

# NPO – Gebruikersinzichten vertalen naar business impact

## 1. OVER DE NPO

---

De NPO (Nederlandse publieke omroep) is de nationale publieke omroeporganisatie van Nederland. We zijn actief op tv, radio en on-demandplatforms en bieden hoogwaardige en pluriforme content aan miljoenen kijkers.

Voor meer informatie over onze organisatie kunt u [hier](#) terecht.

## 2. UITDAGING

---

Veel van onze gebruikers weten de NPO te vinden, maar komen na hun eerste bezoek zelden terug. Onze concurrenten slagen er echter in hun publiek te behouden en opnieuw te betrekken door middel van gepersonaliseerde ervaringen/customer journeys. Om een duurzame groei van ons publiek te bereiken, moeten we verder gaan dan alleen het bereiken van een groot publiek. In plaats daarvan moeten we de gebruikersretentie verhogen, de betrokkenheid vergroten en de media-uitgaven optimaliseren om ervoor te zorgen dat elke interactie bijdraagt aan langdurige relaties met onze gebruikers.

## 3. OPLOSSING

---

We streven naar een robuuste Martech-infrastructuur die onze first-party data centraliseert, activeert en benut om meetbare business impact te genereren. We zijn op zoek naar een Customer Engagement Platform dat integreert met onze bestaande data-infrastructuur en geavanceerde segmentatie en activatie mogelijk maakt.

### Businessdoelen

1. *Optimaliseren van de marketing-ROI en verlagen van media-uitgaven*  
→ Verbeteren van de marketingeffectiviteit en minimaliseren van de kosten
2. *Stimuleren van de werving van nieuwe gebruikers*  
→ Uitbreiden van ons publiek door slimmere targeting en personalisatie
3. *Verbeteren van de gebruikersretentie en -engagement*  
→ Verhogen van het aantal terugkerende bezoekers en vergroten van de gebruikersloyaliteit

## 4. VOORBEELDEN VAN GEWENSTE MARKETING USE-CASES

---

- **Acquisitie**
  - Realtime uitsluiting van bestaande klanten van advertentiecampaagnes
  - Upsellcampagnes om onze betaalde VOD-lidmaatschappen te promoten
- **Engagement**
  - Promotie van (nieuwe) content aan gerichte doelgroepen
- **Retentie**
  - Potentiële churners reactiveren
  - Inactieve gebruikers reactiveren

