

De roep om marketing accountability wordt luider, maar marketeers zijn er vaak zelf de oorzaak van dat een accountabilitysysteem niet van de grond komt. Onder marketeers bestaat de vrees dat strakkere aansturing de creativiteit blokkeert en het ondernemerschap beperkt. Zo niet bij Mark Beekman, marketing manager bij Graydon, één van de meest vooraanstaande aanbieders van credit management services in Nederland. Hij wist de traditionele werkwijze bij Graydon om te zetten in een eigentijdse kijk op marketing.

Mark Beekman van Graydon: marketing accountability is de toekomst!

De afgelopen jaren kende Graydon weinig concurrentie. Samen met Dun & Bradstreet verdeelden zij de markt. Nu de technologieën zich verder hebben ontwikkeld, de markt een stuk transparanter wordt en de informatie toegankelijker wordt, wil Graydon de marketingstrategie aanpassen. "Toen ik vanuit de Binck Alex Bank hier medio vorig jaar kwam werken werd mij gevraagd marketing aan de voorkant van de organisatie te plaatsen en accountable te maken. Marketing moest leads gaan genereren. Ik had tools nodig om dat op te zetten en vond na een pitch in Maxlead de ideale partner. Maxlead begrijpt exact hoe marketing accountable moet zijn. Dat het niet meer alleen sales is die leads en klanten binnenhaalt, maar dat marketing daar een veel grotere rol in gaat krijgen".

Beekman kwam in contact met Maxlead via een relatie die met hetzelfde traject bezig was. "Ik had al wel ervaring met andere search bureau's, maar dat zijn bedrijven met een meer traditionele insteek. Met Maxlead zit ik echter precies op één lijn, we zijn beiden ervan overtuigd dat marketing moet leiden tot een goede klant. En dat je het hele proces dat daartoe leidt inzichtelijk moet maken: van de uiting die je doet in de markt en de interesse die je opwekt zodat de persoon naar je site gaat. En van de interesse die de persoon toont door informatie op te vragen

Marketeers zijn van nature meer veranderingsgezind dan anderen

tot het moment dat hij klant wordt met een hoge klantwaarde.

Maxlead heeft hier een ideale tool voor ontwikkeld. Ik kan direct meten wat werkt, wat een succes is en wat niet. Je kan dan wel een duur CRM pakket kopen, maar dan is de implementatietijd lang, kost het veel moeite om aanpassingen door te voeren en zijn er geen korte lijnen met de makers. Maxlead snapt dat precies, ze schakelen snel, ook in het weekend als dat nodig is".

Bij veranderingen binnen de organisatie is het belangrijk dat ze van bovenaf gedragen en uitgedragen worden. De directie van Graydon is ervan overtuigd dat er een nieuwe weg moet worden ingeslagen om de komende jaren net zo succesvol te zijn als in het verleden.

"Ik heb vanuit de directie de verantwoordelijkheid gekregen om (internet)marketing verder te ontwikkelen. Onze afdeling gaat nu van vier naar acht medewerkers, waarvan twee zich fulltime op internet focussen. Marketeers zijn van nature meer veranderingsgezind dan anderen, maar ik merk ook bij mijn collega's binnen Graydon dat zij openstaan voor de nieuwe werkwijze. Het is natuurlijk zaak om iedereen daar goed bij te betrekken en inzichtelijk te maken wat de resultaten zijn. Door periodieke presentaties te geven creëer je draagvlak binnen de verschillende afdelingen. Zodra je inzichtelijk maakt dat elke euro



FOTO STEFAN MIZEE

die je erin stopt nuttig besteed wordt en je kunt zien wat het je oplevert wordt iedereen enthousiast. Het is me tot nu toe 100% meegevallen.

Ik heb overigens de andere afdelingen op hun beurt ook nodig. ICT bijvoorbeeld om aanpassingen aan de site te maken en sales om te laten weten als een lead niet goed is en waarom. Op die wijze kunnen we de campagnes bijsturen".

MaxleadManager is een compleet online leadmanagement systeem voor zowel b-to-b als b-to-c bedrijven. MaxleadManager geeft middels een dashboard direct inzicht in de herkomst van leads en de conversie naar welke klanten. MaxleadManager kent een volledige integratie van Google Analytics en levert heldere rapportages die in één oogopslag een duidelijk overzicht geven welk marketinginstrument de beste klanten heeft opgeleverd. Leverde Google Adwords, SEO of toch de banner via het Google Content Netwerk de juiste klanten op? MaxleadManager geeft direct de antwoorden!

Beekman gaat verder: "Het is overigens onvoorstelbaar dat zo weinig bedrijven marketing uitvoeren zoals Maxlead en wij dat doen. Bij Maxlead denken ze als echte marketeers, op een no-nonsense manier en met ongelooflijk veel enthousiasme voor het vak. Daarnaast ben je direct in gesprek met mensen die daadwerkelijk de business doen en niet, met alle respect, met een accountmanager. En welke zakenpartners kun je nou op zaterdag bellen? Wij hadden bijvoorbeeld onlangs een onverwacht krantenartikel in de zaterdagkrant waaraan we graag search wilden koppelen. Dat kon gelijk geregeld worden. Als je een accountmanager van een ander bedrijf belt is dat onmogelijk. Je krijgt 'm sowieso niet te pakken en hij kan ook zelf geen aanpassingen in de campagne maken".

Het hele proces levert tot nu toe absoluut verrassende inzichten op, we halen er zeer kwalitatieve intelligentie uit. Welke? Dat laat ik nog even in het midden, we hoeven onze collega's niet wijzer te maken".

"Welke zakenpartners kun je nou op zaterdag bellen?"