw VSCAN-resultaten

Start

Is uw bedrijf Het Vitaalste Bedrijf van Nederland 2017?

Bedrijven die investeren in de gezondheid en duurzame inzetbaarheid van medewerkers ervaren niet alleen minder verzuim, maar ook meer werkplezier, tevreden klanten en betere dienstverlening. Hoe duurzaam gaat u met uw medewerkers om? De vitaliteitsscan (VSCAN) geeft u inzicht in de vitaliteit van uw organisatie en in mogelijke verbeterpunten.

Zo werkt de VSCAN

De scan bestaat uit zes onderdelen, steeds met enkele vragen of stellingen. Geef per onderdeel aan in welke mate het onderwerp van toepassing is op uw bedrijf. Het invullen van de VSCAN kost u ongeveer 10 minuten. Uw deelname aan 'Het Vitaalste Bedrijf van Nederland' is pas definitief als u de VSCAN volledig heeft ingevuld.

De basis om vervolgstappen te nemen

Aan het einde van de VSCAN krijgt u inzicht in de resultaten van uw bedrijf. Dit kan de basis vormen om vervolgstappen te nemen en uw organisatie vitaler te maken. Wij inspireren en helpen u daarbij graag.

Start nu de VSCAN

Disclaimer

1

Start

2

Gather Data

3

Themes/
Questions

4

Results

5

Nurture



Tip : Don't assume I have time now

Law of distraction"

Our rational system 2 can only deal with one decision at a time, and there's nothing more important for system 2 than attention. Therefore we can only think rational, when we can pay continuous attention. So when you prefer to deal with your customers' consciousness, you have to make sure there are no possible distracters. You might even have to postpone a decision, when you're sure that there are too many distractions for system 2...

Our rational thinking can't deal with distraction.

Law of distraction 1/1

Pause functionality

The screenshot shows the VSCAN application interface. At the top, there's a header with the VSCAN logo, contact information (Direct hulp nodig? Mail naar vo@onvz.nl of bel 030 639 65 66), and a user email (larissa.vandeven@engagementfactory.c...). Below the header, a yellow modal is open with the title "De VSCAN pauzeren" and a pause icon. The modal contains the text "Een reminder ontvangen?" and "De VSCAN liever op een later moment afmaken?" followed by "Wij sturen u graag een e-mail met een link naar het punt waar u bent gebleven." and a "Stuur email" button. The background shows a dashboard titled "Uw resultaat" with a 57% progress indicator. Below this, there's a section "Bedankt Larissa - test!" and a "Contact" button. Further down, there's a section "Hoe nu verder?" with a list of themes and their progress: Thema 01: Strategie (66%), Thema 02: Cultuur (61%), Thema 03: Flexibiliteit (61%), Thema 04: Gezondheid (50%), Thema 05: Gezond ondernemen, and Thema 06: Communicatie. On the right side of the dashboard, there are two articles: "De wearable Activity Tracker van 'Its My life'" and "'Zitten is het nieuwe roken'".

VSCAN

Direct hulp nodig? Mail naar vo@onvz.nl of bel 030 639 65 66

larissa.vandeven@engagementfactory.c...

In samenwerking met

De VSCAN pauzeren

Een reminder ontvangen?

De VSCAN liever op een later moment afmaken?

Wij sturen u graag een e-mail met een link naar het punt waar u bent gebleven.

Stuur email

Uw resultaat

57%

Bedankt Larissa - test!

Uw organisatie vitaliteit serieus neemt, zijn we u graag van dienst. Wij helpen en helpen u daar graag bij.

Naam: gelast met ons op of kijk eens op onze website. Wij staan graag voor u klaar.

Binnen uw organisatie is zeker aandacht voor vitaliteit en duurzame inzetbaarheid. U heeft al verschillende gezonde stappen gezet, maar zou deze nog meer systematisch vorm kunnen geven in beleid.

Contact

Hoe nu verder?

Wij gaan aan de slag met alle inzendingen en nemen spoedig contact met u op over uw score.

De twee provinciale winnaars nemen het tegen elkaar op voor de titel 'Het Vitaalse Bedrijf van Nederland 2017'. De winnaar wordt bekend gemaakt op 23 november, tijdens de Week van de Ondernemer in Amsterdam.

Thema 01: Strategie	Thema 02: Cultuur
66%	61%
Thema 03: Flexibiliteit	Thema 04: Gezondheid
61%	50%
Thema 05: Gezond ondernemen	Thema 06: Communicatie

De wearable Activity Tracker van 'Its My life'

Wist u al dat de provinciale winnaars van het vitaalse bedrijf een **activity tracker** winnen en een programma voor 15 medewerkers?

De Activity Tracker motiveert u actief en gezond te leven. Op ieder moment inzicht in uw gezondheid en activiteit, zo bereikt u sneller uw doel en leeft u bewust!

Nogmaals bedankt voor uw deelname!

Naar Vitaalse Bedrijf

'Zitten is het nieuwe roken'

'Bewegen is wetenschappelijk bewezen: essentieel voor je hersenen', stelt Erik Scherder.

De professor in de klinische neuropsychologie geeft praktische tips voor een vitale werkvloer. Professor Scherder zit dit jaar ook in de jury van het Vitaalse Bedrijf van Nederland.

Download whitepaper

ONVZ

1

Start

2

Gather Data

3

Themes/
Questions

4

Results

5

Nurture



Tip : Meaningful & digestible chunks of information

Chunking"

When we group information or experiences into meaningful groups (semantic or perceptual), we remember them better. It is believed that this effect occurs due to the creation of higher order cognitive representations of the information, which makes them easier to recall than as individual pieces of information.

Information grouped into familiar, manageable units is more easily understood and recalled.

Chunking 1/1

Questions are divided into 6 themes discussing different health topics

The screenshot displays the VSCAN application interface. At the top, there is a header with the VSCAN logo, contact information (Direct hulp nodig? Mail naar vo@onvz.nl of bel 030 639 65 66), and a partnership note (In samenwerking met engagementfactory.com). Below the header, a navigation menu on the left lists various themes: Start, Wie bent u?, Werken aan vitaliteit, Thema 01: Strategie, Thema 02: Cultuur (highlighted), Thema 03: Flexibiliteit, and Thema 04: Gezondheid. The main content area shows a questionnaire titled 'Thema 02: Cultuur' with the subtitle 'De mening van uw medewerkers.' The text asks about employee satisfaction and company image. A quote from Erik Scherder, Professor of clinical neuropsychology, is displayed on the right. Navigation buttons 'Vorige' and 'Verder' are at the bottom of the questionnaire section. The background of the interface features a blurred image of two people in a professional setting.

VSCAN

Direct hulp nodig? Mail naar vo@onvz.nl of bel 030 639 65 66

ellen.brouns@engagementfactory.com

In samenwerking met

De VSCAN pauzeren

Start

Wie bent u?

Werken aan vitaliteit

Thema 01: Strategie

Thema 02: Cultuur

Thema 03: Flexibiliteit

Thema 04: Gezondheid

Thema 02: Cultuur

De mening van uw medewerkers.

Hebben uw medewerkers het naar hun zin bij uw bedrijf? En hoe staat uw bedrijf als werkgever bekend? Als u hier een goed beeld van heeft, kunt u heel gericht werken aan mogelijke verbeteringen.

Op de volgende pagina leggen we u graag twee vragen met enkele stellingen voor rondom dit thema.

Vorige

Verder

"Niet alleen fysiek, maar ook geestelijk kan de boog niet doorlopend gespannen zijn. Dus bied werknemers de ruimte om af en toe dat hoofd even leeg te maken."

Erik Scherder - Professor klinische neuropsychologie

Uw VSCAN-resultaten

Disclaimer

ONVZ

1

Start

2

Gather Data

3

Themes/
Questions

4

Results

5

Nurture



 **Tip :** Surprise me at the end

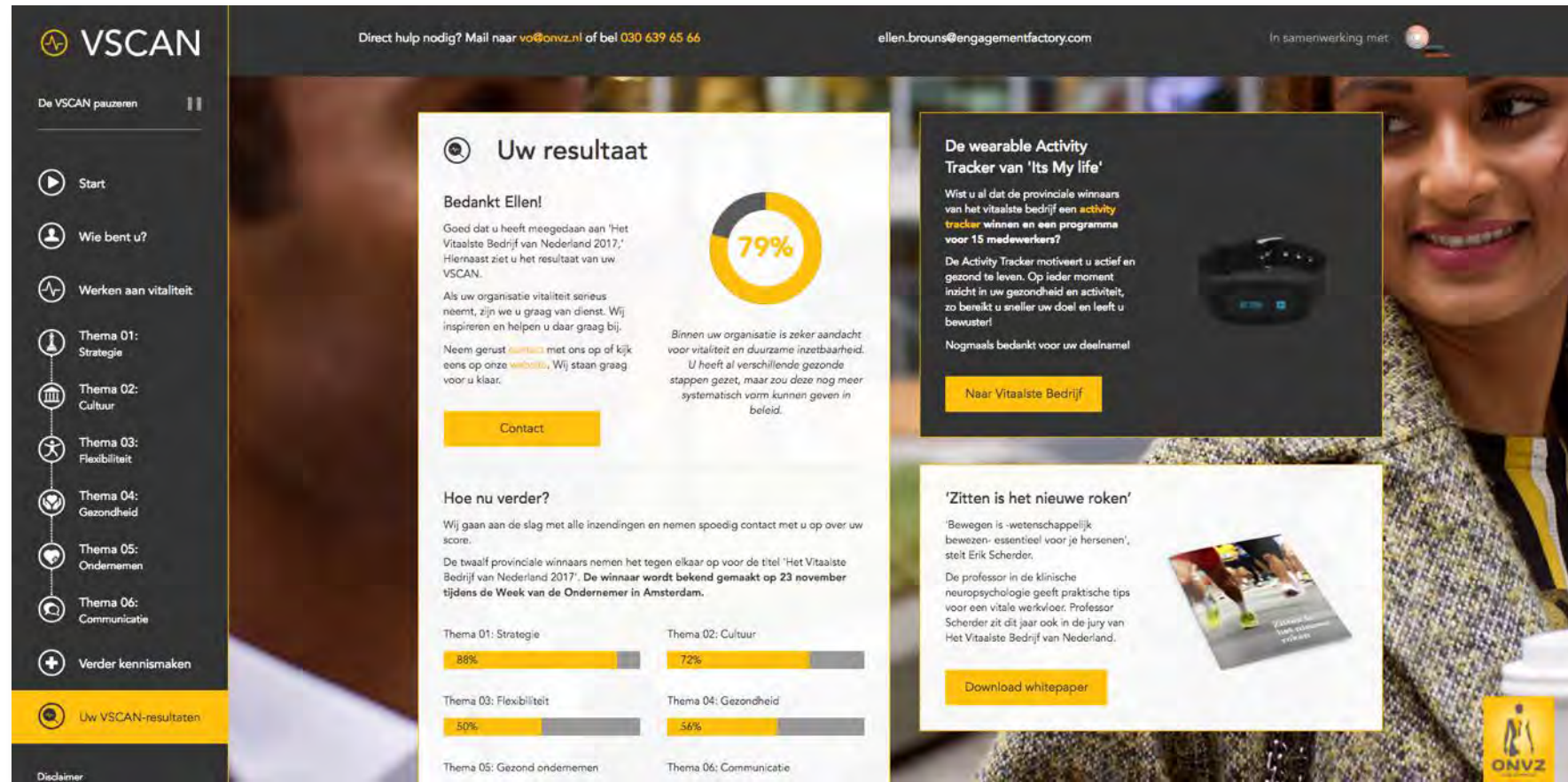
Peak end rule"

The peak-end rule is our tendency, when judging an experience, to judge the experience almost entirely on how it was at its peak and how it ended (pleasant or unpleasant). Other information, while not lost, is not used in the qualitative memory of the event (extension neglect and duration neglect).

The ending and the highest peak determine how we remember an experience.

Peak end rule 1/2

- After the questionnaire the participant gets a detailed analysis (overall score and score per theme)
- They have the option to download more valuable content
- And even a chance to win a great prize



1

Start

2

Gather
Data

3

Themes/
Questions

4

Results

5

Nurture

Peak end rule 2/2

In parallel to seeing the results on the screen the participant also receives an email with the results.

Through the email they can:

- See the results of the survey
- Contact ONVZ for advice on how to take the next steps to improve health at the workplace
- Go to the website for more information and inspiring content

The screenshot shows an email from ONVZ Vitaliteitsscan. At the top, there is a logo for ONVZ and the text 'ONVZ Vitaliteitsscan Hoe vitaal is uw bedrijf?'. Below this is a photo of a smiling woman. The main content of the email is titled 'De resultaten zijn bekend!' and is addressed to 'Beste Ellen Brouns'. It states that the results of the VSCAN survey are ready. A box highlights the 'Uw score' as 57%. Below this, there is a section titled 'Resultaat details' which shows a table of results for various categories. At the bottom, there is a photo of two people working together, a 'Contact' button, and a signature from Jurgen Vlasveld, Corporate Healthmanager at ONVZ Zorgverzekeraar. The footer includes the ONVZ logo and social media links for Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube, and Google+. A small note at the very bottom says 'Geen e-mails van ONVZ meer ontvangen? Afmelden'.

Categorie	Score
Strategie	66%
Cultuur	61%
Flexibiliteit	63%
Gezondheid	50%
Ondernemen	50%
Communicatie	55%

1

Start

2

Gather Data

3

Themes/
Questions

4

Results

5

Nurture

Results at a glance!



Great user experience for the people who filled in the questionnaire.

Marketing helping Sales to get more insights and qualified leads.

0%

Manual work for the ONVZ Corporate Health Manager.

100%

Self-service questionnaire without any live guidance of a consultant.



Run 02 Athlon

Customer Service Campaign



Plan an appointment to change your **tyres**

1/2

This was the old email.

- E-mail was an electronic version of the paper mailing
- A lot of calls to Athlon Driver Desk (Customer Service)
- Too many email versions

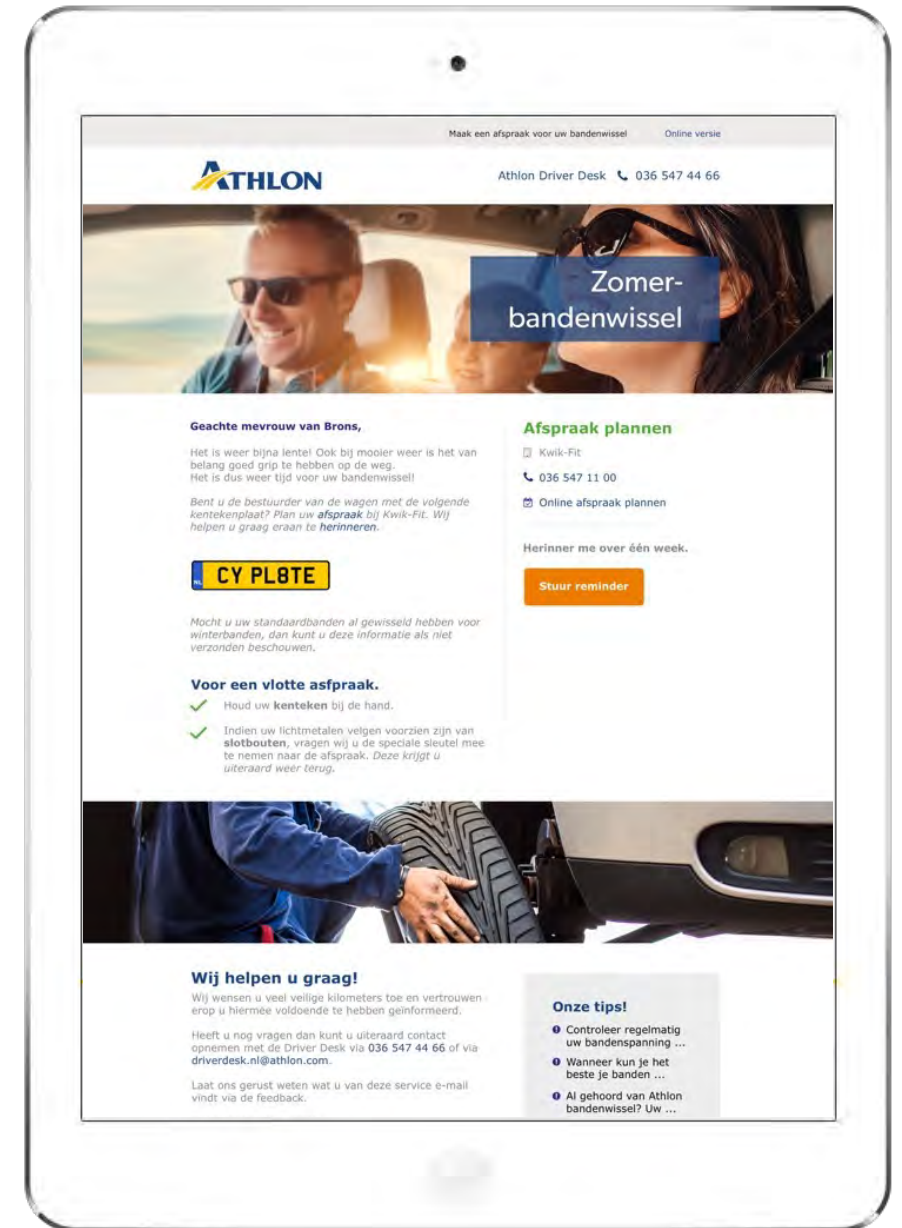


Plan an appointment to change your **tyres**

2/2

We fully improved the email and added new functionalities.

- Visuals that emerge the right emotions
- Chunking into relevant pieces
- Make it scan able
- Show less on mobile
- The-mail itself is a service





 **Tip :** Help me to remember

Recognition over recollection"

We find it easier to recognize things we've experienced before than to retrieve our experience from memory. So if you'd like your customer to remember something, an extremely effective strategy is to show them an aspect of the experience they've had.

It's easier to recognize things we've previously experienced than it is to recall them from memory.

Recognition over recollection 1/1

Personalization on licence plate number.

- In the subject title
- Copy preview
- Body copy

Maak een afspraak voor uw bandenwissel Online versie

ATHLON Athlon Driver Desk ☎ 036 547 44 66

Zomerbandenwissel

Geachte mevrouw van Brons,

Het is weer bijna lente! Ook bij moeler weer is het van belang goed grip te hebben op de weg. Het is dus weer tijd voor uw bandenwissel!

Bent u de bestuurder van de wagen met de volgende kentekenplaat? Plan uw afspraak bij Kwik-Fit. Wij helpen u graag eraan te herinneren.

NL CY PL8TE

Mocht u uw standaardbanden al gewisseld hebben voor winterbanden, dan kunt u deze informatie als niet verzonden beschouwen.

Voor een vlotte afspraak.

- ✓ Houd uw kenteken bij de hand.
- ✓ Indien uw lichtmetalen velgen voorzien zijn van slotbouten, vragen wij u de speciale sleutel mee te nemen naar de afspraak. Deze krijgt u uiteraard weer terug.

Afspraak plannen

- ☑ Kwik-Fit
- ☎ 036 547 11 00
- ☑ Online afspraak plannen

Herinner me over één week.

[Stuur reminder](#)

Wij helpen u graag!

Wij wensen u veel veilige kilometers toe en vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Heeft u nog vragen dan kunt u uiteraard contact opnemen met de Driver Desk via 036 547 44 66 of via driverdesk.nl@athlon.com.

Laat ons gerust weten wat u van deze service e-mail vindt via de feedback.

Met vriendelijke groeten

Onze tips!

- ❶ Controleer regelmatig uw bandenspanning ...
- ❷ Wanneer kun je het beste je banden ...
- ❸ Al gehoord van Athlon bandenwissel? Uw ...



 **Tip :** Let me do the thinking

Self-generation effect"

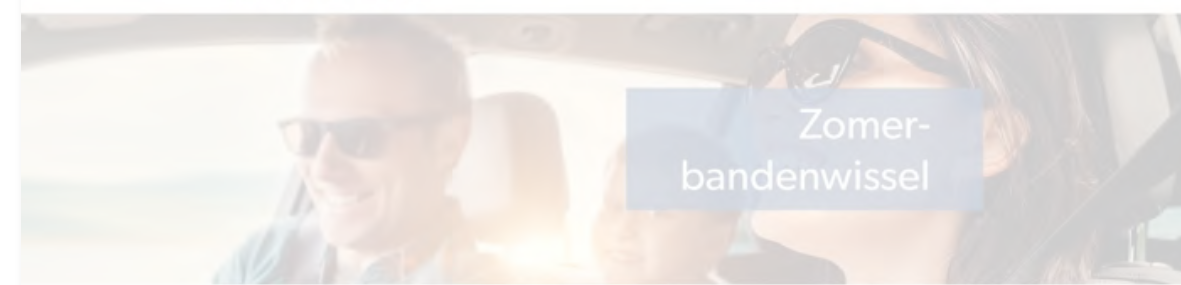
We remember information better if it is generated by our own mind more so than when we read or hear it from someone else. So if you want your customer to remember something, a highly effective strategy is to have him generate the information himself.

If we think of it ourselves, we find it easy to remember.

Self-generation effect 1/1

Personal reminder

- Customers could send themselves a reminder email within a week
- Helping them with their busy schedule
- Giving them the control



Geachte mevrouw van Brons,

Het is weer bijna lente! Ook bij mooier weer is het van belang goed grip te hebben op de weg. Het is dus weer tijd voor uw bandenwissel!

Bent u de bestuurder van de wagen met de volgende kentekenplaat? Plan uw afspraak bij Kwik-Fit. Wij helpen u graag eraan te herinneren.

CY PL8TE

Mocht u uw standaardbanden al gewisseld hebben voor winterbanden, dan kunt u deze informatie als niet verzonden beschouwen.

Voor een vlotte afspraak.

- ✓ Houd uw kenteken bij de hand.
- ✓ Indien uw lichtmetalen velgen voorzien zijn van **slotbouten**, vragen wij u de speciale sleutel mee te nemen naar de afspraak. Deze krijgt u uiteraard weer terug.

Afspraak plannen

- ☐ Kwik-Fit
- 036 547 11 00
- Online afspraak plannen

Herinner me over één week.

Stuur reminder



Wij helpen u graag!

Wij wensen u veel veilige kilometers toe en vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Heeft u nog vragen dan kunt u uiteraard contact opnemen met de Driver Desk via 036 547 44 66 of via driverdesk.nl@athlon.com.

Laat ons gerust weten wat u van deze service e-mail vindt via de feedback.

Met vriendelijke groeten,

Emiel van Onzenoort
Directeur Business Support

Onze tips!

- 1 Controleer regelmatig uw bandenspanning ...
- 2 Wanneer kun je het beste je banden ...
- 3 Al gehoord van Athlon bandenwissel? Uw ...

[Lees meer](#)



Tip : Give me the power to perform

Self-efficacy"

Our personalized belief in our own competence, affects our behavior. The more able we think we are to succeed (a high level of perceived competence or 'self efficacy'), the greater is our (intrinsic) motivation to act.

If we take one step, we'll keep on walking.

Self-efficacy 1/1

Give your customer valuable tips.

- Limit to max 3
- The extended info is on the web
- Linking IP with email

Het is weer bijna lentet! Ook bij moeder weer is het van belang goed grip te hebben op de weg. Het is dus weer tijd voor uw bandenwissel!

Bent u de bestuurder van de wagen met de volgende kentekenplaat? Plan uw afspraak bij Kwik-Fit. Wij helpen u graag eraan te herinneren.

CY PL8TE

Mocht u uw standaardbanden al gewisseld hebben voor winterbanden, dan kunt u deze informatie als niet verzonden beschouwen.

Voor een vlotte afspraak.

- ✓ Houd uw kenteken bij de hand.
- ✓ Indien uw lichtmetalen velgen voorzien zijn van slotbouten, vragen wij u de speciale sleutel mee te nemen naar de afspraak. Deze krijgt u uiteraard weer terug.


Wij helpen u graag!

Wij wensen u veel veilige kilometers toe en vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Heeft u nog vragen dan kunt u uiteraard contact opnemen met de Driver Desk via 036 547 44 66 of via driverdesk.nl@athlon.com.

Laat ons gerust weten wat u van deze service e-mail vindt via de feedback.

Met vriendelijke groeten,



 Emiel van Onzenoort
Directeur Business Support

Onze tips!

- 1 Controleer regelmatig uw bandenspanning ...
- 2 Wanneer kun je het beste je banden ...
- 3 Al gehoord van Athlon bandenwissel? Uw ...




[Lees meer](#)

Bent u voldoende geholpen?

ATHLON

Getting you there

Disclaimer Privacy   



Tip : Get that first click

Commitment & Consistency"

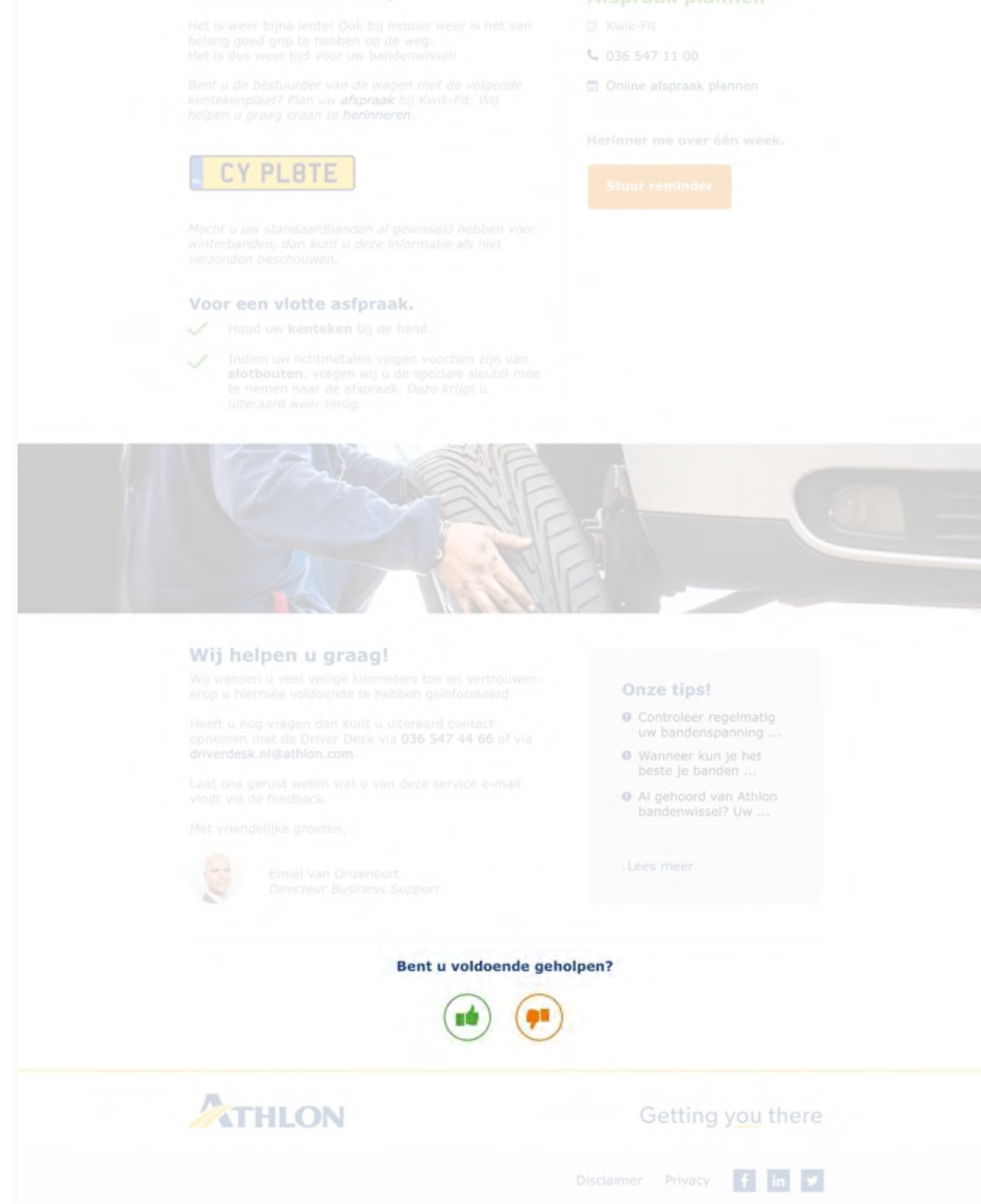
When we made a choice or displayed behavior – even a very minor ones - we will continue to act coherent to that previous behavior. This has a big influence on our following behavior. We love consistency (or maybe better: dislike inconsistency) and it is really hard for us to be not consistent with our previous behavior.

If we take one step, we'll keep on walking.

Commitment & Consistency ^{1/2}

Allowing your customers to give feedback on your service.

- Low threshold click
- Associative priming
- Give them a voice



Het is weer bijna lentel! Ook bij moeler weer is het van belang goed grip te hebben op de weg. Het is dus weer tijd voor uw bandenwissel!

Bent u de bestuurder van de wagen met de volgende kentekenplaat? Plan uw afspraak bij Kwik-Fit. Wij helpen u graag eraan te herinneren.

Kwik-Fit
036 547 11 00
Online afspraak plannen

Herinner me over één week.

Stuur reminder

CY PL8TE

Mocht u uw standaardbanden al gewisseld hebben voor winterbanden, dan kunt u deze informatie als niet verzonden beschouwen.

Voor een vlotte afspraak.

- ✓ Houd uw kenteken bij de hand.
- ✓ Indien uw lichtmetalen velgen voorzien zijn van slotbouten, vragen wij u de speciale sleutel mee te nemen naar de afspraak. Deze krijgt u uiteraard weer terug.


Wij helpen u graag!

Wij wensen u veel veilige kilometers toe en vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Heeft u nog vragen dan kunt u uiteraard contact opnemen met de Driver Desk via 036 547 44 66 of via driverdesk.nl@athlon.com.

Laat ons gerust weten wat u van deze service e-mail vindt via de feedback.

Met vriendelijke groeten,



 Emiel van Onzenoort
Directeur Business Support

Onze tips!

- 1 Controleer regelmatig uw bandenspanning ...
- 2 Wanneer kun je het beste je banden ...
- 3 Al gehoord van Athlon bandenwissel? Uw ...

[Lees meer](#)

Bent u voldoende geholpen?

ATHLON

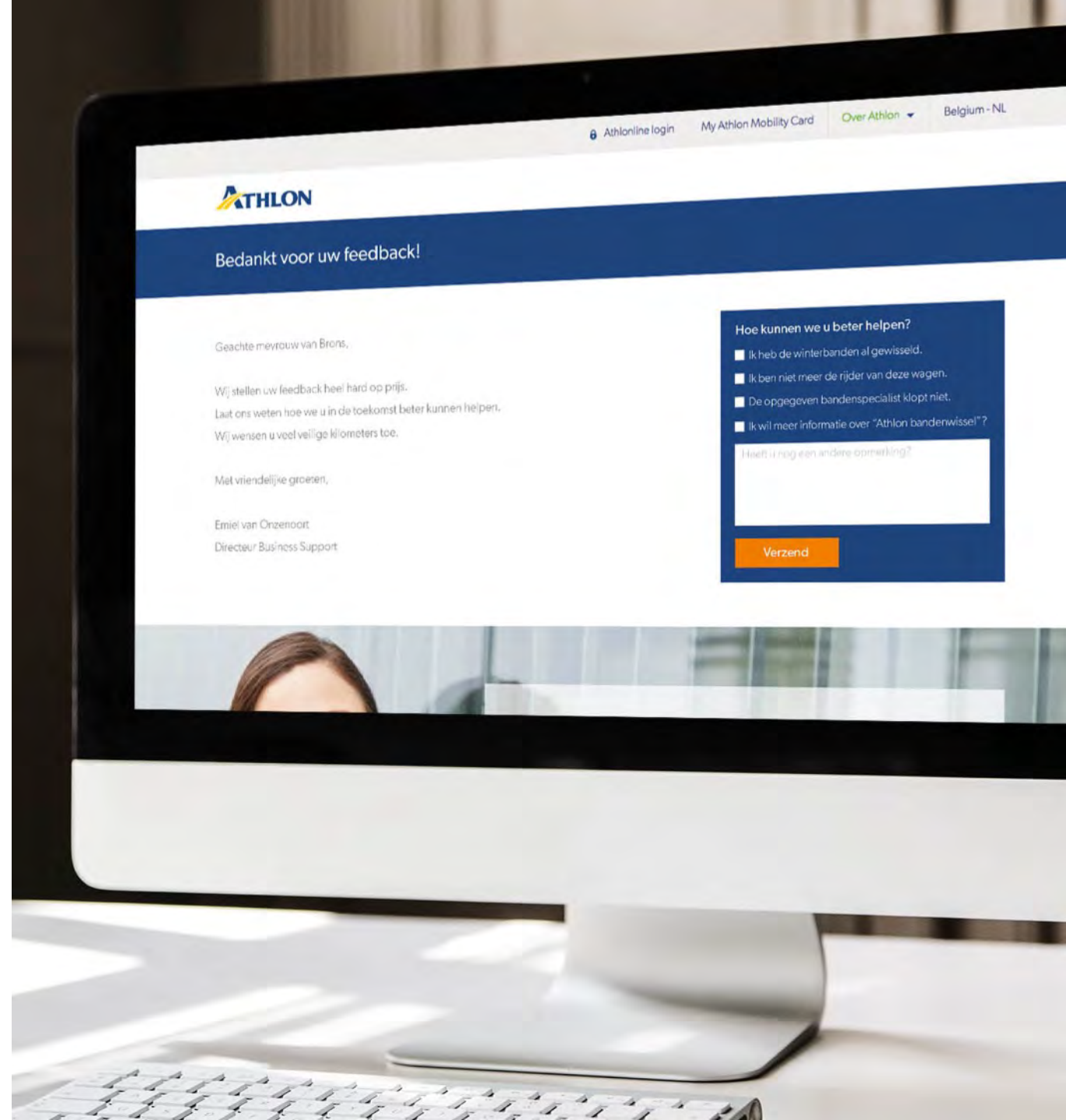
Getting you there

[Disclaimer](#) [Privacy](#) [f](#) [in](#) [tw](#)

Commitment & Consistency ^{2/2}

Allowing your customers to give feedback on your service.

- Low threshold click
- Associative priming
- Give them a voice



Results at a glance!

61%

Unique Open Rate of the email
Lease Driver.

88%

Of all feedback received online
through the thumbs was UP
(positive).

More

A lot more appointments were
planned.

Athlon Driver Desk had much
more time as there were hardly
any complaints nor questions.



Sorry, your brain system 02 time is up, but





Run 03
Ricoh
Whitepaper
Campaign

Run 04
CZ

E-Newsletter
Campaign

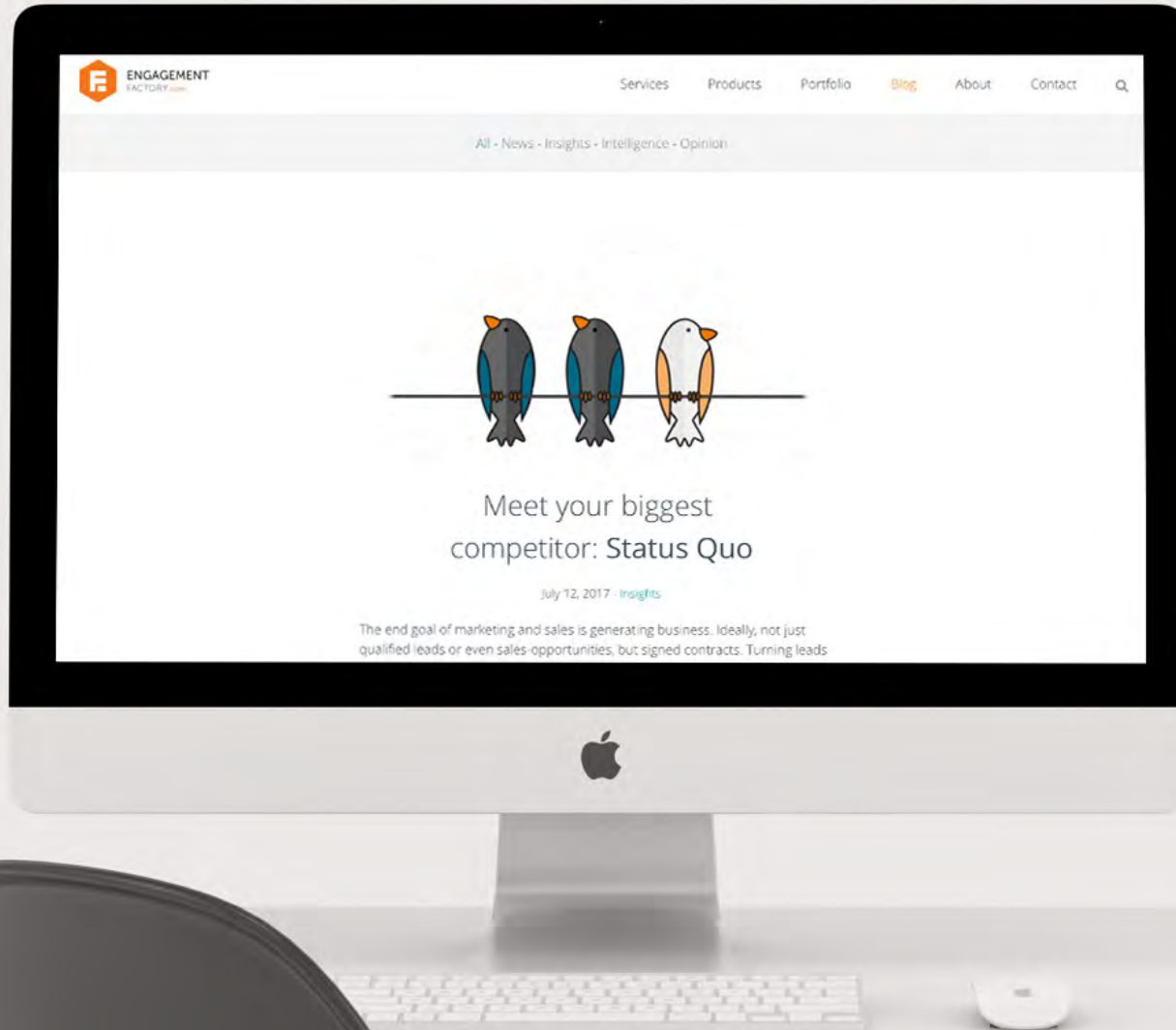




Run 05 Philips Welcome Campaign



PHILIPS



For detailed information on the last 3 runs, please contact us:

- Run 03: Ricoh
- Run 04: CZ
- Run 05: Philips



Stay tuned

Stefaan Vuylsteke

+31 615367135

stefaan.vuylsteke

@engagementfactory.com

Engagement Factory

Begijnenhof 27a

5611 EK, Eindhoven

+31 40 28 700 29

www.engagementfactory.com

Facebook:

/engagementfactory

LinkedIn:

/company/engagement-factory

Twitter:

/weareEF

Engagement Factory, your coach

By following our Modern Marketing approach!





www.engagementfactory.com