



&

<sup>ii</sup>  
**DIGITAL  
POWER**



# Samen sneller personaliseren

Marketing en data verbonden via een  
Composable CDP



Verbeteren time to market voor  
personalisatie use cases met **400%**,  
met een kostenreductie van **40%**.

# Over ons



**Wouter Stolk**

Data Engineer & Solution Architect  
Digital Power



**Max Meijer**

Product Owner Marketing Automation  
Transavia

# Agenda

Waar gaan we het over hebben?

1. Marketingdoelstellingen
2. Vorige CDP landschap
3. Nieuwe Composable CDP aanpak
4. Personalisatie use cases

# Transavia's Marketing Automation doelen



# De rol van Marketing Automation bij Transavia

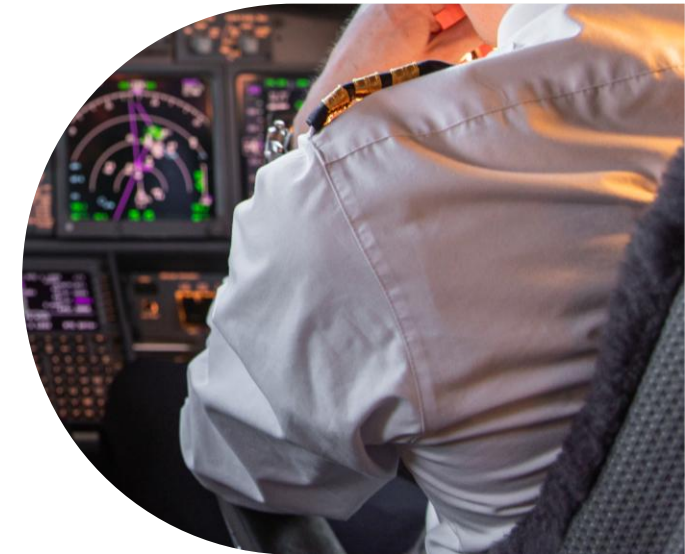
Creëren van slimme en persoonlijke klantervaringen. Met real-time beslissingen, voorspellende modellen en generatieve content, beschikbaar op al onze eigen kanalen.



# Transavia's primaire marketing doelen

- Klantervaring die bijdraagt aan PXI en NPS
- Groei door hogere omzet
- Groter aandeel in bestedingen van klanten
- Duurzame loyaliteit door terugkerende klanten

→ Bovenstaande doelen vereisen persoonlijke klantbenadering

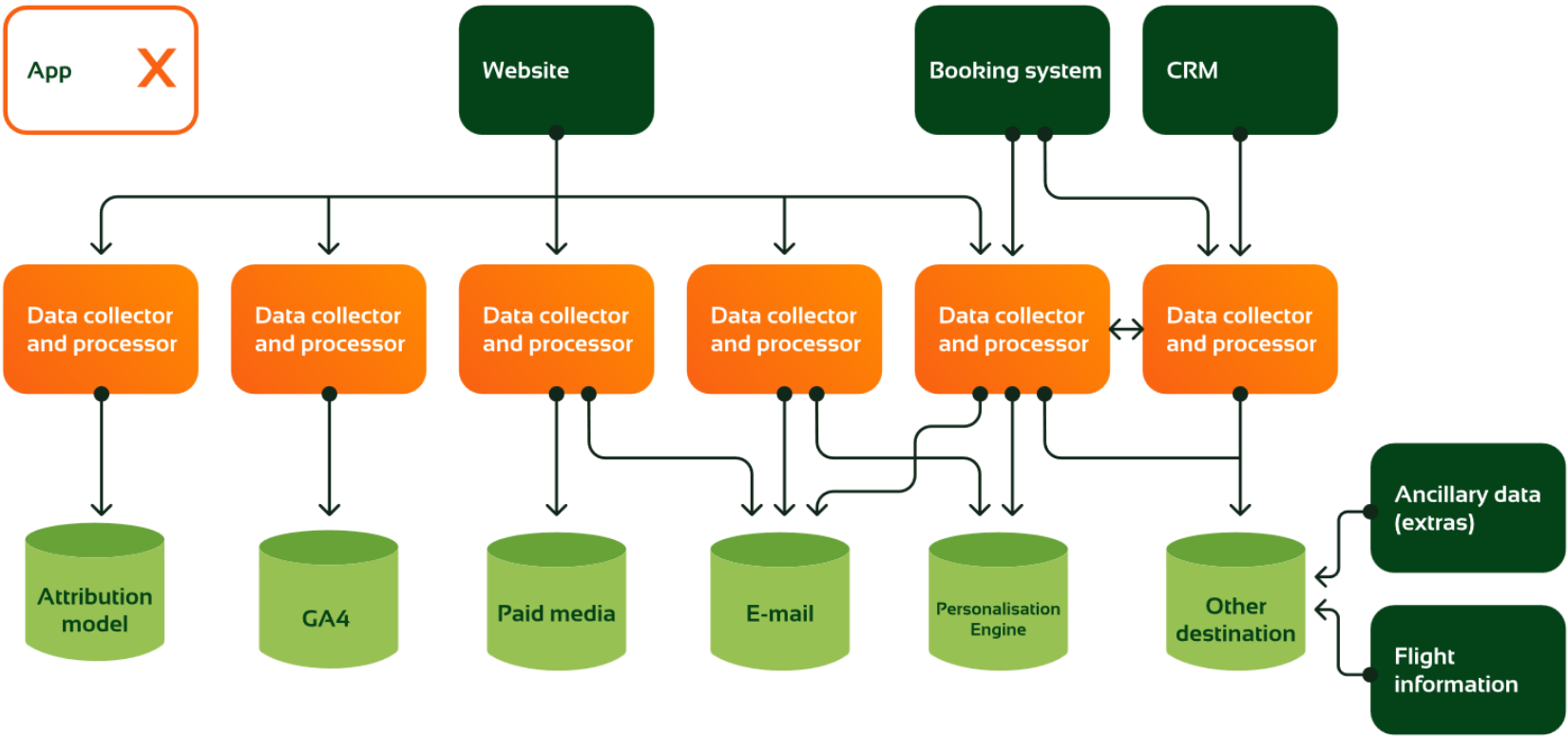


# Oude Marketing Automation landschap

En waarom we zijn gemigreerd



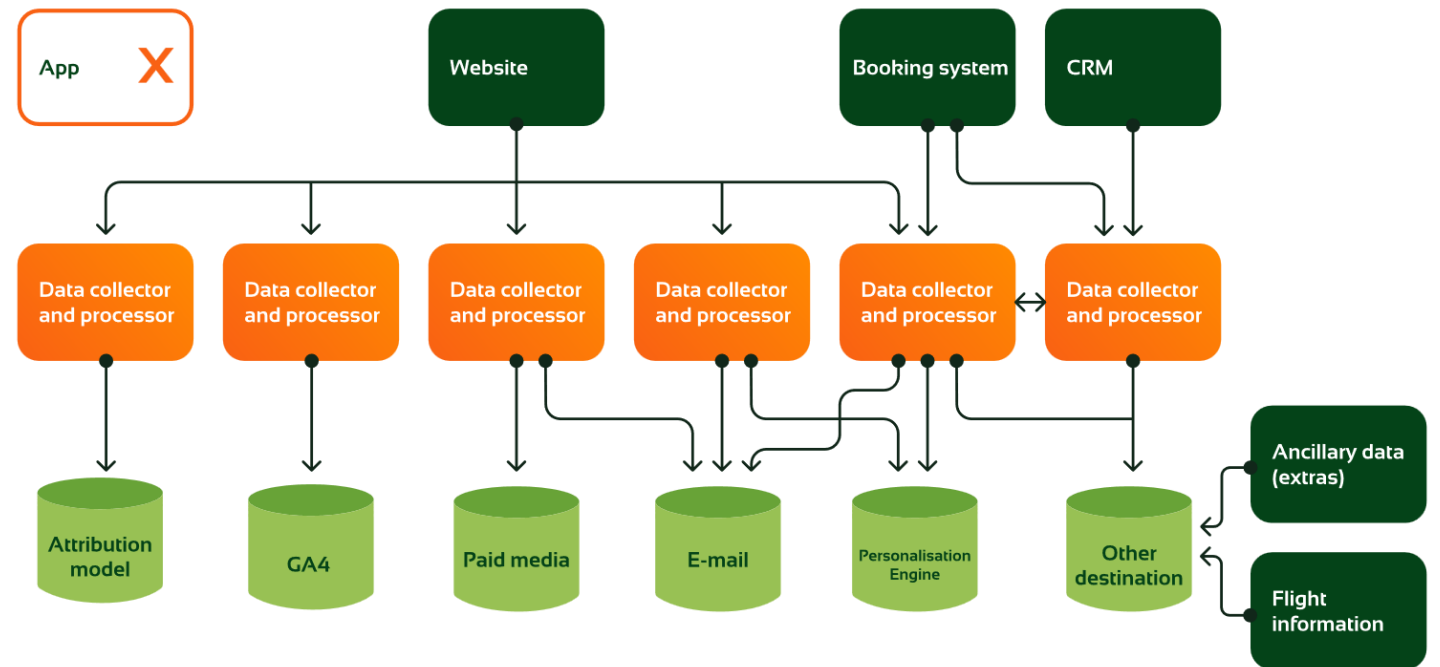
# Oude Marketing Automation landschap



# The Good

## Wat willen we behouden in een nieuw marketinglandschap

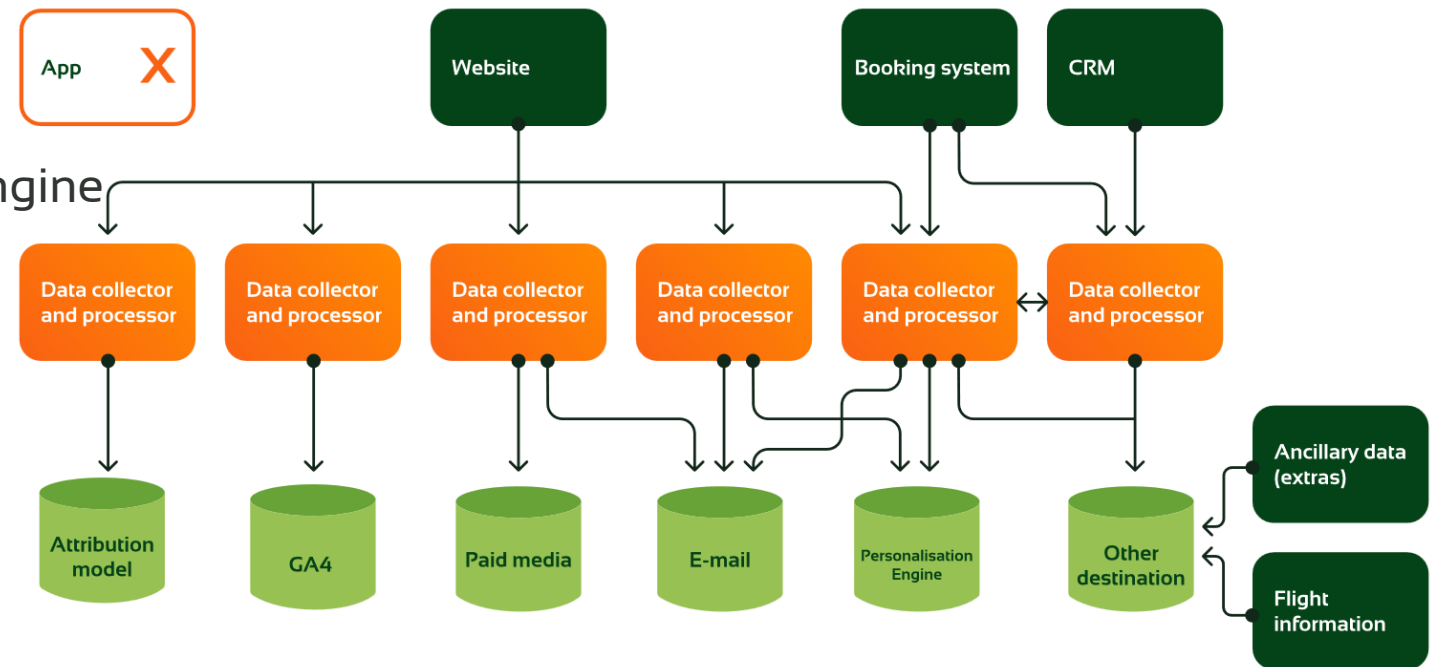
- Audience engagement
- (Near) Real-time capabilities
- Integratie met marketingkanalen
- Schaalbaarheid
- Tag management op de website



# The Bad

## Belangrijke uitdagingen

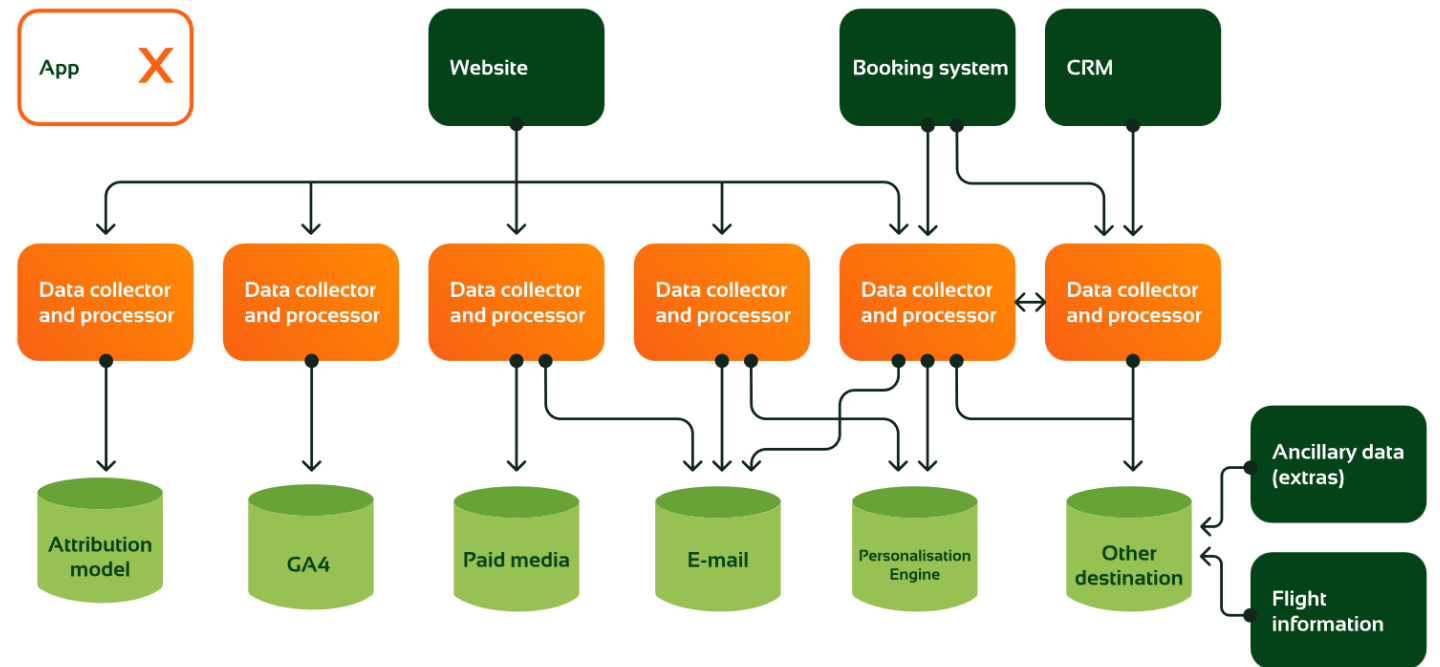
- Inefficiëntie overlappende tools
- Limitaties gesloten systemen
- Beperkte integratie personalisatie engine
- Performance impact website
- Data governance



# The Ugly

## Kritieke problemen

- Geen integratie mobiele app
- Hoge kosten en complexiteit
- Reactieve response bij problemen



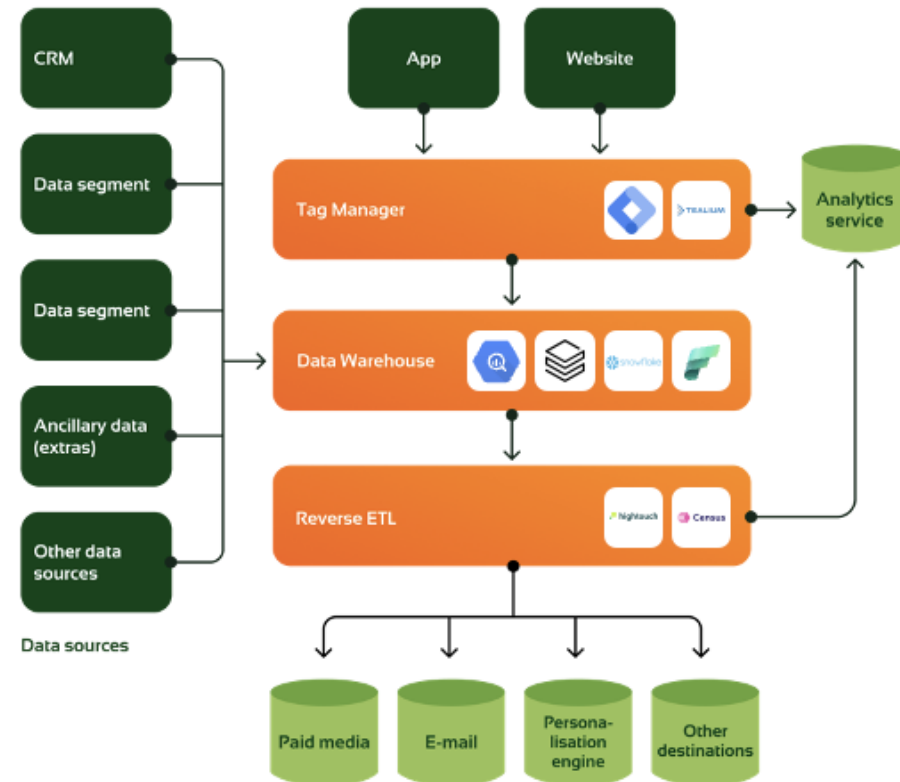
# Composable CDP aanpak



# Consolidatie dataverzameling en -verwerking

## Het concept

- **Beste tools** voor ieder onderdeel van een CDP, geen overlap tussen tools
- **Centraliseren** dataverzameling en -verwerking in het data warehouse
- **Uitbreidbaar** wanneer requirements veranderen
- **Geïntegreerd** met interne data teams
- **Geïntegreerd** met personalisatie engine



# Het resultaat

## Belangrijkste voordelen en kansen

- **Volledige controle over data** binnen je eigen cloudomgeving
- **Gepersonaliseerde marketing** op schaal
- Sterkere inzet van **first-party data** voor verbeterde relevantie
- **Snellere innovatie** door een modulaire, flexibele architectuur
- **Hogere ROI** door gerichte en schaalbare toepassingen
- **Geen vendor lock-in**: kies en combineer best-in-class tools
- **Proactieve monitoring**
- **Verbeterde governance** en naleving van **compliance requirements**

# Impact cijfers

## De data waar het uiteindelijk om draait

- **10% verbetering** op retargeting match rates
- **5 – 10% verbetering** in klantherkenning op web en app
- **4x snellere** time to market voor ML-gebaseerde personalisatie use cases
- **40% minder** licentiekosten
- **50% verbetering** in data governance



# Deep-dive: personalisatie use case(s)

Data inzetten voor het personaliseren van de website, app en email



# Doelstelling use cases

Verhogen conversies op vluchten voor boeking én ancillaries (upsell) nadat een boeking is gemaakt

## Wat doen we precies?

- Personaliseren van verschillende touchpoints op app, website en email
- Combinatie van klantdata en Transavia context



# Vluchtaanbevelingen

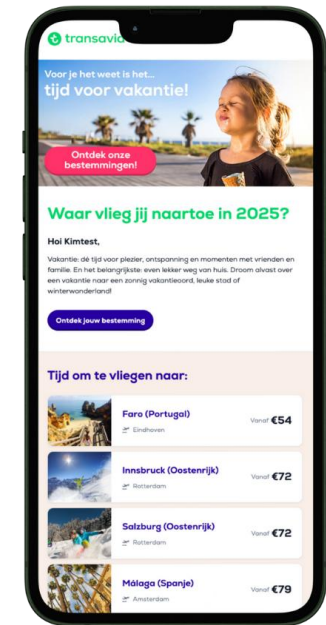
Voor bezoekers zonder een bestaande boeking

## Huidige implementatie:

- Homepage op website en app
- Email nieuwsbrieven

## In de toekomst:

- Aanbevelingen voor enkele reis
- Holiday pakket toevoegen
- Marge meenemen in berekeningen



# Waar wil je heen?

Vluchten

Holidays

Retour  Enkele reis  Meerdere steden

Boek met Miles [Uitgebreid zoeken](#)

Vanaf  
Vertrekluchthaven

Naar  
Bestemming

Wie?  
1 Volwassene

Vertrek op  
Selecteer datum

Terug op  
Selecteer datum

Zoeken

## Aanbevolen vluchten

Amsterdam  
 Tirana

26 sep - 3 okt

Vanaf **€ 318**

**Boek**

Amsterdam  
 Ibiza

3 okt - 6 okt

Vanaf **€ 430**

**Boek**

Amsterdam  
 Napels

13 okt - 16 okt

Vanaf **€ 215**

**Boek**

Geen boekingskosten

Directe vluchten

Boek gemakkelijk je vliegticket

## Where do you want to go?

Find your next flight

### Recommended flights

Paris (Orly)  
 Amsterdam

Fri 03 Oct - Fri 10 Oct 1

From **€161**

**Book**

### Discover



From **€70**

# Ancillary aanbevelingen

Voor bezoekers met een bestaande boeking

## Huidige implementatie:

- Homepage op website en app
- Boekinggerelateerde emails
- Push berichten

## In de toekomst:

- Nieuwsbrieven
- MyAccount
- Marge meenemen in berekeningen



# Aanbevelingen 1st party ancillaries en service

The screenshot shows the Transavia website's search interface. At the top, there are navigation links: 'transavia', 'Book', 'Manage booking', and 'Service'. On the right, there are links for 'Online check-in' and 'My Transavia'. The main heading is 'Where do you want to go?'. Below this, there are tabs for 'Flights' and 'Holidays'. Under 'Flights', there are radio buttons for 'Retour' (selected), 'Enkele reis', and 'Meerdere steden'. There are also options for 'Book with miles' and 'Flexible search'. The search form includes fields for 'From' (Departure), 'To' (Destination), 'Who?' (1 Adult), 'Depart' (Pick a date), and 'Return' (Pick a date). A 'Search with miles' button is prominently displayed. Below the search form, there is a section titled 'Your upcoming flight' which displays flight details for Amsterdam to Palma de Mallorca on 17 dec 2023, flight HV5135, with 2 passengers. It includes a 'Boarding pass' button and a 'Manage booking' button. To the right of the flight details are three ancillary service cards: 'Reserve a seat' (Starting from €9.99 / flight), 'Book hold luggage' (Add extra luggage to your flight), and 'Baggage pickup at home?' (Choose Luggo's pickup service).


The screenshot shows the Transavia mobile app interface. At the top, there is a status bar with the time 9:41, signal strength, Wi-Fi, and battery icons. Below that is the Transavia logo and a notification bell icon with the number 2. A search bar contains the text 'Find your next trip'. Below the search bar, there is a section titled 'Your upcoming flight' with a scenic image of a coastline. A blue banner over the image says 'Check-in open in 12 days'. Below the image, there is a flight summary: '17 dec 2023', 'HV5135', and '2' passengers. The flight route is shown as 'Amsterdam 15:00' and 'Palma de Mallorca 17:15'. Below the route, there is a 'Manage booking' button. At the bottom, there are two buttons: 'Reserve a seat' and 'Add luggage'.

# Aanbevelingen 3rd party offers

## Huur een auto

Geniet van vrijheid op je bestemming met Hertz.


Compact  
Toyota Corolla or similar



5  
M

€36 /dag  
-20%  
Earn up to 99 Miles


Compact  
Toyota Corolla or similar



5  
M

€52 /dag  
-20%  
Earn up to 99 Miles

Compact  
Toyota Corolla or similar




5  
M

€88 /dag  
-20%  
Earn up to 99 Miles


## Boek een hotel

Vind gelijk je ideale verblijf via booking.com




The Boc Hostels - City Albergue Juv...  
8.9 67 reviews  
€112 /nacht

Boek nu



Eurostars Marivent  
9.4 127 reviews  
€130 /nacht

Boek nu



La Cala Boutique Hotel  
9.2 98 reviews  
€208 /nacht

Boek nu

Booking.com [Bekijk meer →](#)

## Boek een tour of activiteit


Ga eropuit en boek een activiteit of tour via Get your Guide.

[Bekijk meer →](#)

## Rent a car

Receive up to 15% discount

Compact  
Toyota Corolla or similar



5  
M  
Hybrid


€36 /day  
-20%  
Earn up to 99 Miles

Book

[View more →](#)

## Book a hotel

at booking.com



★★★★  
The Boc Hostels - City Albergue...  
8.9 67 reviews  
€112 /night  
Earn miles

Book

[More](#)


## Tours & activities

via Get your Guide

## Vooraf regelen

### Huur een auto

bijvoorbeeld een Nissan Qashqai



5  
2

vanaf 30,50/dag

Boeken

### Boek een hotel

Booking.com

- ✓ Laagste prijsgarantie
- ✓ Geen boekingskosten
- ✓ Nu boeken, ter plekke pas betalen

Boeken

### Boek een transfer / taxi


- ✓ Annuleren tot 24u voor vertrek
- ✓ 24/7 beschikbaar
- ✓ Geen verborgen kosten

Boeken

### Boek een parkeerplek

- ✓ Op de luchthaven
- ✓ Laagste prijsgarantie
- ✓ Met een gerust hart op vakantie

Boeken



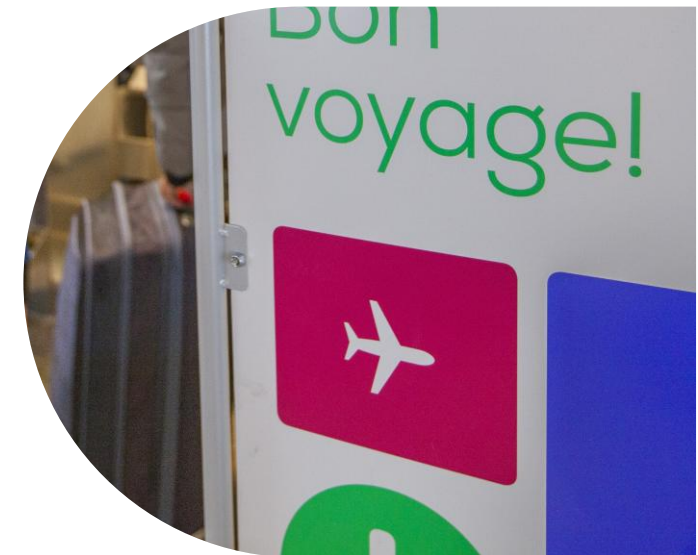
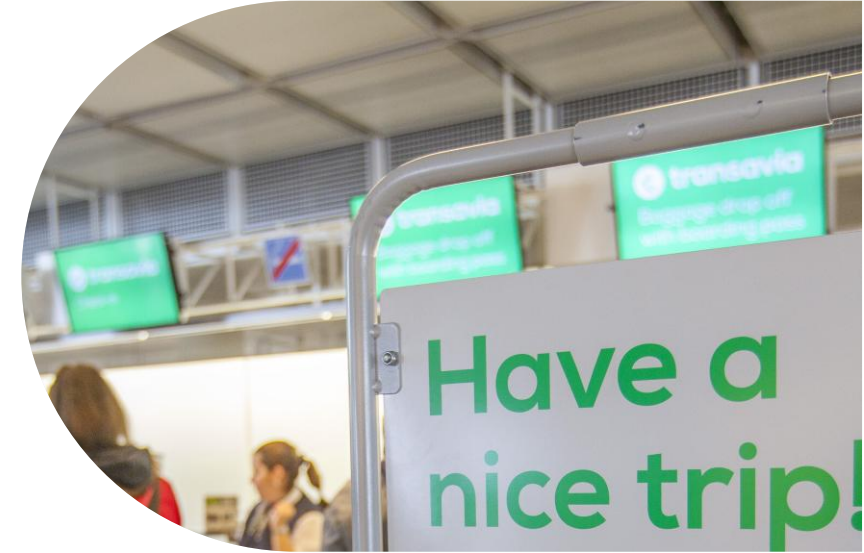
Transavia Composable CDP

23

# Resultaat

## Use cases in cijfers

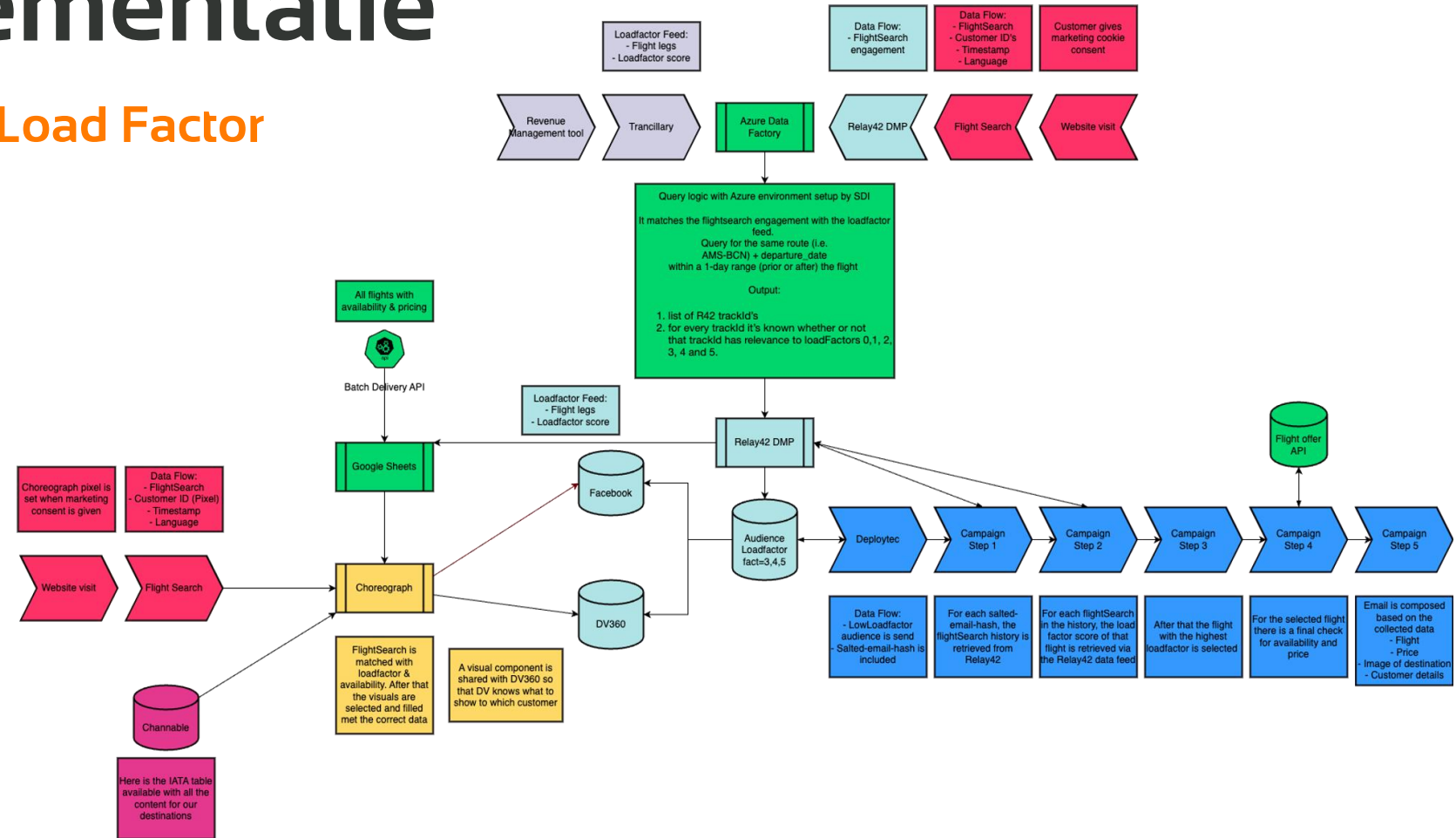
- 10 mln incrementele omzet stijging op vlucht verkopen
- 2.5 mln incrementele omzet stijging op ancillary verkopen
- 5% uplift in conversie nieuwsbrief en via push messages
- 7% uplift in revenue vanuit boeking gerelateerde emails
  
- 5-10% verbetering in NPS score op gepersonaliseerde touchpoints



# Initiële implementatie

## Vluchten scoren middels Load Factor

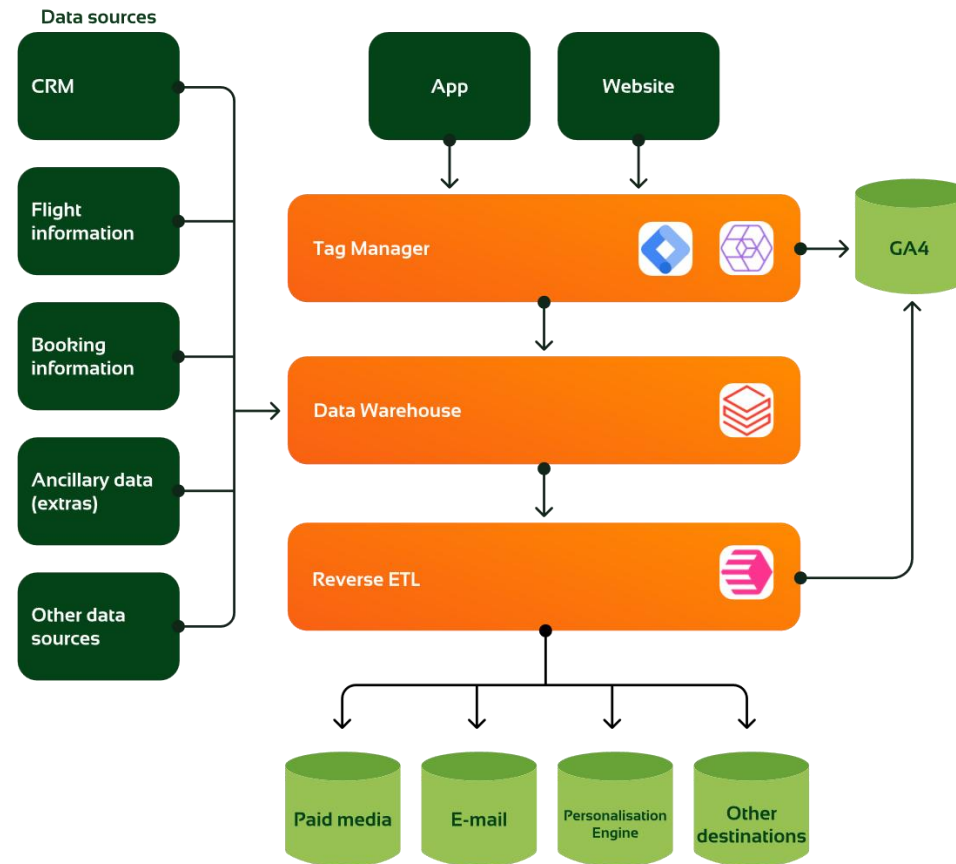
- Vlucht zoekgedrag in app niet meegenomen
- Hoge complexiteit
- Geen monitoring



# Implementatie binnen het Composable CDP

## Vernieuwde implementatie

- Zoekgedrag app toegevoegd
- Verlaagde complexiteit
- Hybride setup
- Verbeterde integratie tussen CDP en personalisation engine (PEGA)
- Time-to-market: half jaar → een maand
- Pro-actieve monitoring
- Lage latency



# Dankjewel!

Zijn er nog vragen?

Je kan ons vinden op stand #10