



Transforming digital marketing to a customer business driven automation on a solid IT infrastructure

Julie Declerck

Head of Digital Insurance Sales DVV

Robbie Vlekken

Functional analyst / Solution Designer



Agenda

Our Context

- How does a content management system works?
- What challenges did we face?

Our Approach

Finding a clear match between business strategy, IT & partner choice

Execution

Project management: roadmap and pitfalls

Results

Creating added value with clear reporting & A/B testing

Future

Next steps on our to-do list



Introduction



Julie Declerck

- Master in professional communication
- Worked for Alphabet Belgium, University of Antwerp
 - Strong affinity with clear, transparant & user-friendly communication
- Joined Belfius in 2018
- Head of Digital Insurance Sales DVV



Introduction

Robbie Vlekken

- Bachelor IT
- Worked for Luminus, Bose, Sony
 - Strong affinity with customer-facing applications
- Joined Belfius in 2016
 - internal employee since July 2019
- Functional analyst / Solution Designer
 - IT Digital Team
 - Involved with the DVV site update since 2018



Belfius Insurance: a set of brands

Our group

- 5th insurer on the Belgian market
- 1.224 internal employees
- 21,6 billion EUR balance total
- 1,5 billion EUR core equity
- 4 distribution channels



DVV Insurance

- Active in Belgium since 1929
- Became part of Dexia Insurance in 2005 & part of Belfius Insurance since 2012
- +/- 200 exclusive agencies
- +/- 350.000 customers
- +/- 1,1 million policies
- Active in non-life, life and mortgages



Our Context





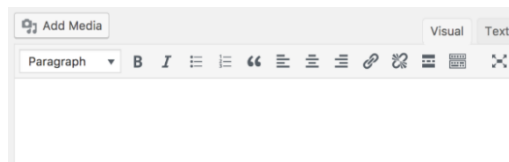
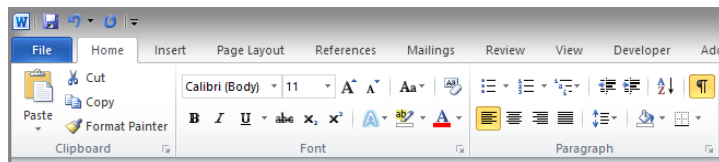
Some technical background: CMS

Content Management System

A web application that manages content:

- Text
- Images
- Documents
- ...

The application is aimed at less technical users to let them easily create and publish content to the web in a familiar environment: eg. MS Word.



Popular options you can download: Joomla, Drupal, Wordpress, ... these are all free





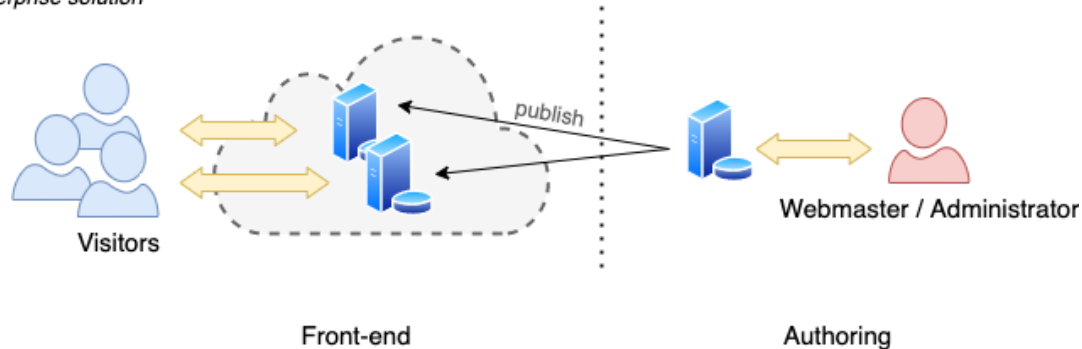
Enterprise CMS

A more scalable, robust solution

Qualified support <> large community

Security implementations

Enterprise solution



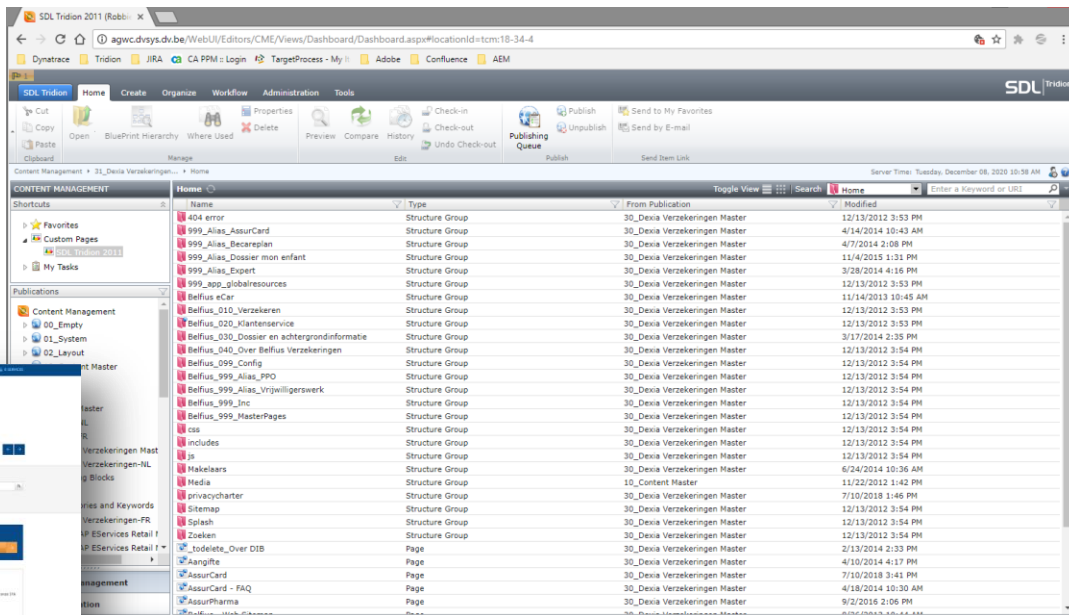
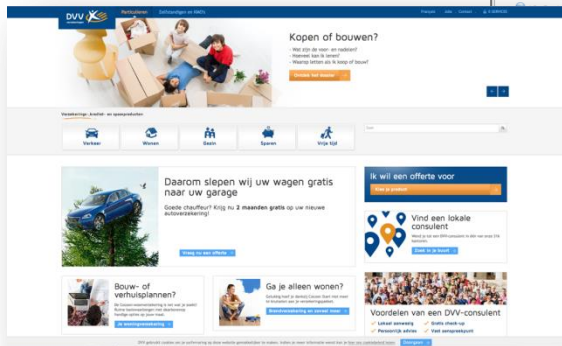
Popular options: SiteCore, Salesforce, Adobe Experience Manager



SDL Tridion



- Outdated CMS
- Hardly mobile-friendly
- Outdated content
- Outdated structure
- Outdated design



Capture visitor information

- Process based
- Not responsive
- IT development for every new form or change

Offerteaanvraag Cocoon Start

Als je de mail niet kan lezen, [E-mail weergeven in de browser](#).



Beste Test,

Onlangs ging je op zoek naar een woningverzekering en heb je je contactgegevens ingevuld op dvv.be

Denk eraan dat onze woningverzekering meer is dan een gewone brandverzekering. Zo is je thuis (gebouw & inboedel) optimaal verzekerd.

Selecteer nu je DVV-consulent en geniet van de **uitstekende service**.

Ik kies mijn consulent om een offerte te ontvangen

Vriendelijke groeten,



Mijn voordelen:

- ✓ Nu 3 maanden gratis* op je 1ste jaarpremie
- ✓ Waarborgen zelf samen te stellen
- ✓ Gratis woningbijstand bij schade
- ✓ Tijdelijke verblijven o.a. studentenkamer en vakantiewoning inbegrepen

Wat is het merk van je wagen?

DODGE ▼

Hoe wil je je wagen verzekeren? *

☒ Burgerlijke Aansprakelijkheid (B.A.) ☐ Omniumverzekering (B.A. inbegrepen)

Heb je tijdens de laatste 5 jaar een ongeval gehad waar je zelf in fout was? *

☐ Ja ☒ Neen

Wanneer heb je je rijbewijs gehaald? *

01 ▼ Januari ▼ 2005 ▼



The focus in our strategy match

Strategy challenges



Rejuvenate customer base



Mobile first



Improve time-to-market



Our Approach





Were we still looking for a CMS?

CMS vs WEM vs DXP

WEM - Web Experience Management

DXP - Digital Experience Platform

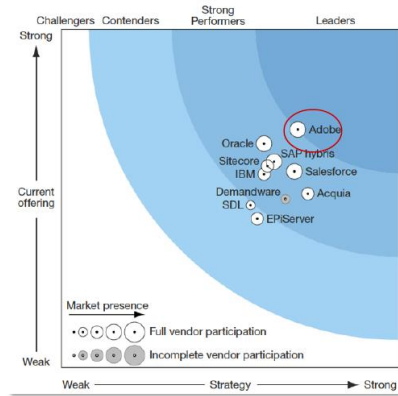
It's all about the customer experience!

WEM: focus on delivering the right content to the right audience

DXP: focus on omnichannel experience, delivers personalized content to any platform



Find a future-proof solution



Forrester Wave: Digital Experience Platforms, Q4 2015



Magic Quadrant for Digital Marketing January 2016



IDC MarketScape Marketing Cloud Platform

Figure 1. Magic Quadrant for Digital Experience Platforms



Adobe Experience Cloud

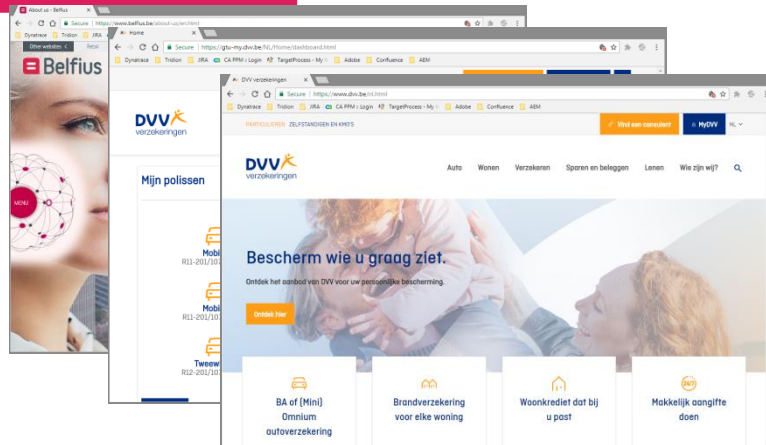


Adobe Experience Manager is used since the redesign of DVV.be

Part of Adobe Experience Cloud

- More then just content
- Integration with Adobe Campaign, Adobe Analytics & Adobe Target

For Belfius bank: Belfius.com



Adobe Experience Cloud



Adobe Experience Manager – Asset management solution to centralize content

Adobe AEM

a new card system is created with customised forms in AEM



Adobe Campaign – Outbound marketing engine to build lead nurtured email and push strategies

Adobe Campaign

the lead information in the forms is saved in the Campaign database & used in confirmation mails to both prospect and agent



Adobe Analytics – Digital analytics tool to capture visitor's behavior and build insights upon it

Adobe Analytics

thanks to tagging in the flow, we can check the amount of leads, the impact of the change and fall-out percentages after each card



Adobe Target – Personalization engine to perform A/B testing and target personalized content

Adobe Target

with Target we have the possibility to perform A/B-testing on implementation of new functionalities so we can improve performance



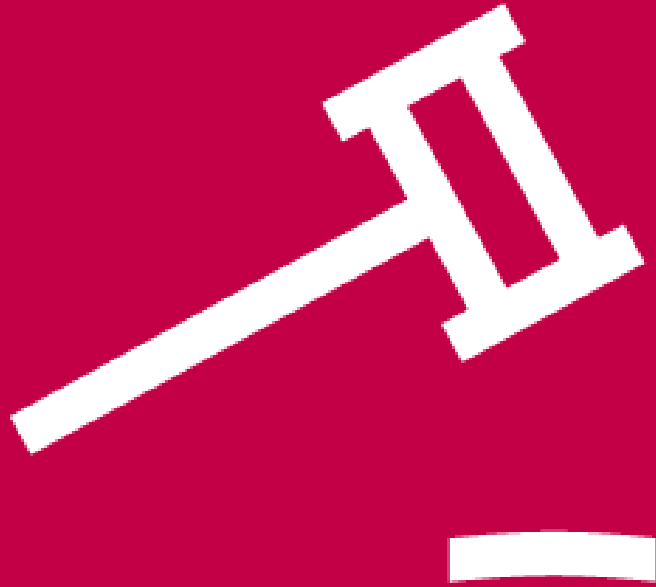
Our approach: the right support



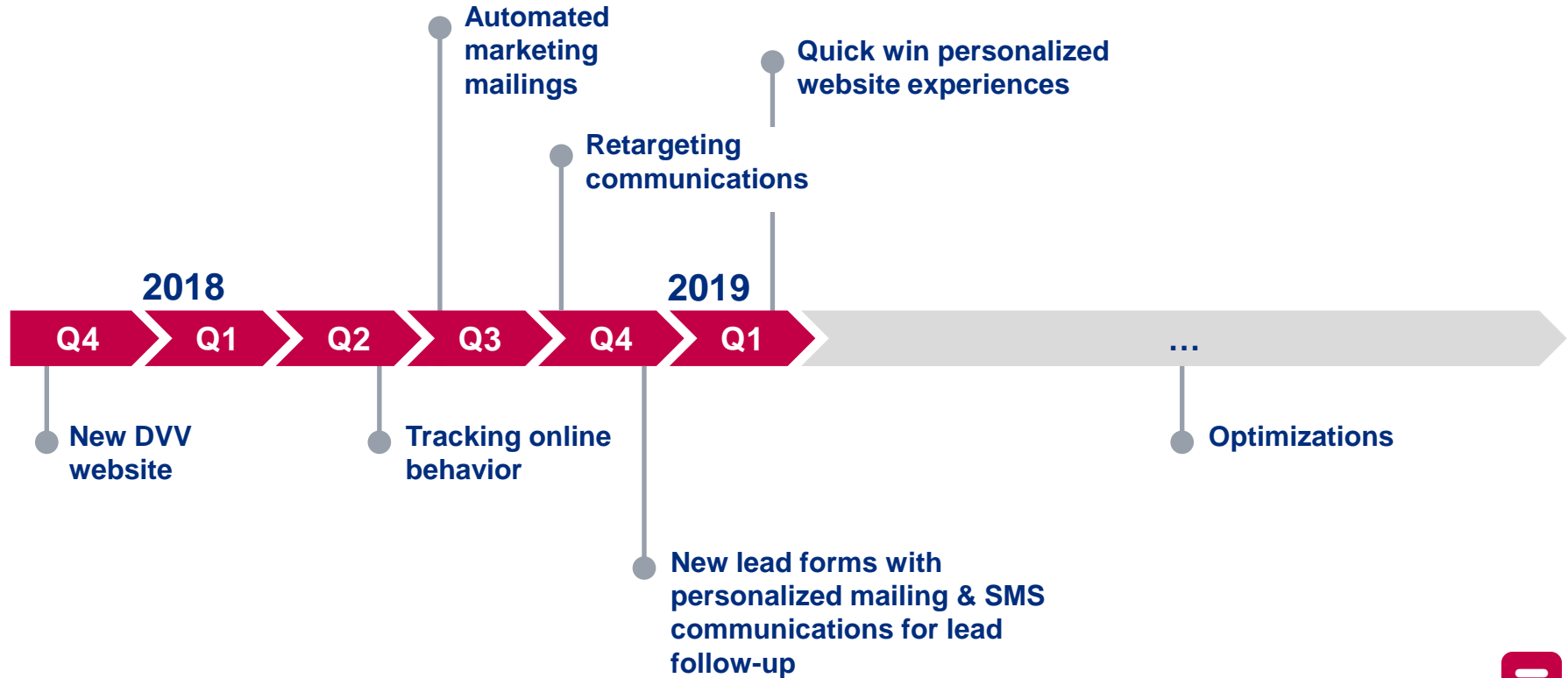
- Expert knowledge of the Adobe Experience cloud suite
- Co-creation with Belfius IT
 - Best practices
 - Architectural/Infrastructure
 - Estimations



Execution



So, we made a roadmap



Bumping into pitfalls along the way

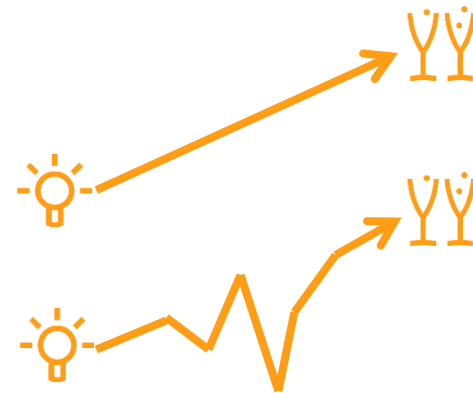
Customization of out-of-the-box features requires expertise

Not all run mode is as “**business**” as it seems

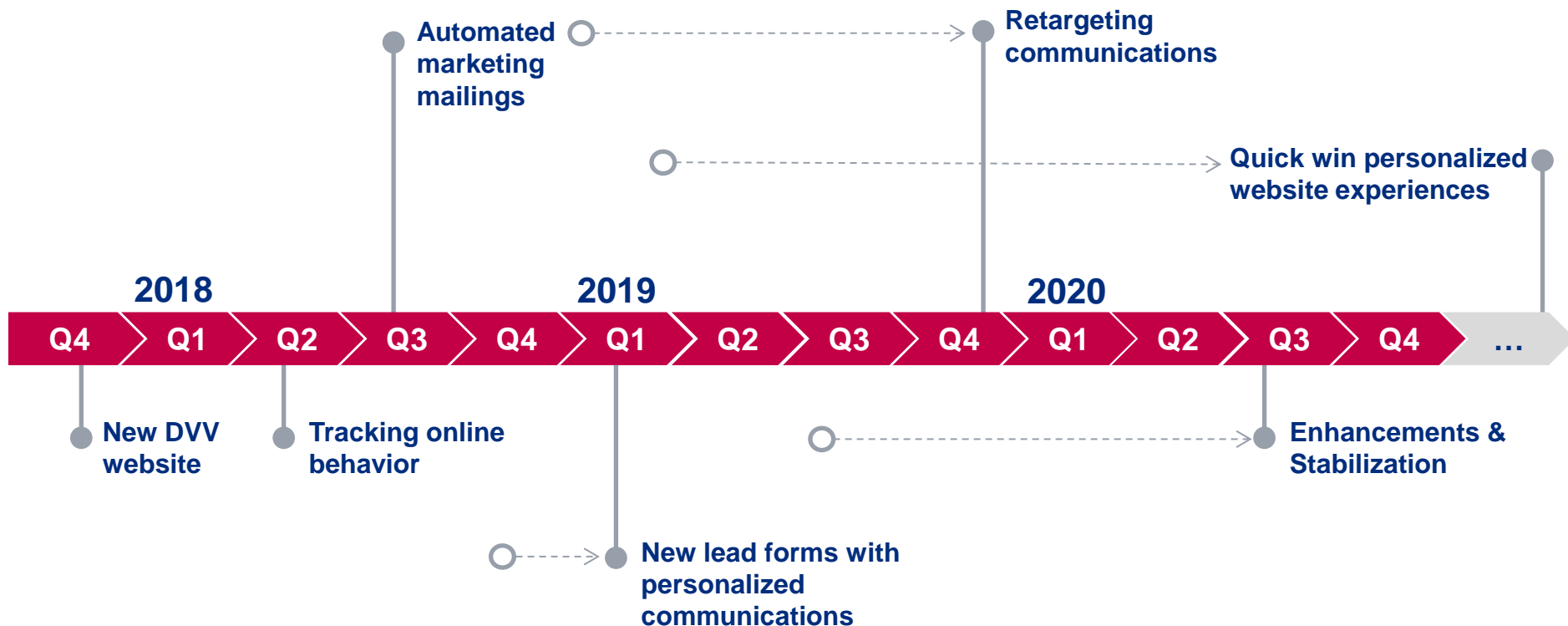
Not only customer, but also the **agent experience** focus

Legacy systems integration & **GDPR compliance** is a must

Hard time finding the **applicable expertise**



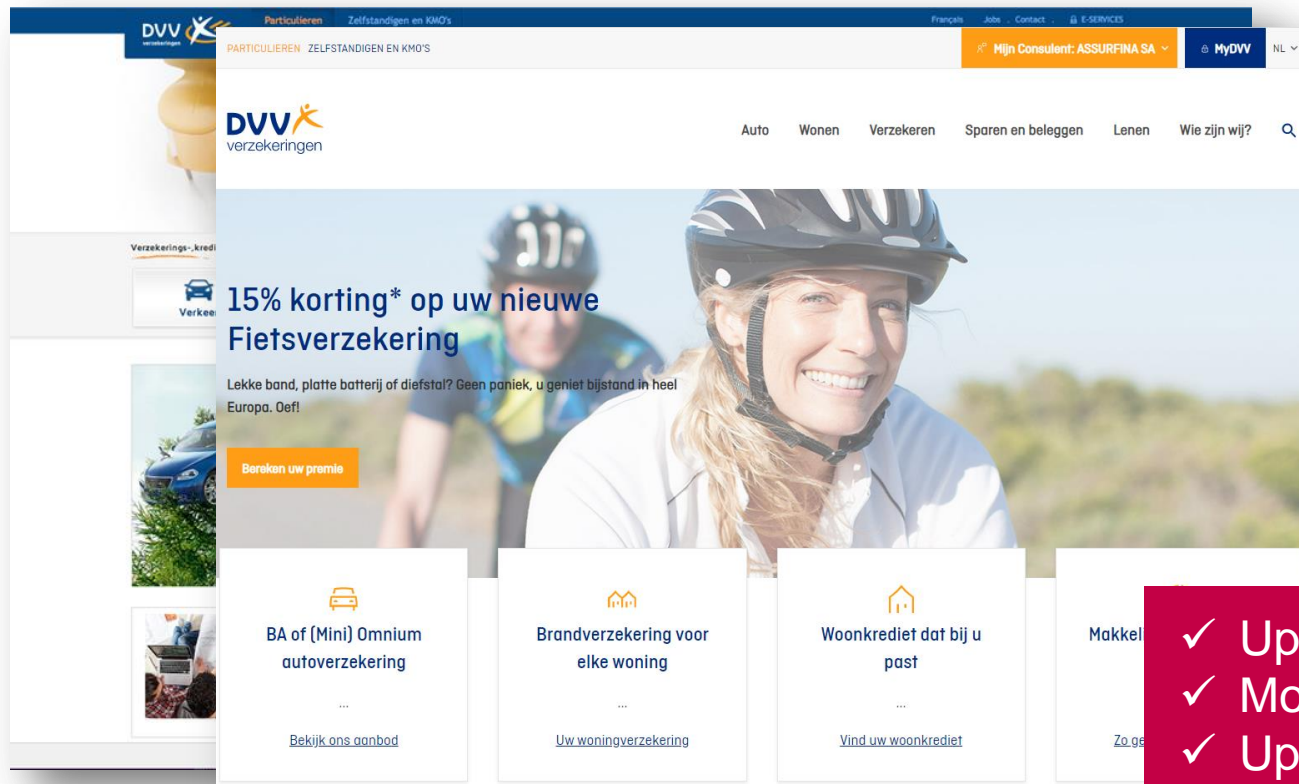
Our actual roadmap outcome



Results

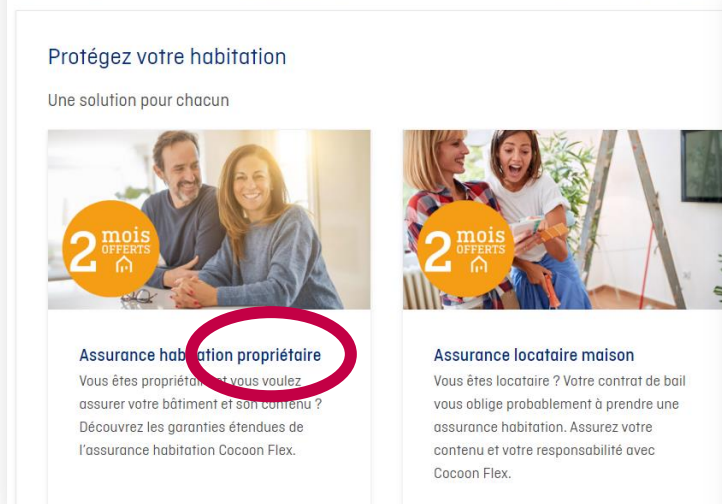
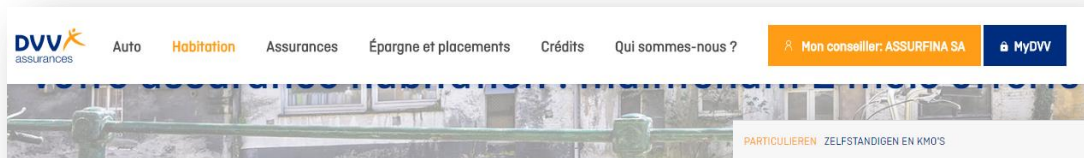


Our website: updated & mobile-friendly



- ✓ Updated CMS
- ✓ Mobile-friendly
- ✓ Updated content, structure & design

Our website: from product- to client- & agent-centered approach



Our website: New mobile-first flows



Wat is het merk van je wagen?

DODGE ▼

Hoe wil je je wagen verzekeren? *

☒ Burgerlijke Aansprakelijkheid (B.A.) ☐ Omniumverzekering (B.A. inbegrepen)

Heb je tijdens de laatste 5 jaar een ongeval gehad waar je zelf in fout was? *

☐ Ja ☒ Neen

Wanneer heb je je rijbewijs gehaald? *

01 ▼ Januari ▼ 2005 ▼

17:42 dvv.be

DVV verzekerings

uitoefenen van uw rechten vindt u terug in het [Privacycharter](#).

Wat is het merk van uw voertuig?

Selecteer ▼

Volgende

17:44 dvv.be

DVV verzekerings

Wat is uw naam?

Voornaam

Naam

Volgende

17:49 dvv.be

DVV verzekerings

Kies nu uw DVV-consulent

Uw DVV-consulent zal u persoonlijk adviseren, uw vragen beantwoorden en een voorstel op maat uitwerken. Bovendien is hij dicht bij u in de buurt, zodat hij u snel kan helpen als u hem nodig hebt! Kies hem nu:

VDN Verzekeringen BV
Heistraat 10, 2610 WILRIJK (ANTW.)

DVV Thoelen & Verniers NV
Schotensesteenweg 15, 2100 DEURNE (ANTW.)

ALERT NV
Kiosksplaats 62, 2660 HOBOKEN (ANTW.)

[Of kies een andere DVV-consulent](#)

Reactie...

And what about mails...



DVV
verzekeringen

Nieuwsbrief - April 2021

NEW!



Een fietsverzekering die de waarborgen Diefstal, Materiële Schade en Bijstand combineert, daarvoor zit u goed bij DVV!

Krijg nu 15% korting*

Cet e-mail est-il illisible ? [Visualisez-le en ligne.](#)

DVV
assurances

Confirmation
de votre
demande
d'offre



Bonjour Julie,

Merci d'avoir demandé une offre pour une épargne-pension sur le site web de DVV assurances.

J'ai bien reçu vos coordonnées et je vous contacterai rapidement pour discuter avec vous de votre situation personnelle.

Cordialement,
Votre conseiller DVV

Is deze e-mail niet leesbaar? [Bekijk hem online.](#)

DVV
verzekeringen

Bijna klaar met
uw
offerteaanvraag



Beste Julie,

Bent u nog altijd geïnteresseerd in een fietsverzekering van DVV verzekeringen? We hebben nog enkele gegevens nodig om uw offerteaanvraag af te ronden. [Vul snel uw aanvraag aan](#) en ontvang een offerte op maat!

Vriendelijke groeten,
Het team van DVV verzekeringen

Is deze e-mail niet leesbaar? [Bekijk hem online.](#)

DVV
verzekeringen

Nieuwe
prospect voor
u



Beste,

Een prospect deed een offerteaanvraag op 01/09/2020 om 12:19 uur via de website van DVV verzekeringen voor een familiale verzekering.

Deze gegevens hebben we ontvangen:

De heer Christophe Gueur
Geboortedatum: 07/08/1972
Adres: Av. des Nouvelles
31100 Toulouse, France



5 voordelen van een elektrische fiets

A/B test parameters

Target breakdown

Variant A	35%	Variant B	35%
Remaining	30%		

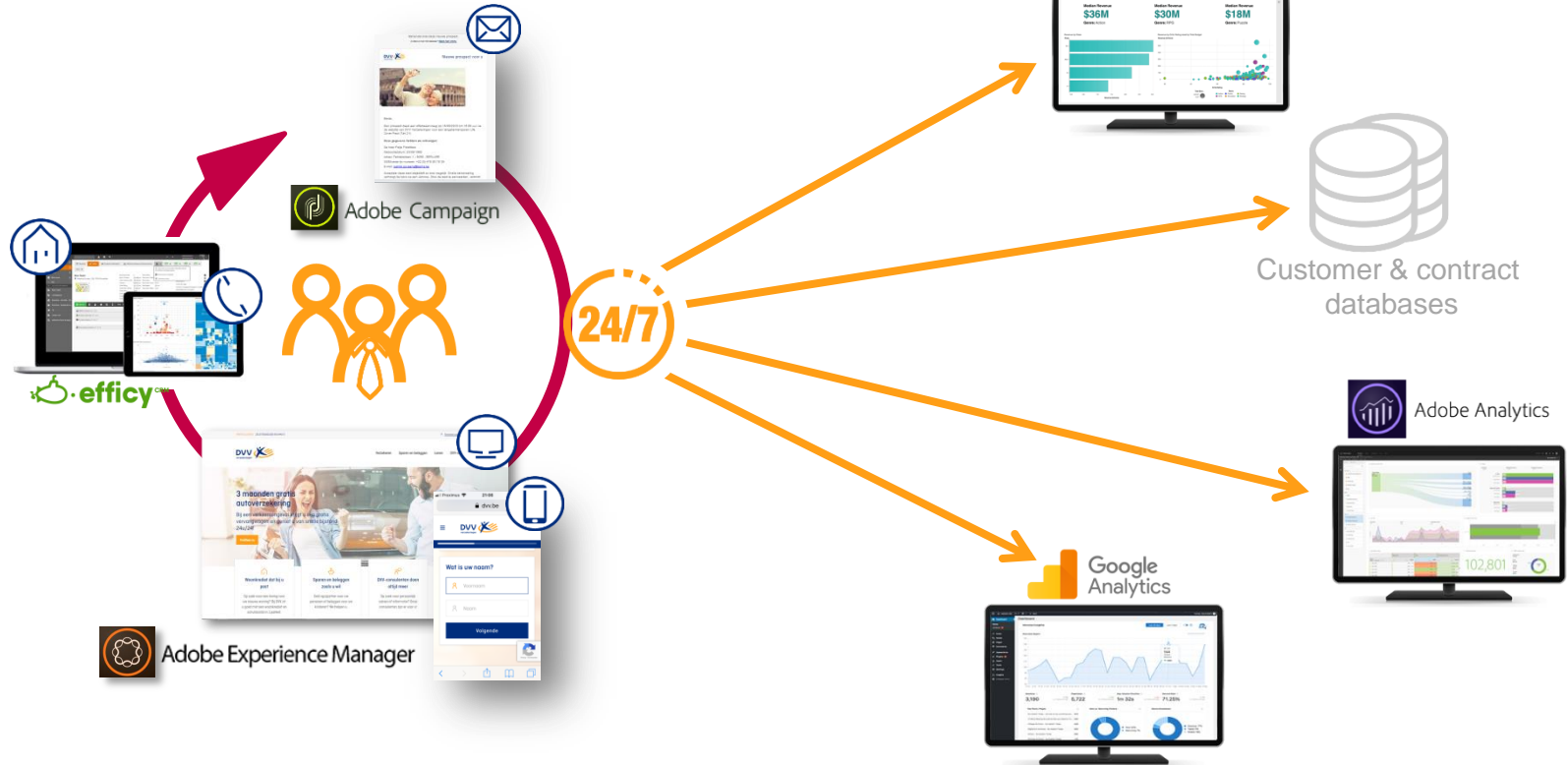
Winning strategy

'Subject' test with '2' variants, the winner is selected 'Automatic', the winning selection criterion is 'Best open rate', over a test duration of '1 day(s)'

Belgie met de nets

- ✓ From confirmation mails to dropouts & newsletters
- ✓ Easy A/B testing possibilities
- ✓ Mobile responsive

We measure to build insights



Future



What about apps?



Bij Belfius belonen we klanten die minder CO₂ uitstoten

[Meer info](#)

Uw financiële situatie In alle veiligheid De app-normale woonverzekering Belfius belooft u

Slim beleggen

Vaccin stuwt economische groei VS in 2021

De derde Covid-19 golf bezorgt de Amerikaanse economie een flinke winterprik. Overheidsuitgaven en vaccinering zorgen in de loop van 2021 voor een stevig herstel.

[Lees hier meer](#)

Wil u een grotere pensioenspaarpot? De hogere formule van pensioensparen kan ervoor zorgen!

Als u de financiële mogelijkheid hebt om voor de hogere formule te kiezen, kan dat een betere keuze zijn om uw pensioenspaarpot maximaal te vullen. Want u spaart een groter pensioenkapitaal bijeen en u geniet in principe jaarlijks een hoger belastingvoordeel.

[Meer info](#)

Check uw beleggingen en switch!

Belegde u in fondsen die profiteerden van de stijging van de financiële markten? Doen sommige fondsen het minder goed?

Ga dan voor een fondsswitch, ideaal om tegen lagere kosten van strategie te veranderen of een deel van uw potentiële meerwaarde te beveiligen via een Lock-fonds

[Ontdek de voordelen van een switch tussen fondsen](#)

Bedankt!

Uit naam van alle jongeren!

Herbeleef Rode Neuzen Dag 2020

Word kl...
ontva...

€ Een g...
contac...

☎ Toega...
op de...

💬 Perso...
uitge...

A...

Retail Over ons FR

Belfius

kantorennet

Aanvragen

Slim beleggen

Vaccin stuwt economische groei VS in 2021

De derde Covid-19 golf bezorgt de Amerikaanse economie een flinke winterprik. Overheidsuitgaven en vaccinering zorgen in de loop van 2021 voor een stevig herstel.

[Lees hier meer](#)

Wil u een grotere pensioenspaarpot? De hogere formule van pensioensparen kan ervoor zorgen!

16:57 100% LTE

Mijn overzicht

Newsroom Toon minder

Vaccin stuwt economische groei VS in 2021

Actualiteit - 07/12/2020 - 3 min leestijd

Belfius Insights - aflevering 19: De huidige context kan kansen bieden

07/12/2020 - 10 min leestijd

PODCAST

Heidsschulden als oplossing

03/12/2020 - 4 min leestijd

kredieten

...? Ontdek ons aanbod aan leningen en maak uw...
...en waar

verzekeringen



Thank you for your attention!

Questions? Shoot!