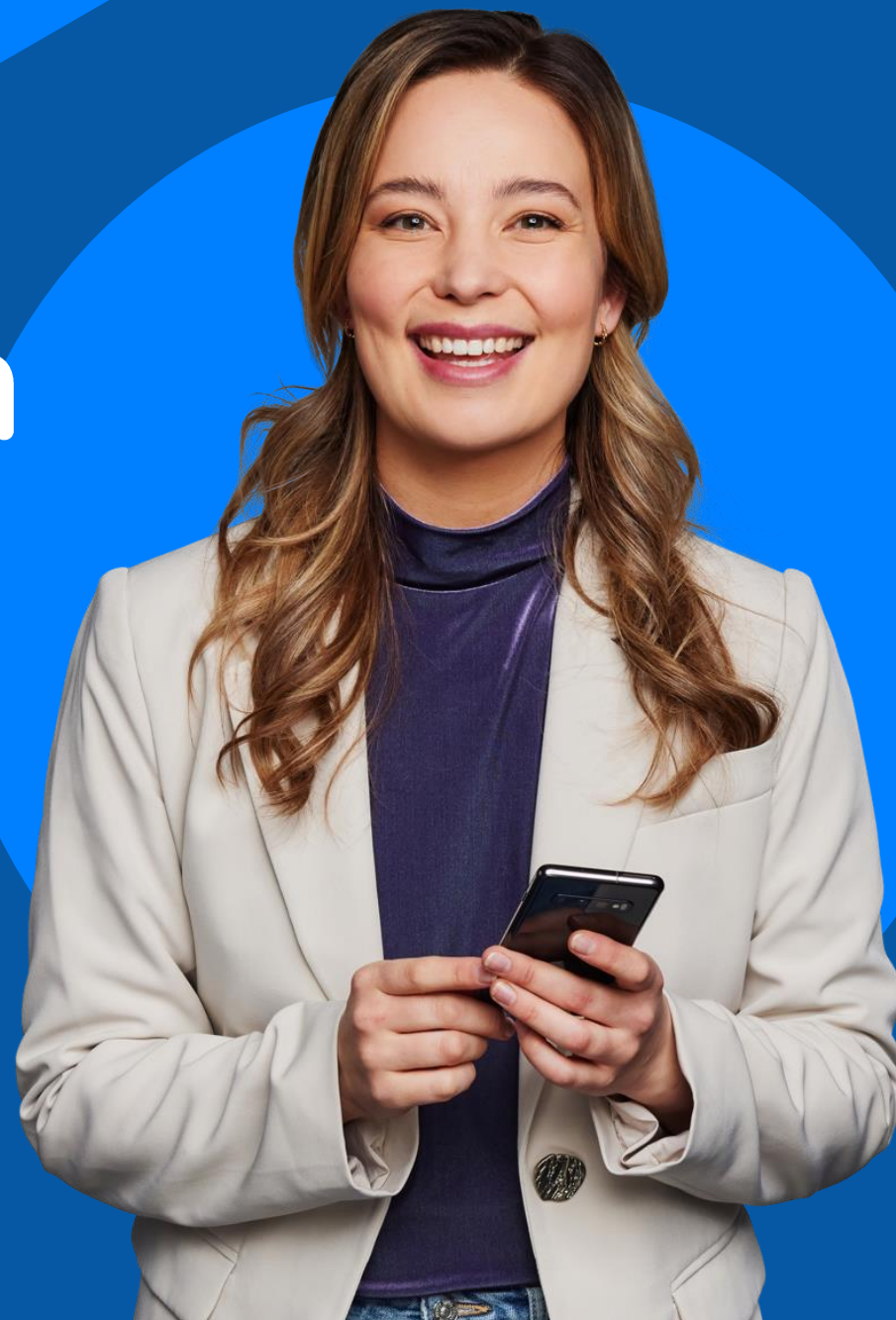




Lets outperform
expectations
together.

Max Goudsmet

01/06/23



DOEL VAN DE PRESENTATIE



Wie is CM.com



Wat brengt CM.com bij
aan organisaties zoals dat
van jullie.



0622 962020
Vrijdag 28 maart
Hoi Michel en Melanie
HOLLAND ROCKS!
Aan Sander: ik hou ontzettend belachelijk schandelijk ongelooflijk veel van je! Dikke knuffel van je Bloempje.

HOLLAND ROCKS!
Aan Sander: ik hou ontzettend belachelijk schandelijk ongelooflijk veel van je! Dikke knuffel van je Bloempje.



SMS SERVICE
Stuur op de hoogte van al onze activiteiten! Schrijf je nu in, zodat ook jij onze SMS berichten op je GSM ontvangt.

gsm nummer: 0622 962020
e-mail: MAR 27 8 22 27
voornaam: Sander
achternaam: Bloempje
geboorte datum: 14-12-1978

dit is mijn nieuwe nummer, schrap mijn oude.
Oud nummer: _____

aanmelden afmelden

ClubMessage
info@clubmessage.com • www.clubmessage.com

SMS SERVICE
Stuur op de hoogte van al onze activiteiten! Schrijf je nu in, zodat ook jij onze SMS berichten op je GSM ontvangt.

gsm nummer: 06 920 220
e-mail: 746
voornaam: Sander
achternaam: Bloempje
geboorte datum: 14-12-1978

dit is mijn nieuwe nummer, schrap mijn oude.
Oud nummer: _____

aanmelden afmelden

ClubMessage
info@clubmessage.com • www.clubmessage.com

SMS SERVICE
Stuur op de hoogte van al onze activiteiten! Schrijf je nu in, zodat ook jij onze SMS berichten op je GSM ontvangt.

gsm nummer: 06 920 220
e-mail: j.kauw@clubmessage.com
voornaam: Jansje
achternaam: Kauw
geboorte datum: 09-07-80

dit is mijn nieuwe nummer, schrap mijn oude.
Oud nummer: _____

aanmelden afmelden

ClubMessage
info@clubmessage.com • www.clubmessage.com

It started in 1999

Key Facts.



Founded in 1999



1000+ Employees



Local presence in 26 Countries



Customers across 118 Countries



Licensed Payment Service Provider



Listed at Euronext Amsterdam (CMCOM)



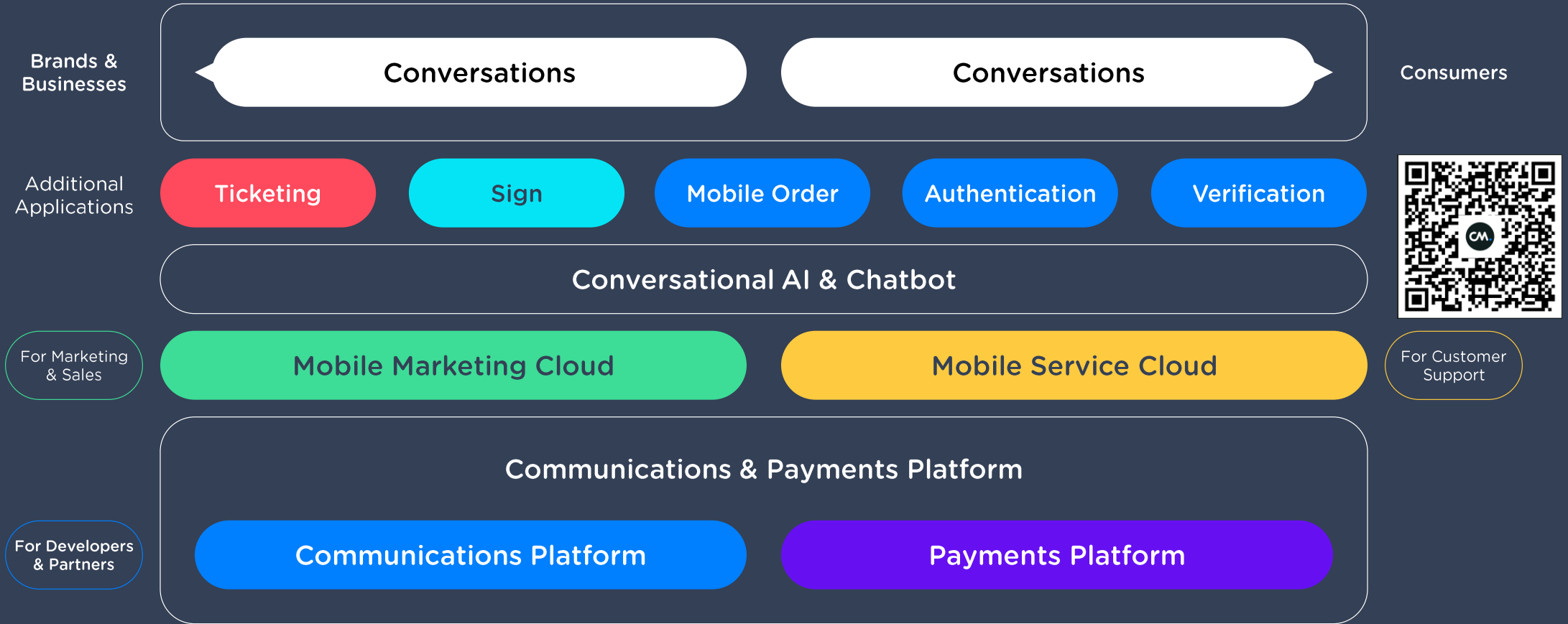
Billions of Customer Engagements



Global 24/7 Monitoring and Support



Conversational Commerce Software



HERKENDBARE PROBLEMEN

Gebrek aan contact met de inwoners

Gebruik van e-mail en brieven, weinig andere kanalen.

Dringende berichten uitsturen is niet mogelijk

Doelgroep is moeilijk te bepalen

Niet elke inwoner moet hetzelfde bericht ontvangen.

Geen of weinig overzicht van de data

Niet gecentraliseerd in 1 systeem

Geen personalisatie

Inwoners krijgen algemene brieven binnen, geen binding.



Mobile Marketing Cloud.

Communiceer op een
efficiënte manier met je
doelgroep.

USECASE STAD GEEL

FASE1: GEGEVENS VERZAMELEN

Voormalige manier van werken

- **Wegenwerken aankondigen via brief en papier**

QR code plaatsen op brieven

- **QR Wordt gescand door inwoners**

Inwoner komt op landingspagina terecht

- **Registratie begint op de website**

Inwoner kiest zijn voorkeurs communicatiekanaal

USECASE STAD GEEL

FASE 2: UITGAANDE COMMUNICATIE

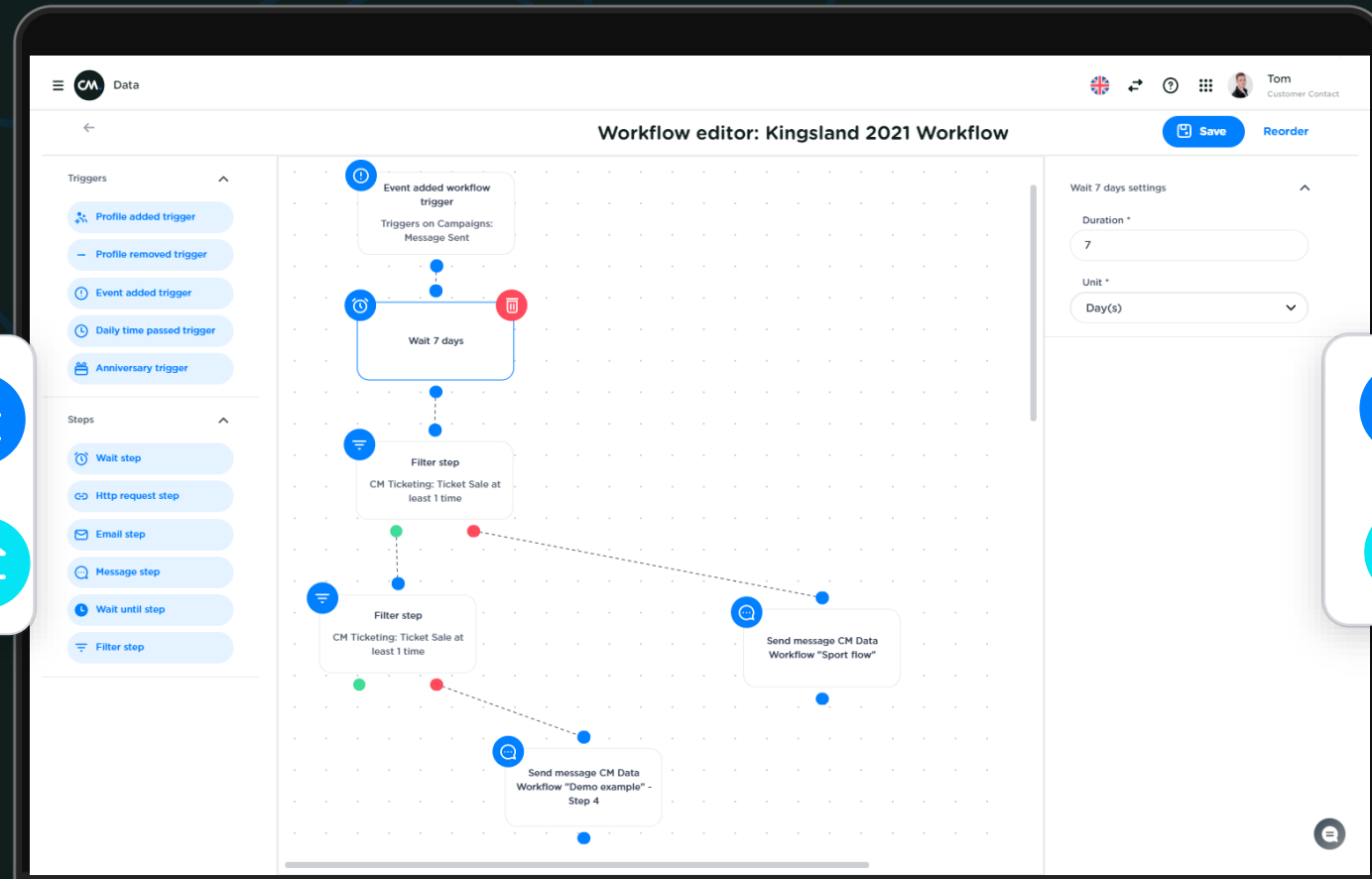
**Inwonersgegevens
worden ingeladen in het
database**

- **Platform voor al jullie
inwonergegevens**

**Filteren en
segmenteren:
Doelgroepen aanmaken**



Creer geautomatiseerde workflows.



Drag & Drop editor
Save time

Omnichannel automation
Work efficient

Waarom de Mobile Marketing Cloud?

Data

Je moet gegevens van de inwoners kunnen verzamelen en centraliseren onder 1 dak.



Segmentatie/groeperingen

Segmentatie opties zijn te vaak onderontwikkeld



Efficiënt communiceren

Zet campagnes op via het gewenste kanaal.



Complexiteit

Marketing automatisering wordt gezien als tijdrovend en complex



Componenten van de Mobile Marketing Cloud.

1. Customer Data Platform



- ✓ Consent Management
- ✓ Automated Workflows
- ✓ Segmentation
- ✓ Personalization

2. Campaign Management



Mobile Landing Pages



Campaigns

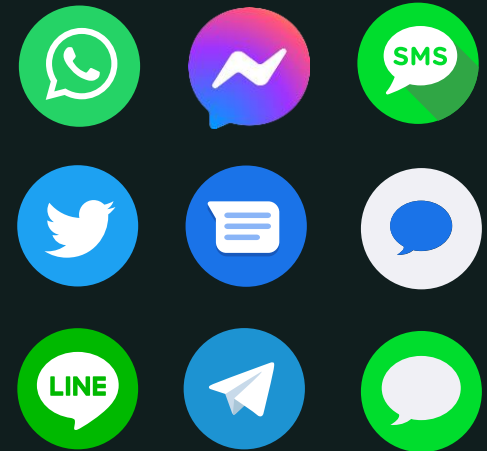


Email Campaigns



Voice Campaigns

3. Channels





E-mail campagne op 5 minuten opgesteld

Campaign >

Campaign settings Design ! Text version Advanced

View in browser +

I'm a new Text block ready for your content.

Drop your file here

Browse

Button

Button

Facebook Twitter Instagram LinkedIn

Video

Add a video url

Unsubscribe

Preview

Save draft Send

CONTENT ROWS SETTINGS

- TEXT
- IMAGE
- BUTTON
- DIVIDER
- SOCIAL
- HTML
- VIDEO
- ICONS
- MENU

View in browser

McDonald's

Hi {{ Recipient.FirstName }}

Welkom bij de Mc Donald's. Vanaf deze week is de Mc Delishes back in the menu! Profiteer nu van deze heerlijke burger met jouw unieke kortingscode.

Wil jij op de hoogte worden gebracht van nieuws, ontwikkelingen en trends? Volg dan nu onze social media kanalen en stay in touch!

Mc Donald's

#KORTING123

UNBOX DIN

RAINY DAYS: MEET YOUR MATCH

50% OFF ALL ACCESSORIES

SHOP WOMEN'S »
SHOP MEN'S »

SHOP NOW »

Unsubscribe

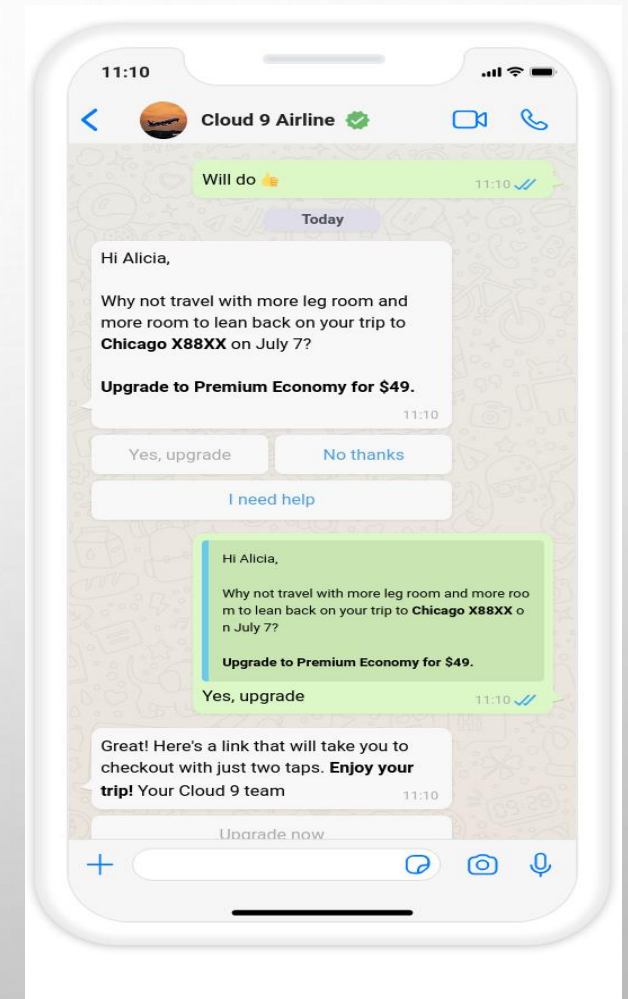
WHATSAPP

- **UITGAANDE CAMPAGNES ZET JE OP 2 MINUTEN OP**
- **KIES JE DOELGROEP**
- **PERSONALISEER JE BERICHT**
- **STUUR JE BERICHT UIT**



INKOMENDE WHATSAPP BERICHTEN? CHATBOT + MEDEWERKERS

- **SCRIPTED CHATBOT**
 - **EERSTE VRAGEN WORDEN OPGEVANGEN DOOR CHATBOT**
- **INWONER WILT MEER INFO?**
 - **OVERHANDIGING NAAR DE MEDEWERKERS BINNEN ONS CUSTOMER CONTACT PLATFORM**





MOBILE SERVICE CLOUD.



Customer Service Just Changed Forever.

“ 2020 marks a demographic tipping point; Millennials & Gen Z are now the dominant factor – both as workforce as well as consumers. ”

- Statista

Globally, 55% of consumers have higher expectations for customer service than one year ago.

- Microsoft CS study

66% of consumers have used at least 3 different communication channels to contact customer service.

- Microsoft CS study

60% of customers wants an instant response from your service team.

- HubSpot study

Old world vs New world.

The slow, impersonal monologue

##- Please reply above this line -##

Dear winelover, many thanks for contacting [REDACTED] customer service. Your request has been registered under contact number [\[4922786\]](#) and is currently being reviewed by our support staff.

We do our best to answer your question within' two working days. Please note, that many of your questions are already answered in our [FAQ-section](#).

A chat conversation between Bruce Wayne and Stephanie Brown. Bruce Wayne asks if an order can be delivered quickly. Stephanie Brown replies that it can be shipped today. Bruce Wayne expresses his satisfaction and intention to order. Stephanie Brown thanks him for shopping at Urbanbags and encourages him to reach out again.

Bruce Wayne 17:32
If I order now, is it still in time for speed delivery?

Stephanie Brown 17:35
Yes, no problem. The shipment can go out today.

Bruce Wayne 17:36
That is great, Stephanie. I will order right now!

Stephanie Brown 17:40
Thanks so much for shopping at Urbanbags, Bruce! Please feel free to reach out whenever you need us.

Bruce Wayne 17:41
Thanks, will do Stephanie.

The fast, personal conversation



The 'Queue' Problem.



No Ownership

No one owns the queue, so no one cares for the queue



Cherry Picking

Agents may leave the difficult questions for last

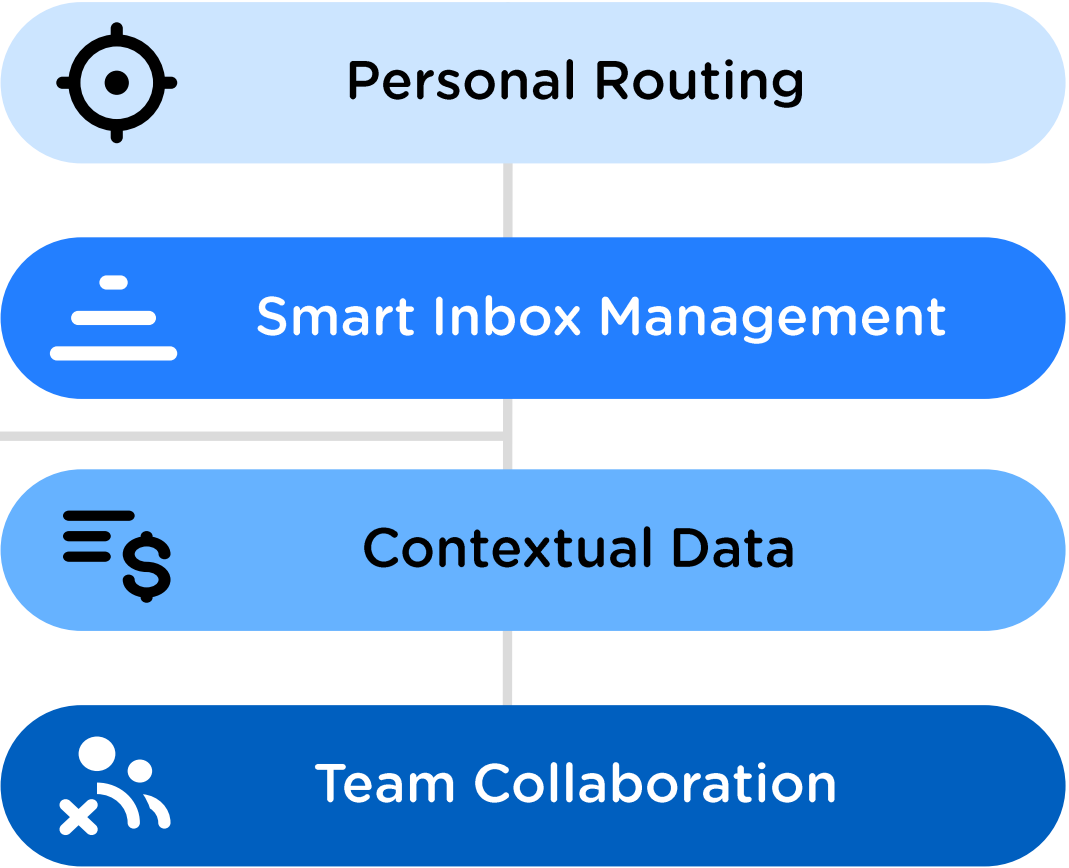


No Overview

Questions stay in the queue until final issue resolution



Empowering Agents.



YOUR BENEFITS

VOLLEDIGE COMMUNICATIECYCLUS OPTIMALISEREN

**Mobile marketing Cloud: Uitgaande
communicatie**



Vragen?

max.goudsmet@cm.com

01/06/23

