

ANALYTICS

Mediabedrijf evolueert de klantervaring

DPG Media Group introduceert een state-of-the-art campagneportaal

Bitmetric
data is our dna



“Klanten verwachten een moderne ervaring. Met Qlik hebben we met minimale resources een state-of-the-art portaal voor het rapporteren en analyseren van digitale campagnes geïntroduceerd.”

Anniek Swillens, Director Tech, Yield & Service, DPG Media Group

Een uitgebreid portfolio in een groeiende industrie

DPG Media Group is een mediabedrijf in België, Denemarken en Nederland actief op het gebied van televisie, radio, nieuwsmedia, magazines en digitale diensten. Met een crossmediaal productaanbod van 70 nationale en lokale merken, waaronder de Volkskrant, VTM, Qmusic en Libelle bereiken de 5.836 medewerkers van DPG Media Group elke dag miljoenen kijkers en luisteraars. Het doel? Mensen verrassen, raken en inspireren.

Het uitgebreide portfolio van DPG Media Group biedt marketeers veel kansen, zowel voor campagnes met een groot als een gericht bereik. Hierbij zien ze de laatste jaren een focusverschuiving richting digitale kanalen. Anniek Swillens, Director Tech, Yield & Service bij DPG Media Group: “Veel van onze merken hebben de afgelopen jaren succesvol geïnvesteerd in hun digitale toekomst. Daardoor beschikken onze adverteerders over een enorme hoeveelheid advertentiemogelijkheden, zowel op het gebied van video, audio en display, als branded content. Dat is belangrijk want de digitale advertentiemarkt groeit razendsnel.”

De evolutie van de klantervaring

Cruciaal in de digitale advertentiemarkt is het feit dat adverteerders de ROI van hun advertentiecampagnes accuraat kunnen monitoren. Denk bijvoorbeeld aan campagneportalen zoals Google Ads voor het beheren en meten van campagnes. Anniek Swillens: “Marketeers die digitaal adverteren willen kunnen monitoren in welke mate ze hun specifieke doelgroepen effectief bereiken.

Solution Overview

Klantnaam

DPG Media Group

Branche Communicatie

Regio België en Nederland

Functie IT, Marketing

Business Value Driver Customer Intelligence, Reimagined Processes

Uitdagingen

- Beperkte resources (tijd en budget)
- Hoge verwachtingen van klanten, die soortgelijke tools van Google en/of Meta gewend zijn

Oplossing

Met Qlik Sense is een volwaardig campagneportaal ontwikkeld dat toegankelijk wordt voor elke klanten waarin klanten op een visuele manier de prestaties van hun digitale campagnes kunnen opvolgen en analyseren.

Resultaten

- Een volwaardige customer experience
- Medewerkers besteden minder tijd aan tijdrovende werkzaamheden rondom handmatige rapportages en meer tijd aan het adviseren van klanten

Terwijl Big Tech-bedrijven zoals Google en Meta hier fantastische tools voor hebben gebouwd, werkten we bij DPG Media Group nog met statische rapporteringen in PowerPoint die we handmatig moesten samenstellen en enkel op verzoek van onze klanten verstuurd.

Om een moderne klantervaring te bieden moesten we een modern, online en vooral dynamisch campagneportaal ontwerpen en leveren aan onze klanten.”

Klein beginnen, snel opschalen

Hoe begin je aan zo'n enorm project als je over beperkte resources beschikt? Anouck Van Den Houdt, Flow & Project Lead Digital bij DPG Media Group, is hier stellig over. “Zorg dat je een stip aan de horizon hebt. Begin klein en kies voor oplossingen die schaalbaar zijn. Voor ons was die stip aan de horizon helder: we wilden afscheid nemen van die afschuwelijke, statische PowerPoints en onze klanten toegang geven tot een dynamisch dashboard. Om dat te bereiken, moesten we enerzijds het proces rondom het verzamelen en voorbereiden van data automatiseren en moesten we anderzijds een tool selecteren waarmee we alle data, voor honderden gebruikers en duizenden campagnes, konden visualiseren.”

Een sterk team

Omdat DPG Media Group intern al gebruik maakt van de business intelligence (BI) oplossingen van Qlik en goede ervaringen heeft met Bitmetric ging het team al snel met dit bedrijf in gesprek. Barry Harmsen van Bitmetric: “Vanuit DPG Media Group was er een sterke wens om met Qlik Sense te werken omdat hun interne BI dat ook al gebruikt. Anderzijds wilde men een portal dat zich kan meten met de rapporteringsoplossingen van bijvoorbeeld Google, maar wel met een unieke DPG look & feel. Wij hebben vervolgens aangeraden om het Qlik Analytics Platform (QAP) te gebruiken. Dat platform combineert de kracht van Qlik met de flexibiliteit van een maatwerkoplossing. Om dat te demonstreren, hebben wij op basis van de initiële wensen een functionele mock-up opgeleverd.”

Die mock-up werd de basis voor verdere ontwikkeling. Anniek Swillens: “De samenwerking met Bitmetric voelde gelijk goed – en de mock-up bleek precies te zijn wat we wensten. We zagen in dat we met dit team tot hele mooie resultaten konden komen.”

Eén portaal voor alle stakeholders

Op basis van het Qlik Analytics Platform is er voor alle stakeholders een uitgebreid online campagneportaal ontwikkeld: mediabureaus, adverteerders, accountmanagers en ad operations, het team verantwoordelijk voor een vlekkeloze planning en uitvoering van alle campagnes.

Intern wordt het portaal al volop gebruikt en een aantal klanten hebben inloggegevens ontvangen om het portaal te testen. Anouck Van Den Houdt: “Het campagneportaal is echt gebouwd om te schalen. We kunnen rapporten in meerdere talen aanbieden, zelf accounts aanmaken en met behulp van sjablonen in een paar uur een nieuw campagnetype of KPI introduceren. Op dit moment kunnen we de resultaten van drie campagnetypen bekijken en analyseren: display campagnes, branded content en videocampagnes. Dat zullen we gaandeweg uitbreiden met andere soorten campagnes, zoals nieuwsbrieven en audioadvertenties. Ook hebben we veel aandacht besteed aan de gebruikerservaring voor onze klanten. Zo staat er bij elke grafiek een ‘help’-link waarin we elke KPI in eenvoudige taal uitleggen. Zo weten onze klanten naar welke data ze kijken en wat die betekent.”

Klaar voor de toekomst

Het team is trots op wat er is bereikt. Anniek Swillens: “We wilden al onze klanten een interactief, visueel rapporterings- en analysesysteem bieden. Met statische PDF-bestanden ben je niet langer concurrerend. Klanten verwachten van DPG Media Group een online experience die is afgestemd op hun eisen en wensen. Zo kunnen we vandaag en in de toekomst duizenden gebruikers voorzien van dynamische rapporten over tienduizenden campagnes, met één systeem dat goed werkt en er fantastisch uitziet.”

Anouck Van Den Houdt voegt hieraan toe: “Daarnaast besparen onze eigen medewerkers enorm veel tijd aan het samenstellen en versturen van manuele rapporteringen. Kostbare tijd die ze nu kunnen besteden aan het adviseren van klanten over het verbeteren van hun campagnes. We kwamen van ver, maar we hebben de handschoen opgepakt en het is ons, samen met Bitmetric en Qlik, gelukt om in relatief korte tijd een DPG-waardig systeem te lanceren.”

The keys to success



1000s

klanten van DPG Media Group krijgen via het nieuwe portaal inzicht in de performance van digitale campagnes



100s

uren die werden besteed aan handmatige rapportages worden nu ingezet om klanten te adviseren over het verbeteren van hun campagneprestaties

“Dankzij de schaalbaarheid van Qlik is het ons gelukt: de introductie van een dynamisch, gepersonaliseerd online portaal voor het rapporteren en analyseren van digitale campagnes waar onze klanten u tegen zeggen.”

Anouck Van Den Houdt, Flow & Project Lead Digital, DPG Media Group



Over Qlik

Qlik's visie is een datageletterde wereld, waar iedereen data en analytics kan gebruiken om besluitvorming te verbeteren en hun meest uitdagende problemen op te lossen. Ons cloudgebaseerde Qlik Active Intelligence Platform levert end-to-end, realtime cloudoplossingen voor data-integratie en analytics om de kloof tussen data, inzichten en actie te dichten. Door data om te zetten in Active Intelligence kunnen bedrijven betere beslissingen nemen, de omzet en winstgevendheid verbeteren en klantrelaties optimaliseren. Qlik is actief in meer dan 100 landen en bedient meer dan 38.000 actieve klanten over de hele wereld.

qlik.com

Bitmetric

data is our dna

Over Bitmetric

Business Intelligence is het vakmanschap van Bitmetric. Het bedrijf heeft één belangrijke missie: bedrijven helpen om controle over hun keuzes te krijgen. Hiervoor worden gebruiksvriendelijke technologieën toegepast die complexe vraagstukken helder maken. Het team van Bitmetric bestaat uit gepassioneerde perfectionisten die Business Intelligence zien als een eigentijds ambacht en die willen leveren wat klanten écht nodig hebben.

bitmetric.nl