

kampioen
nr. 7/8 - juli/augustus 2019
Ledencover Zeeland

Zo mooi is Zeeland

VAKANTIE
Jordanie: snoepwinkel voor archeologen

EROPUIT
12 hier-wil-je-zijn stadsparken

ONDERWEG
Test: 150 stopplaatsen op weg naar de zon

kampioen
nr. 7/8 - juli/augustus 2019
Ledencover Zuid-Holland

Zomer in Zuid-Holland

VAKANTIE
Jordanie: snoepwinkel voor archeologen

EROPUIT
12 hier-wil-je-zijn stadsparken

ONDERWEG
Test: 150 stopplaatsen op weg naar de zon

kampioen
nr. 7/8 - juli/augustus 2019
Ledencover Utrecht

Zo mooi is Utrecht

VAKANTIE
Jordanie: snoepwinkel voor archeologen

EROPUIT
12 hier-wil-je-zijn stadsparken

ONDERWEG
Test: 150 stopplaatsen op weg naar de zon

kampioen
nr. 7/8 - juli/augustus 2019
Ledencover Noord-Brabant

Zomer in Noord-Brabant

VAKANTIE
Jordanie: snoepwinkel voor archeologen

EROPUIT
12 hier-wil-je-zijn stadsparken

ONDERWEG
Test: 150 stopplaatsen op weg naar de zon

kampioen
nr. 7/8 - juli/augustus 2019
Ledencover Overijssel

Zo mooi is Overijssel

VAKANTIE
Jordanie: snoepwinkel voor archeologen

EROPUIT
12 hier-wil-je-zijn stadsparken

ONDERWEG
Test: 150 stopplaatsen op weg naar de zon

kampioen
nr. 7/8 - juli/augustus 2019
Ledencover Flevoland

Zo lief is Flevoland

VAKANTIE
Jordanie: snoepwinkel voor archeologen

EROPUIT
12 hier-wil-je-zijn stadsparken

ONDERWEG
Test: 150 stopplaatsen op weg naar de zon

kampioen
nr. 7/8 - juli/augustus 2019
Ledencover Noord-Holland

Zo mooi is Noord-Holland

VAKANTIE
Jordanie: snoepwinkel voor archeologen

EROPUIT
12 hier-wil-je-zijn stadsparken

ONDERWEG
Test: 150 stopplaatsen op weg naar de zon

kampioen
nr. 7/8 - juli/augustus 2019
Ledencover Limburg

Zomeravond in Limburg

VAKANTIE
Jordanie: snoepwinkel voor archeologen

EROPUIT
12 hier-wil-je-zijn stadsparken

ONDERWEG
Test: 150 stopplaatsen op weg naar de zon

kampioen
nr. 7/8 - juli/augustus 2019
Ledencover Groningen

Zo mooi is Groningen

VAKANTIE
Jordanie: snoepwinkel voor archeologen

EROPUIT
12 hier-wil-je-zijn stadsparken

ONDERWEG
Test: 150 stopplaatsen op weg naar de zon

kampioen
nr. 7/8 - juli/augustus 2019
Ledencover Gelderland

Zo mooi is Gelderland

VAKANTIE
Jordanie: snoepwinkel voor archeologen

EROPUIT
12 hier-wil-je-zijn stadsparken

ONDERWEG
Test: 150 stopplaatsen op weg naar de zon

kampioen
nr. 7/8 - juli/augustus 2019
Ledencover Drenthe

Zo mooi is Drenthe

VAKANTIE
Jordanie: snoepwinkel voor archeologen

EROPUIT
12 hier-wil-je-zijn stadsparken

ONDERWEG
Test: 150 stopplaatsen op weg naar de zon

kampioen
nr. 7/8 - juli/augustus 2019
Ledenomslach Fryslân

Simmer yn Fryslân

FAKÂNSJE
Jordanie: snobberswinkel foar archeologen

DER OP ÛT
12 hjer-wolst-wêze stedsparken

ONDERWEIS
Test: 150 stopplakken op wei nei de sinne

ANWB: persoonlijk communiceren met 4,8 miljoen leden





4,8 miljoen leden staan bij de ANWB centraal

Niet alleen relevant met Pechhulpverlening





**Maar onze leden ook helpen met Mobiliteit, Verzekeren,
Reizen, Vrije tijd & Verkeersveiligheid**



”

*Wij zorgen met **Personalisatie** bij de ANWB voor een optimale **klantervaring** via het **juiste kanaal** op het **juiste moment** zodat we onze leden **beter helpen**.*

”



134 Miljoen
bezoeken ANWB.nl



12,4 Miljoen
winkelbezoeken



40 Miljoen
Kampioenen

Klantcontacten in alle kanalen



1 Miljoen
telefoontjes



22 Miljoen keer
gebruik van Apps

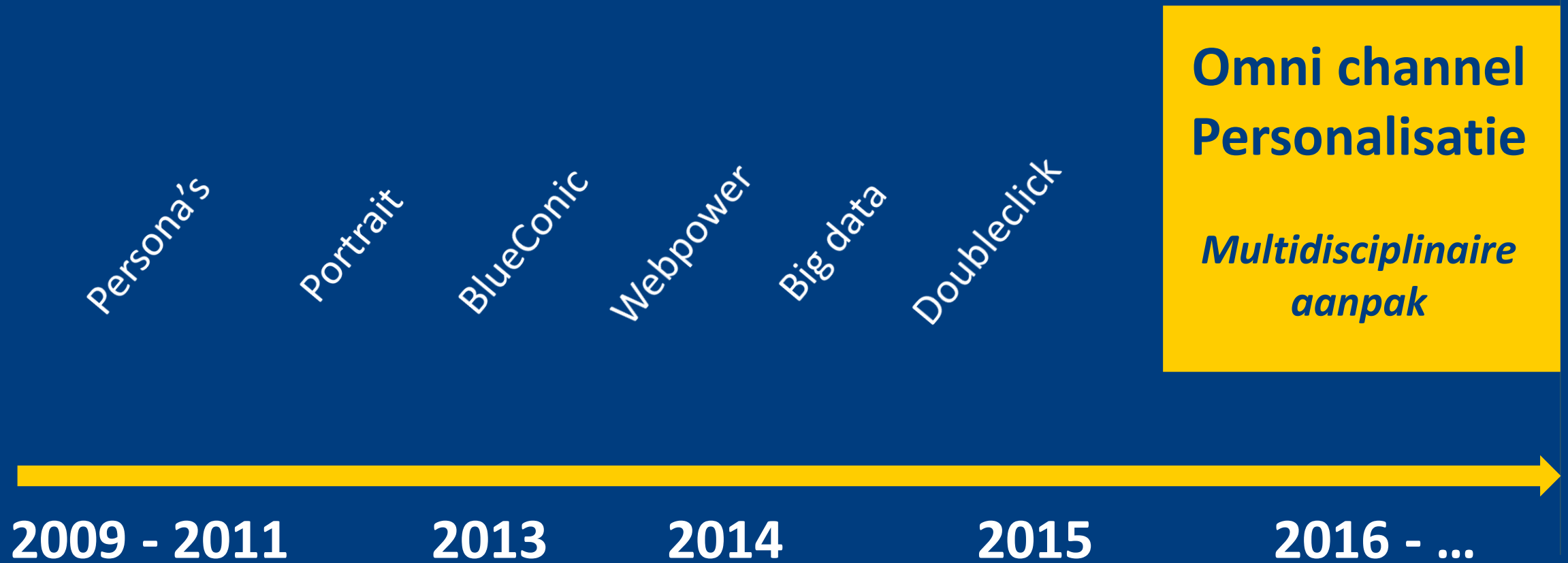


Miljoenen leden
Zoeken op google



200 Miljoen
Nieuwsbrieven

Van losse initiatieven naar één gezamenlijke aanpak



PERSONALISATIE

Eén gezamenlijke personalisatie visie

Voor ieder lid en niet-lid:

- De juiste propositie
- Op de juiste manier
- Via het juiste kanaal
- Op het juiste moment

- Consistentie: één ANWB
- Relevantie door één personalisatieketen

200 miljoen klantcontacten via kanalen en formules

4 miljoen ANWB leden + niet-leden

- Ik ben (dagelijks) onderweg
- Ik wil eropuit
- Ik wil op vakantie
- Ik wil/heb een vervoermiddel

Operationele CRM
HOE



Omni-channel

500 Structurele relevante proposities

- 20+ doelgroep propositie platen
- 500+ proposities

- Verkoop +/+
- Verenigingsgevoel +/+
- NES +/+
- Onnodige kosten
- Merk +/+
- Betrokkenheid +/+
- Dataverrijking +/+

- Product
- Content
- Service

- Verzekeren
- Wegenwacht
- Credit Cards
- Vereniging
- Winkelaankopen
- Tijdschriften
- Pharos Reizen
- ...

- Werving
- Retentie/Service
- Upsell

Prioriteit proposities
Propositie 1
Propositie 2
Propositie 3
Etc.

Structurele relevante proposities

Randvoorwaarden



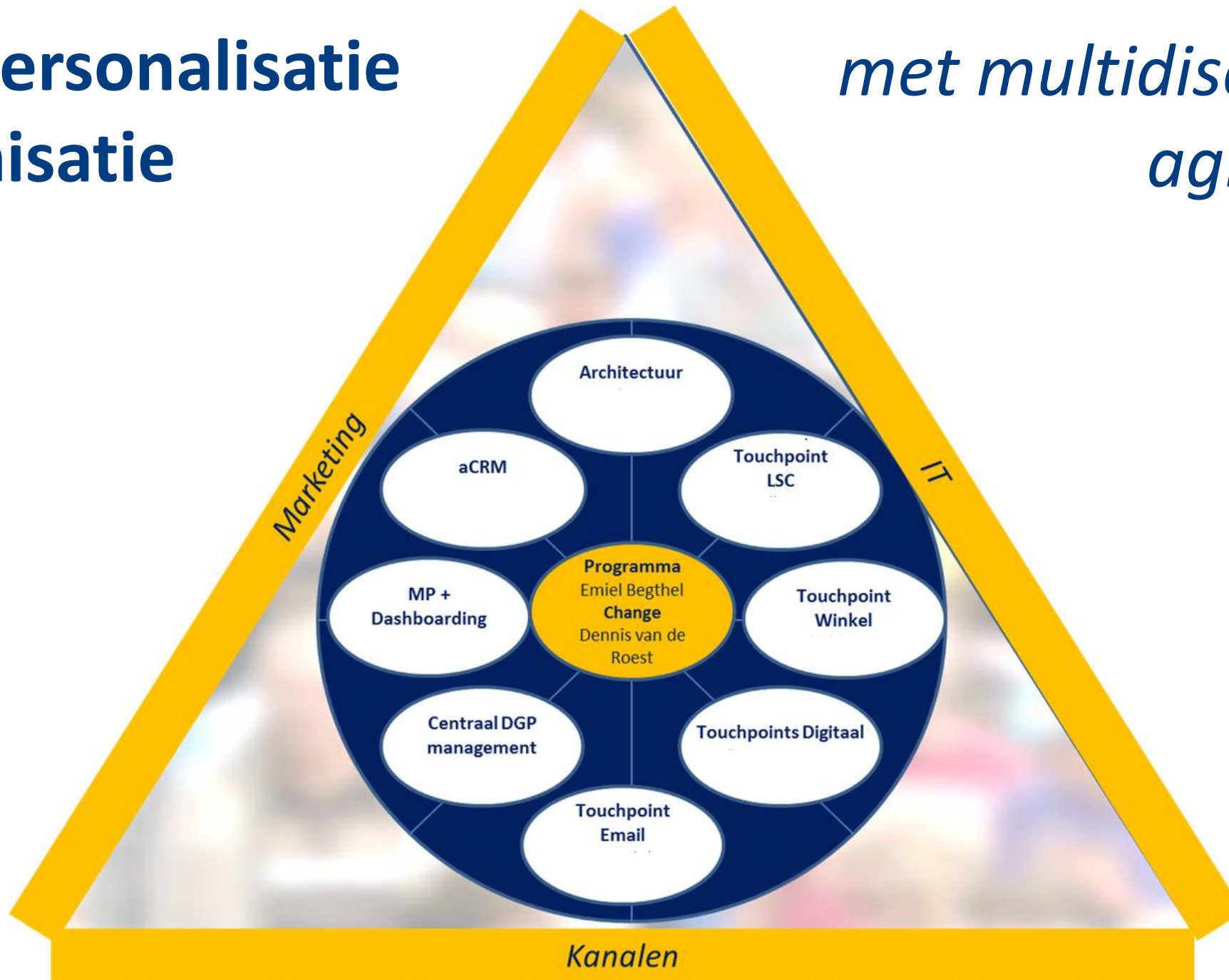
Randvoorwaarden

Analytische CRM
WIE, WAT, WAAR, WANNEER



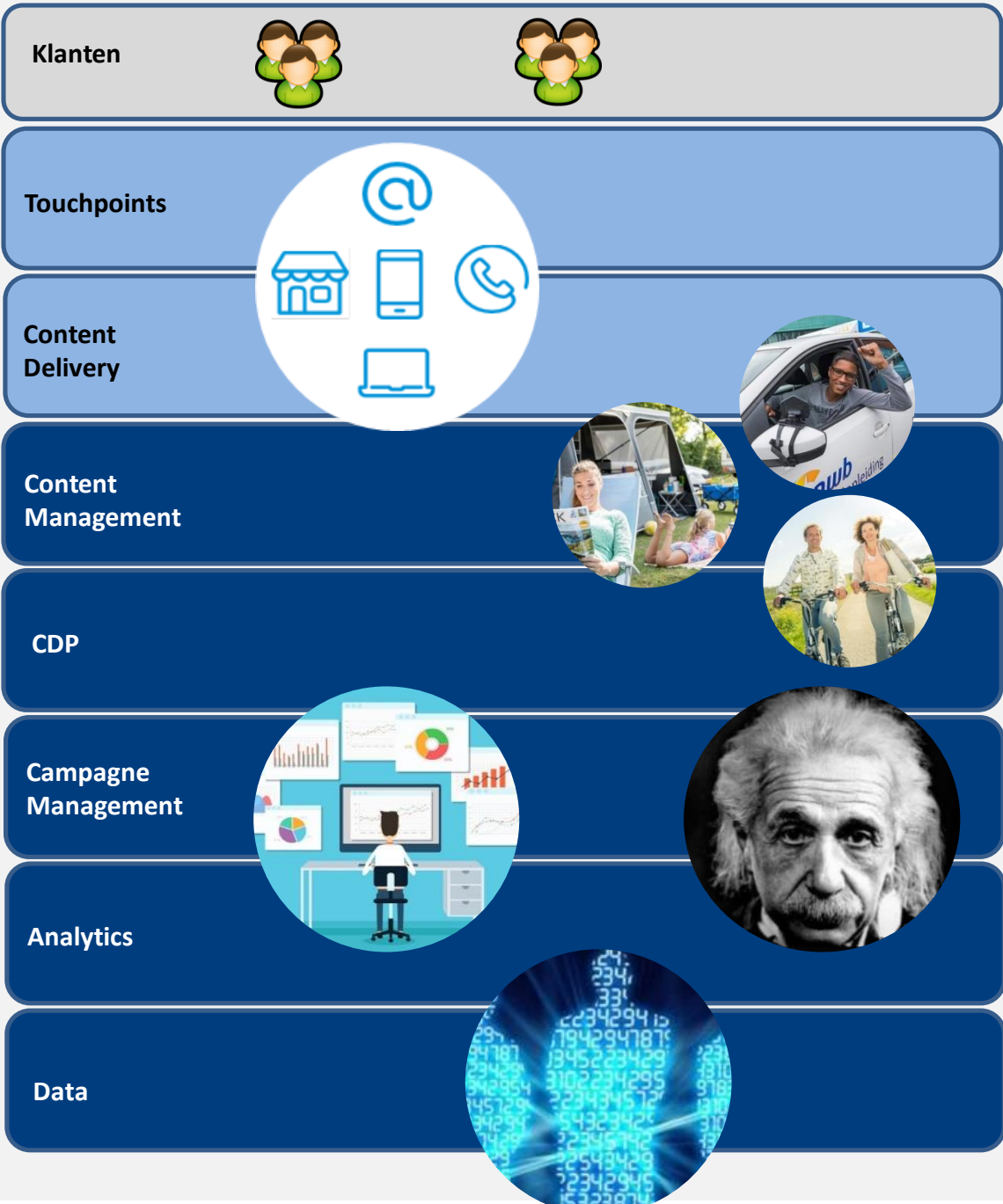
Eén personalisatie organisatie

*met multidisciplinaire
agile teams*



Operationele CRM

Analytische CRM



Het 7 lagen Personalisatie architectuur model

ANWB Vakantie

Paaspoort krijgt op vakantie, wat nu? →
 Je paspoort (w)draaien is op z'n zachtst nogal onhandig. Hierbij tips om de kans te verkleinen te voorkomen en je goed voor te bereiden.
 Lees onze tips →

Visum nodig? 7 tips! →
 Laat je reis niet verstoren door een geveerdige visumaanvraag. We geven je 7 tips om de benodigde visum te verkrijgen en je goed voor te bereiden.
 Meer de tips →

Groepsreizen met FOX, verre reizen van ANWB
 Verre reizen met een Nederlandsoorkeerder reisleder en een leuke groep medereizigers? Dat doe je met FOX, verre reizen van ANWB! Van natuurwonder in Canada of Costa Rica tot cultureel in China of India.
 Bekijk deze reizen →

CRM interface showing member profiles with fields for name, address, phone, and email. Includes a sidebar with navigation options like 'Leden', 'Contact', and 'Marketing'.



ANWB website banner: **Pechhulp voor je fiets**. Met de ANWB fietspas helpen we je bij pech onderweg of in je woonplaats. Geniet ook van de vele extra's!
 Alles over de fietspas →



Leden die bellen

Leden die lezen

Leden ontvangen een nieuwsbrief

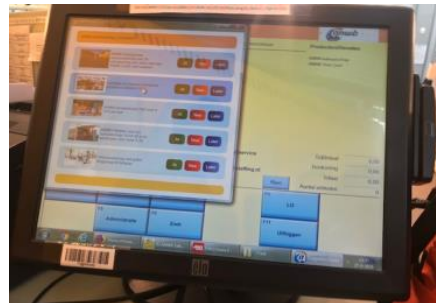
Leden die de website bezoeken

Leden die online zoeken

Leden die apps gebruiken

Google search results for 'reisverzekering'. Top results include ANWB.nl, reisverzekering.nl, and various travel insurance comparison sites.

Leden die winkelen



ANWB Vakantiehulp app interface showing navigation options: Pech & Nood, Route & Nieuws, Auto & Regels, Landeninfo, Taal & Medicijnen, Juridische tips, Lokale noodnummers, and ANWB Alarmcentrale.



Wat hebben we geleerd?

- Geloof !
- Schapen met 5 poten!
- Architectuur !
- Samenwerking is key!

A close-up photograph of a person's hand holding a smartphone, with the screen lit up. The background is dark with out-of-focus, warm-toned bokeh lights, suggesting an urban night setting. A semi-transparent grey banner is overlaid across the middle of the image, containing the main text.

Want hoe beter wij onze leden kennen, hoe meer wij voor hen kunnen betekenen