

**EFFIE AWARDS 2021 – CATEGORIE BRANDED CUSTOMER EXPERIENCE**

Afbeelding met tekst

Automatisch gegenereerde beschrijving

**PRAKTISCHE INFORMATIE VOORAF**

**Introductie**

In de categorie Branded Customer Experience belonen we nieuwe klantervaringen die waarde toevoegen voor klant én merk. Hou bij het schrijven rekening met de onderstaande criteria voor de Branded CX-categorie. Als je de case wil inzenden in meerdere categorieën, zorg dan dat je per categorie aan de criteria voldoet.

**Categorie Branded Customer Experience**

* Looptijd: de periode is vrij te kiezen tot 30 juni 2021.
* Voorwaarden: verhoging van de klantwaarde én verbetering merkpositie t.o.v. concurrenten bewijst de uitzonderlijke prestatie van de nieuwe/ gewijzigde klant- en merkervaringen tijdens de hele (on/offline) customer journey.
* Verbetering van de commerciële concurrentiepositie van het merk. Denk hierbij aan: groei van het marktaandeel, (gekwantificeerde) merkwaarde, customer life time value, de (actieve) customer base.
* Verbetering van de branded customer experience; zowel groei in merkbeleving als in klantbeleving. Denk hierbij aan: positieve merkassociaties, merkvoorkeur en aan groei van klanttevredenheid, nps, klantwaarde, vullingsgraad (up- en crossell), aantal volgers, conversie, social engagement/volger, profielverrijkings%/member, average purchase order.

**Beoordelingscriteria Jury Branded CX**

1. Is er sprake van een stevige ambitie t.o.v. uitgangssituatie. Zijn de commerciële en Branded CX-doelen concreet, relevant, ambitieus en geloofwaardig gemaakt met relevante benchmarks?
2. Liggen onderbouwde klantinzichten aan de basis van de strategische keuzes?
3. Zijn de commerciële resultaten en de Branded CX-resultaten aantoonbaar uitzonderlijk t.o.v. concurrentie?
4. Zijn de commerciële resultaten toewijsbaar aan de gekozen strategie en niet simpelweg ‘gekocht’, of te verklaren door externe factoren als het seizoen?
5. Is het een inspirerend en toonaangevend voorbeeld van een uitzonderlijk effectieve Branded CX-case voor het hele vakgebied?

**Publicatie & vertrouwelijkheid**

Bij inzending geef je de Effie-organisatie het recht om alle informatie te analyseren en te publiceren. Effie gebruikt deze informatie om te onderbouwen dat ons vakgebied het verschil kan maken. En voor educatie van studenten en vakgenoten. Eventueel kun je in de inzendmodule aangeven welke case-onderdelen dermate vertrouwelijk zijn dat alleen de jury ze mag raadplegen.

**Belangrijke data, deadlines, VIA/bvA EFFIE-reglement en contact zie:**

[www.effie.nl](http://www.effie.nl), [info@effie.nl](mailto:info@effie.nl), VIA – Weesperplein 4b – 1018 XA Amsterdam 06-52090980

**INHOUDSOPGAVE CASE**

1. **INZENDER**

Categorie: **Branded CX**

Merknaam

Titel van de case

Product/service

Periode

1. **SAMENVATTING**

Uitdaging

Inzicht

Idee

Resultaat

Waarom Effie-waardig?

1. **UITDAGING & AMBITIE**

Marktcontext

Commerciële uitdaging

Commerciële doelstelling

Directe marketing- en communicatiedoelstellingen

1. **INZICHT & STRATEGIE**

Markt-/categorie-inzichten

Klantinzichten

Strategische keuzes

1. **CONCEPT & PLAN**

Branded CX concept

Branded CX plan/ programma

Investeringen

Overige (externe) factoren

Klachten en bezwaren J/N

1. **RESULTATEN**

Commercieel resultaat

Directe marketing- en communicatieresultaten

1. **BIJLAGEN**

Casebijlagen: data/materialen/video

Credits

**FORMULIER: INVULLEN VIA DE INZENDMODULE**

**1. INZENDER**

|  |  |
| --- | --- |
| Categorie | **Branded CX** |
| Merknaam | Merk/product + organisatie |
| Titel | Pakkende titel van de case |
| Product/service | Beknopte omschrijving |
| Campagneperiode | Startdatum t/m einddatum, de looptijd is vrij te kiezen tot uiterlijk 30 juni 2021 (uiterste effectmeting) |

**2. SAMENVATTING**

|  |  |
| --- | --- |
| Titel | Tot ca. 200 tekens, incl. spaties |
| Uitdaging | Tot ca. 200 tekens, incl. spaties |
| Inzicht | Tot ca. 200 tekens, incl. spaties |
| Idee | Tot ca. 200 tekens, incl. spaties |
| Resultaat | Tot ca. 200 tekens, incl. spaties |
| Waarom is de case Effie-waardig | Maximaal 90 woorden |

**3. UITDAGING & AMBITIE**

|  |  |
| --- | --- |
| Marktcontext | Geef helder inzicht in de uitgangssituatie voorafgaand aan de case. Maak concreet hoe de markt ontwikkelt in omvang, segmenten en concurrentieposities. Geef beknopt inzicht in de meest relevante verschillen tussen concurrenten: in aanbod, prijs, distributie, promo- en mediadruk, merkbekendheid, overweging, voorkeur, marktaandeel, aankoopgedrag en klantervaring. |
| Commerciële uitdaging | Maak in 1 of enkele alinea’s duidelijk wat waarom gezien werd als de belangrijkste (merk/organisatie) ambitie en de grootste commerciële uitdaging in relatie tot deze Branded CX-case. |
| Commerciële doelstelling | Wat was het belangrijkste, commerciële doel? Waarom? Wat waren evt. subdoelen? Concretiseer in cijfers en in tijd: van-naar.  Kies de belangrijkste variabelen voor de case. Denk aan marktaandeel, (gekwantificeerde) merkwaarde, customer life time value, de (actieve) customer base.  Onderbouw met concrete benchmarks hoe ambitieus het doel/de doelen waren. |

|  |  |
| --- | --- |
| Directe marketing- en communicatie-doelstellingen | Wat waren de concrete doelstellingen van de integrale aanpak gericht op verandering van de merk- en klantervaring? Waarom? Leg (het liefst a.d.h.v. onderzoek) uit waarom verwacht mag worden dat realisatie van de doelstellingen bijdraagt aan het commerciële doel.  Concretiseer doelen in cijfers en in tijd: van-naar. Kies de belangrijkste variabelen voor de case. Toon zowel groei in merkbeleving als klantbeleving. Denk hierbij aan: positieve merkassociaties, merkvoorkeur en groei van klanttevredenheid, nps, klantwaarde, vullingsgraad (up- en cross-sell), aantal volgers, conversie, social engagement/ volger, profielverrijkings%/member, average purchase order.  Onderbouw met concrete benchmarks hoe ambitieus de doelen waren. Geef inzicht in de historie, de trend, dezelfde periode in het voorgaande jaar. |

**4. INZICHT & STRATEGIE**

|  |  |
| --- | --- |
| Markt/categorie-inzichten | Welke markt-, consumenten- data-inzichten over conventies, klantgroepen, fricties, trends of kansen in de markt gaven richting aan het vinden van de best mogelijke oplossing voor de eerder omschreven uitdaging? |
| Klant inzicht(en) | Wat waren de belangrijkste klantinzichten tijdens de customer journey? Waarom waren die inzichten van belang voor de gekozen strategie/ oplossing? |
| Strategische richting & keuzes | Welk nieuw/ander strategisch perspectief is gekozen (reframe). Waarom? Welke scherpe strategische keuzes zijn gemaakt in om richting te geven aan de integrale Branded CX- aanpak? Motiveer de keuzes. |

**5. CONCEPT & PLAN**

|  |  |
| --- | --- |
| Branded CX concept | Wat was het Branded CX concept/ kernidee? Motiveer de belangrijkste keuzes. Licht toe waarom het concept goed aansluit op de gekozen strategie én de merkambitie. |
| Branded CX plan/ programma | Wat was de centrale gedachte van het (integrale) Branded CX-plan van aanpak/ programma? Waarom? Hoe bracht de gekozen aanpak het concept tot leven?  Motiveer waarom welke specifieke vernieuwingen of wijzigingen zijn aangebracht voor specifieke touchpoints, fasen, kanalen of klantgroepen. En hoe dat moest bijdragen aan een verbeterde klant- en merkbeleving.  Waarom zijn welke fasen/timings, kanalen, media en middelen gekozen? Motiveer de keuzes in relatie tot de gekozen strategie, inzichten in de klantervaring, het consumentengedrag en de timing/planning. |
| Investeringen | Wat was de totale netto investering in alle activiteiten (van onderzoek, concept, designs en productie t/m distributie, promotie en media/middelen)?  Wat was de investering in klantonderzoek, strategie, UX/design en conceptontwikkeling?  Wat was de investering in alle productie(s), activiteiten en wijzigingen/ vernieuwingen van alle touchpoints.  Welke investeringen zijn gedaan in de distributie en in (prijs-)promoties?  Wat was de investering in owned, earned en paid media (incl. seo/sea en prijsvergelijkers)?  Motiveer de investeringskeuzes en onderbouw de plannen met de belangrijkste planprestaties per kanaal, middel, medium.  Maak verschillen inzichtelijk t.o.v. van de periode voor de case en de concurrentie.  Voeg de meest relevante promodruk, share of voice en ROI-cijfers toe ter referentie. |
| Alle overige en externe factoren, indien relevant inclusief de invloed van COVID-19 | Geef inzicht in alle externe veranderingen en factoren die de resultaten mogelijk hebben beïnvloed, positief dan wel negatief.  Indien relevant: hoe heeft COVID-19 de case positief dan wel negatief beïnvloed? |
| Klachten of bezwaren J/N | Is er een klacht of bezwaar ingediend bij een ombudsman, consumentenorganisatie, of is (een onderdeel uit) de case voorgelegd aan de Reclame Code Commissie? J/N  Is het bezwaar toegekend of afgewezen? J/N  Cases met een negatieve uitspraak zijn in principe van deelname uitgesloten. |

**6. RESULTATEN**

|  |  |
| --- | --- |
| Commercieel resultaat | Wat waren de belangrijkste commerciële resultaten? Zorg dat de resultaten direct vergelijkbaar zijn met de doelen. Geef een volledige bronvermelding (onderzoeksbureau, peildata, steekproef).  Voeg optioneel ook helder genummerde bijlagen toe. Zoals een samenvattend overzicht, een grafiek, enkele relevante kernsheets, of de verwijzing naar de juiste pagina uit een rapport.  Maak aannemelijk dat het commerciële resultaat het gevolg is van de Branded CX-resultaten en niet primair het gevolg is van andere factoren zoals promoties of media-inspanningen. |
| Marketing- en communicatieresultaten | Wat waren de belangrijkste resultaten van de integrale aanpak gericht op wijziging van de merk- en klantervaring?  Zorg dat de resultaten direct vergelijkbaar zijn met de doelstellingen. Geeft een volledige bronvermelding (onderzoeksbureau, peildata, steekproef).  Voeg optioneel ook helder genummerde bijlagen toe. Zoals een samenvattend overzicht, een grafiek, enkele relevante kernsheets, of de verwijzing naar de juiste pagina uit een rapport.  Maak aannemelijk dat de resultaten het directe gevolg zijn van de strategische keuzes die aan de basis stonden van de integrale Branded CX-aanpak. |

**7. CASE-BIJLAGEN**

|  |
| --- |
| ***7.1 Data/onderzoek***   * Geef de jury compact, concreet en compleet inzicht met een of enkele heldere tabellen/ overzichten per case-onderdeel. * Zorg voor heldere, genummerde verwijzingen in de tekst en in de bijlagen. Kerncijfers horen in casetekst of samenvattende tabellen. Optioneel mogen daarnaast ter referentie ook complete rapporten ge-upload worden, liefst inclusief heldere verwijzing naar de juiste pagina/tabellen. * Hanteer relevante benchmarkcijfers: over goed vergelijkbare situaties en perioden. Gebruik alleen indexcijfers als het echt niet anders kan. * Geef bij alle doelen, bij alle benchmarks en bij alle resultaten een volledige bronvermelding bij benchmarks, doelen, media-data, investeringscijfers en resultaten: incl. uitvoerder, steekproef, testgroep, peildata, publicatiedatum. |
| **7.2. Beeldmateriaal/designs/creatief werk**   * **1 Key visual / still v/h werk** Max. 20 MB. Formaat \*.png \*.gif \*.jpg \*.jpeg * ***Case video max 175 MB* .mov \*.mp4 \*.webm \*.ovg.**Kan worden gebruikt voor de Effie website, de uitreiking en voor media- en educatieve doeleinden.   + De casefilm toont al het ingezette en voor het succes van de case wezenlijke materiaal waarmee het idee is vormgegeven.   + Het is toegestaan om met voice-over, of in tekst, uitleg te geven over het vertoonde werk, om de samenhang en rol van de verschillende uitingen te duiden. Commercials alleen in originele versie!   + Het is toegestaan om kort in beeld en geluid de belangrijkste resultaten op te nemen, maar houdt daarbij voor ogen dat het doel is om de jury te informeren; maak er geen promofilm van.   + Achtergrondmuziek (mits rechten geregeld) mag worden gebruikt achter print-/ooh-uitingen die uitgebracht zijn zonder geluid. * **(Overig) creatief werk zoals ingezet tijdens de case:** website, social uitingen, online ads, pos-materialen,radio- en tv-commercials, etc. Max. 8 MB. pdf mov avi mp4 mp3 webm ovg jpg jpeg png gif eps ai. |
| **7.3 Credits, zie het formulier op effie.nl**   * Inzender/ eerste aanspreekpunt inhoudelijk: aan opdrachtgever- én bureauzijde: functie, e-mail, mobiel nummer. * Teams: alle namen, functies, e-mailadressen: voor opdrachtgever + bureaus. * Voor akkoord: directielid aan opdrachtgever- én bureauzijde die de case voor akkoord moet geven direct na het uploaden: functie, e-mail, mobiel nummer. * Logo's opdrachtgever + leidende bureaus uploaden: < 20 MB png gif jpg. |