



The Audience of One

Echt unieke personalisatie
dankzij AI en centrale data

Welcome!



Steven Van Duyse

- Strategy Director Automation & Head of HubSpot at iO
- 15+ years of experience in RevOps / Automation / CRM Strategy
- B2B lover, but lots of B2C background (Atari, Hyundai, Jupiler, Duvel...)
- steven.vanduyse@iodigital.com

GAZELLE 

Stage
ENTERTAINMENT

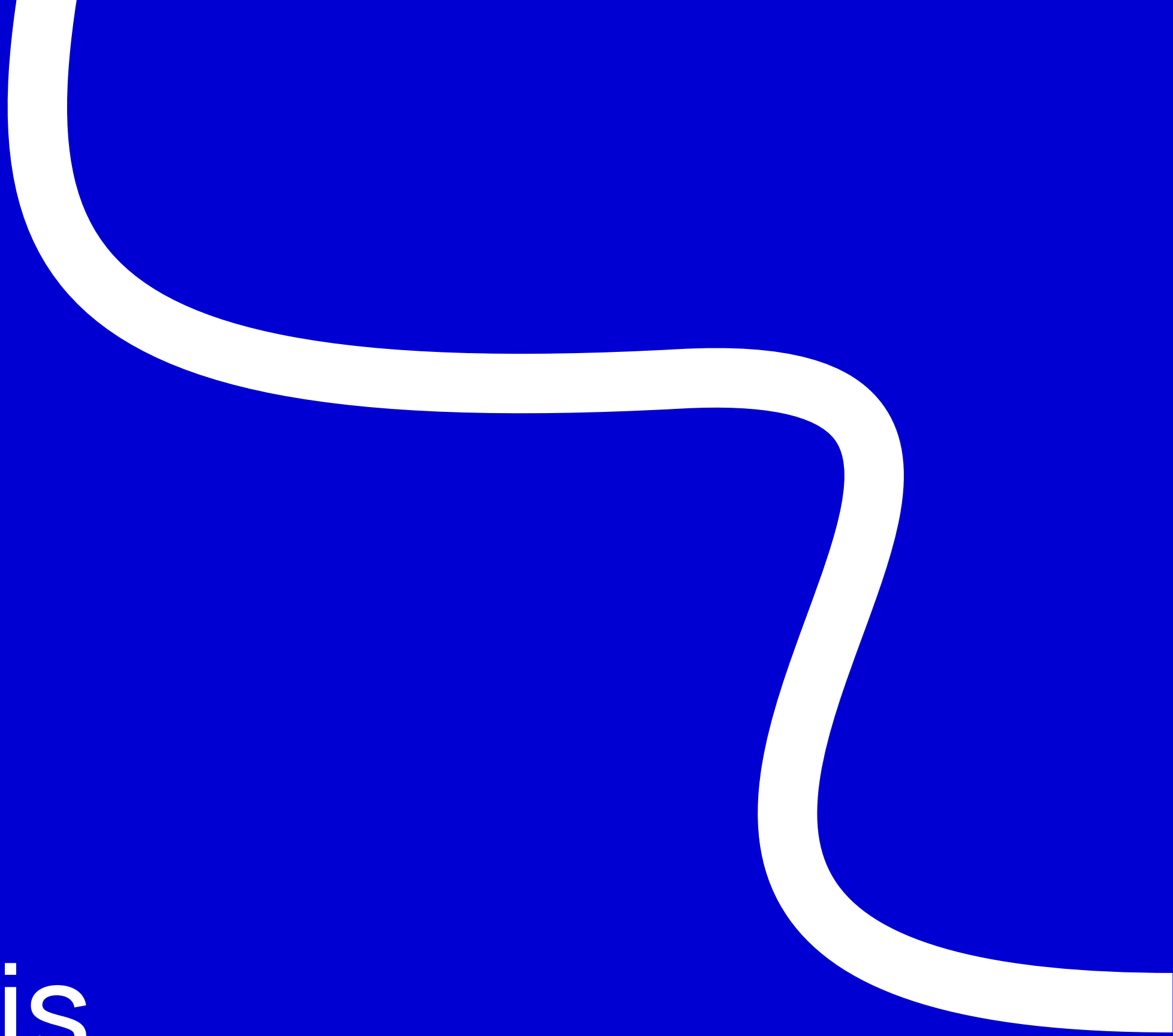
isabel
ECOSYSTEM
DRIVEN

Port of
Antwerp
Bruges

brussels
airport

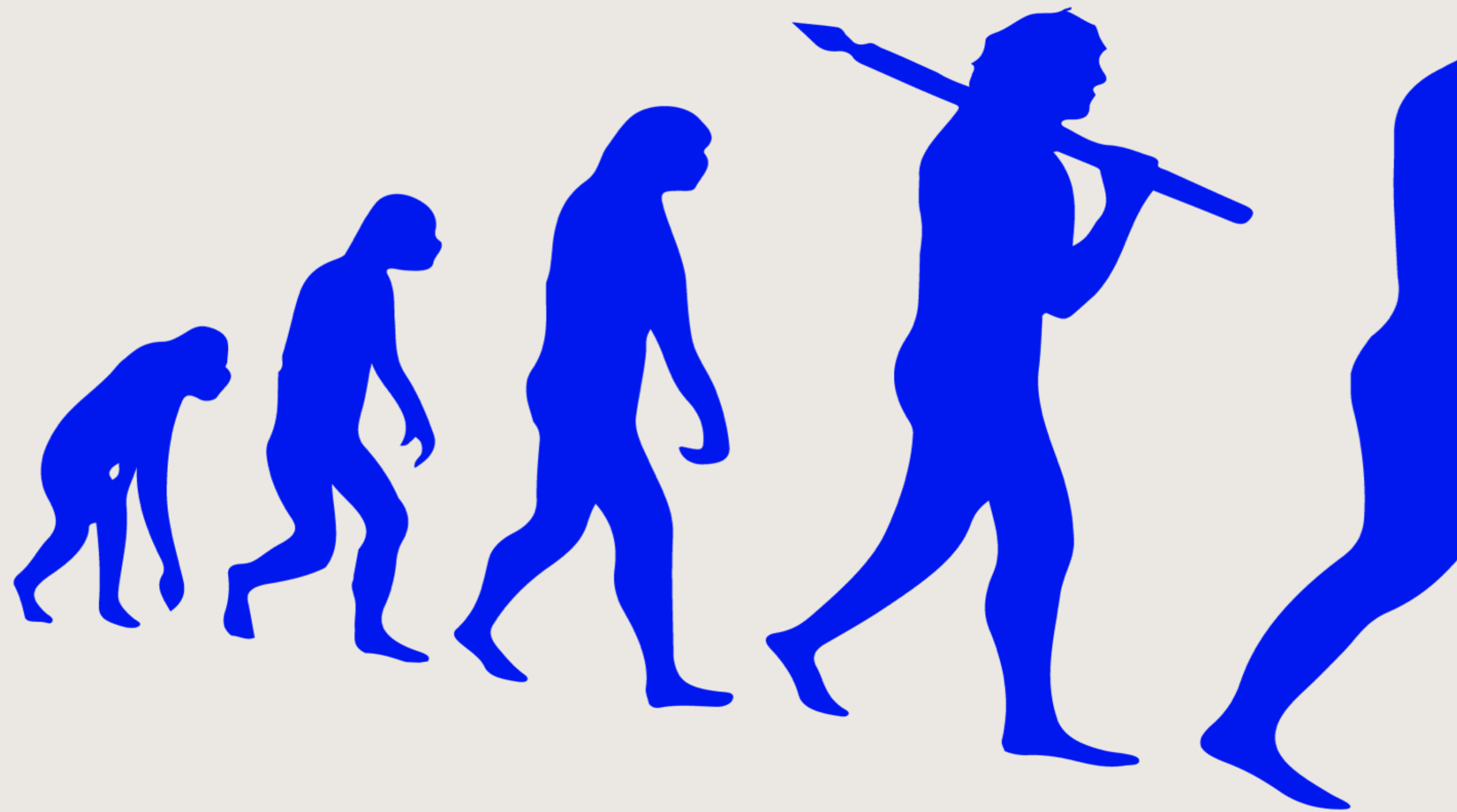
elisa





Het nieuwe normaal personalisatie als minimum-eis

Personalisatie als succesfactor voor Customer Experience



NETFLIX

Homepagina

Series

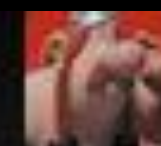
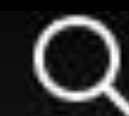
Films

Games

Nieuw en populair

Mijn lijst

Bladeren door talen



We denken dat je deze goed zult vinden



Omdat je The Big Short hebt gekeken



Documentaires



①

Comfortabele luxe

Voor zwoele zomeravonden

Avondlooks: elegant en comfortabel

Shop hier →

DRYKORN
IASPER - T-shirt print - black
€ 119,95

Calvin Klein
MODERN PANTS - Broek - black
€ 149,95

Calvin Klein
MODERN BAR CAMERA BAG MONO UNI...
€ 74,95

Pier One
Overhemd - khaki
€ 34,99

Pier One
Instap...
€ 32,99

①

Cult-klassiekers

Tijdloze looks

Stijlvolle classics, topkwaliteit en -design om het hele jaar door te dragen

Shop hier →

Nieuw

Levi's® Workwear
CLASSIC WORKER WORKWEAR - Overh...

Nieuw

Reebok Classic
CLUB C REVENGE VINTAGE UNISEX - S...

Nieuw

Carhartt WIP
COLE PANT - Cargobroek - air force blue

Nieuw

New Balance
ML610 UNISEX - Sneakers laag - grey/bia...

Nieuw

Former
REYNOLDS - Overhemd - ochre

OMHOOG ↑

10



Fabia

Avantage jusqu'à xxx €



New Kamiq

Avantage jusqu'à xxx €



Karoq

Avantage jusqu'à xxx €



Octavia Combi

Avantage jusqu'à xxx €



Kodiaq

Avantage jusqu'à xxx €

Avantage Fabia jusqu'à **7.200 €**

Discover our exclusive limited salon
offer package



Avantage total inclus :

+ **Cycling Limited edition***

*Limited to 1000 Packages make Yours One of Them



Free bike carrier



Free tow bar

- + **3 années de garantie supplémentaires**
- + Remise salon de **1000€**
- + Take over of your old car up to **3.000€**

Contact your dealer and get 7.200€

Discover the Fabia

Ook jouw bedrijf moet mee

40%

40% hogere orderwaarde in
B2B dankzij gepersonaliseerde
website-ervaringen
(Contentful)

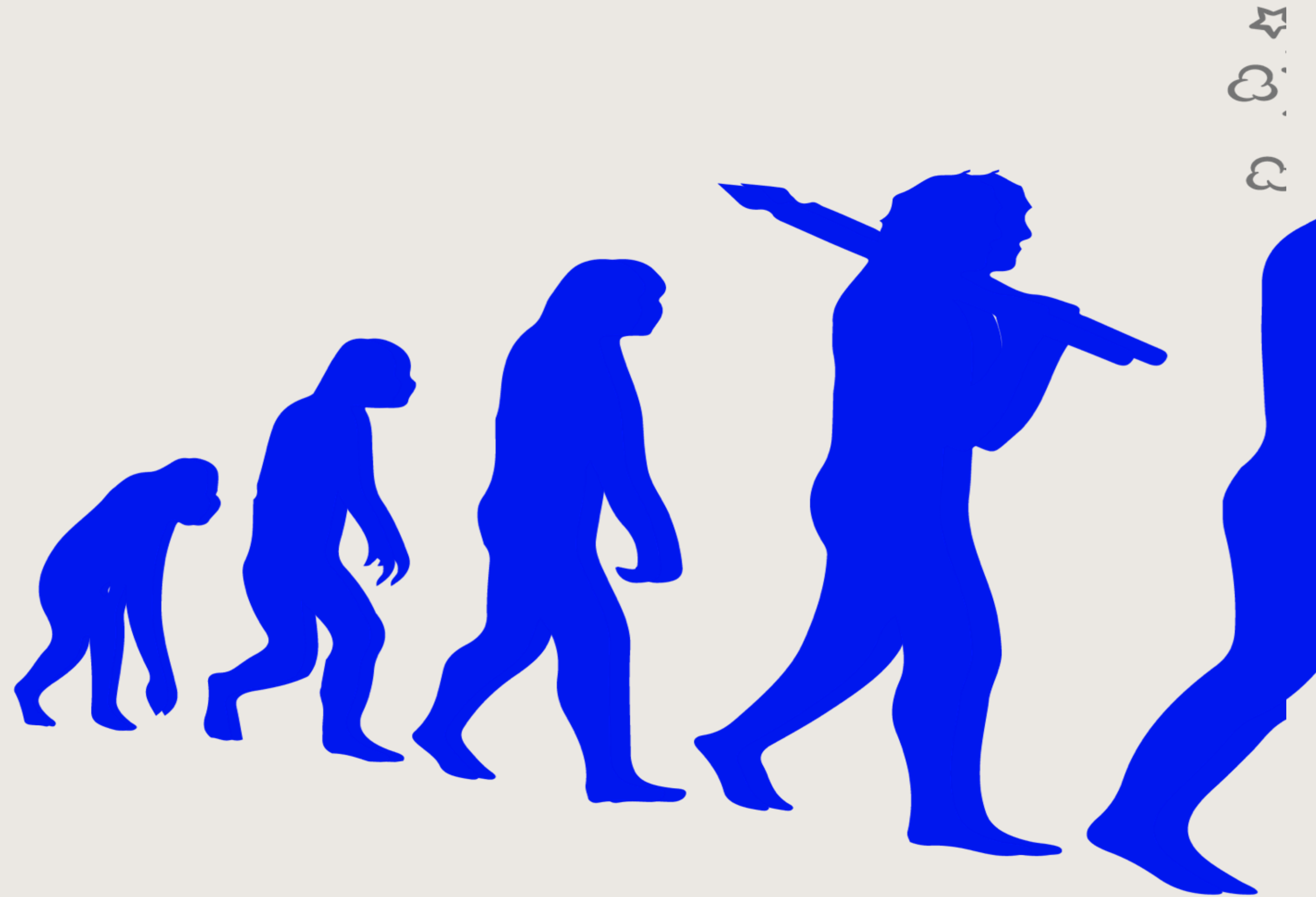
- 50%

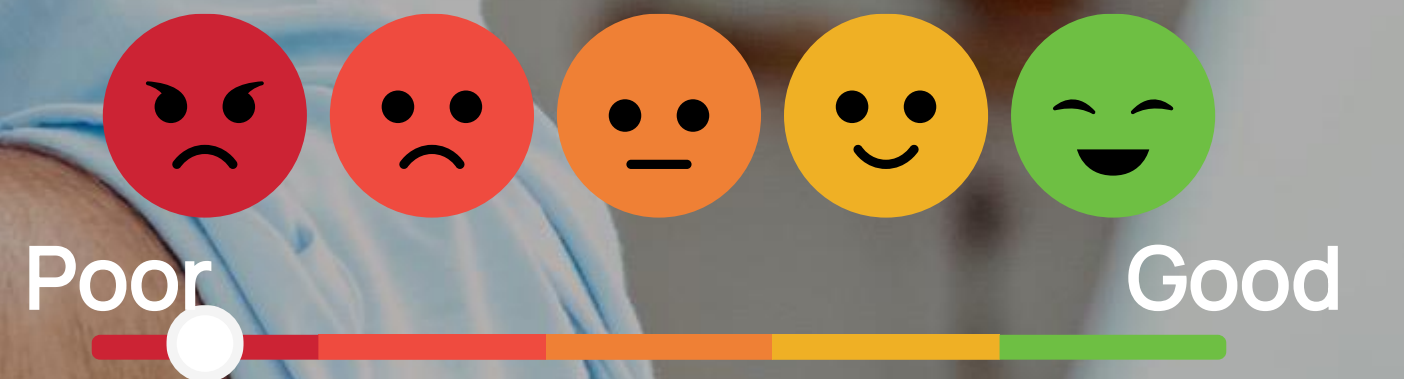
Personalisatie verlaagt
acquisitiekosten met tot 50%
(BCG).

+20%

20% meer omzet (BCG) en 20%
hogere klantentevredenheid
(McKinsey)

Personalisatie als succesfactor voor Customer Experience



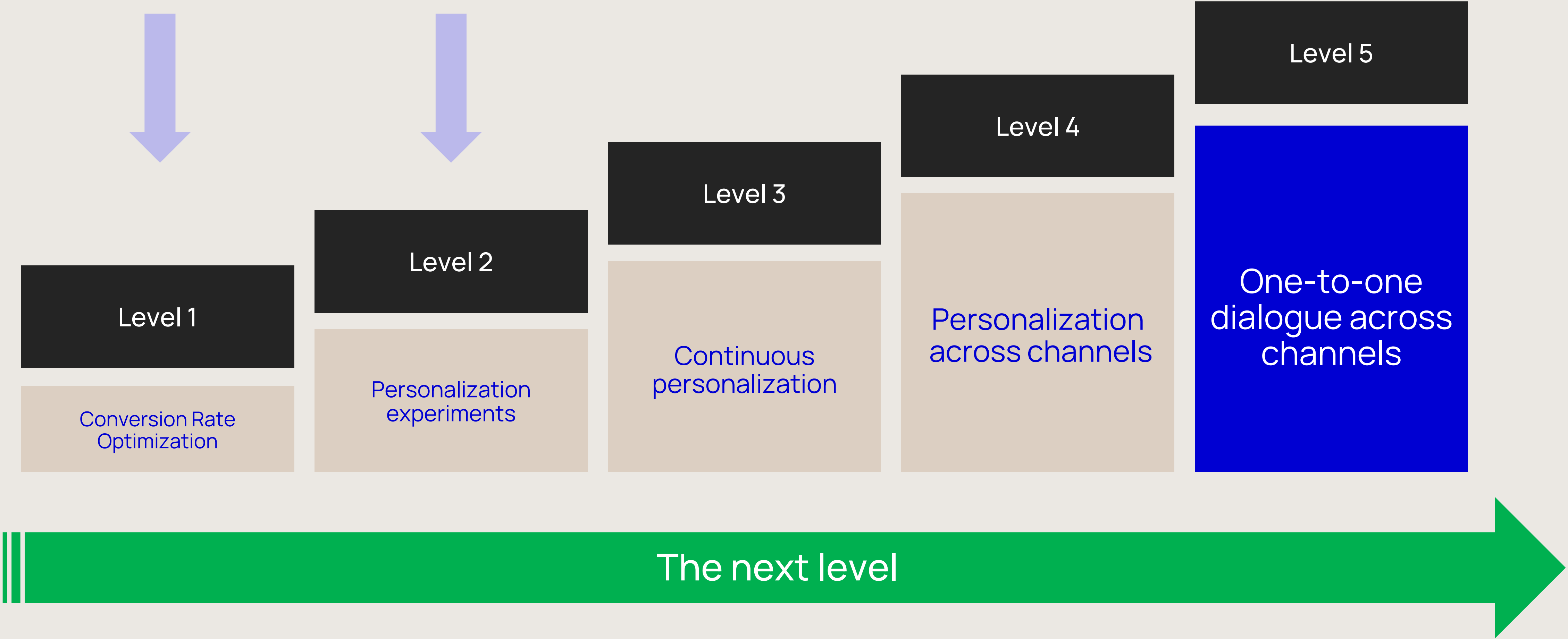


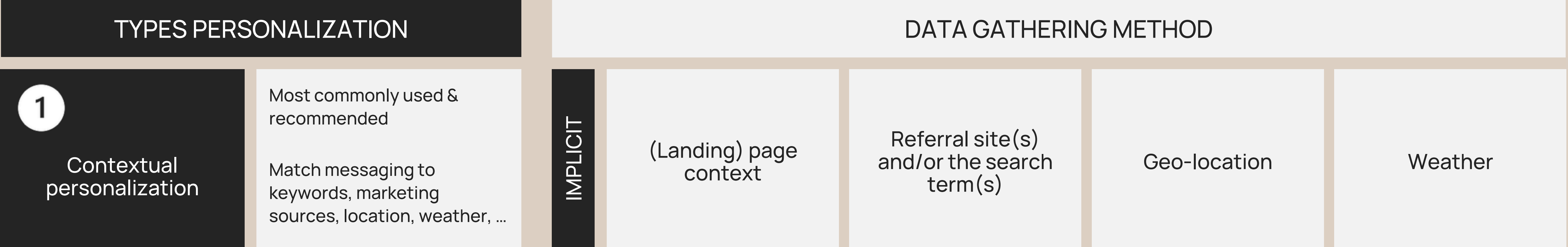
Je komt er niet meer
met 'Hallo Steven'

Personalisatie voor beginners



Personalisatie voor beginners





Home > De diensten van Lucien > Onderhoud & herstellingen > **Vraag je onderhoud of herstelling aan**

Vraag je onderhoud of herstelling aan

In welke winkel wens je een afspraak

- ✓ Kies je winkel
- Anspach
- Berchem
- Brasschaat
- Deurne
- Eilandje | Antwerpen
- Ekeren
- Evere
- Flagship Store Elsene
- Flagship Store Wilrijk
- Fort Jaco | Ukkel
- Gent (Plum)
- Lange Lozanastraat | Antwerpen
- Leuven (King)
- Leuven Diestsevest
- Mechelen City
- Mechelen Sport

Het beste van Parma

Klik hier om meer hotels en accommodaties in de buurt van populaire bezienswaardigheden in Parma te bekijken

Bezienswaardigheden

- [Palazzo della Pilotta](#)
- [Baptistry of Parma](#)
- [Sanctuary of Santa Maria della Steccata](#)
- [Cattedrale di Parma](#)
- [Governor's Palace](#)
- [Ducal Palace of Parma](#)
- [Certosa di Parma](#)

Parken

- [Parco Ducale Parma](#)

Stadions en arena's

- [stadion Ennio Tardini](#)

Conferentiecentra

- [evenementenlocatie Fiere di Parma](#)

Instituten

- [Ziekehuis Parma](#)

Musea

- [Galleria Nazionale di Parma](#)
- [Birthplace And Museum of Arturo Toscanini Museum](#)

Populaire gebieden

- [Piazza Giuseppe Garibaldi](#)

Luchthavens

- [Internationale luchthaven Giuseppe Verdi \(Parma\)_](#) (PMF) 2,9 km
- [Luchthaven Brescia-Montichiari](#) (VBS) 69,3 km
- [Luchthaven Verona \(Villafranca\)_](#) (VRN) 80,7 km

Treinstations

- [treinstation van Parma](#)

Personalisatie voor beginners



TYPES OF PERSONALIZATION		DATA GATHERING METHOD					
1	Contextual personalization	• Most commonly used & recommended • Match messaging to keywords, marketing sources, location, weather, ...	IMPLICIT	(Landing) page context	Referral site(s) and/or the search term(s)	Geo-location	Weather
2	Behavior-based personalization	• Based on browsing history • Match messaging to topic interest, user engagement, ...	IMPLICIT	Pages they navigate through while on your website	The categories they extensively engage with	The action(s) they take on our website	The product reviews they write



[← HOME](#)

Frituur, snackbar of burgerrestaurant

Je klanten verwachten culinaire excellentie van je. Jij streeft naar efficiëntie, meer smaak en meer gemak. Vandemoortele biedt een **compleet assortiment smaakvolle oplossingen** waarmee je vlot aan de slag kan. De slimste manier om je klanten te plezieren én meer marge te genereren.

FOOD THEMA'S

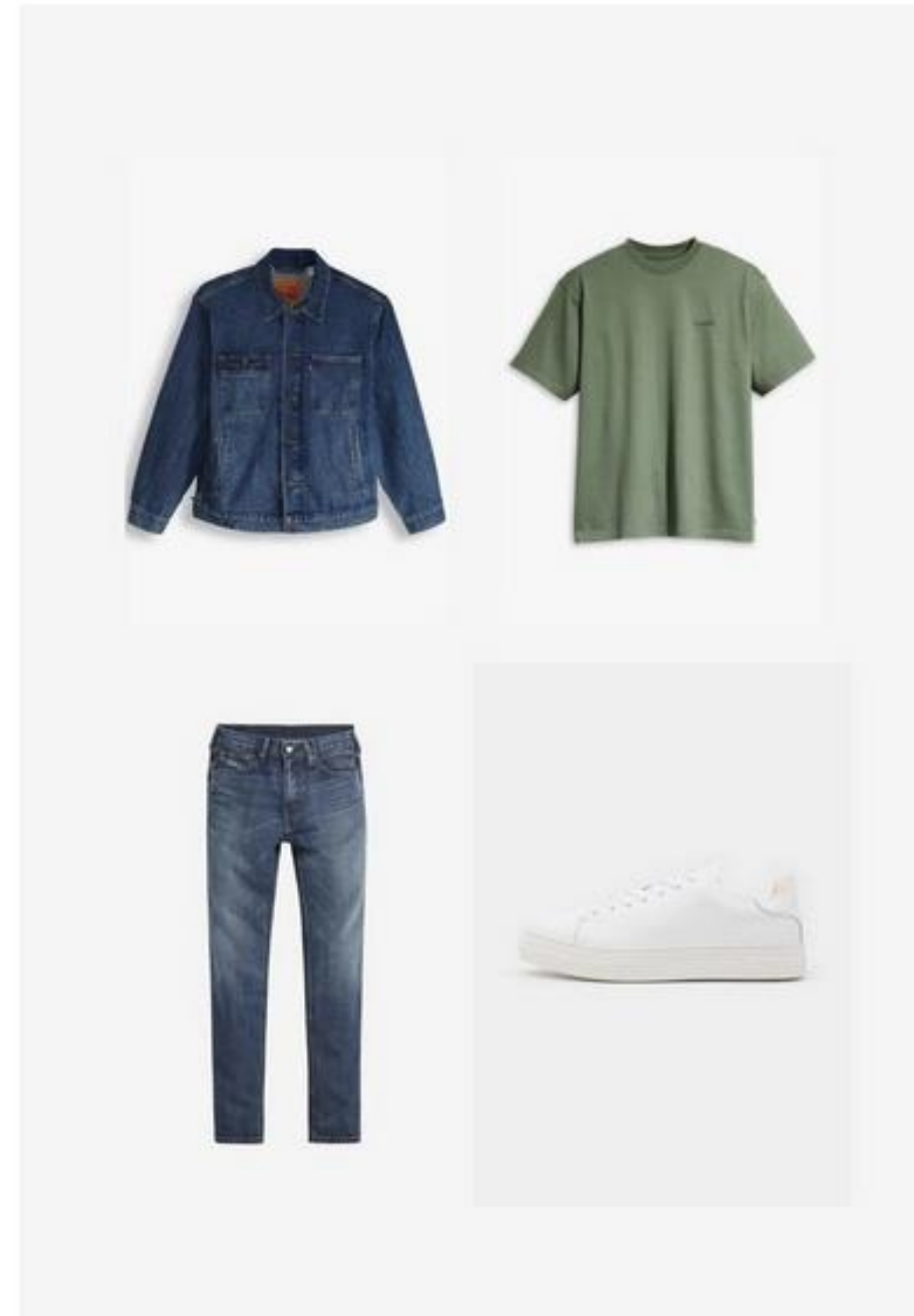
Boost your burgers



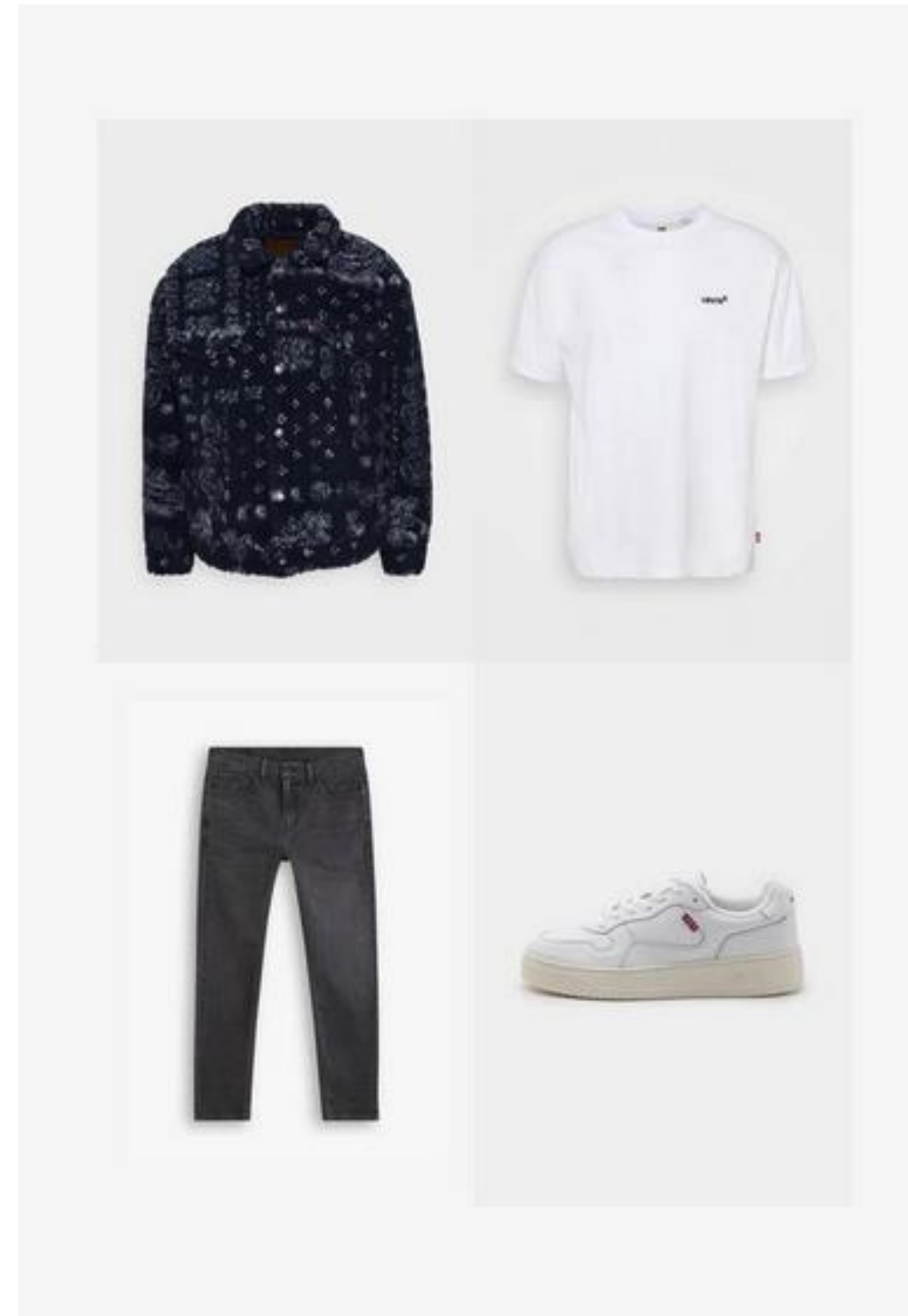
TYPES OF PERSONALIZATION		DATA GATHERING METHOD					
1	Contextual personalization	- Most commonly used & recommended - Match messaging to keywords, marketing sources, location, weather, ...	IMPLICIT	(Landing) page context	Referral site(s) and/or the search term(s)	Geo-location	Weather
2	Behavior-based personalization	- Based on browsing history - Match messaging to topic interest, user engagement, ...	IMPLICIT	Pages they navigate through while on your website	The categories they extensively engage with	The action(s) they take on our website	The product reviews they write
3	Profile-based personalization	- Based on information directly gained from your visitor - Match messaging to first name, birth date, family situation, ...	EXPLICIT	Basic profile info they leave at registration / web form completion	Preferences they indicate in configurator	Purchase behaviour they indicate	Buyer info they indicate (client vs prospect)

Geselecteerd voor jou

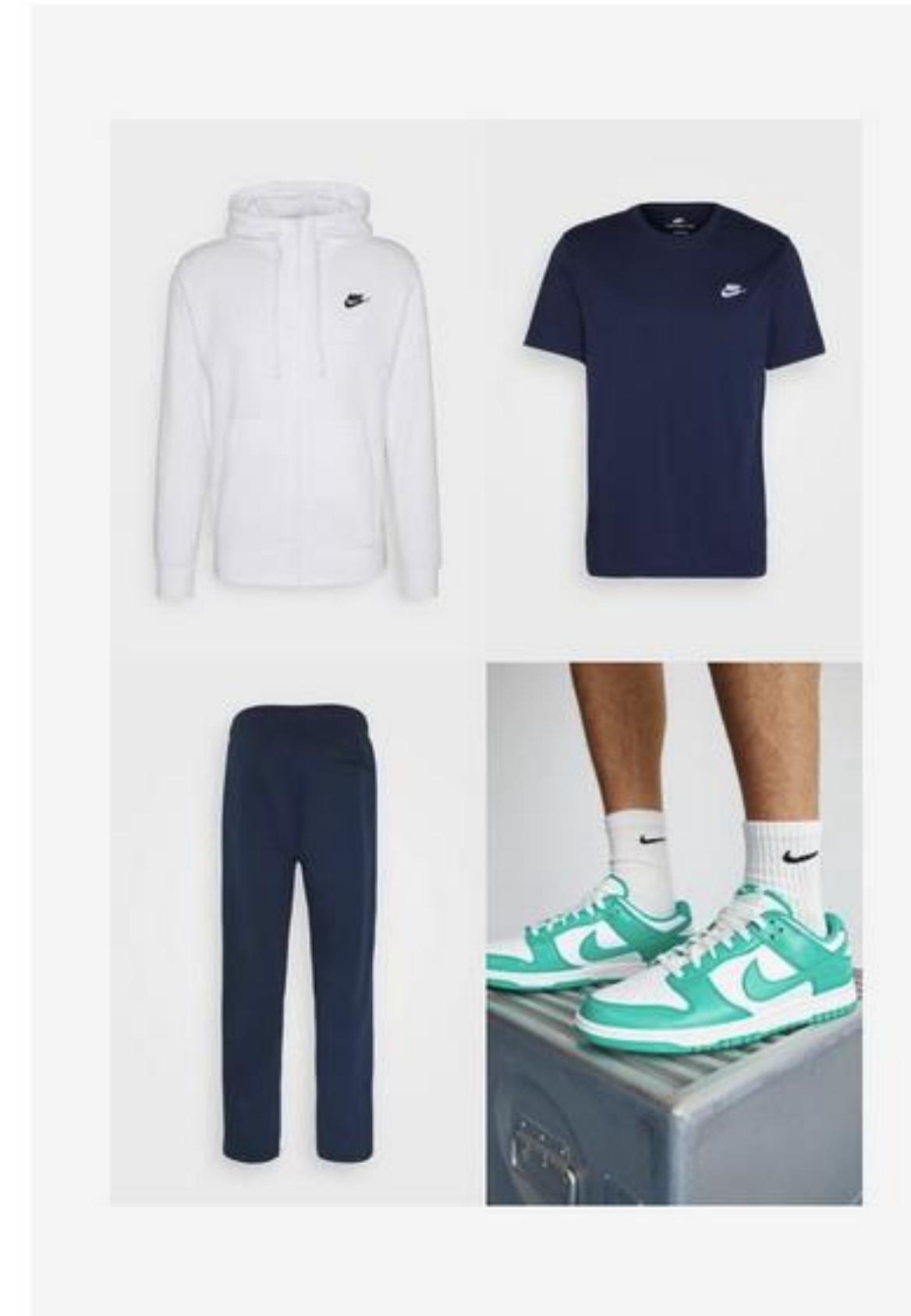
Van kop tot teen



 Jouw aankoop
Levi's®, Straight leg jeans

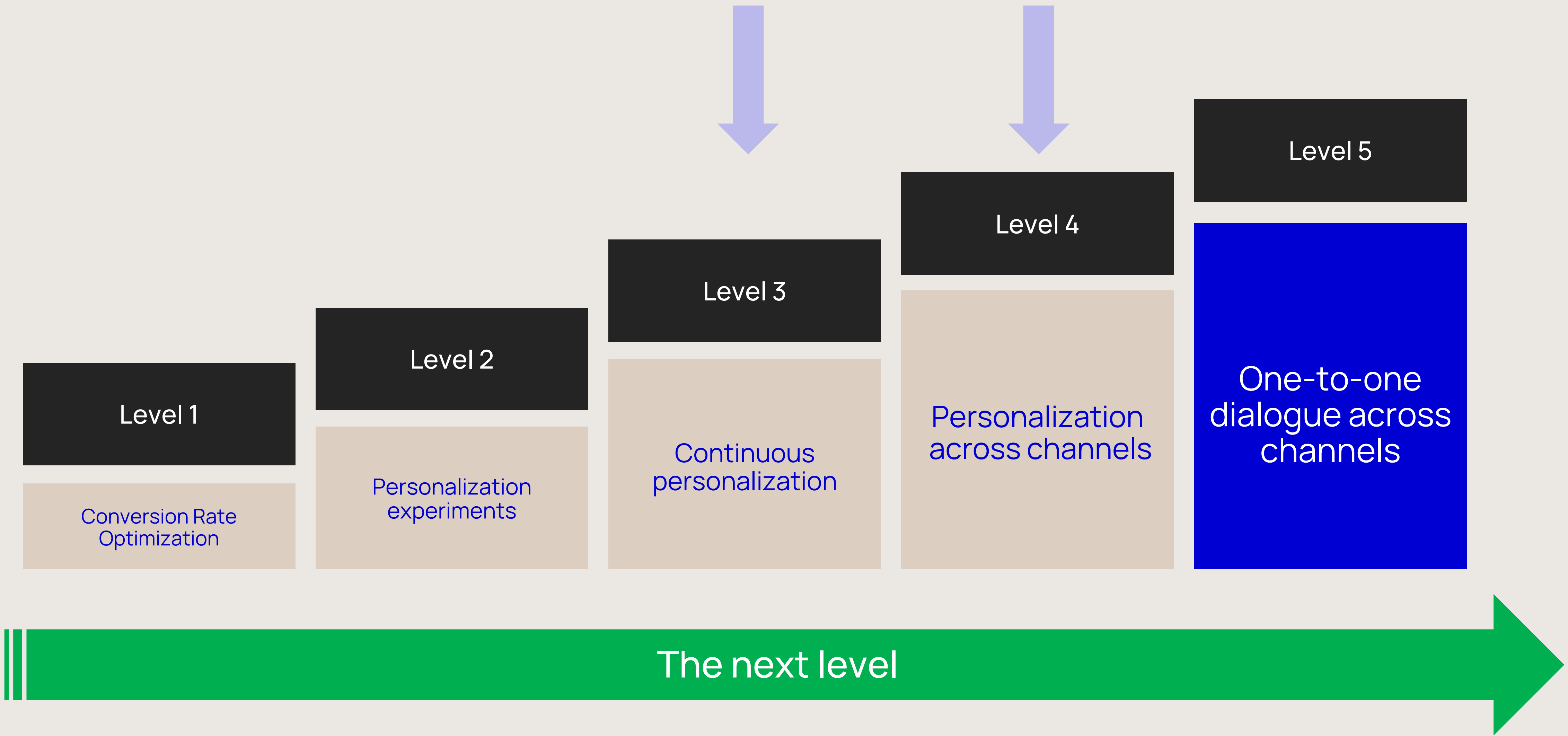


 Jouw aankoop
Levi's®, Straight leg jeans

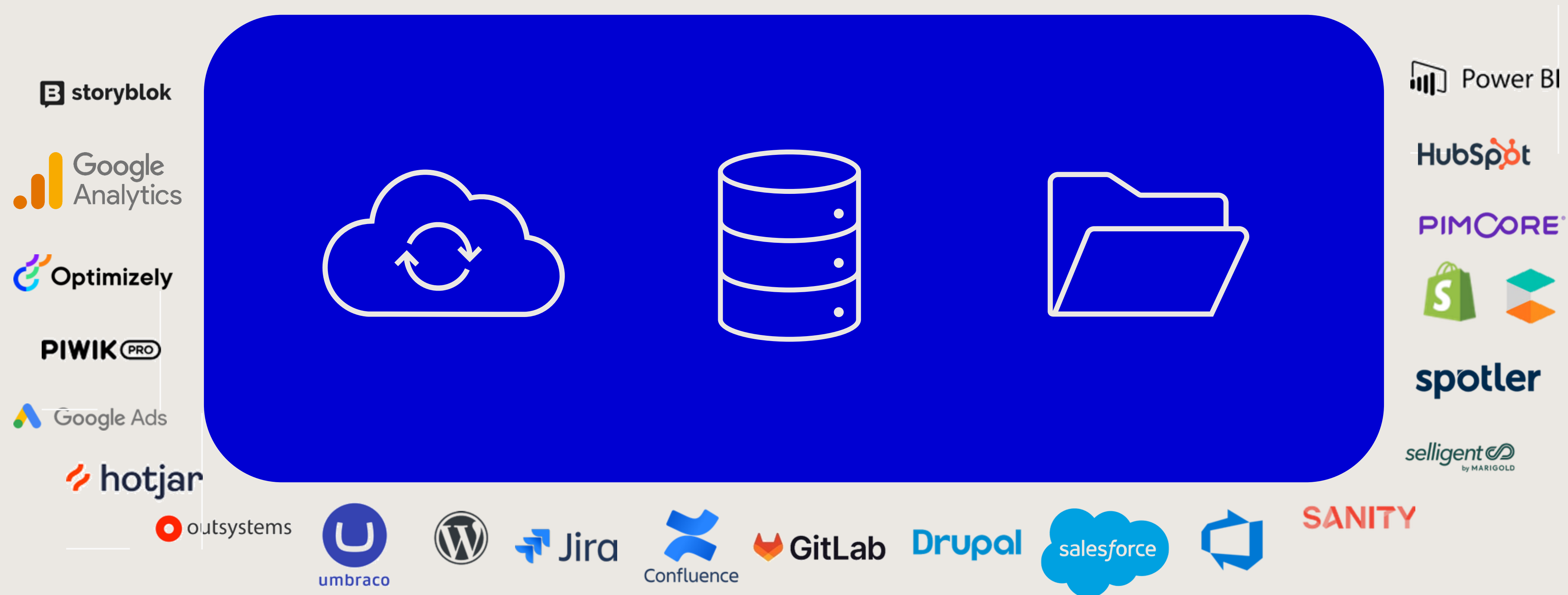


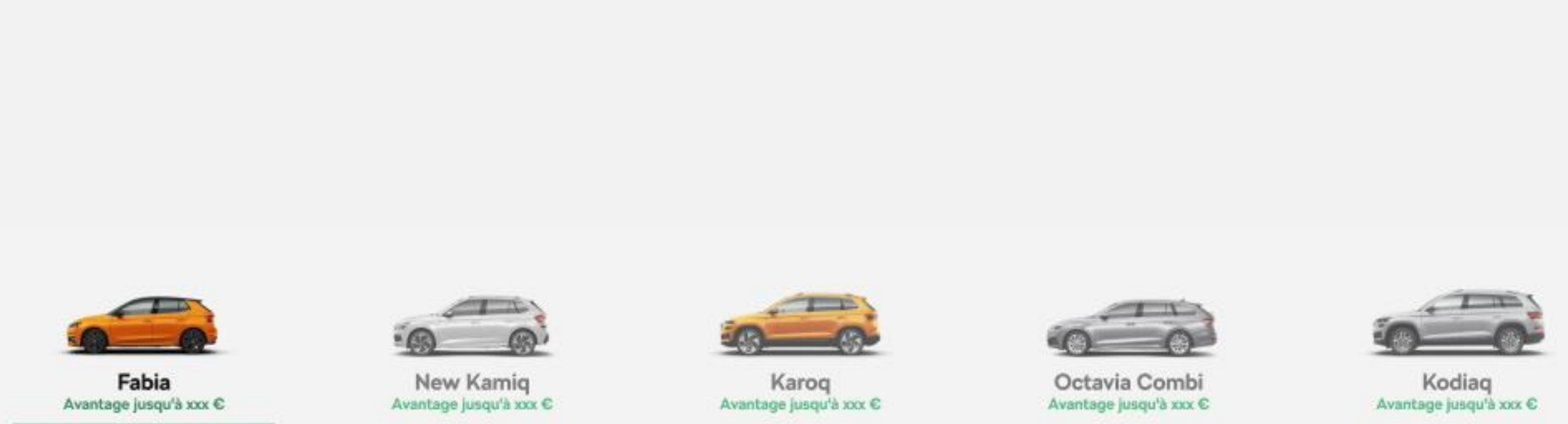
 Jouw aankoop
Nike Sportswear, Sneakers laag

And now we're talking...



Maar dat soort personalisatie vereist data. Veel data. Gecentraliseerde data.





Avantage Fabia jusqu'à 7.200 €

Discover our exclusive limited salon offer package

3SZ 8426

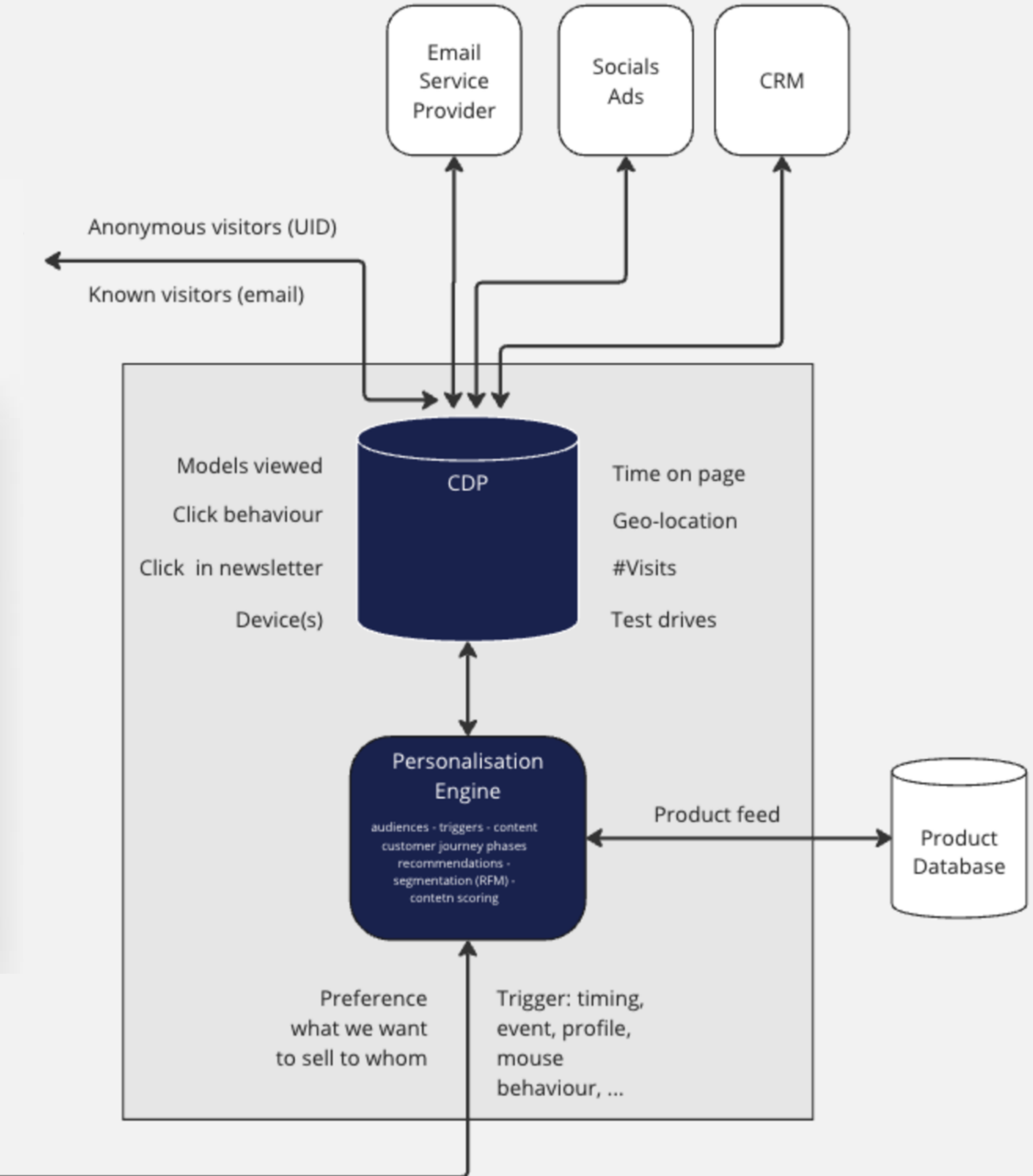
Avantage total inclus :

- + **Cycling Limited edition***
*Limited to 1000 Packages make Yours One of Them
- + **3 années de garantie supplémentaires**
- + **Remise salon de 1000€**
- + **Take over of your old car up to 3.000€**

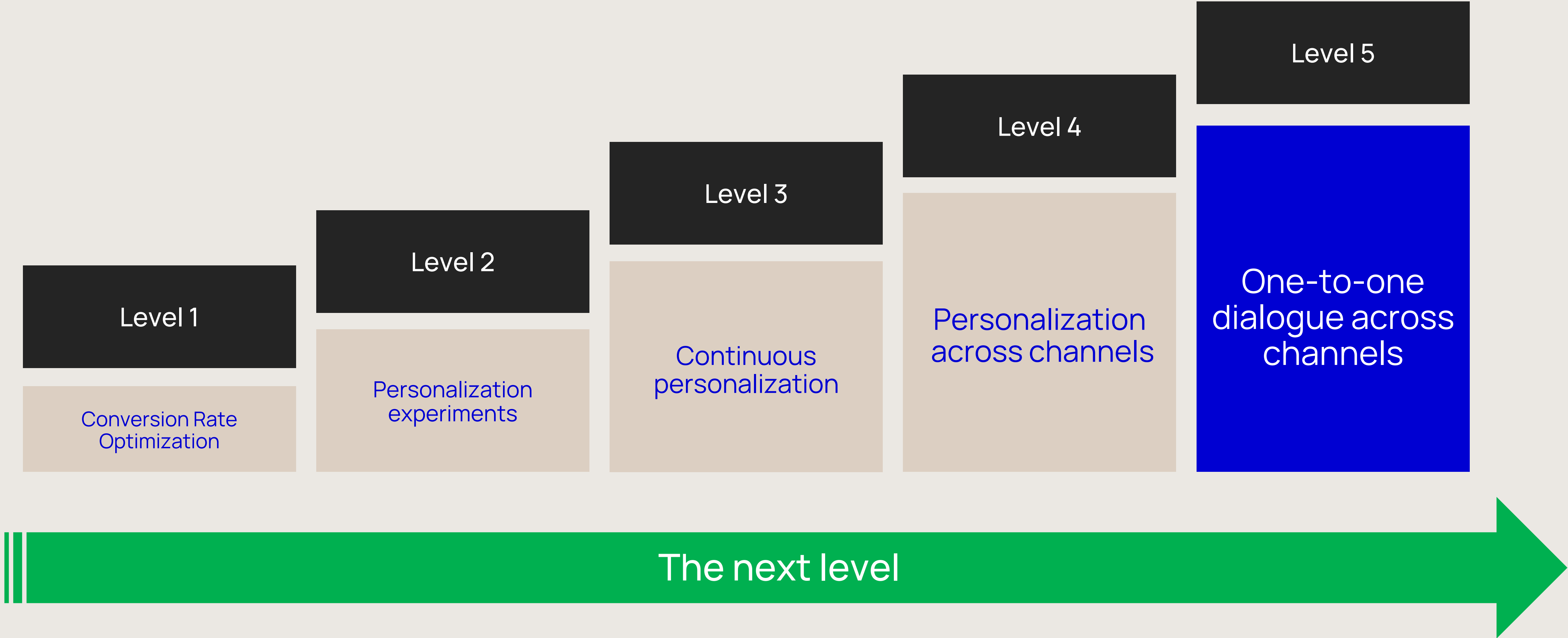
Free bike carrier

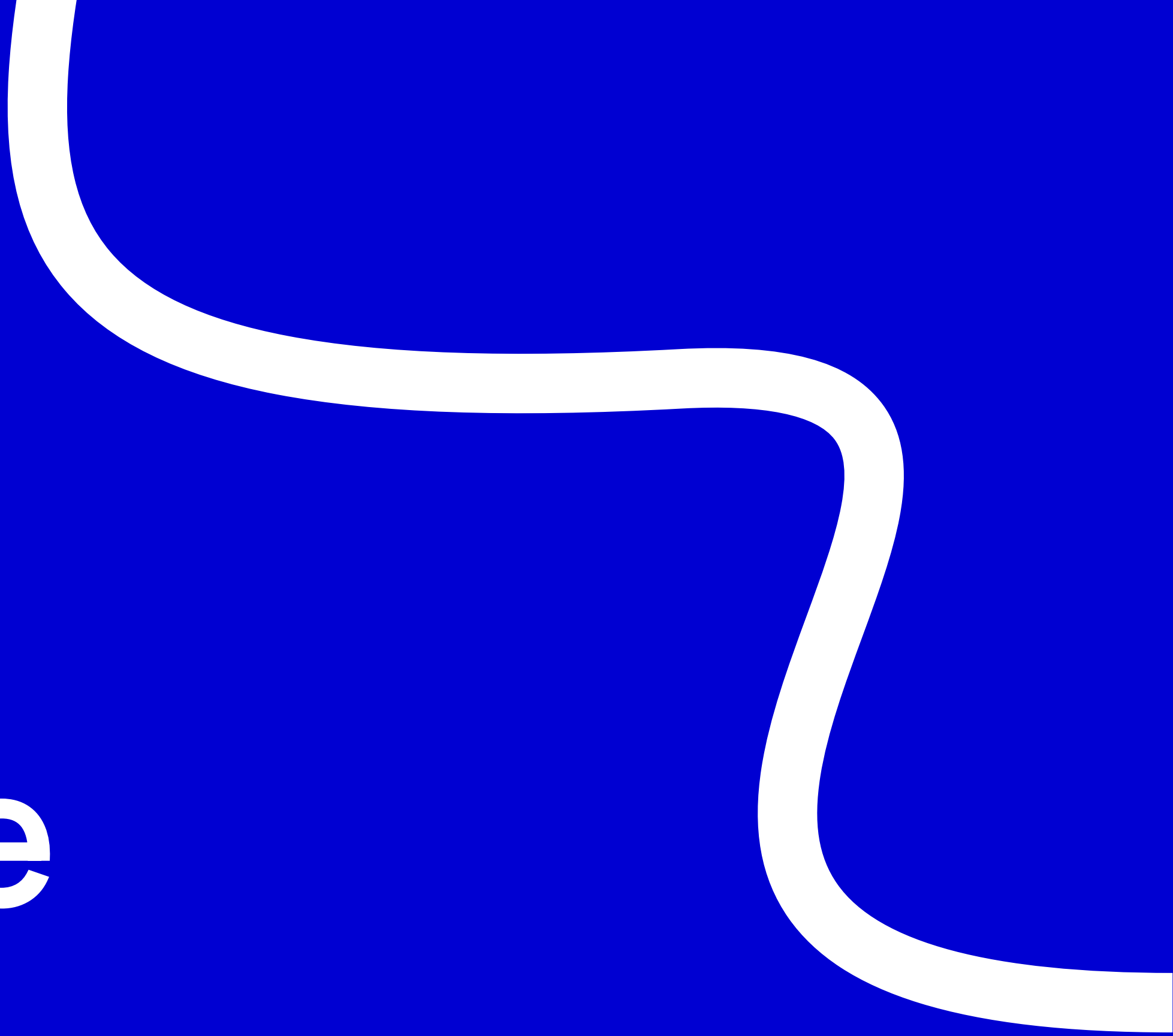
Free tow bar

[Contact your dealer and get 7.200€](#) [Discover the Fabia](#)



Maar hoe raken we dan op dat hoogste niveau?





The Audience of One

de Heilige Graal in CX

De toekomst is *hyper personalized*,
met klanten die *unieke connecties*
verwachten in elke lifecycle stage
en op elk touchpoint.

Maar zijn jouw teams daar wel klaar
voor?

Want: dat is makkelijker gezegd dan gedaan

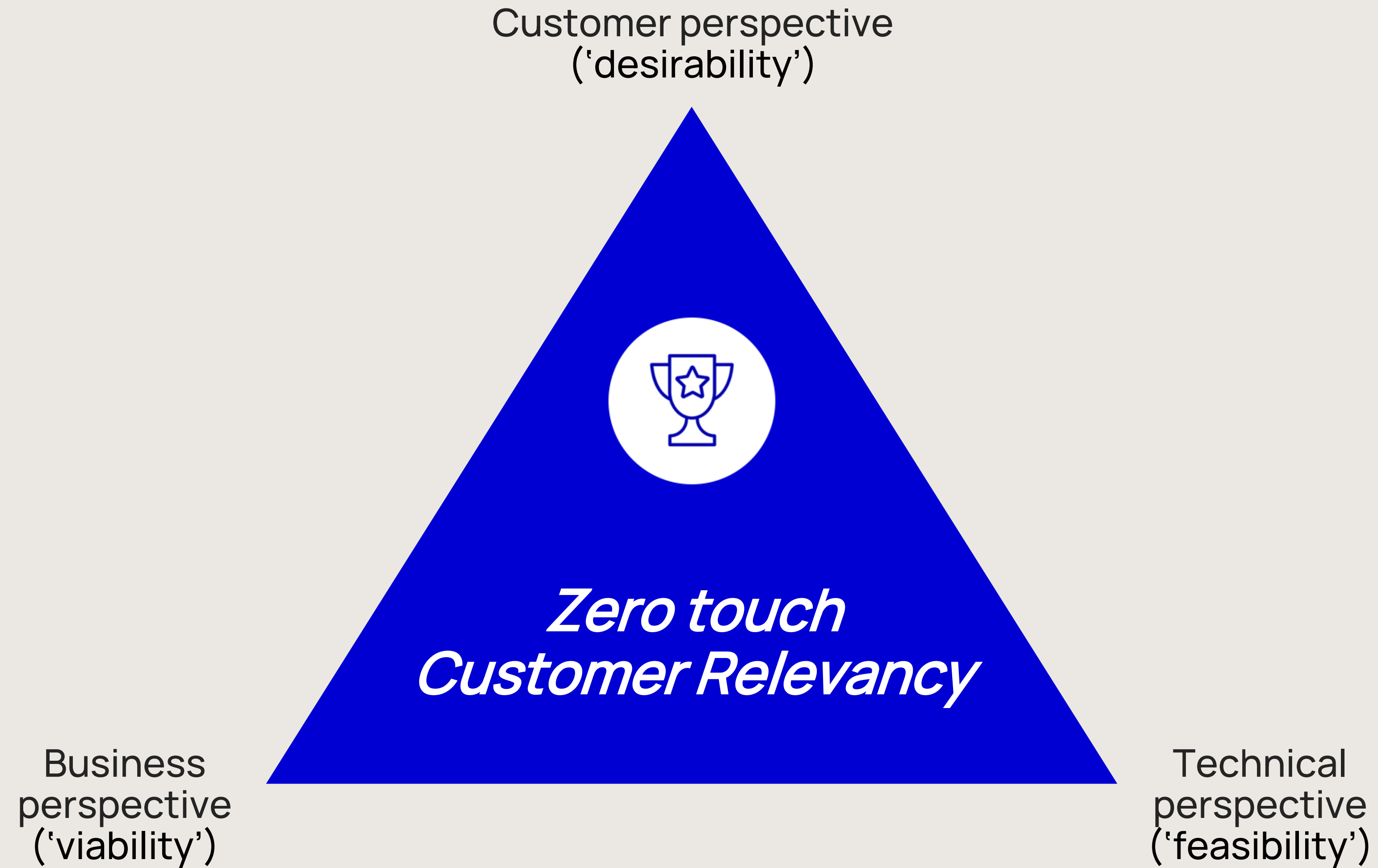
- ✓ Druk om uitgaven te optimaliseren en **de impact van content aan te tonen**
- ✓ **Beperkingen in de technologie die in de** content delivery chain **wordt gebruikt**
- ✓ **Exponentiële** groei van kanalen, apparaten, markten en formaten die ondersteund moeten worden
- ✓ **Procesinefficiënties door samenwerking** met verschillende stakeholders & teams
- ✓ **Maturity en skill gaps** in de verschillende teams, van creatie tot distributie en analyse
- ✓ **Kwaliteitsgarantie aanhouden** bij steeds groter wordende volumes

↪ **Relevantie, personalisatie en consistentie** gedurende de volledige journey lijken niet haalbaar met de middelen die ter beschikking staan.

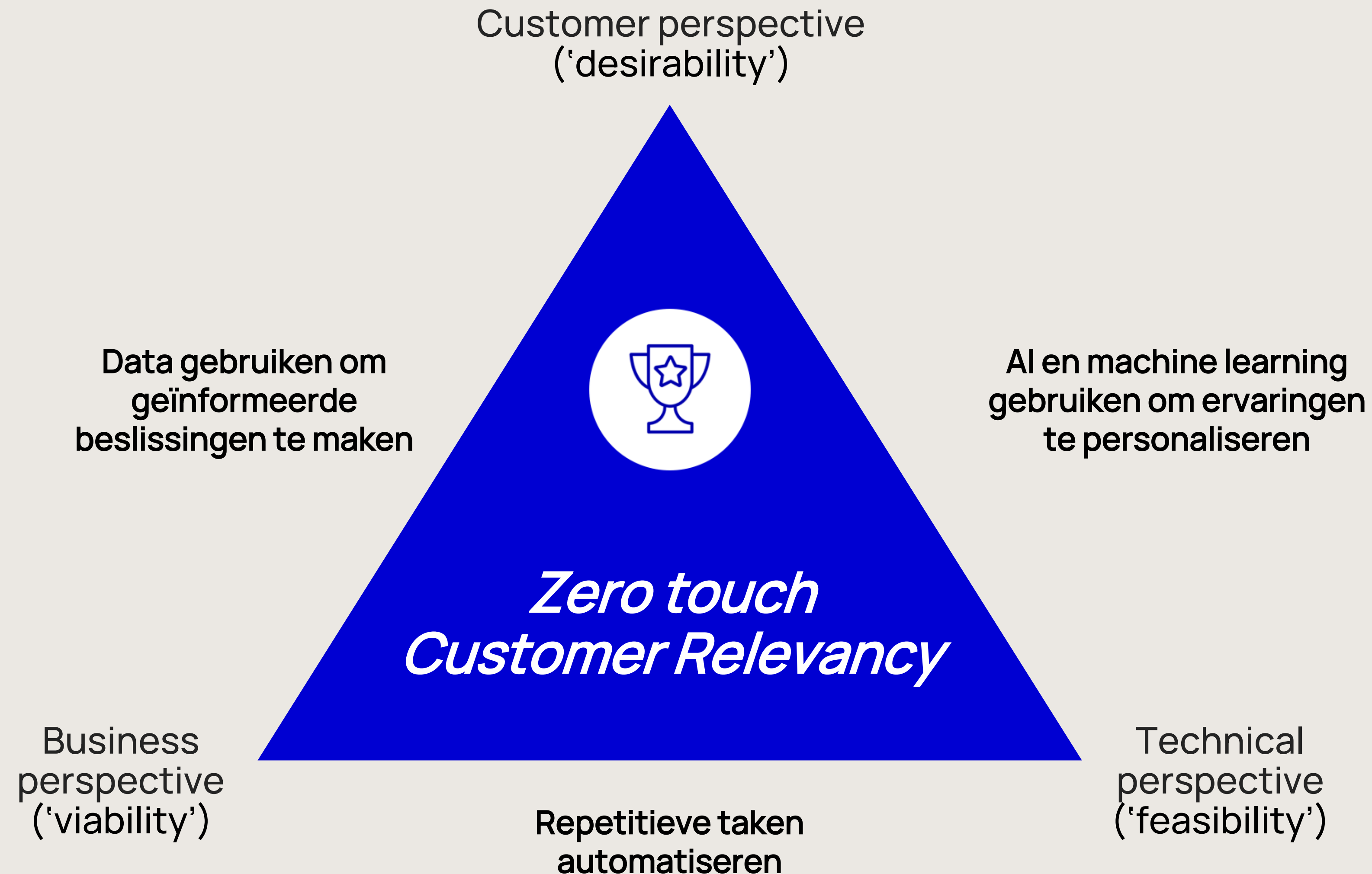
De oplossing?

Bedrijven moeten steeds meer evolueren naar een *zero-touch model* voor sneller en efficiënter klantencontact. Een model *driven by data and AI.*

Zero Touch begint met een evenwicht tussen 3 factoren



Zero Touch begint met een evenwicht tussen 3 factoren



Om zo *The Audience of One* te bereiken



Maar hoe dan?

- ✓ **Automatische content creatie** op basis van geaggregeerde data
 - ✓ **Interpretatie van campagnebriefings** per segment/persona
 - ✓ **Automatische herwerking** naar brand voice/persona voice
 - ✓ **Ongelimiteerde test variaties** op basis van honderden punten
 - ✓ **Ingebouwde analyse**, learning & recommendations
- ↪ **Mensen aan het stuur, technologie en data als werkpaarden**



EXAMPLE?

Vandemoortele

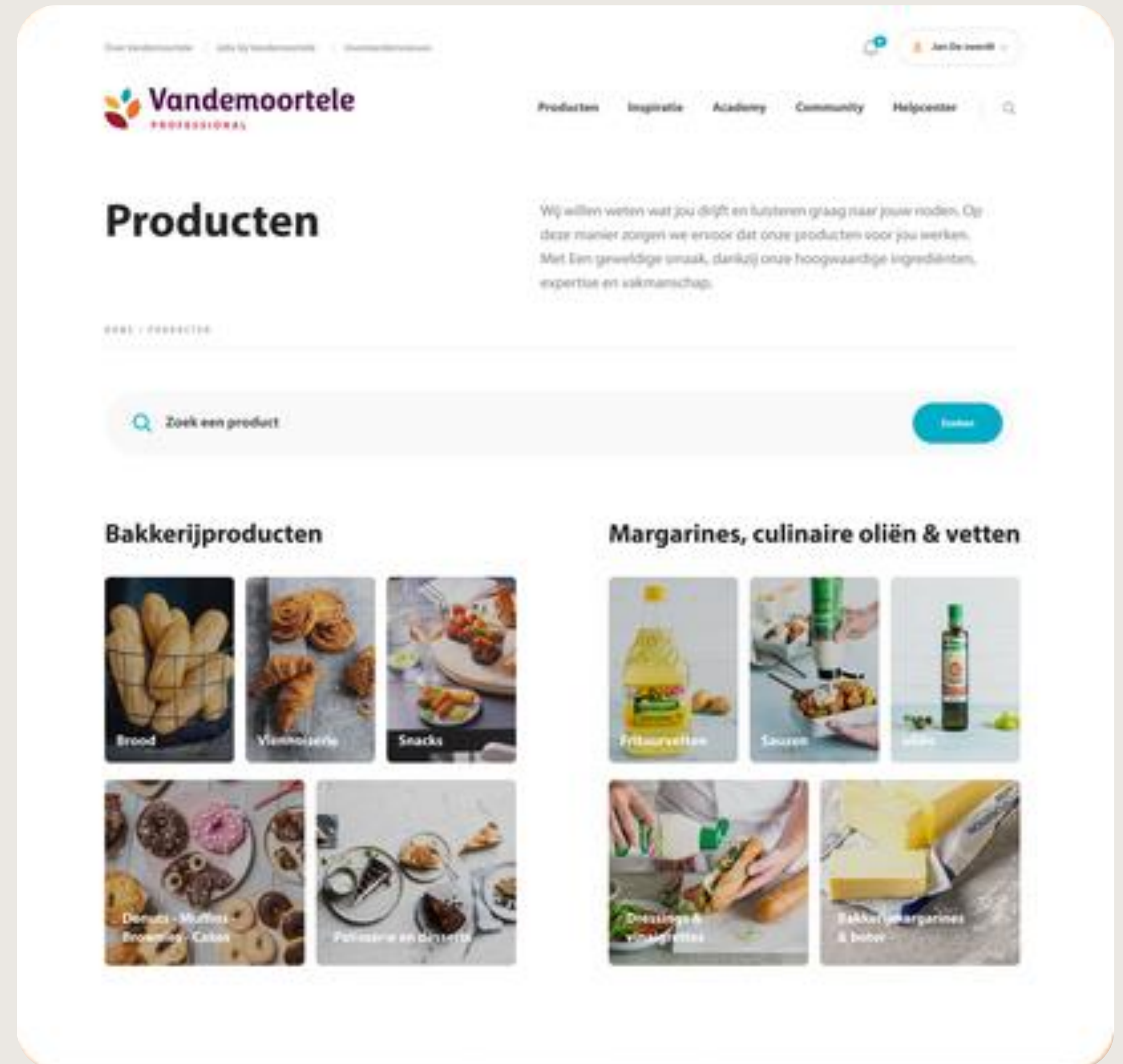
Toonaangevende Europese fabrikant van bakkerijproducten en plantaardige voedingsoplossingen

Wat?

- ✓ Launch van Vandemoortele Professional
- ✓ Inspiration platform voor Food Professionals
- ✓ Recepten, training, zakelijk advies... in 1 content platform

Waarom?

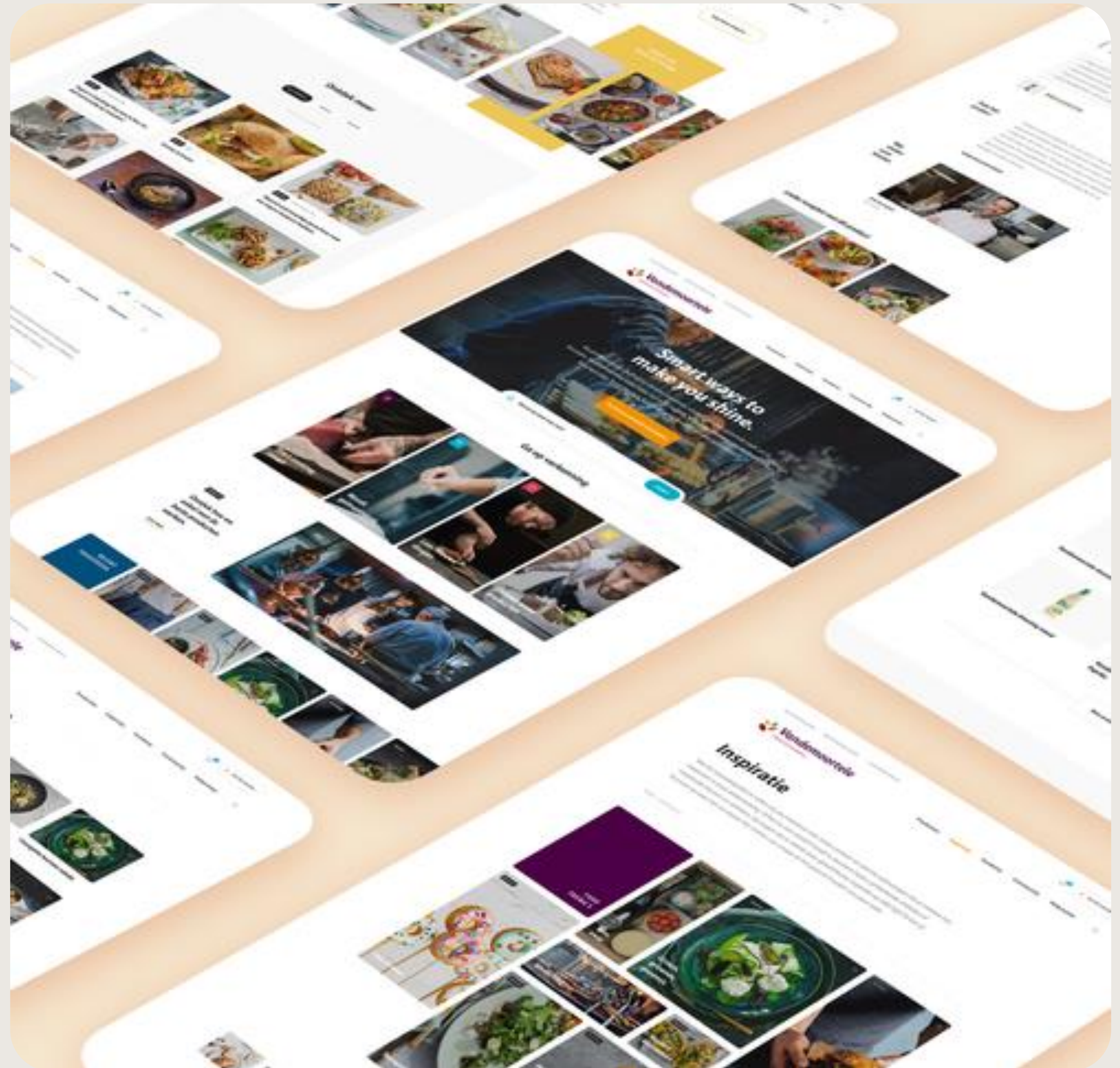
- ✓ Maximaliseren van lead generation
- ✓ Verzamelen van meer informatie over bekende en toekomstige databases



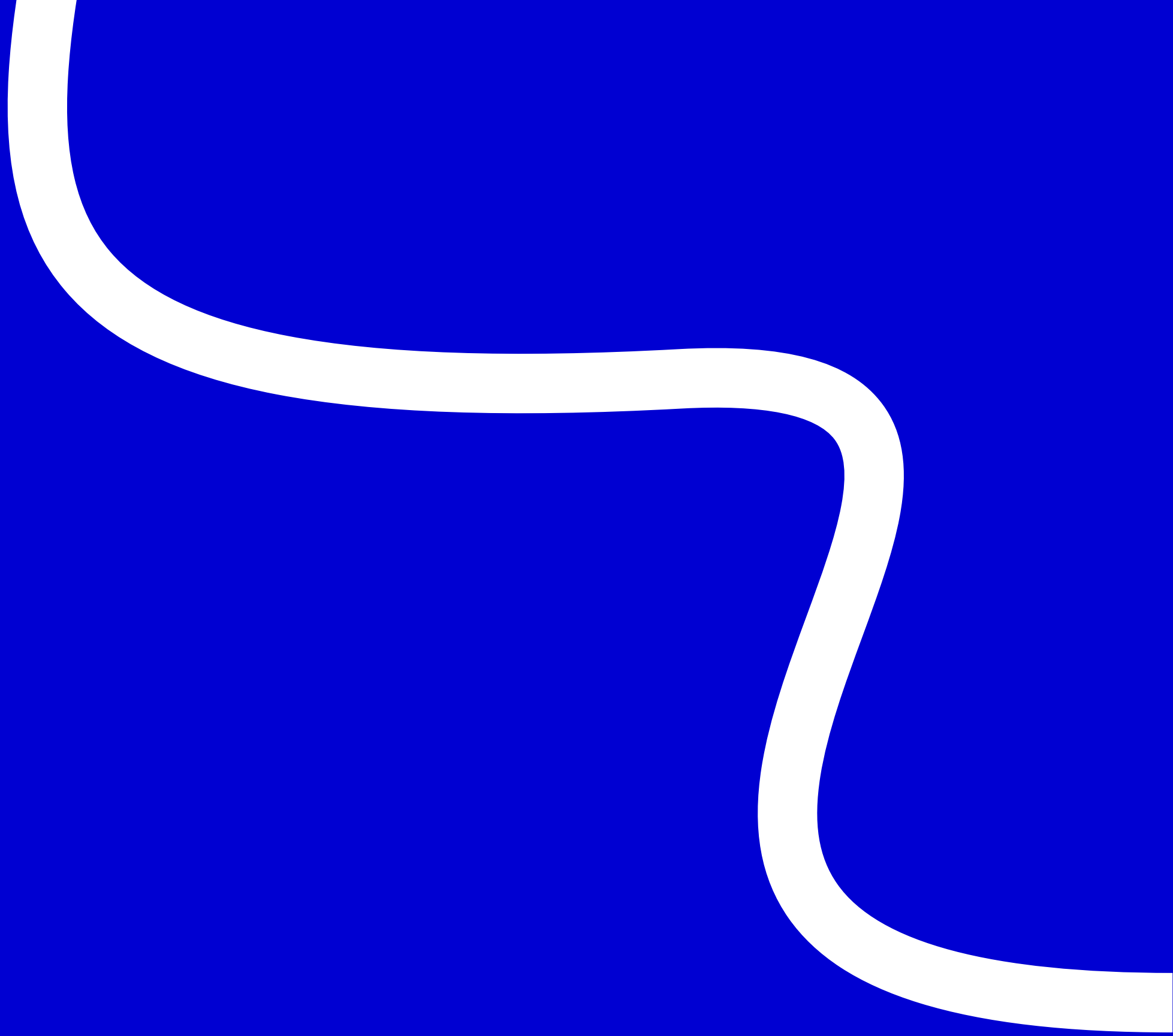
Vandemoortele

Hoe?

- ✓ Gecentraliseerd webplatform voor bakkers, chef-koks en ondernemers
- ✓ Alle data (website, e-mail, sociale kanalen, advertenties...) stroomt naar een Marketing Automation Platform dat tevens dienstdoet als Customer Data Platform (CDP).
- ✓ Regels voor data-aggregatie en personalisatiealgoritmen definiëren een continu bijgewerkte persona voor een bezoeker.
- ✓ Uitgelichte content, content voice, contentstructuur en CTA's worden allemaal per persona gepersonaliseerd.

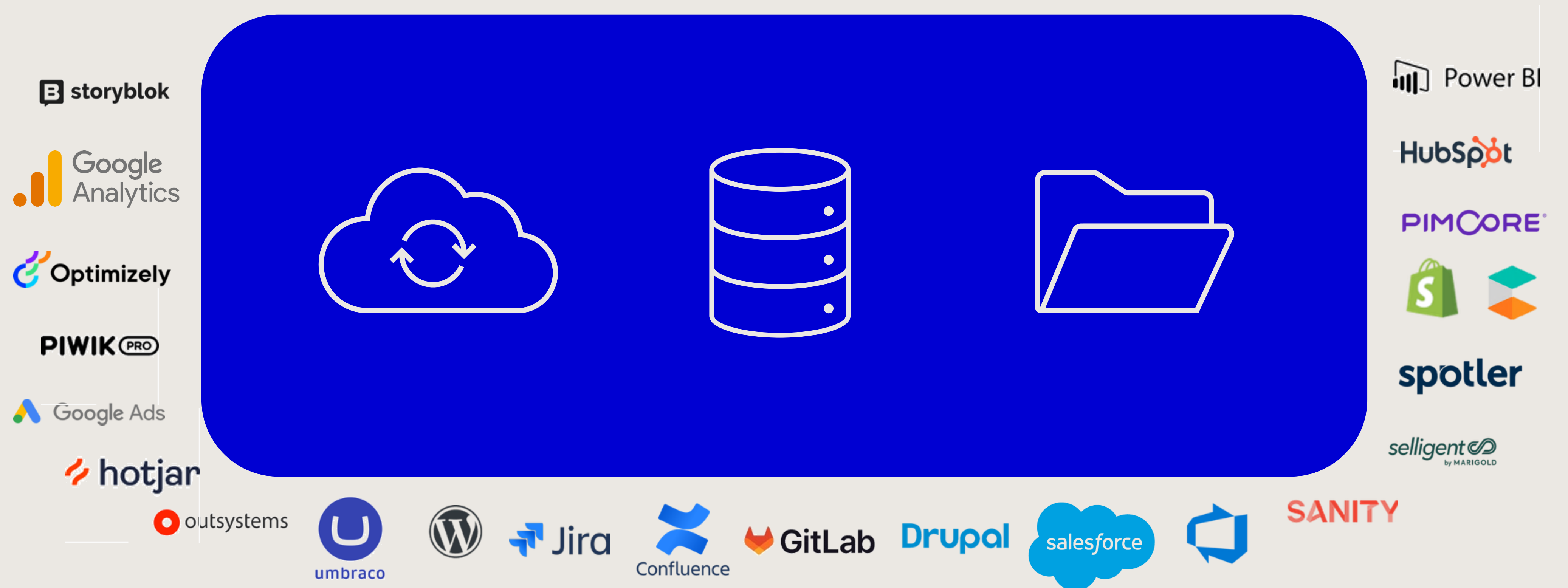




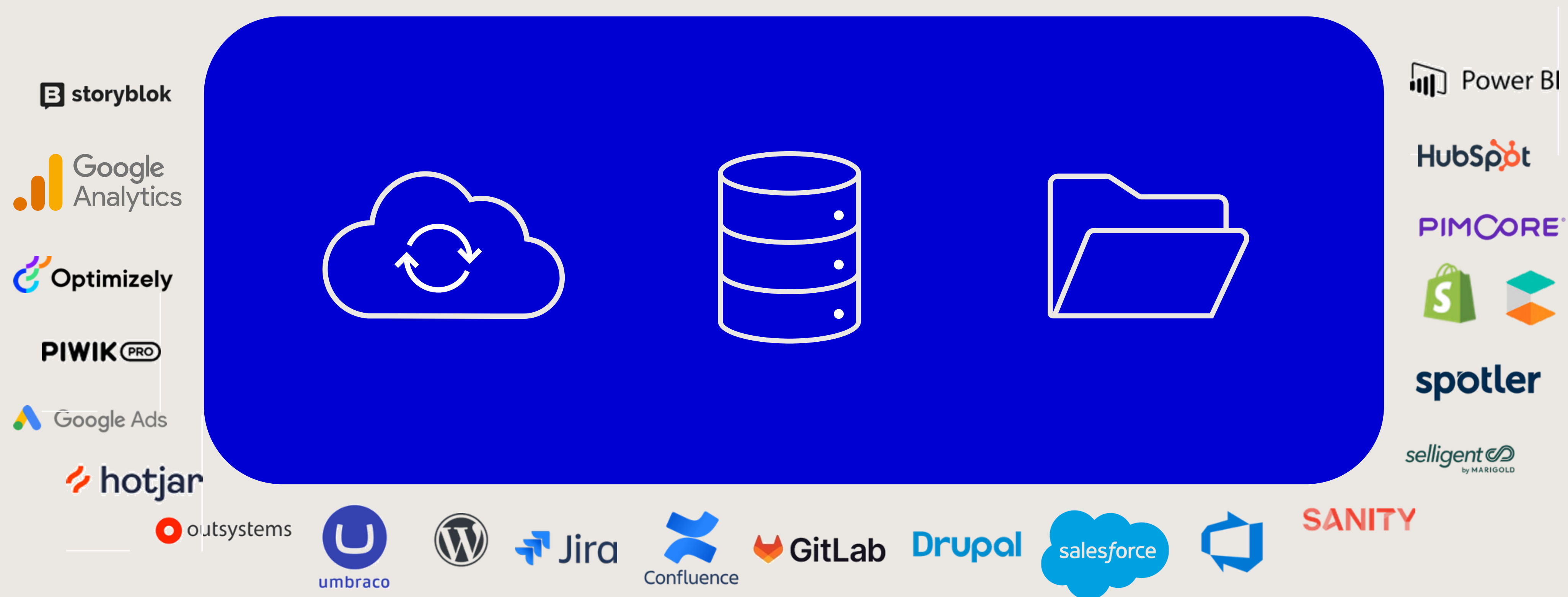


The future is now
large-scale personalisatie
schaalbaar maken dankzij AI

Remember this?



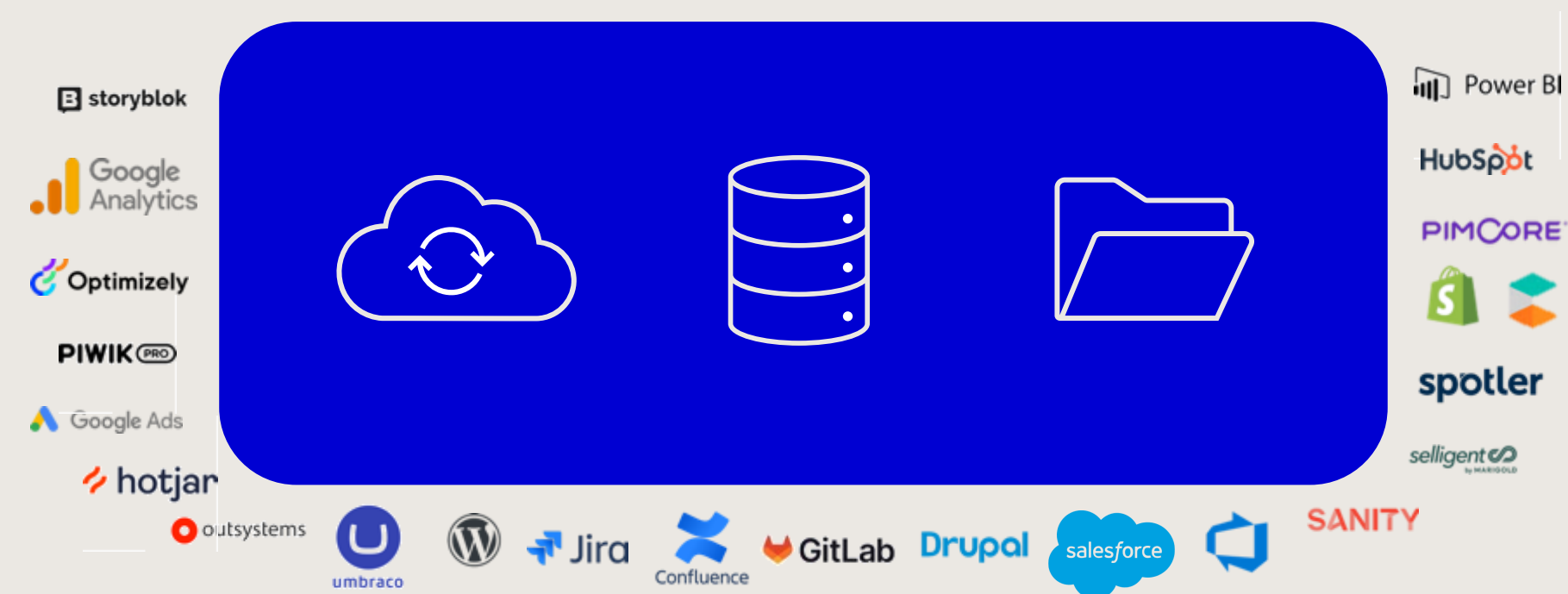
Remember this?



The future is driven by AI

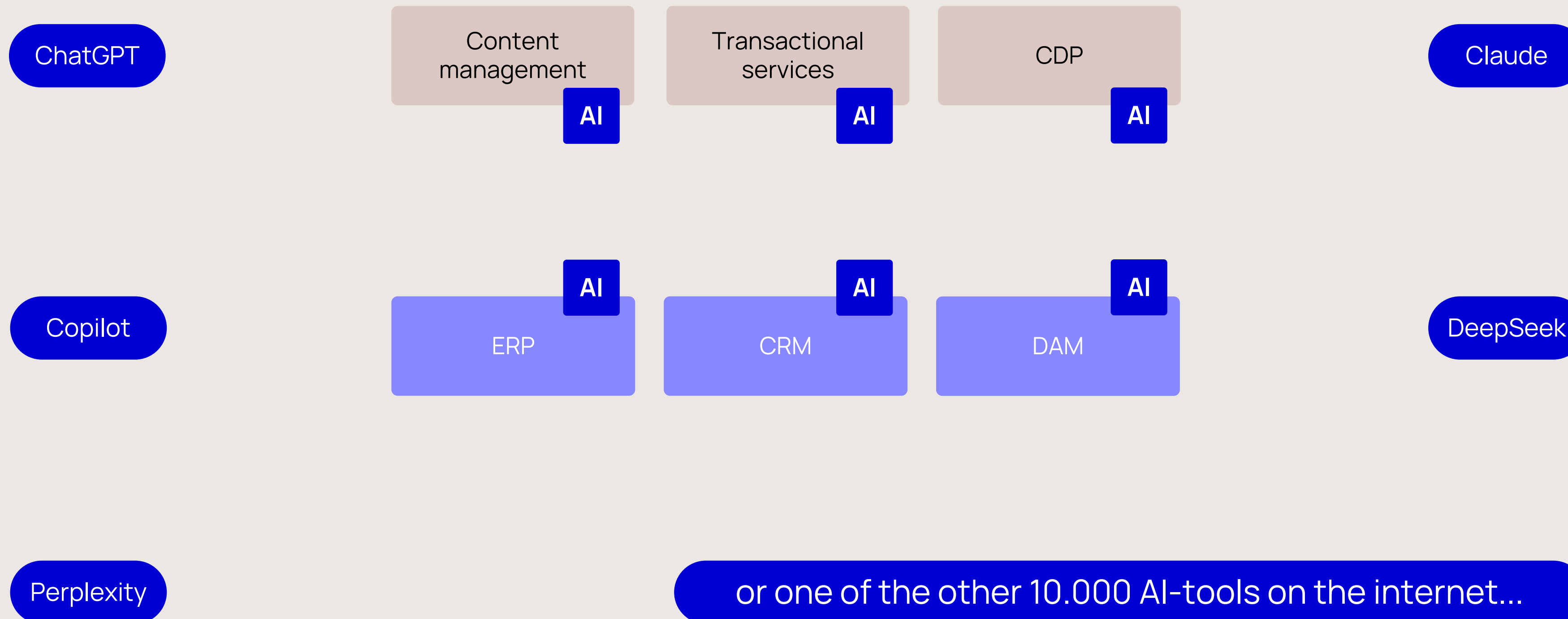
Data / CRM /CDP

Tooling

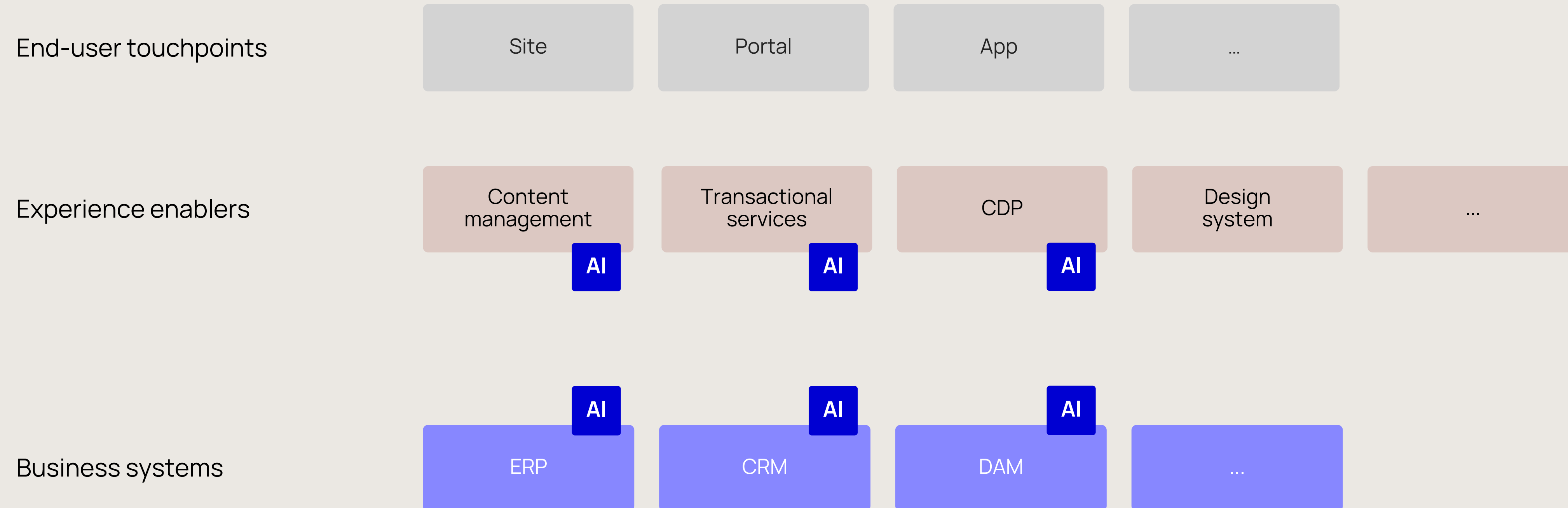




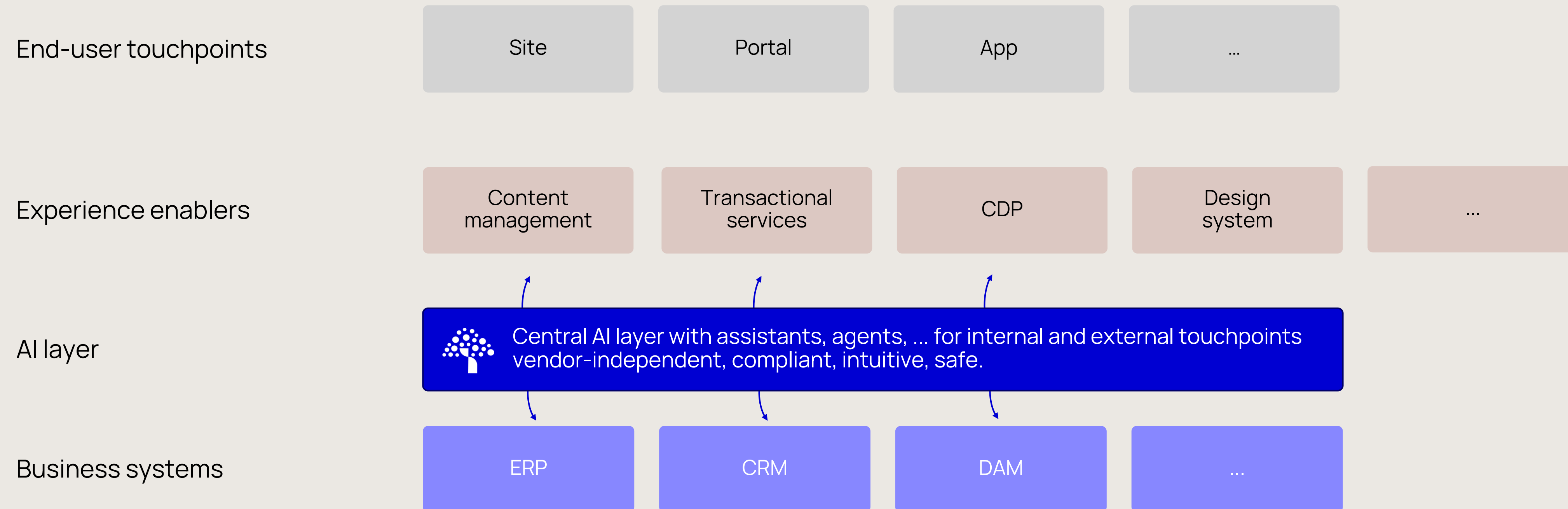
AI-tooling = Chaos



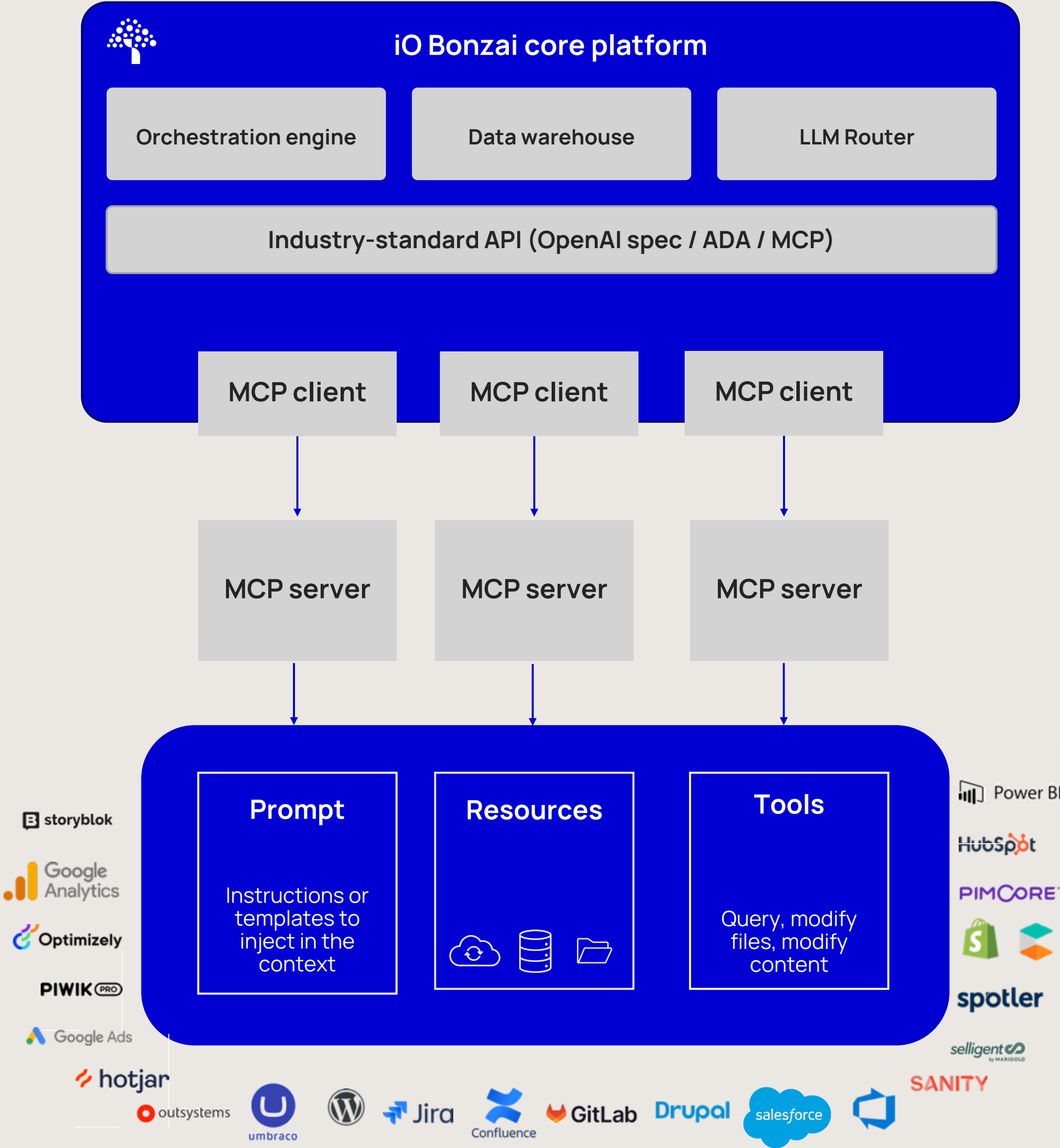
De conceptuele shift in AI-tooling



De conceptuele shift in AI-tooling



AI-tooling als de motor voor personalisatie



"Welke blogposts hebben dit kwartaal de meeste qualified leads opgeleverd?"

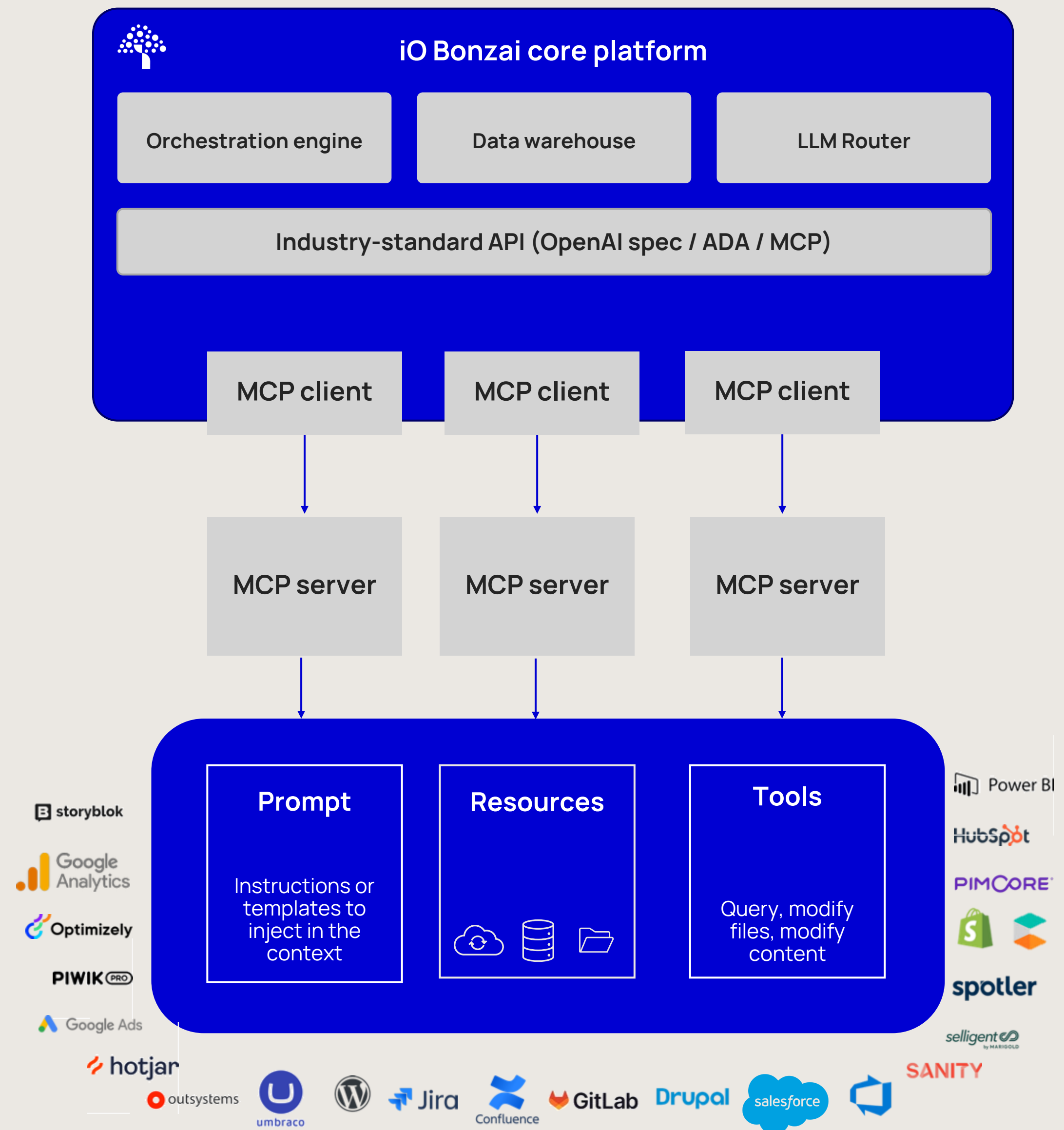
MCP Client (Bonzai) verwerkt het verzoek en bepaalt dat er GA-verkeersgegevens en HubSpot-leadkwalificatiegegevens nodig zijn.

MCP Host (Bonzai) routeert verzoeken naar zowel GA- als HubSpot MCP-servers.

MCP-servers (HubSpot, Analytics) halen gegevens op van hun respectievelijke platforms.

MCP Host (HubSpot, Analytics) stuurt geformatteerde antwoorden naar de client.

MCP Client (Bonzai) correleert de gegevens en presenteert inzichten aan de gebruiker.



"Analyseer waarom het organische verkeer voor ClientSite.com vorige maand met 15% daalde "

MCP-client (AI-assistent) ontvangt verzoek,
MCP-host orkestreert analyse:

Google Search Console Server: "Ontvang gegevens over zoekprestaties, crawlfouten en indexeringsproblemen"

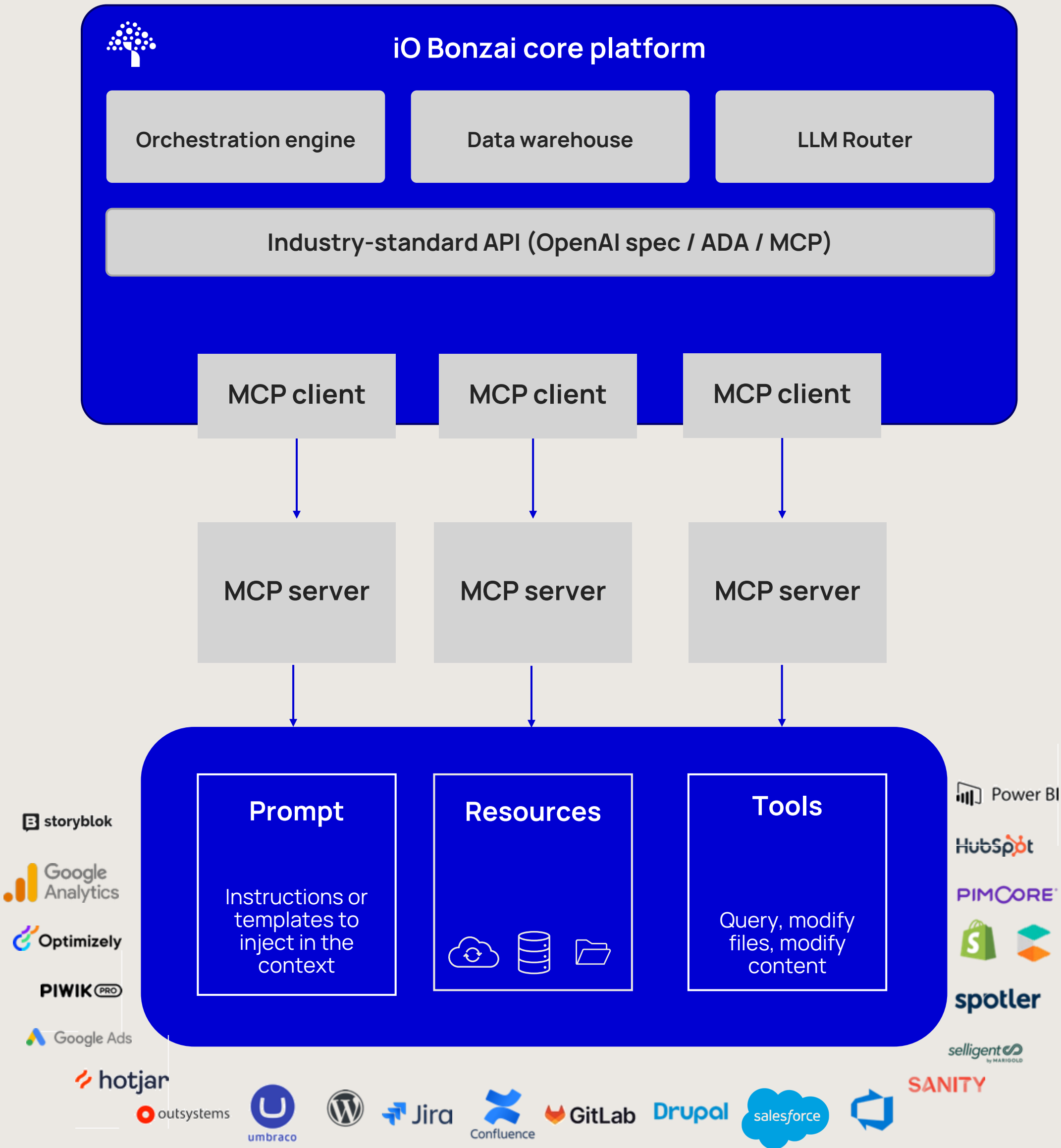
Google Analytics Server: "Analyseer verkeerspatronen, gebruikersgedrag en conversiegegevens"

CMS Server: "Check recente content changes en site updates"

MCP servers voorziet gestructureerde data:

- Search Console: 23% toename in 404-fouten, Core Web Vitals faalt op 40% van de pagina's
- PageSpeed: De mobiele prestatiescore daalde van 85 naar 62, de LCP steeg naar 4,2 seconden
- CMS: Recente thema-update 3 weken geleden geïmplementeerd, nieuwe plug-in voor beeldoptimalisatie geïnstalleerd

Oorzaak geïdentificeerd: thema-update verstoorde de mobiele responsiviteit en beeldoptimalisatie.



Create a playlist of spooky rock songs. They don't have to be explicitly Halloween-themed, but they should have lyrics or music that evokes monsters or the paranormal. Here are some examples: Ghosting by Mother Mother, Season of the Witch by Donovan, Wolf Like Me by TV on the Radio, Vampire by Olivia Rodrigo.



Rock Songs with Paranormal Themes

Prompted by you • Playlist

Loading tracks...

Spotify put together a spooky rock playlist for you — full of songs that channel monsters, witches, ghosts, and other eerie vibes without relying on cheesy Halloween gimmicks. 🧛‍♀️ 🧛‍♂️

You can explore it and start listening by clicking the playlist below.

If you want to refine it further, here are a few ideas for next iterations:

- Focus specifically on **classic rock** tracks with supernatural lyrics (e.g. The Doors, Black Sabbath).
- Make a **modern indie/alt-rock** version with a moody, cinematic feel.
- Center the list around **lyrical storytelling** (songs that narrate ghost stories, vampire tales, etc.).

Once you're in Spotify, you can open the playlist and hit play directly:

[Open on Spotify → Rock Songs with Paranormal Themes](#)



Ask anything



EXAMPLE?

“Wij sturen ongeveer 2 miljoen emails uit naar een doelgroep, voornamelijk bestaande uit vrouwen, maar daarbinnen zit elke leeftijd tussen 18-75, met tientallen merken en nog meer producten en dat in heel diverse landen qua communicatie-stijl.

Hoe stroomlijnen we dit, zodat niet iedereen dezelfde content krijgt en we geen 100 content marketeers nodig hebben?”

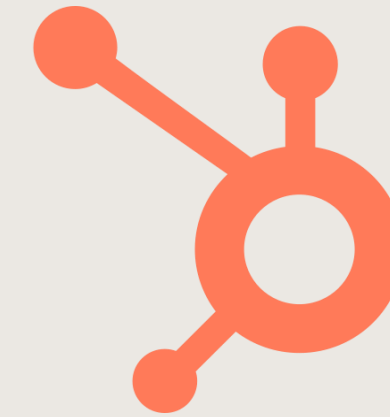
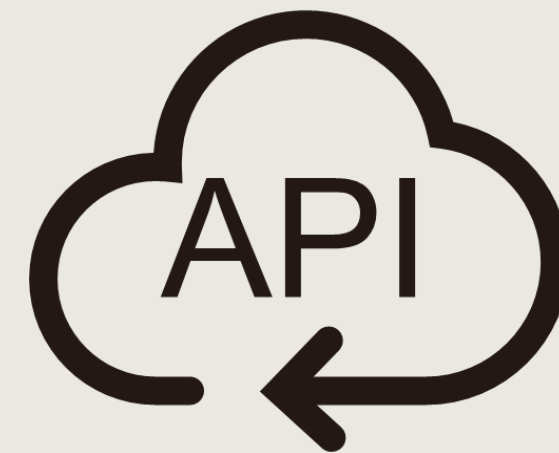


AI Content Generation Pilot



Fed with brand voice and clear briefings, and supported by machine learning, for:

- Content Generation
- Translation and versioning
- Content to HTML



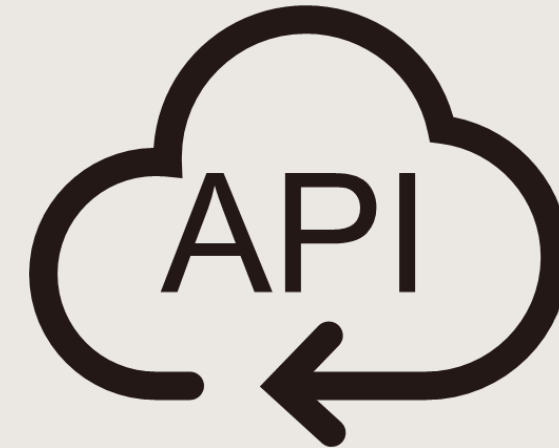
Using a base email template framework and built-in data tables for:

- Auto-filling of personalized content
- Auto-creation of new emails
- Gathering results to feedback to GenAI for improved generation

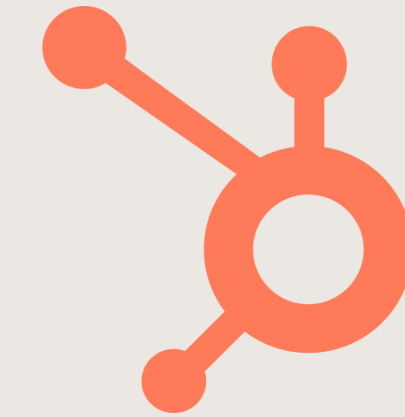
AI Content Generation Pilot



- Trained brand assistant with clear guardrails.
- Template guidelines for structured output, both content & code.



- API middle-layer to be built or connected, joining HubSpot's API capabilities with those of BonzAI.
- Pushing content and HTML from BonzAI to HubSpot
- Returning campaign metrics from HubSpot to BonzAI



- Base email framework with open HTML modules
- Content to be stored in HubDB with correct parameters
- Automated email fill-in based on selections in automation, API triggers for complete campaigns or manual content selection

Search 

 Undo

 Redo

	ID	 NAME ▴ ▾	 TITLE	 BLOCK 1	 BLOCK 3
1	225956660449	Option A	 Ready, Set, Grow: Your Week Edit	Hope you're doing great! We've	Stay ahead of the curve with this week's exclusive insights. We've and
2	225956660450	Option B	 Your Exclusive Weekly High	Ready to dive in? Here's your c	In our featured article this week, we dive deep into the latest industry
3	225974117611	Option C	 Key Insights for Your Week	Welcome to your weekly updat	Curious what's buzzing this week? We've got you covered with a quick
4	226013377762				

 Add row

Total rows: 4

[Back to HubDB tables](#)

Actions ▾

Publish

Search



Undo

Redo

Edit source code



```
1 <!-- Casual Engaging Content Block --><table width="100%" style="margin-top: 20px;" cellpadding="0">
2 <tbody>
3 <tr>
4 <td style="padding: 0px;" align="center"></td>
5 </tr>
6 <tr>
7 <td style="padding: 15px 10px;">
8 <p style="font-family: Arial,sans-serif; font-size: 16px; color: #444444; line-height: 1.6; margin: 0;">Curious what's
buzzing this week? We've got you covered with a quick roundup of what's hot and happening. Get inspired, get informed,
and level up your week!</p>
9 </td>
10 </tr>
11 </tbody>
12 </table>
```

Save changes

Cancel and close

BLOCK 1

BLOCK 3

Hope you're doing great! We've

Stay ahead of the curve with this week's exclusive insights. We've and

Ready to dive in? Here's your c

In our featured article this week, we dive deep into the latest industry

Welcome to your weekly updat

Curious what's buzzing this week? We've got you covered with a quick



Contents > HTML

Edit HTML

This module is recommended for people who have experience with HTML.



Content

Styles

HTML

```
4 <td style="padding: 0px;"
  align="center"></
  td>
5 </tr>
6 <tr>
7 <td style="padding: 15px 10px;">
8 <p style="font-family: Arial,sans-
  serif; font-size: 16px; color:
  #333333; line-height: 1.6; margin:
  0;">Stay ahead of the curve with this
  week's exclusive insights. We've
  analyzed the latest trends and
  opportunities, bringing you actionable
  tips to empower your strategy and fuel
  your success.</p>
9 </td>
10 </tr>
11 </tbody>
12 </table>
```



Display options ▾

Registreer je nu voor dit event via onderstaande link. Zorg ervoor dat je registratie afgerond is vóór **23 maart 2025**. Tot dan!



Stay ahead of the curve with this week's exclusive insights. We've analyzed the latest trends and opportunities, bringing you actionable tips to empower your strategy and fuel your success.

Schrijf je in!

A close-up shot of Will Smith sitting in the driver's seat of a car. He is looking off-camera with a serious expression. The car's interior, including the window frame and a white pillar, is visible. The text "You ready to do this?" is overlaid at the bottom.

You ready to do this?

COM
EX



Vijf artikelen die je wel wil lezen

Geef je naam en ik genereer 5 titels van blogberichten die ik denk dat je wel zou willen lezen.

Message Vijf artikelen die je wel wil lezen



0.0% used |



 Vijf artikelen die je wel wil lezen



 **Tom Van Mierlo**
Wouter Koolmees

 Vijf artikelen die je wel wil lezen



Message Vijf artikelen die je wel wil lezen



 0.0% used |   





The background of the slide is a close-up photograph of several hands of different skin tones clasped together in a supportive grip. A large, thick blue question mark is superimposed over the image, with its stem extending towards the bottom right corner.

Questions?

