



# Businesscase

Business Case: B2B Company 105

## **Business Case: B2B Company 105**

**Privacy staat voorop. Klantdata is vertrouwelijk en daarom kiezen wij voor een gedeeltelijke fictieve case. Om een goed beeld te geven van de impact van de Mi8 Marketing Cloud is de case wel gebaseerd op reële cijfers en resultaten.**

**Realtime inzicht en datagedreven marketing & sales resulteert in betere kennis van je klant en hogere omzet.**

### **Situatieschets**

In de loop der jaren is er een wildgroei aan klantendatabases ontstaan in B2B Company 105. Er zijn meer dan 28 data warehouses datasets (data in Open Erp, websites, transacties, losse spreadsheets, webshops, telefooncentrale, enzovoort). Snel inzicht verkrijgen om marketing en sales te kunnen bijsturen is moeizaam mogelijk. Data analyse en voorspellingen doen met betrekking tot aankooppatronen en herhaalbestellingen van klanten van specifieke producten vergt veel tijd, vereist handwerk en wordt daarom vaak uitgesteld.

De directie ervaart de noodzaak om marketing en sales te gaan sturen op basis van data en wil controle en inzicht hebben in haar klanten- en leads data. B2B Company 105 wil in de toekomst op een simpele manier realtime inzicht krijgen in marketing en sales - en de resultaten daarvan - over alle communicatiekanalen heen. Wanneer de data eenmaal onder controle is wil B2B company 105 door middel van 1:1 (persoonlijke) geautomatiseerde communicatie de geprognosticeerde groei realiseren. B2B Company 105 is bang dat zij anders worden ingehaald door opkomende concurrenten die wel gebruik maken van 24/7 data analyse en marketing automation.

Om bovengenoemde uitdaging het hoofd te bieden heeft de directie onderzoek gedaan naar datamanagement platforms zoals Oracle Marketing Cloud, IBM en Adobe. Deze kwamen uiteindelijk niet in aanmerking omdat de investeringen en structurele kosten vele malen te hoog waren.

Aangezien de investering in Mi8 zichzelf binnen een jaar terug verdient en het platform aan functionele eisen voldoet komt Mi8 op de shortlist te staan. Omdat de impact van de definitieve keuze van B2B company 105 relatief groot is en omdat Mi8 Marketing een jonge organisatie is worden het risico en de investering nogmaals zorgvuldig afgewogen. B2B company 105 kiest uiteindelijk definitief voor Mi8 en inmiddels is ook de continuïteit gewaarborgd.

B2B Company 105 heeft mede dankzij de inzet van de Mi8 Marketing Cloud een positieve verandering weten te bewerkstelligen qua organisatie, omzet en opbrengsten. Dat heeft ook geresulteerd in internationale expansie in een aparte tak. Ook daar zal de Mi8 ingezet gaan worden.

## **Uitwerking business case**

### **Doelen B2B company 105**

- Sturen op basis van feiten (data).
- Meer omzet uit bestaande klanten.
- Marketing effectiviteit verbeteren door 1:1 marketingcommunicatie
- Marktpositie verbeteren ten opzichte van concurrentie.

### **Redenen om de Mi8 in te zetten**

- B2B company 105 wil haar datasystemen koppelen en unieke klantprofielen opbouwen binnen een centraal Data Management Platform (DMP).
- B2B company 105 wil na ± 3 maanden starten met gepersonaliseerde marketing automation campagnes op basis van de inzichten uit de klantprofielen.
- Doordat Mi8 zich zelf binnen een jaar terug verdient is er voldoende draagvlak.
- Datagedreven (marketing)communicatie verbetert de concurrentie positie.

### **Het Mi8 Pakket**

- Alle data beschikbaar via één platform.
- Selectietool voor klantsegmentatie.
- Patroon herkenning door predictive analytics.
- Intuïtieve workflow tool voor marketing automation.
- Volledig geautomatiseerde campagnes op basis van Mi8 algoritmes.
- Aantal gebruikers: onbeperkt.
- Inclusief customer support, updates en onderhoud.
- Inclusief starters cursus.
- Contract periode één jaar daarna maandelijks opzegbaar.

### **Kosten**

- Implementatie: eenmalig € 6.900,-.
- Contract licentie Mi8 Marketing Cloud jaarbasis € 25.200,-

### **Terugblik op investering**

- Lage investeringskosten geeft een laag risico profiel.
- Contract is na een periode van 1 jaar maandelijks opzegbaar.
- Return on Investment: 22x
- Branchegroei in 2016 -0,2; B2B Company 105 realiseerde 7,25% groei.

Periode	2015 (6 maanden)	2016
Investing	€ 19.600,00	€ 25.200,00
Extra Opbrengsten	€ 153.000,00	€ 562.000,00
ROI	7,5	22

## **Meerwaarde Mi8**

- Door alle (gewenste) data- systemen en bronnen realtime te koppelen aan de Mi8 ontstaat er actueel inzicht op klant- en trendniveau.
- Handmatige analyse, voorspellingen doen en marketing campagnes hoeven slechts eenmaal te worden geautomatiseerd en daardoor bespaart B2B Company 105 veel tijd en geld.
- In plaats van incidenteel versturen van bulk campagnes lopen er dagelijks volledig geautomatiseerd campagnes op basis van de Mi8 algoritmes.
- Uit klant tevredenheidsonderzoek blijkt dat het serviceniveau aan klanten is verhoogd: Dit komt ondermeer doordat de Mi8 predictive analytics zorgt voor een beter voorraadbeheer bij de klanten en daardoor de omzet verhoogt.
- Innovatie, vooroplopen op concurrentie: slagkracht is versterkt.
- Van servicegerichte organisatie naar een marketing- en salesgerichte organisatie.

## **Kritische succesfactoren**

- Mi8 Marketing Cloud is een product van een relatief jong bedrijf. Het waarborgen van de continuïteit was bij aanvang lastig. Inmiddels heeft Mi8 zich bewezen bij B2B Company 105.
- Door een product owner aan te stellen en de implementatie scrum en/of agile aan te pakken is voorkomen dat het een langdurig ICT-traject is geworden.
- Pre-production meeting (PPM) organiseren met alle betrokkenen om implementatie af te stemmen.
- Na fase 1 (doel 1) bleek dat er behoefte was aan een online marketeer om de Mi8 nog effectiever te kunnen inzetten
- Afhankelijkheid van derden: ICT leveranciers; vandaar belang PPM meeting.

## **Evaluatie na twee jaar**

Gezien de resultaten qua omzet en verwachtingen tot en met 2016 is de business case zeer succesvol gebleken. De verwachting is dat de resultaten in 2017 nog verder zullen verbeteren en de Mi8 is nog steeds van toegevoegde waarde. De afgelopen jaren is B2B company 105 harder gegroeid dan de markt.

## **Conclusie**

B2B Company 105 heeft mede dankzij de inzet van de Mi8 Marketing Cloud een positieve verandering weten te bewerkstelligen qua organisatie, omzet en opbrengsten.

## **Mi8 Marketing Cloud**

Businesscase B2B 105 | CF 10 april 2017



**Mi8 Marketing Cloud**  
[www.mi8.marketing](http://www.mi8.marketing)

CC | K.v.K. 60887699  
A-Lab 1.02- Overhoeksplein 2 1031 KS Amsterdam  
Pappelallee 78|79 10437 Berlin

©2017 Mi8 Marketing The Netherlands • All rights reserved.