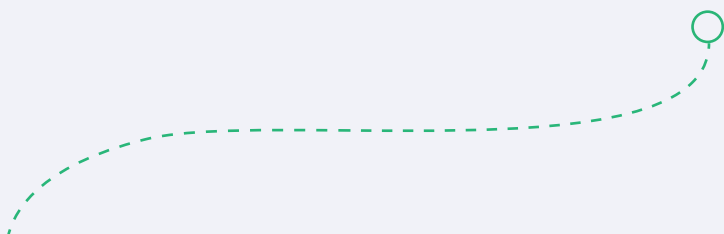




Content Driven **EXPERIENCE**

De vijf stappen voor een effectieve customer journey



Design Thinking

In deze tijd volgen de technologische ontwikkelingen zich razendsnel op. De behoeften van klanten veranderen net zo hard mee. Om ze te kunnen blijven volgen en begrijpen moet je net zo denken als je klant. Dat is de basis van Design Thinking. Je gebruikt design als basis voor je besluitvorming, waardoor je makkelijker met de stroom meebeweegt. Deze whitepaper gaat in op de vijf stappen van Design Thinking die je in

de campagne kunt gebruiken. We beschrijven in het kort de 5 stappen die leiden tot een effectieve klantreis. Per stap laten we je zien hoe DAM-software je daarbij ondersteunt. Je bent minder tijd kwijt aan het managen van je beeldarchief en het up-to-date houden van je stakeholders. Je hebt weer tijd voor strategie, het toetsen van je campagnes en kunt snel bijsturen wanneer gewenst.

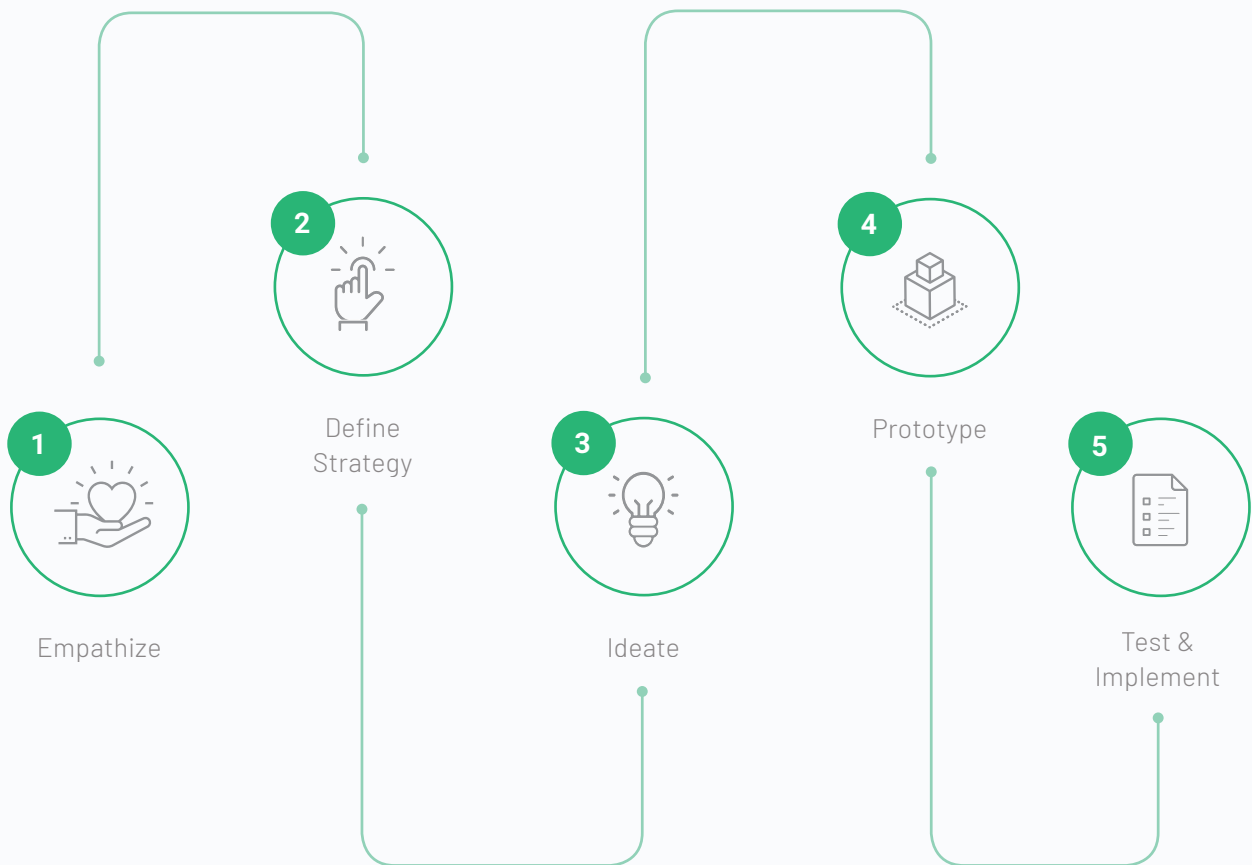
Design Thinking is een continu creatief proces. In dat proces wordt doorlopend gemeten en gemonitord hoe de customer journey verloopt. Dat is de basis van waaruit je steeds bijstuurt en meegaat op het pad van je klant. Dat meanderende pad vraagt om steeds nieuwe materialen, campagnes en middelen. Materialen waarvan je stakeholders op de hoogte moeten blijven. Cocoon bewaart deze data overzichtelijk voor je in de cloud. Op die manier kunnen de mensen die de materialen nodig hebben er ook eenvoudig bij komen.

Strijd om de aandacht van de consument

Gemiddeld ziet een Nederlandse consument zo'n 377 merkboodschappen per dag*. Toch blijven maar 7 boodschappen hangen, waaruit de consument een keuze maakt. Voor merken en organisaties is het dan ook de uitdaging om een plek te veroveren in deze zogenaamde consideration set. Eén van de sleuteloplossingen hiervoor is dat merken in elke uiting, via elk kanaal en elk touchpoint zichzelf blijven. Ofwel altijd consistent zijn in tekst én in beeld. Brand consistency is de samenhang in je brand personality tussen de verschillende touchpoints. Voor de consument is dit essentieel om een positieve indruk van je merk of organisatie te krijgen. Cocoon helpt je om brand consistency mogelijk te maken

*(bron: Onderzoek - Hoeveel reclame ziet u per dag? John Faase).

De vijf stappen van Design Thinking





01
Empathize

De vijf stappen voor een effectieve customer journey

1



01 Empathize

De eerste stap is diepgaand inzicht vergaren in de leefwereld van je klant. Pas als je de behoefte van de klant snapt, kun je een merk en propositie bouwen die de klant echt raakt. Dat gaat verder dan weten waar je klant behoefte aan heeft. Kennis over de huidige en toekomstige trends, en (interne) regelgeving rondom jouw product of dienst, is net zo belangrijk. Om je klant goed te leren kennen heb je een vertrouwensband met die

klant nodig. Brand consistency helpt je het vertrouwen van je klanten te winnen. Het probleem is vaak dat je merk versnipperd wordt geladen, via de verschillende 'touchpoints'. In Cocoon sla je altijd alleen de laatste en juiste versie van je materiaal op. Hierdoor voorkom je dat stakeholders verouderde of verkeerde bestanden gebruiken. Op die manier houd je grip op brand consistency.

Overzichtelijk bestanden beheren

Altijd de laatste versie

Bepaal snel en gemakkelijk welke bestanden je nodig hebt. Wildgroei aan bestandsversies en verkeerd gebruik is verleden tijd. Je ziet snel welk bestand je moet gebruiken voor een bepaald medium. Een paar veelgebruikte praktijkvoorbeelden zijn:

- Een versie voor websites
- Foto met ingebrand logo op ieder gewenste positie voor meer branding
- Crop versie naar exacte pixel formaat voor bijvoorbeeld social media posts
- Hoge resolutie JPG-versie voor offline doeleinden

Format automation

Voorkom het ongewenst kopiëren van bestanden en het opslaan van alle mogelijke bestandsgroottes voor diverse gebruikers. Onder het bronbestand worden automatisch alle gewenste formaten klaargezet. Wel zo makkelijk!

Smart tagging

Artificial Intelligence herkent de afbeelding die in Cocoon wordt gezet. Het systeem genereert automatisch smart tags die bij het beeld geplaatst worden. Dat maakt bestanden eenvoudig vindbaar.

A close-up photograph of two chess king pieces on a checkered board. The piece on the right is gold and in sharp focus, while the silver piece on the left is slightly out of focus. A green dashed line curves from the top center down around the pieces. The number '02' is overlaid in large green font, and the text 'Define strategy' is at the bottom in white.

02

Define **strategy**

2



02 Define strategy

Maak de belevingswereld van je klant ook die van jou. Met andere woorden; ken je klant, weet hoe hij denkt en hoe hij handelt. Verzamel data, toets of je de klant goed hebt ingeschat en of je boodschap doet wat hij moet doen. Probeer nog niet tot oplossingen te komen in deze stap. Observeer en leg je inzichten vast. Zorg dat de verzamelde data toegankelijk is voor je kernteam en dat ze de juiste en laatste versies hebben. Kies vervolgens een (brand) strategie die je wil gaan uitvoeren. Meestal zit hier het probleem.

Je hebt bijvoorbeeld te maken met teams op verschillende locaties die data verzamelen en delen. Met wie en hoe doen ze dat? Versnippering van bestanden op verschillende locaties zorgt voor vertraging. Ook is het delen van bestanden onhandig als deze op een netwerkschijf staan. Snel overleg en bijsturen worden lastig gemaakt. Cocoon helpt je bij het organiseren, beheren en delen van bestanden. Die toegankelijkheid helpt je bij Agile Marketing.

Agile Marketing

DAM-software is een SaaS oplossing (SaaS = Software as a Service). Hierdoor is het mogelijk om snel en eenvoudig een media management omgeving voor je klaar te zetten. De toepassing draait online, dus je kunt snel aan de slag. Je hoeft geen eigen hardware en software aan te schaffen en updates worden automatisch doorgevoerd. SaaS-oplossingen zijn eenvoudig aan te passen, flexibel en veilig. Daarnaast hebben jij en je stakeholders via een browser overal toegang tot je eigen assets.

Wat is agile marketing?

Agile is niets anders dan lenig of beweeglijk omgaan met data. Ofwel: een herhaling van zetten om consumentengedrag boven water te krijgen. En daarvan te leren hoe je aan de veranderende wensen en eisen van die consumenten kunt voldoen. Op grote schaal kun je als marketeer meerdere campagnes tegelijk laten lopen en daar verschillende nieuwe campagne-ideeën uit onttrekken. Agile is een populaire methode binnen het werkveld van marketing. Je boekt snel resultaat: waar een campagne-idee eerder pas na weken of maanden ten uitvoer werd gebracht, gebeurt dit op de agile manier in minder dan twee weken. En ook de cijfers zijn positief: bedrijven en organisaties die agile hebben omarmd, behalen vier keer meer winst (bron: [Mc Kinsey](#)).

Drie uitgangspunten voor Agile Marketing

1. Snelheid en flexibiliteit.
2. Kennis over en betrokkenheid van de doelgroep.
3. Meetbare resultaten.



03
Ideate

3



Ideate

Nieuwe ideeën ontwikkelen, of met een creatieve blik naar bestaande problemen kijken, is de weg naar vooruitgang en groei. Dit maakt een kortere T2M (time to market) mogelijk, waardoor het creatieve proces accelereert. Het generen van ideeën, het bepalen van je waardepropositie of het creëren van nieuwe content doe je zo op de agile manier. Je kernteam is direct betrokken en krijgt ruimte om mee te denken. Blijf daarbij voortdurend luisteren naar feedback van de consument. Verkrijg real time inzicht in de ervaring van de consument met het merk of de organisatie. Hierdoor heb je al een begin

gemaakt met je brand consistency. Kies daarnaast voor iteratieve campagnes die adaptief zijn, in plaats van campagnes die maanden voorbereidingstijd kosten en in één keer gelanceerd worden. De hernieuwde focus op content en creatie zorgt voor een betere ROI met lagere overhead kosten. Door continu te blijven toetsen en bijsturen in het proces zit je dichtbij of op de 'sweet spot' van je campagnedoelstellingen. Dankzij Cocoon kun je een campagne die 's morgens is bedacht, 's middags al live zetten.

Makkelijk samenwerken

Via de 'drag en drop' functie kun je makkelijk één of meerdere bestanden uploaden. Je deelt bestanden via e-mail, zonder dat ze uit je eigen beveiligde cloud-omgeving worden gehaald. Bestanden uploaden en downloaden kan in diverse bestandsformaten die je zelf per gebruiker kunt instellen. Cocoon is 'plug and play' software. Je hebt één plek van waaruit je bestanden kunt delen en terugvinden. Lean and mean. Zodat de aandacht uit kan gaan naar nieuwe inzichten die de customer experience gaan verbeteren.



04

Prototype



4



04 Prototype

Werk je ideeën voor bijvoorbeeld een campagne uit als prototype. Dus op een minimale manier. Zo maak je het makkelijk om te testen of je idee aanslaat bij de doelgroep. En ben je flexibel genoeg om bij te sturen. Voor veel organisaties is een prototype maken, of een campagne klein beginnen, vaak niet mogelijk. Content en ander marketingmaterialen zijn niet voorhanden of zijn verouderd. Staat de campagne dan eindelijk live, dan is er geen tijd meer om eerst proef te draaien. Dat kost veel tijd en geld. Flexibel en creatief sturen wordt steeds belangrijker.

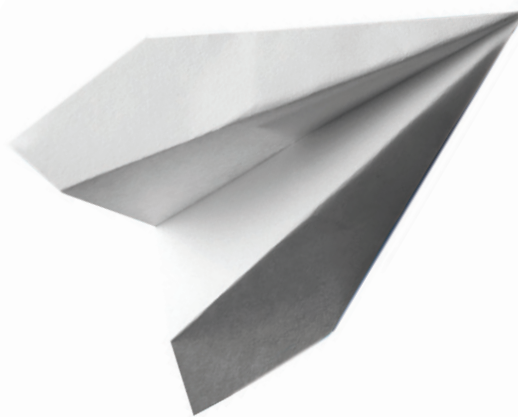
Testen, meten evalueren en bijsturen zijn key. DAM-software houdt het overzicht voor jou en je kernteam. Cocoon is de single source of the truth, waardoor je altijd toegang hebt tot de laatste versie van beeldbestanden. Kijk naar welke content het meest wordt geconsumeerd en hoe de doelgroep reageert op de content. Dus of de brand consistency nog voldoende op orde is. Zet analytics in om te meten en bij te sturen. Met Cocoon maak je de lean start-up methode de tweede natuur van de organisatie.

Overzicht en controle

Cocoon is de centrale plek voor al je huisstijldocumenten en marketingmaterialen. Door bestanden in sets te plaatsen en tags (labels) te koppelen, kun je bestanden snel terugvinden. Via gebruikersbeheer behoud je controle. Bepaal zelf wie toegang krijgt tot welke sets, bestanden en downloadformaten. Handige features zoals een goedkeuringsmodule helpen je sneller & efficiënter werken en geeft de statistiekenmodule je alle inzicht in gebruik.

Kortere T2M

Doordat het delen van je bestanden makkelijker wordt en er een nieuwe manier van werken ontstaat, zijn medewerkers en teams beter op elkaar ingespeeld. Dat heeft een positief resultaat op de bedrijfsprocessen.



De vijf stappen voor een effectieve customer journey

Bestanden delen

DAM-software houdt bij wie, wat, en wanneer materiaal downloadt of uploadt. Daarmee ontstaat meer inzicht in welke materialen vaak en welke minder vaak worden gebruikt. Dit geeft een handig inzicht bij nieuw te ontwikkelen campagnemateriaal.

Embed Module

De embed module maakt het mogelijk materiaal buiten Cocoon om beschikbaar te stellen via een unieke url naar het bestand. Zo kun je met deze unieke link beeldmateriaal verwerken in social media posts, maar ook in een nieuwsbrief. Ook kun je de embed link gebruiken op je website. Om brochures direct te downloaden bijvoorbeeld.

Wat is een lean start-up?

Een lean start-up experimenteert, verzamelt feedback van de doelgroep en verbetert zijn product of dienst op basis van waar de markt om vraagt. Dit in tegenstelling tot een meer traditionele aanpak, waarbij in één keer een compleet product gelanceerd wordt. Bij de lean start-up manier bouw je dus eerst het geraamte van je product of dienst en toets je dit meteen bij de consument, waarna je op basis van de verkregen inzichten verder gaat bouwen. Of misschien zelfs opnieuw begint.

Zo is het ontwikkelen van een product of dienst een proces van meten, leren en bijsturen. En dit proces keer op keer herhalen. Onder de streep is dit een goedkoper alternatief dan een idee eerst volledig uitwerken, dit implementeren, de data verzamelen, die weer analyseren en dan pas aanpassingen maken.



05

Test & **implement**



5



Test & **implement**

Valideren gaat vóór uitvoeren. Om je ideeën te testen op waarde, kun je verschillende experimenten uitvoeren. Zo kun je bijvoorbeeld een AB-test doen voor de start van een campagne, waarna je kunt kiezen welke promotiekanalen gebruikt kunnen worden. Het voordeel is dat zelfs met verschillende AB-varianten je merk consistent wordt geladen. Dat maakt

brand consistency mogelijk. Cocoon is zo jouw brand builder! Lanceer vervolgens de campagne die aansluit op de behoefte van de klant. Cocoon helpt je om een Content Driven Experience neer te zetten. Realiseer meer impact met goede visuals in je e-mail campagnes en zorg dat deze consistent aansluiten bij je website. Het levert je een beter gevalideerde customer journey.

Versnellen

Met Cocoon kun je verschillende systemen (automatisch) voeden met relevante content. Al je product-images direct beschikbaar binnen je webshop bijvoorbeeld. Werk je met Drupal of WordPress? Dan kun je vanuit het CMS direct bij al je mediabestanden in Cocoon. Zo voorkom je extra handelingen en zoekwerk. Implementeer hiervoor direct je mediabibliotheek in de applicatie die je dagelijks gebruikt. En bespaar jezelf veel tijd.

Voordelen:

- jij als beheerder behoudt de volledige vrijheid te beslissen wat je voor de website beschikbaar stelt
- je kunt je webmasters direct toegang geven tot deze communicatiematerialen
- het delen van beeldmateriaal is in een paar klikken geregeld.



Happy **Customer**

Solid Brand: Happy Customer!

Een gevalideerde customer journey die content driven experiences oplevert is key voor elk merk. Daarbij stelt DAM-software je in staat snel campagnes live te zetten en je brand consistency te borgen. Zodat jij weer tijd hebt om te doen waar je goed in bent: creatieve campagnes bedenken en unieke waarde creëren. Waar je doelgroep baat bij heeft, en dus óók je organisatie of merk. Dat maakt jouw merkbeleving compleet en heeft blijde klanten tot gevolg. DAM-software bouwt met jou mee aan het merk.

DAM software

DAM staat voor Digital Asset Management.

Simpelweg het centraal beheren en managen van al je content files zoals afbeeldingen, video & logo's.

Door het centrale karakter kun je:

- Individuele gebruikers en gebruikersgroepen eenvoudig toegang geven tot bestanden of selecties daarvan
- Naast personen ook systemen voorzien van dezelfde bestanden, denk aan apps, websites en webshops, maar ook partners en leveranciers
- Sneller en efficiënter werken en 'samen' werken.
- Grote hoeveelheden bestanden eenvoudig delen en distribueren
- Maximaal grip houden op merk-consistentie en gebruik
- De T2M verkorten en daarmee lancering van nieuwe campagnes versnellen

Effectieve Customer Journey



Cocoon Media Management

Cocoon Media Management is in 2016 opgericht en is expert op het gebied van media management software. Met Cocoon kun je al je content organiseren, delen en distribueren vanuit de cloud. Afbeeldingen, video's, marketingmateriaal en huisstijldocumenten staan daarbij op één centrale locatie. Cocoon is een essentieel onderdeel van je marketing stack.

WIL JE OOK EEN EFFECTIEVE CUSTOMER JOURNEY?

www.use-cocoon.nl

ADRES:

Hulswitweg 14
2031 BG Haarlem

CONTACT:

+31 (0)23 - 554 67 55
www.use-cocoon.nl