




# Klantcase

## CROSS CHANNEL CAMPAGNE-MANAGEMENT

RAI Amsterdam organiseert en faciliteert congressen, beurzen en evenementen. Als faciliterende organisatie wil RAI Amsterdam de ideale condities creëren waarin inspirerende ontmoetingen plaatsvinden en krachtige verbindingen ontstaan. Als organiserende partij wil RAI Amsterdam context, content en communities verbinden met inspirerende evenementen.

In aanloop naar en tijdens een eigen beurs stuurt RAI Amsterdam uitingen aan (potentiële) bezoekers en exposanten. Om de efficiëntie te verhogen en relevante doelgroepen op het juiste moment te kunnen benaderen, ging RAI Amsterdam op zoek naar een tool voor campagnemanagement.

A photograph of a modern, multi-story office building with a glass facade and grey panels. In the foreground, several tall, vertical flags are flying against a clear blue sky with some light clouds. The flags are red and white, with the RAI Amsterdam logo and text visible on them.

“Met de software van Ternair kunnen wij op relevante, directe wijze met onze klanten interacteren.”

## Klantcase

“Het samenspel van de Ternair oplossingen maakt dat wij onze data ten aanzien van onze marketingoperatie op orde hebben.”

### Efficiëntie verhogen

Het hele campagnemanagement proces wordt verzorgd door een klein team, dat efficiënt moet kunnen werken. Per jaar stuurt RAI Amsterdam circa 1.200 mailshots uit. Die worden altijd geheel in eigen huis samengesteld: van adresselectie via het schrijven van content tot de verzending. De efficiëntie van het team zou fors verhoogd kunnen worden wanneer niet elk mailshot apart samengesteld moest worden, maar in één keer de hele customer journey naar een evenement ingepland zou kunnen worden.

### Campagnemanagement

In 2012 besloot RAI Amsterdam op zoek te gaan naar een tool voor campagnemanagement. Na een mislukte poging met een andere oplossing besloot RAI Amsterdam om Ternair in te schakelen. Sinds 2006 is Ternair leverancier van de marketingdatabase van RAI Amsterdam. Daarnaast had Ternair in 2011 het contentplatform voor exposanten opgeleverd. Gezien de eerdere positieve ervaringen ging RAI Amsterdam graag met Ternair in zee.

### Koppelen van databronnen

In twee maanden tijd implementeerde Ternair haar webbased oplossing Ternair Campaign. Daarin worden alle onderliggende databronnen met klantgegevens gekoppeld, waaronder;

- de marketingdatabase,
- het ERP-systeem,
- de klantenpiramide,
- de ticketingsystemen,
- de omgevingen waarin de exposanten hun content aanbieden.

Op basis van triggers kunnen bezoekers en exposanten worden geselecteerd en benaderd. De selectie vindt direct uit de brondata plaats. Er hoeft dus niets geïmporteerd te worden in een aparte omgeving.

### Cross channel marketing

Met Ternair Campaign kan RAI Amsterdam real-time reageren op allerlei events die voor, tijdens en na een beursbezoek optreden. Via e-mail, sms en push-berichten op verschillende websites worden relevante doelgroepen op het juiste moment benaderd. Inmiddels worden met het team 300 campagnes per jaar uitgevoerd, waarmee 65% van de beursregistraties wordt gerealiseerd.

### Testimonial Vanessa Visser, Manager Marketing Services bij RAI Amsterdam:

“RAI Amsterdam maakt gebruik van de Ternair Marketingdatabase, Ternair Campaign en Ternair Interact. Het samenspel van deze oplossingen maakt dat wij onze data t.a.v. onze marketingoperatie op orde hebben en op relevante, directe wijze met onze klanten kunnen interacteren. Ook bij de verdere optimalisatie van onze klantinteractie zoals lead-generatie en personalisatie op onze websites biedt het Ternair platform ons een variatie aan mogelijkheden.”