


Klantcase

MARKETINGDATABASE VOOR 360° KLANTBEELD

RAI Amsterdam organiseert en faciliteert congressen, beurzen en evenementen. Jaarlijks faciliteert het bedrijf meer dan 50 internationale congressen, 70 (vak)beurzen, evenementen en meer dan duizend kleinere congressen, presentaties en meetings met ruim 1,5 miljoen bezoekers per jaar.

De informatie over de bezoekers van de eigen beurstitels was in 2006 versnipperd aanwezig in de organisatie. Ieder evenement had eigen databases met bezoekersgegevens. Een koppeling bestond niet. RAI Amsterdam wilde echter een slag maken in het meer klantgericht faciliteren van evenementen. Een duidelijk beeld van bezoekers en exposanten was daarvoor noodzakelijk.



“Wat 2bMore kenmerkt als partij is dat zij erg snel kunnen schakelen en goed meedenken met de klant. Dit maakt hen zeer waardevol.”

Klantcase

“2bMore bewijst zich telkens weer als een zeer flexibele partner. Ze begrijpen onze business en weten voor uiteenlopende vraagstukken de juiste technische oplossingen te bieden.”

360° klantbeeld

In 2006 ging RAI Amsterdam op zoek naar een partij die de klantinformatie, die verspreid in de organisatie aanwezig was, samen te brengen om zo een 360° klantbeeld op te stellen. Met een eenduidig klantbeeld kan RAI Amsterdam overlap tussen bezoekers en exposanten en tussen bezoekers van evenementen aan het licht brengen. Ook stelt het de organisatie beter in staat om gerichte marketingcampagnes te voeren.

In de zoektocht naar een gespecialiseerde partij raakte RAI Amsterdam in gesprek met 2bMore. Na een klantcase en enkele goede gesprekken was RAI Amsterdam overtuigd.

Koppelen van databronnen

In drie maanden tijd richtte 2bMore haar webbased oplossing Ternair Marketingdatabase in voor RAI Amsterdam. Vanuit Ternair werden koppelingen gelegd met verschillende systemen;

- Het ERP backoffice-systeem (EBMS) levert gegevens van exposanten en orders.
- Via de koppeling met de e-mailservice provider kunnen nieuwsbrieven verstuurd worden.
- Klikgedrag wordt gevolgd met Google Analytics.
- Voor registratie en scannen van bezoekers werd een koppeling gelegd met ticketing-partijen Paylogic en N200.

Alle informatie uit deze verschillende bronnen wordt automatisch gestandaardiseerd, bijvoorbeeld naar branche en functie. Via fuzzy matching herkent de Ternair Marketingdatabase alle klanten en voegt ze samen vanuit de verschillende systemen.

Centrale marketingdatabase

Sinds de oplevering gebruikt RAI Amsterdam de Ternair Marketingdatabase naar volle tevredenheid. In de loop van de tijd zijn er nog veel meer bronnen gekoppeld: registratiedata van vakbeurzen, exposantendata, aan- en afmeldingen op nieuwsbrieven, webformulieren et cetera.

De marketingdatabase is de centrale omgeving waarin de feiten en het gedrag van alle klanten samenkomen. Het systeem vormt de basis voor de outbound en inbound marketing van RAI Amsterdam.

Testimonial Vanessa Visser, Manager Marketing Services bij RAI Amsterdam:

“2bMore bewijst zich telkens weer als een zeer flexibele partner. Als geen ander begrijpen ze onze business en weten voor uiteenlopende vraagstukken op een pragmatische wijze de juiste technische oplossingen te bieden. Wat 2bMore kenmerkt als partij is dat zij erg snel kunnen schakelen en goed meedenken met de klant. Dit maakt hen zeer waardevol.”