



Voorkomen is beter dan genezen

Deployteq Connect – 7 september 2023

Mark Kruisman

Even voorstellen

Wel zo netjes



Mark Kruisman

- 37 jaar
- Meer dan 24 jaar online ervaring
- Meer dan 13 jaar focus op e-mailmarketing
- Clang/CanopyDeploy/Deployteq gebruiker sinds 2010
- Sinds 2022 ook mijn eigen onderneming



mark-kruisman



zakelijk@markkruisman.nl



www.markkruisman.nl

Allemaal de 'schuld' van Deployteq (ITG)

Dankzij jullie sta ik hier nu ook namens mezelf



Hoe zit het met onze 'street credibility'?
Oftewel: hebben we een beetje recht van spreken?

 +  = **bijna 24 JAAR** ervaring

WILBERT MEINEN
CanopyDeploy gebruiker
sinds september 2009

MARKY PLASMAN
CanopyDeploy gebruiker
sinds mei 2010



Programma ITG Connect

| | |
|--------------------|--|
| 12:00 - 12:20 uur: | Openings door presentator Ronne Overgoor in gesprek met Team ITG Managing Director Sjaak van der Leeuw |
| 12:20 - 13:00 uur: | Femke Haasbroek van Bree York Pizza over Making customers crazy about your new Pizza |
| 13:00 - 14:00 uur: | Lunch |
| 14:00 - 14:40 uur: | Aljan van Harnepoel en Shaik Schuman van Team ITG over De kracht van onze data |
| 14:40 - 15:20 uur: | Mark Kouwenberg en Wilbert Meinen van Connect4Beheer over hoe je slimme data omzet in geld |
| 15:20 - 16:30 uur: | Stephan van Maris van Team ITG over de toekomst van de Cloud Opslaan omgeving |
| 16:30 - 17:00 uur: | Praktische workshop met Nick Koster, Lutz van Team ITG, Sjaak van der Leeuw en Peter van der Vliet van Team ITG over de toekomst van de Cloud Opslaan omgeving |
| 17:00 - 17:30 uur: | Netwerkbijeenkomst |

teamitg



Waarom zitten jullie bij mijn sessie?

Ik denk dat ik het wel begrijp

leed·ver·maak (*het; o*)

1 plezier om het leed van een ander

Over problemen lezen geeft herkenning

De belangrijkste reden, zegt hoogleraar sociale psychologie Paul van Lange (Vrije Universiteit Amsterdam): het geeft je het gevoel dat je niet de enige bent. 'Over problemen lezen die je herkent, al is het maar deels, geeft een gevoel van comfort, omdat je beseft dat je er niet alleen voorstaat.'

Daarbij kunnen we veel leren van mensen die tegenslag meemaken. Daar ga je misschien niet bewust naar op zoek, maar volgens Van Lange is het wel een onbewust copingmechanisme. 'Stel, je hebt een slecht cijfer, en je leest over iemand die daarom van school is gestuurd. Dan is dat een heel prettig referentiepunt: hoe gaat iemand om met wat mij eventueel ook te wachten staat?'

Bron: Hoogleraar sociale psychologie Paul van Lange (Vrije Universiteit Amsterdam), in Quest

E-mail is een emotionele rollercoaster

Misschien herken je deze situatie

YES, de e-mailcampagne naar 200.000
ontvangers is verstuurd!

De call-to-action geeft een 404.



Een van de grootste nadelen van e-mail

Eenmaal verzonden = verzonden





Bevestigen



Wie heeft dit gevoel ook al wel eens gehad?

Ik ben vast niet de enige



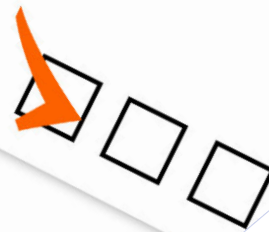
Maarrrrrrrrr...

Ik heb goed nieuws



De **complete** e-mailmarketing test- en controlelijst

Onnodige e-mailfouten voortaan alleen **ELDERS**
Deze mag je (wél) aan iedereen laten zien
zonder afschermend mapje!



Je hoeft geen aantekeningen te maken

Ik deel straks een QR en link naar de checklist. Of check de goodiebag.



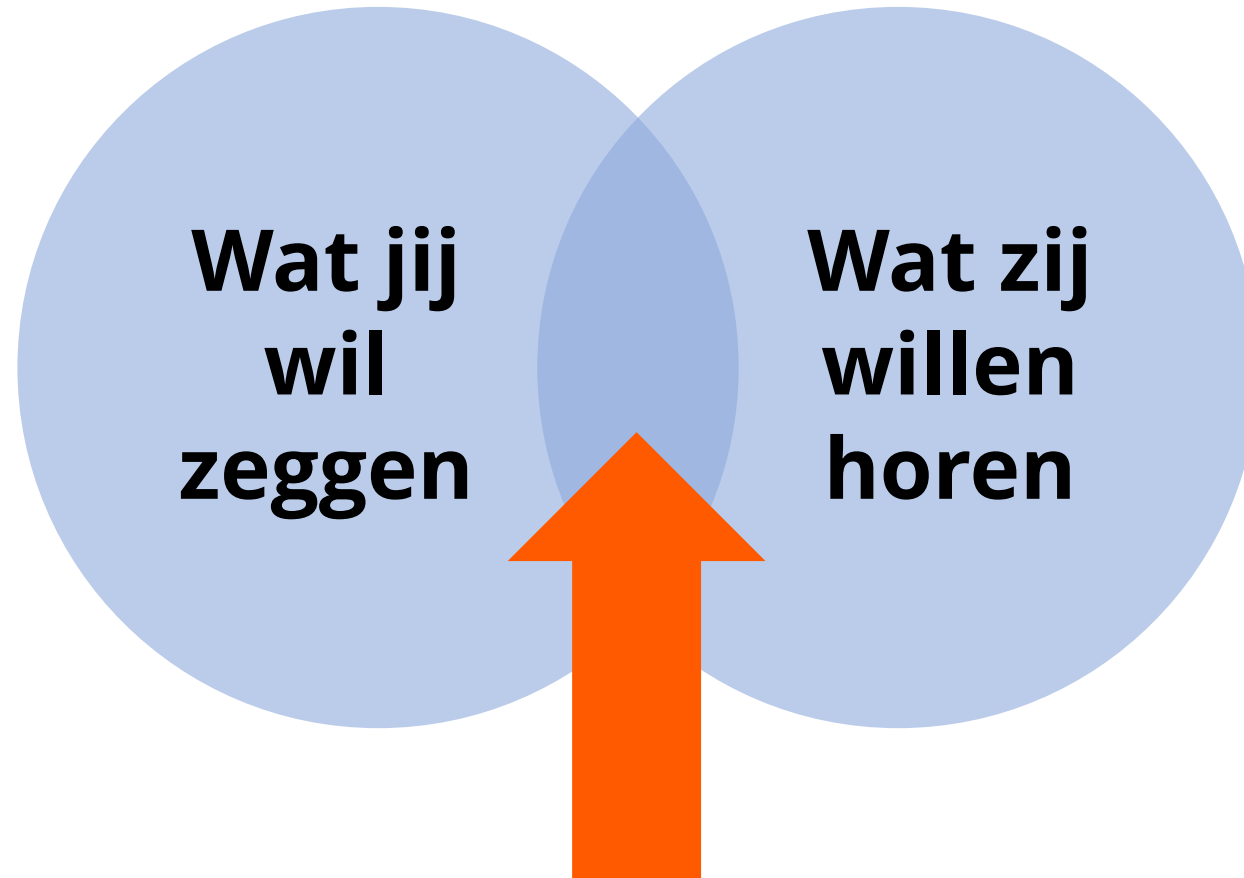
De controlelijst bestaat uit 7 onderdelen

Wees gerust, ik ga niet de hele controlelijst voorlezen 😊

- 1. De voorbereiding en het doel van je e-mail**
- 2. De content van je e-mail**
- 3. De afbeeldingen in je e-mail**
- 4. De techniek in je e-mail**
- 5. Vereisten ten behoeve van deliverability van je e-mail**
- 6. De ontvangers van je e-mail**
- 7. De akkoorden en verzending van je e-mail**

Deel I: De voorbereiding en het doel

De sleutel is relevantie



Relevantie

Deel I: De voorbereiding en het doel

“Wat wil je met deze e-mail bereiken?”

Begin with
the **end in mind.**

— *Stephen Covey*

OVER 40 MILLION COPIES SOLD

THE **7** HABITS OF
HIGHLY
EFFECTIVE
PEOPLE

Stephen R. Covey

UPDATED WITH FRESH INSIGHTS BY
SEAN COVEY

NEW YORK TIMES BESTSELLING AUTHOR

FOREWORD BY JIM COLLINS

AUTHOR OF 7 HABITS OF GREATNESS AND CO-AUTHOR OF 30 DAYS TO GREATNESS



Deel I: De voorbereiding en het doel

Bepaal vooraf op basis waarvan je de e-mail gaat beoordelen



“Wanneer is deze campagne een succes?”

“Hoe kunnen we dat meten?”



Deel I: De voorbereiding en het doel

Een 5 second test is altijd een goed idee!

Onze nieuwe website gaat binnenkort live!

Beste Mark Kruisman,

We bevinden ons momenteel in een overgang naar onze nieuwe hoofdwebsite. Let er op dat sommige veilingen op de oude website blijven totdat de volledige overgang is voltooid.

In de veilingkalender op de hoofdwebsite worden alleen veilingen weergegeven. Het overzicht van de veilingkalender kunt u vinden onder "veilingen" te klikken op de homepage.

Om toegang te krijgen tot de nieuwe website, moet u uw inloggegevens van de hoofdwebsite. Uw gebruikersnaam en wachtwoord blijven hetzelfde. We werken hard om een naadloze ervaring te garanderen tijdens dit proces. We bieden u de flexibiliteit terwijl we de overgang afronden en alle veilingen migreren naar de nieuwe website.

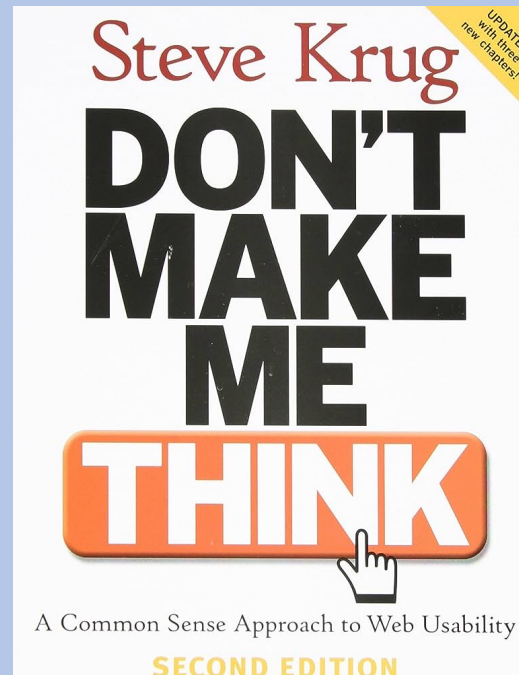
Veelgestelde vragen

We verwachten volledig over te gaan naar onze nieuwe website in de komende weken. We zijn er zeker van dat het een succesvolle overgang zal zijn. We zijn er trots op dat we u kunnen helpen met de overgang. We zijn er trots op dat we u kunnen helpen met de overgang. We zijn er trots op dat we u kunnen helpen met de overgang.

Met vriendelijke groet,

Online bekijken

bol.com



onderweg. Je hebt
interaf betalen
naaf nu mogelijk.
k wachten
angt.



Home & Office - kaptafel
spiegel en gloeilampen -
smetische...

1x

€ 84,00

Reeds betaald

€ 5,00

Totaal nog door jou te betalen

€ 79,00

Deel 2: De content van je e-mail

Heb je de basis goed staan om je e-mail geopend te krijgen?

Afzendernaam →
Onderwerpregel →
Preheader →



NRC

27-09-2022

Bevestiging van de wijziging van...

Kunt u deze mail niet goed lezen?

Bekijk dan de webversie. Dinsdag...

● **Peugeot**

25-08-2023

Wij waarderen uw mening

Heeft u problemen om deze mail te lezen?

Bekijk hem dan online. Vergeet niet om on...

Only for Men

18:00 >



Speciaal voor jou een verrassing...

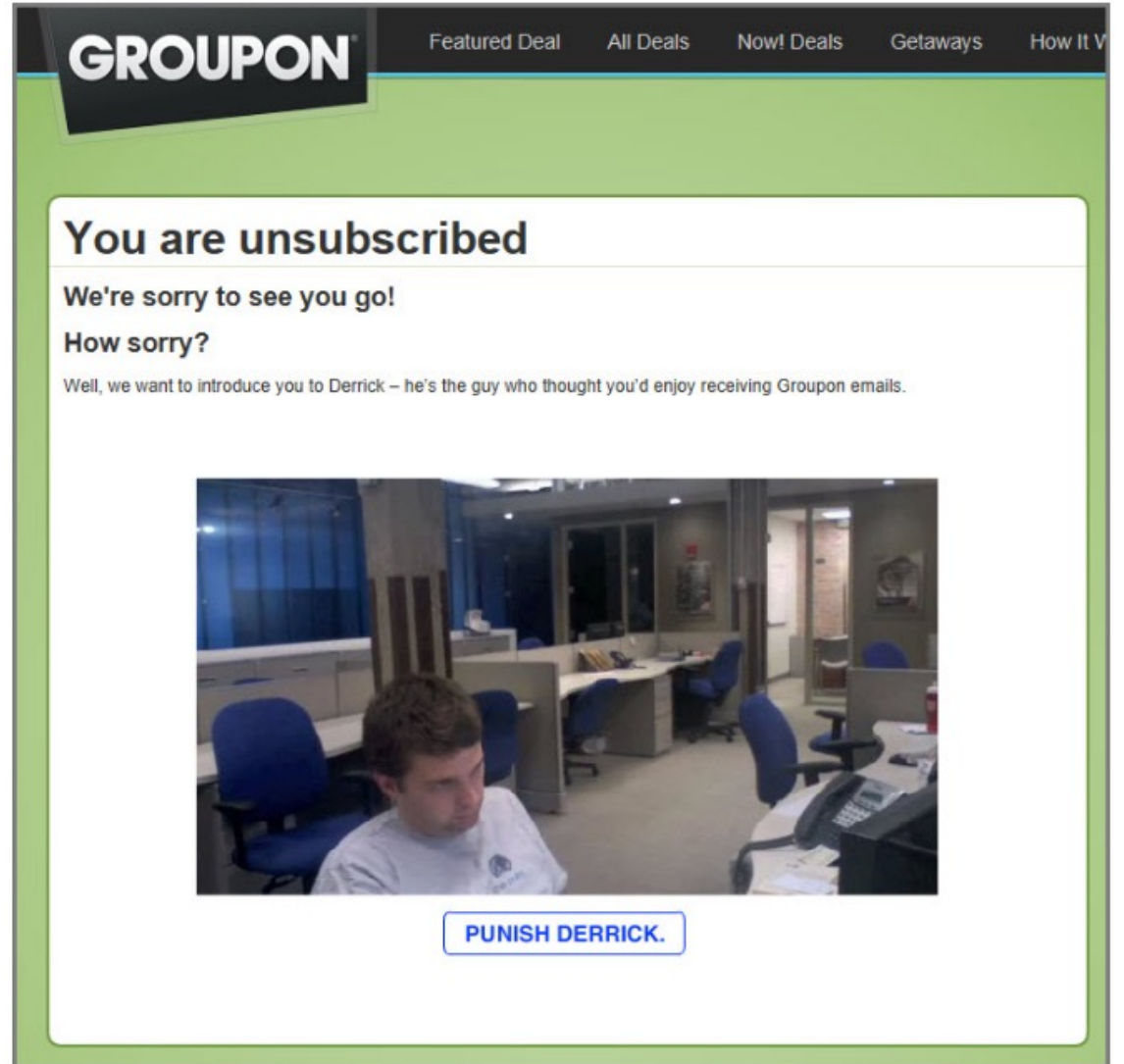
€25 shoptegoed! | We zijn blij met jou: bespaar op je nieuwe stoere boots, warme trui of relaxt...

Deel 2: De content van je e-mail

Werkt je afmeldlink?

- ✓ Beter dan een complaint
- ✓ Schoont je lijst op
- ✓ Verbetert je percentages

Maak het niet té leuk →



Deel 3: De afbeeldingen in je e-mail

Kloppen en werken de afbeeldingen in de e-mail?

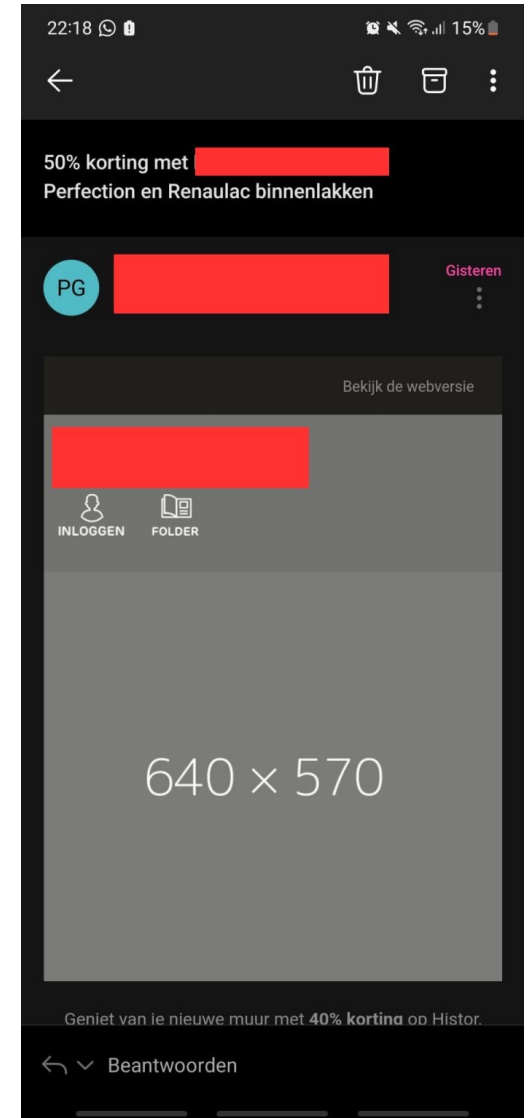


Kevin Ruhe • 1e

Co-founder Funnelboost 🚀 | Email ✉️ & Personalization geek | Helping ...

1 w • 🌐

Aii... We voelden gister de pijn toen deze mail binnen kwam in één van onze inboxen 🙄🤔



Deel 3: De afbeeldingen in je e-mail

Foutjes sluipen er – zeker in de drukte – zo bij in.

wehkamp

DAWES KINDEREN HUISHOUDEN ELEKTRONICA SPORT & VRIJE TIJD
HEREN WOMEN & SLAPEN TUIN & KLUSSEN SPEELDOED & GAMES SALE

boxers

HEB JE NOOIT GENOEG VAN

[SHOP NU >](#)



alles voor
gladden benen

VAN SCHEERMES TOT IPL

[SHOP NU >](#)



10% KORTING
OP SNEAKERS VOOR
HET HELE GEZIN

[SHOP NU >](#)

Wannahave



Manfield suède
overknee laarzen

“Wordt automatisch
ingeladen,
dat gaat wel goed!”

Deel 4: De techniek in je e-mail

Je kan maar één keer een eerste indruk maken



Deel 4: De techniek in je e-mail

Je kan maar één keer een eerste indruk maken

Coolblue

17-06-2021

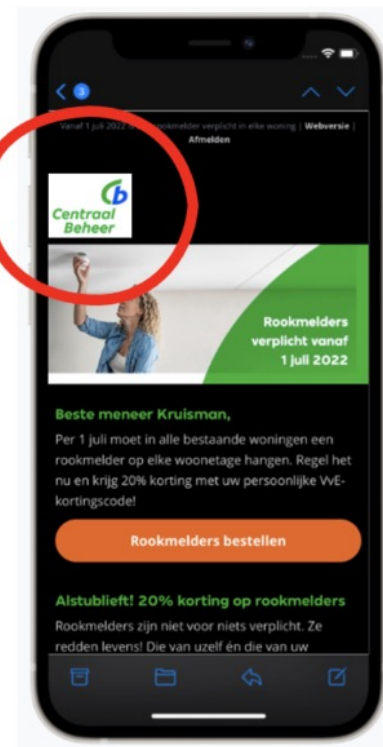
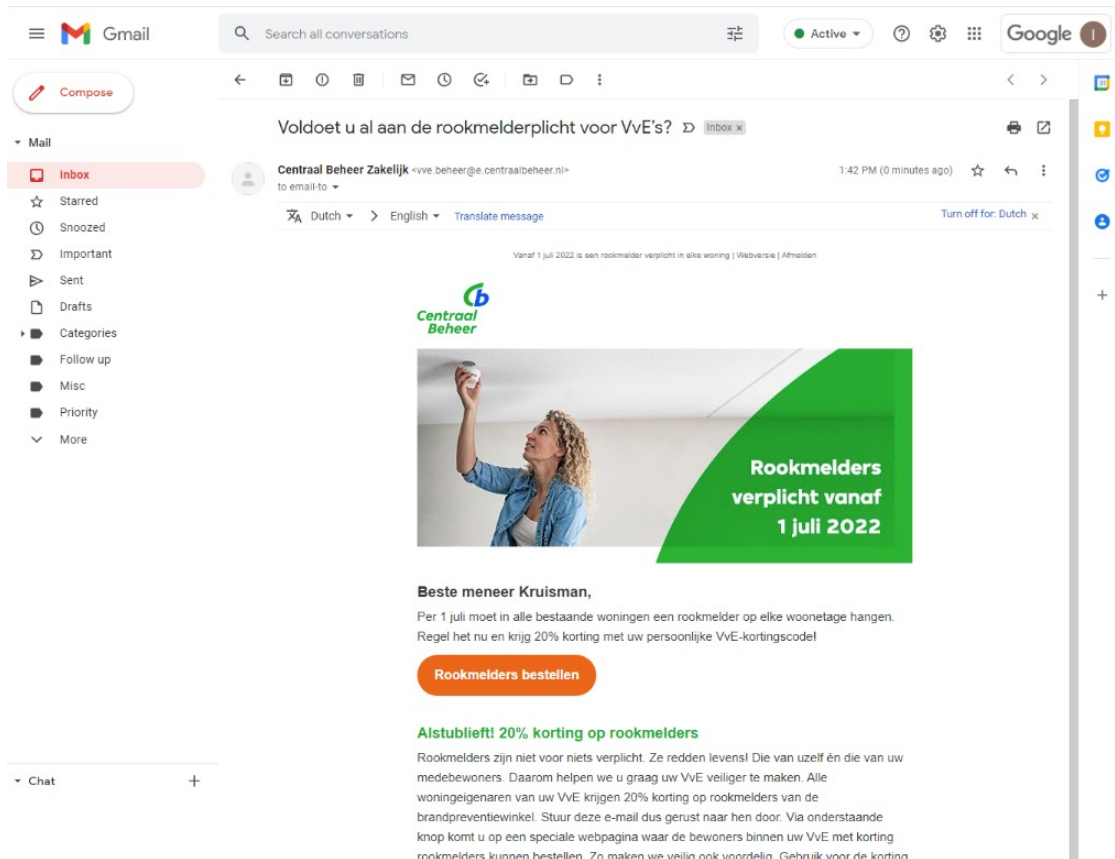
~(pcase(firstname)), zo beleef jij een slimme sportzomer

Smart tv's voor sport | Alles over Philips Hue Sync Bekijk ons hele assortiment | Bekijk de webversie | Meld je af M Voor 23....



Deel 4: De techniek in je e-mail

Je kan maar één keer een eerste indruk maken



Deel 5: De vereisten voor deliverability

Dankjewel Jeroen Verschoor!

: ANALYZE.EMAIL

Let's test the spamminess of your emails

First, send your email to:
hierkomteendynamischadres@analyze.email

 Checking if your email is received

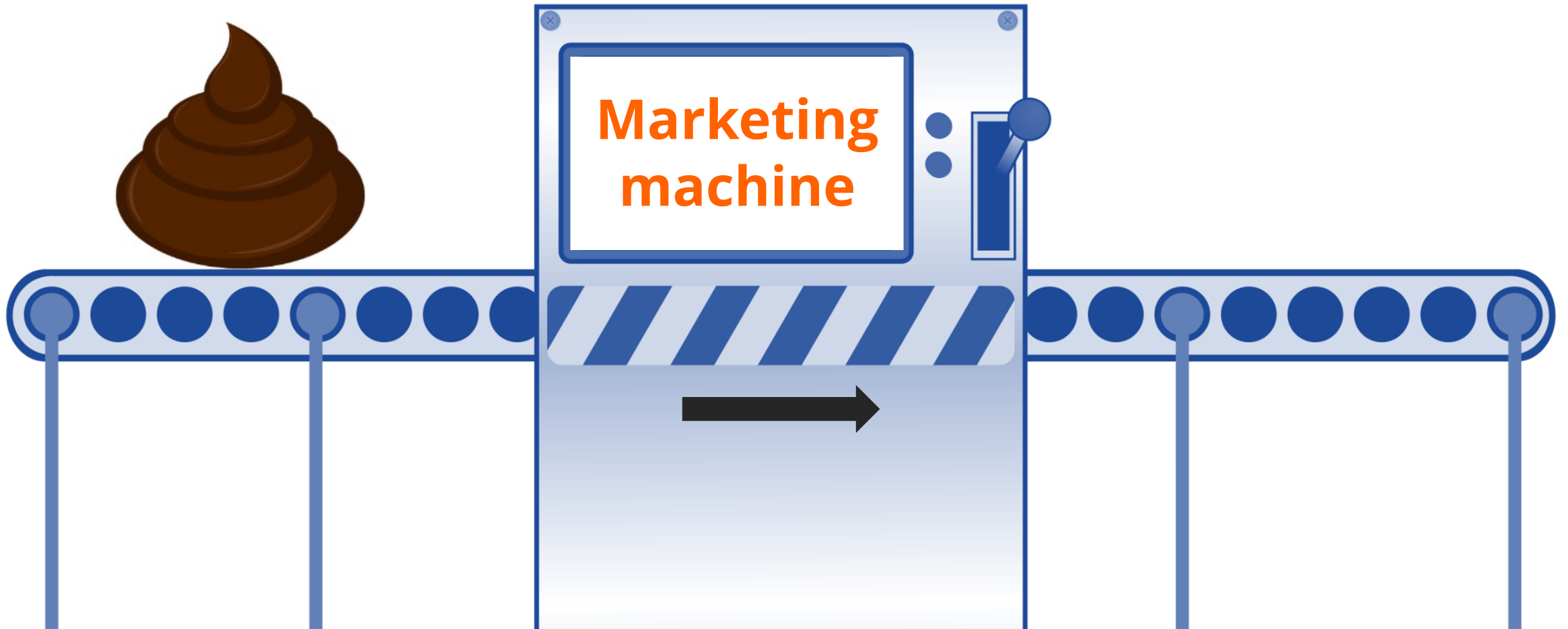


TIP:

Jeroen staat zo in de pauze
ook op het Expertplein

Deel 6: De ontvangers van je e-mail

Hoe goed is je data?



Deel 6: De ontvangers van je e-mail

Blijf als mens meekijken: databedreven i.p.v. datagedreven

Speciaal voor jou geselecteerd: de nieuwste zomerjurken!

9 juli 2014 07:38



Jasper, shop nu de nieuwste jurken van jouw favoriete merken! | [online versie](#)

wehkamp.nl

| | | | | |
|-------|----------------|----------------|---------------|--------------------|
| DAMES | KINDEREN | HUISHOUDEN | ELEKTRONICA | SPORT & VRIJE TIJD |
| HEREN | WONEN & SLAPEN | TUIN & KLUSSEN | MOOI & GEZOND | MAMA & KIND |

zomer JURKEN

ENJOY YOUR SUMMER IN DE MOOIESTE MAXIDRESSES EN LEUKSTE ZOMERJURKJES VAN MERKEN ALS ONLY, MANGO, VILA EN SUPERSTAR.

SHOP NU >

ONLY MANGO VILA SUPERSTAR



Onno Hoorn @Onno02 56m
Mail vanochtend. Beste meneer Hoorn. Speciaal voor jou geselecteerd: zomerjurken... Fijn! Goed gedaan #wehkamp

Ralph Simmers @ralphsi 32m
@wehkamp Dat kan beter toch? Aanhet met 'meneer' en dan zomerjurken aanbieden? Wat voor klikgedrag heb ik gedaan voor deze doelgroep?

Michel Philippa @mphulrecht 43m
Speciaal voor mij geselecteerd door @wehkamp

Jasper Schutte @Jaspersc... 43m
Hoezo is dit speciaal voor mij geselecteerd? @marjolijn02? Dit is niet oké op de vroege ochtend. #masterdata @wehkamp

Serge de Klerk @sergedekl... 44m
ow.ly/6aCG4 wat klopt hier niet...? En dat anno 2014. Valt me tegen van Wehkamp

Stevie @StefanL8 19m
Bedankt @wehkamp Ben ik blij mee als man.

Edwin Fonck @edwinfonck 19m
@wehkamp jou nodig @helderpaars voor het maken van een goede dataselectie. Dit was speciaal voor mij geselecteerd.

hjs @lomag_hjs 27m
Wat zal ik eens uitkiezen? #wehkamp @wehkamp

Fedor van Herpen @FJvan... 29m
Volgens mij heeft @wehkamp de email targeting niet helemaal goed staan... Of heb ik een dubbelven in het weekend?

Fedor van Herpen @FJvan... 29m
Volgens mij heeft @wehkamp de email targeting niet helemaal goed staan... Of heb ik een dubbelven in het weekend?

Fedor van Herpen @FJvan... 29m
Volgens mij heeft @wehkamp de email targeting niet helemaal goed staan... Of heb ik een dubbelven in het weekend?

Deel 7: De akkoorden en verzending

Hier gaat het het vaakst mis. In elk geval in het verleden bij mij!



Deel 7: De akkoorden en verzending

Is de juiste selectie ontvangers geselecteerd?



Ik meen ongeveer 60-80k

Ik meen ongeveer 15k



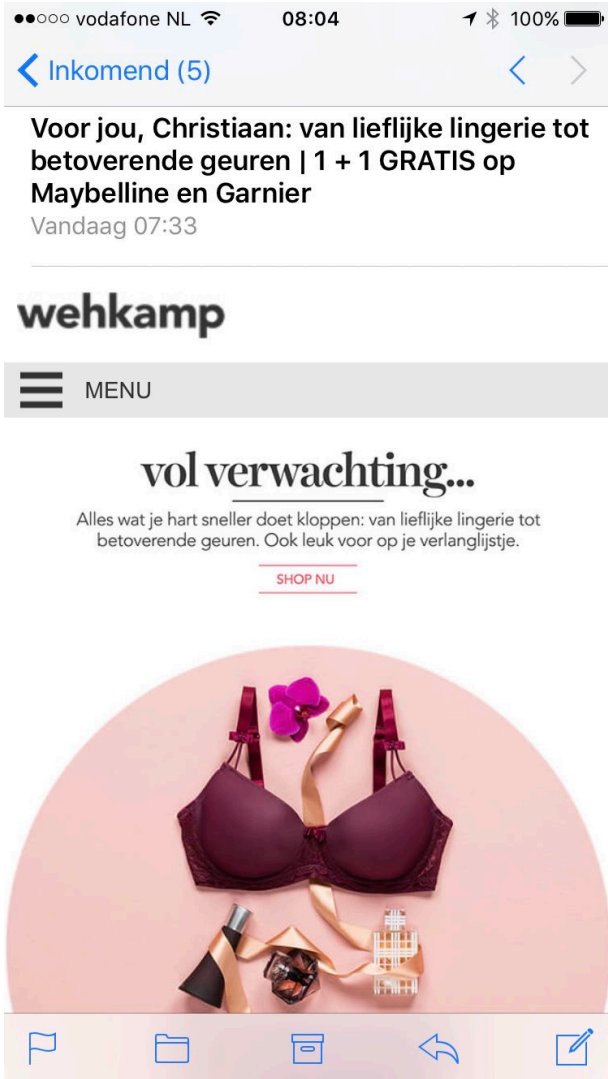
Hoe ik me dan voel

Vooral omdat het niet nodig was geweest



Deel 7: De akkoorden en verzending

Is de juiste selectie ontvangers geselecteerd?



Deel 7: De akkoorden en verzending

Staat de campagne op de juiste dag en tijd ingesteld?

Drieknallers
3 Topaanbiedingen 24 uur geldig
Van woensdag 30 juni 17.00 uur tot donderdag 1 juli 17.00 uur



Cadac Carri
Chef Deluxe Gas BBQ



CADAC

Van: € 199.-
Voor: € 147.95
Inclusief verzendkosten en BTW

berghaus

Berghaus
Verden 65+10 Rugzak



Van: € 139.95
Voor: € 97.95
Inclusief verzendkosten en BTW

Thule EuroRide
Fietsendrager voor 2 fietsen



THULE
CAR RACK SYSTEMS

Van: € 279.95
Voor: € 184.95
Inclusief verzendkosten en BTW

DEEL JE FIETSTIJDEN
VIA ONZE SPECIALE PAGINA &
GA DE STRIJD AAN
MET JE VRIENDEN!

HIER JE FIETSTIJDEN DELEN >

Volg Futurumshop op
twitter




Vrienden met Futurumshop op
Hyves


Like Futurumshop op
facebook



Algemeen

Naam: Quickmail #24

Start datum en tijd: 07-09-2023  13  43 

Quickmail Type: Quickmail 



Deel 7: De akkoorden en verzending

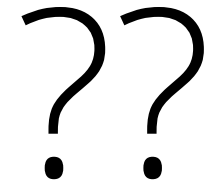
Is de capaciteit toereikend voor het verwachte extra verkeer?



E-mailadres 1 

E-mailadres 2 

E-mailadres 3 



Deel 7: De akkoorden en verzending

Is de capaciteit toereikend voor het verwachte extra verkeer?

[REDACTED], deze e-mail bevat belangrijke informatie m.b.t. je account. | [colline versie](#)

wehkamp.nl SERVICE

[DAMES](#) [KINDEREN](#) [HUISHOUDEN](#) [ELEKTRONICA](#) [SPORT & VRIJE TIJD](#)
[HEREN](#) [WONEN & SLAPEN](#) [TUIN & KLUSSEN](#) [SPEELGOED & GAMES](#) [MOOI & GEZOND](#)

Beste [REDACTED]

Om zo goed mogelijk te kunnen communiceren met onze klanten streeft wehkamp er naar om met je te communiceren via één en hetzelfde e-mailadres.

In ons systeem zijn meerdere e-mailadressen van jou bekend. In het kader van de betrouwbaarheid en kwaliteit van deze e-mailadressen, vragen wij jou één e-mailadres te kiezen waarop wij in de toekomst contact met je op kunnen nemen en waarmee jij in kunt loggen op [wehkamp.nl](#).

Onderstaande button verwijst naar een pagina waar je jouw voorkeursadres kan kiezen. Wij hebben hiervoor een aanbeveling gedaan, maar je kunt ook een ander e-mailadres kiezen als voorkeursadres.

Heb je nog vragen en/of opmerkingen, stuur dan een e-mail naar emailmigratie@wehkamp.nl.

[KLIK HIER OM JE VOORKEURSAADRES TE KIEZEN >](#)

Met vriendelijke groet,

[wehkamp.nl](#)

[KLANTENSERVICE](#)

[RETOURNEREN](#)

Wil je niks missen? Volg ons dan op:



[BEZORGEN & AFHALEN](#)

[GARANTIE & REPARATIE](#)

• Gratis retourneren

• Op werkdagen voor 23:00 besteld, morgen in huis

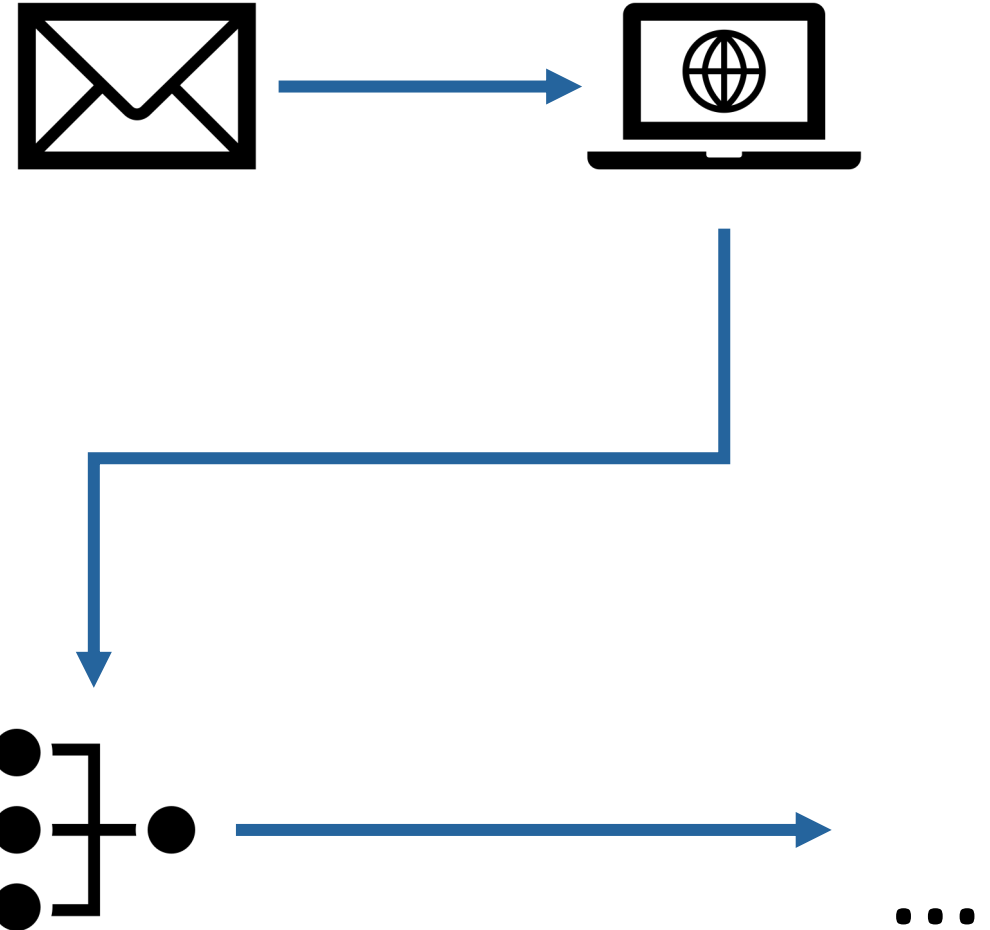
• Thuiswinkel waarborg

wehkamp.nl

[Algemene voorwaarden](#)

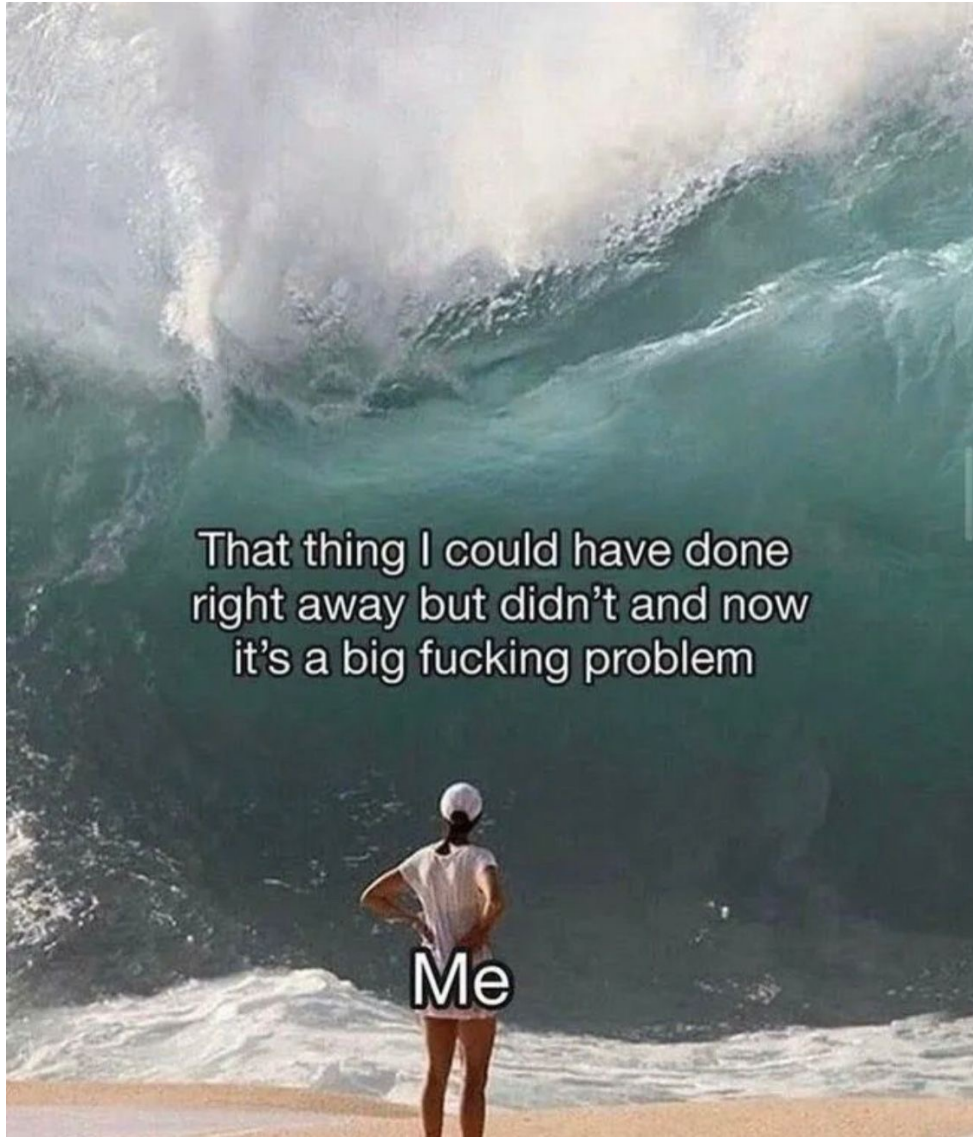
[Privacy Policy](#)

© 2015 Wehkamp bv



Deel 7: De akkoorden en verzending

Assumption is the mother of all fuckups



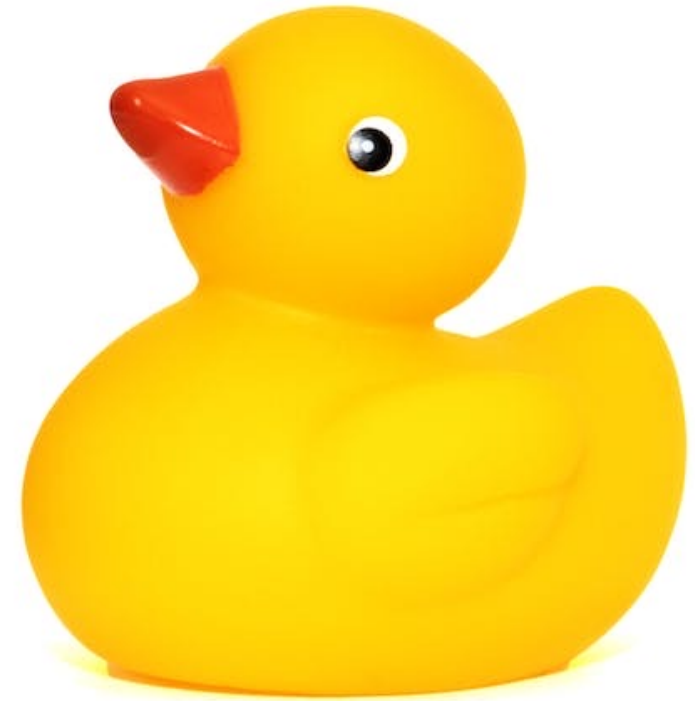
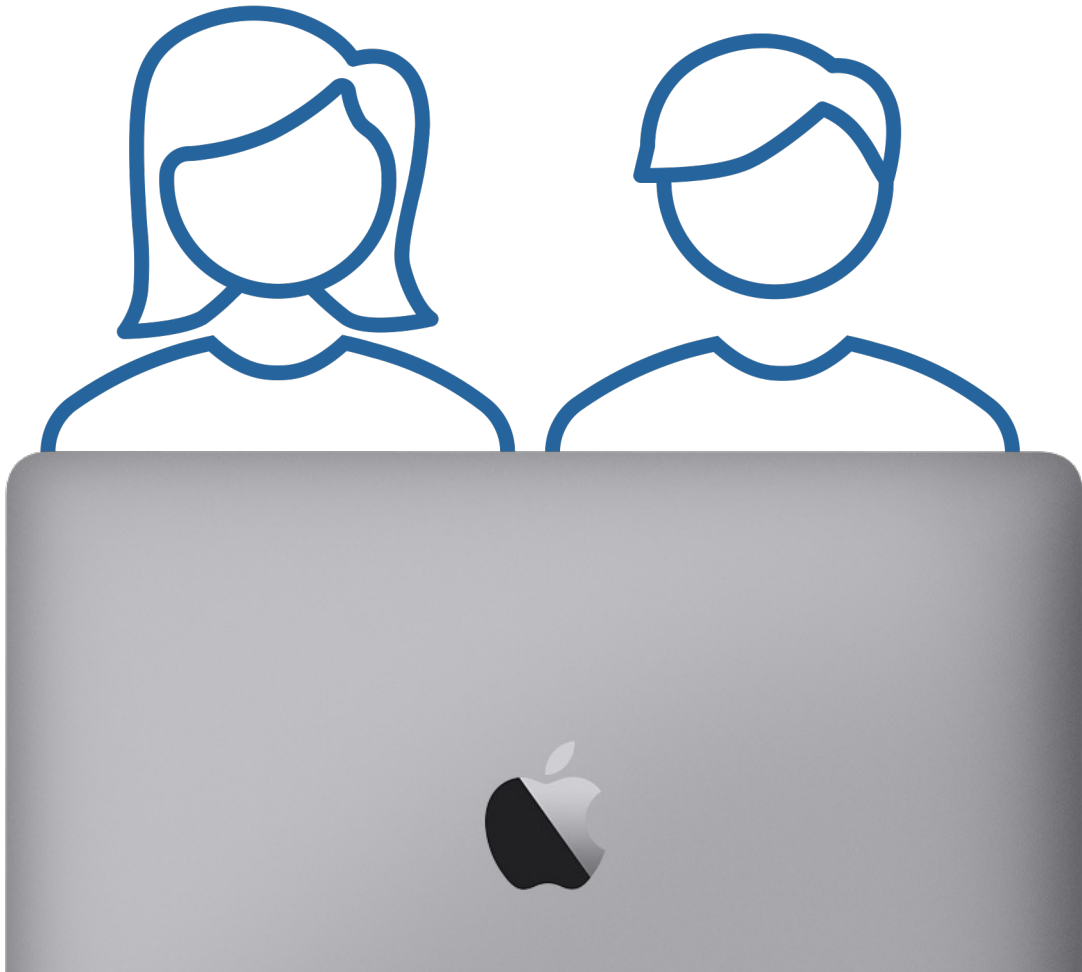
Downtime Mijn-omgeving:
Ongeveer 1 uur

Schade:
Naar schatting ongeveer
€ 1 miljoen omzetverlies



Deel 7: De akkoorden en verzending

Vraag een collega. Of je rubber eend.



Extra tip I

Luister goed naar de ontvangers

Wat vindt u van deze mail?



Goed



Niet goed



Bedankt voor uw mening

Wilt u nog iets met ons delen?

U gaf aan wat u van onze e-mail vindt.

Wilt u ons hieronder uitleggen waarom u dit vindt? Daarmee helpt u ons om onze e-mails te verbeteren. Wilt u dit liever niet? Dan kunt u dit venster sluiten.

Extra uitleg over wat u van onze e-mail vindt:

Reactie versturen

Dit venster sluiten

Mensen geven vraag hun mening

En (meestal) kunnen we daar wel iets mee



Feedback Dashboard

CB E-mailmarketing Bedrijven

Maak je keuze: **E-mail:** Alle emails **Type:** Alle types **Campagne:** Verzending_terugkoppeling_k **Periode:** Alles sinds het begin der tijd

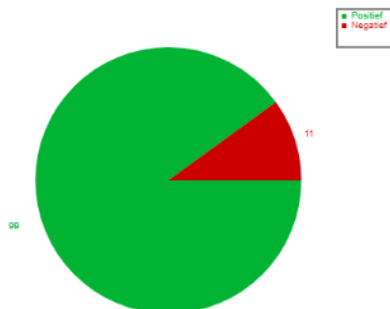
[Wis filters](#)

Je kijkt nu naar:

Alle e-mails van alle types van de campagne Verzending_terugkoppeling_loyalonderzoek_oktober_04-11-2021 sinds het begin van de meting

Facts & Figures

Gevonden reacties: 110



Gevonden extra opmerkingen

Reactie op 2021-11-08 09:55:10 - Positief

Content: 20211104_onderzoek_loyalmeting_terugkoppeling

Type: singleshot_evaluatie

'Informatie verstrekking'

[Open e-mail](#)

Reactie op 2021-11-05 19:54:05 - Positief

Content: 20211104_onderzoek_loyalmeting_terugkoppeling

Type: singleshot_evaluatie

'Zeer goed.'

[Open e-mail](#)

Reactie op 2021-11-05 14:43:25 - Positief

Content: 20211104_onderzoek_loyalmeting_terugkoppeling

Type: singleshot_evaluatie

'hebben geen klachten alle eventuele schade's zijn goed afgewerkt'

[Open e-mail](#)

Reactie op 2021-12-21 21:49:42 - Negatief

Content: automatisch_bevestiging_polischeck

Type: automatisch_service

'Rot eens op met die spam het hele jaar door. Ik word schijtziek van die stroom aan onzinmails. Gewoon premie afschrijven en niet te veel zeiken aub. Dit is echt niet tof! Kost allemaal tijd en aandacht die ik beter kan besteden.'

[Open e-mail](#)

Reactie op 2021-10-26 20:38:42 - Positief

Content: automatisch_slotbrief_polischeck

Type: automatisch_service

'Heel fijn dat u mij een herinnering stuurt. Ik was vergeten mijn gegevens na te kijken.'

[Open e-mail](#)

Reactie op 2021-10-26 15:26:33 - Negatief

Content: transactioneel_bevestiging_gegevenswijziging

Type: transactioneel_service

'verkeerde weergave van huisnummer'

[Open e-mail](#)

Van iets negatiefs iets positiefs maken

Goed voor jouw werk en een leuk gebaar naar de klant



Beste [REDACTED]

Wat fijn dat u aan de bel trok!

U gaf ons het afgelopen jaar namelijk feedback na het doen van de online polis check. Zo gaf u ons de kans om het te verbeteren. En daar zijn we blij mee.

Bedankt daarvoor!

En u mag natuurlijk altijd 'Even Apeldoorn bellen' als u ziet dat er iets beter kan.

Met vriendelijke groet,

Centraal Beheer



Bedankt voor  uw feedback!

Extra tip 2

“Don’t set and forget”

**“With great power,
comes great responsibility”**

Uncle Ben (Spiderman, 2002)



Hoe pijnlijk 'set and forget' kan zijn

Orkaan Harvey, augustus/september 2017, Houston



Bron: Houston Chronicle

Airbnb <discover@airbnb.com> [Unsubscribe](#)
to me

Aug 28 (1 day ago)



Floating world

How to spend a day—or an entire trip—without touching dry land. Your next aquatic adventure starts here.



Hoe pijnlijk 'set and forget' kan zijn

Boston Marathon, 15 april 2013



From: [adidas Running](#) >

AR

To: [REDACTED] >

[Hide](#)

Congrats, you survived the Boston Marathon!

Today at 12:37

[View this email online](#)


adidas

Hoe pijnlijk 'set and forget' kan zijn

Gelukkig kan het ook minder heftig zijn



Vergeet niet om Fireplace for Your Home af te kijken



Blijf kijken voor Dennis

Pak de draad weer op



Voorkom 'set and forget' bij automation

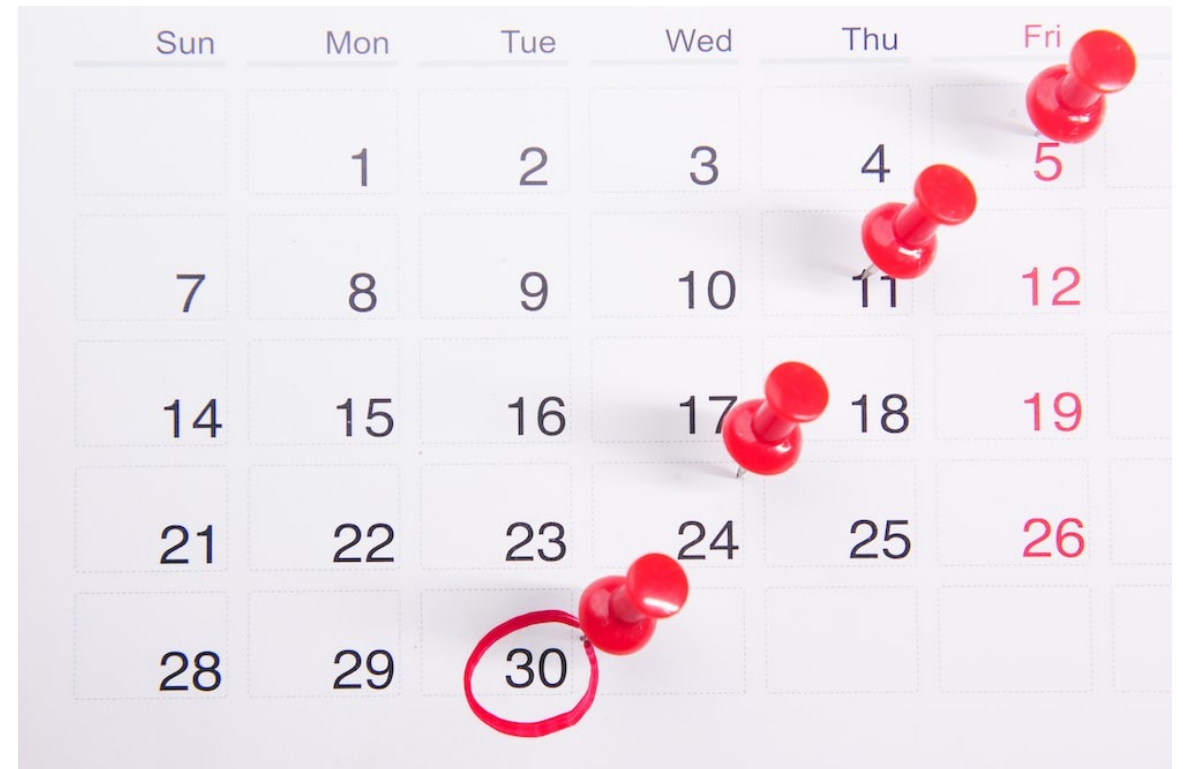
Maak er bijvoorbeeld een maandelijkse check van



Loop periodiek je automatische e-mails langs



Maak eventueel een 'panic button' voor je automatische e-mails



Alle fuck-ups van 13 jaar e-mailmarketing

Voor jou samengevat in één checklist zodat jij ze niet meer hoeft te maken



Anything that can go wrong, will go wrong

Edward A. Murphy

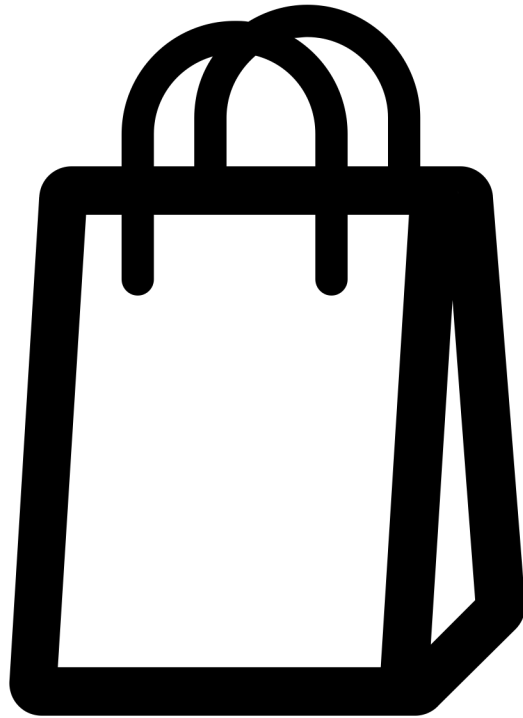


...maar als je alles van de checklist afvinkt, voorkom je onnodige problemen.

Download de complete checklist nu

Helemaal **GRATIS**, inclusief uitgebreide toelichting

↓ markkruisman.nl/dc23



De **complete**
e-mailmarketing
test- en controlelijst



Een ode aan het mogen maken van fouten

Deze bedrijven begrijpen dat



Zet mij meteen in je telefoon

