



Client Interaction and GDPR

47TH ASECAP STUDY & INFORMATION DAYS

Costa Navarino, Messinia, Greece, 29-31 May 2019

Francisco Esteves

MOST OF YOU ALREADY KNOW BRISA,
BUT IT IS ALWAYS WORTH RECAPPING

The backbone of Portuguese road system



Via Verde - electronic toll collection



Via Verde payments with TAG, beyond motorways



GAS STATIONS



OFF-STREET PARKING



DRIVE IN



Via Verde APP based mobility services



MAIN
INTEGRATED APP



VIA VERDE

MOBILITY
PLANNER



VV PLANNER

ON-STREET
PARKING



VV ESTACIONAR

PUBLIC
TRANSPORTS



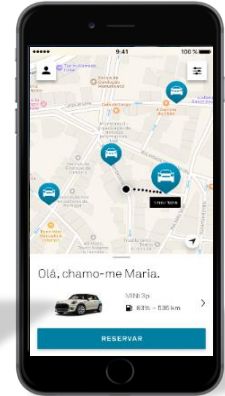
VV TRANSPORTES

CARPOOLING



VV BOLEIAS

CARSHARING



DRIVENOW
POWER BY VIA VERDE

A mobility ecosystem under Via Verde brand



Corporations



Products & Services

ELECTRONIC COLLECTION SERVICES



ROAD ASSISTANCE



MOTORWAY SERVICE AREAS



LOYALTY PROGRAM



Apps

MAIN INTEGRATED APP



VIA VERDE

MOBILITY PLANNER



VV PLANNER

ON-STREET PARKING



VV ESTACIONAR

PUBLIC TRANSPORTS



VV TRANSPORTES

CARPPOOLING



VV BOLEIAS

CARSHARING



DRIVENOW POWER BY VIA VERDE

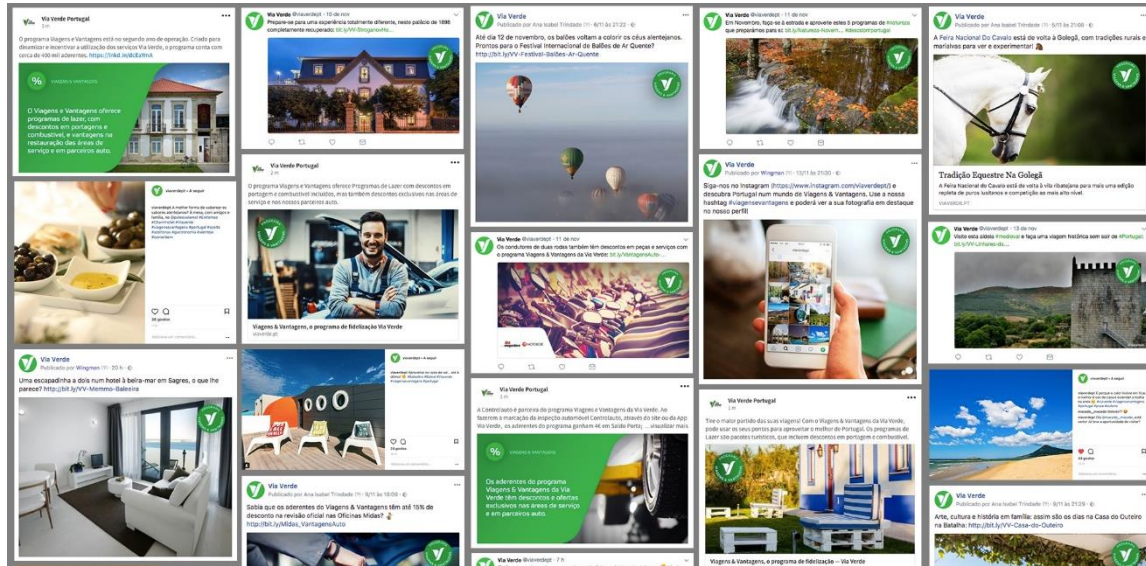
MORE THAN EVER

WE ARE ENGAGING WITH OUR CLIENTS

100k Services - Road Assistance



300k Interactions - Social Media



700k Contacts - Store



4M Contacts - Contact Centre



10M Transactions - Motorway Service Areas



10M Views - Newsletters



VIA VERDE
Ainda consigo.

VIAJAR NA FERTAGUS NUNCA FOI TÃO FÁCIL
APP VIA VERDE TRANSPORTES

Com a App Via Verde Transportes já não precisa de ficar ao fim para comprar bilhete de passagem para os comboios de passageiros da Fertagus.

Oferta de 1ª viagem em 12 e 16 de Novembro

FAÇA DOWNLOAD

MAIS COMODIDADE, MAIS TEMPO PARA SI

Para mais informações ou qualquer outra informação consulte o site da Brico. Brico é uma marca de propriedade da Brico de Portugal, Lda. Brico de Portugal, Lda é uma empresa de capital 100% português. Brico de Portugal, Lda é uma empresa de capital 100% português. Brico de Portugal, Lda é uma empresa de capital 100% português.

VIA VERDE
Ainda consigo.

Off-line na condução, Online na vida

O uso do telemóvel durante a condução é cada vez mais perigoso para todos os condutores, especialmente para motociclistas. Não use o telemóvel enquanto conduz.

VER CAMPANHA

Novidades do mundo Via Verde

Tem os seus dados atualizados?
Queremos continuar a oferecer-lhe um serviço personalizado. Verifique os seus dados e faça a gestão da sua conta Via Verde de forma fácil e cómoda.

MAIS parques de estacionamento
Porto, Vila Franca, Lisboa, Bragança, Aveiro e Almada. Estes são os mais recentes locais onde pode encontrar um dos 156 parques equipados com Via Verde.

ATUALIZAR DADOS

SABER MAIS

Quero continuar a andar contigo

PROGRAMA VIAGENS & VANTAGENS

VAMOS RENOVAR OS NOSSOS VOTOS?

, a nossa relação tem história e merece continuar!
Foi em de que a nossa relação começou e, desde então, faço tudo para te oferecer as melhores vantagens e dar a conhecer o melhor do nosso país. Hoje, a lei pede a renovação dos nossos votos e por isso te escrevo esta carta. São alterações que reforçam o nosso compromisso e garantem a segurança e a privacidade dos teus dados, mas que em nada afetam a nossa relação nem o empenho com que continuarei a trabalhar para te ver feliz.

Os pontos que juntamos até hoje são sinal de uma história bonita que merece seguir em frente. Do meu lado prometo continuar a cuidar-te e a respeitar-te todos os dias das nossas vidas.

Fica comigo. Aceitas?

VER RENOVAÇÃO DE VOTOS

Até já Viagens & Vantagens

PS: Nada disto é irreversível. Podes alterar as condições do nosso compromisso em qualquer momento em [votaviva.verde.pt](#) onde encontrarás também a Política de Privacidade e os Termos e Condições da Via Verde Serviços e do Programa Viagens & Vantagens.


60M Pageviews - Website




The screenshot shows the top navigation bar with the 'VIA VERDE' logo on the left, followed by a green 'ADERIR' button and a menu with items: 'Via Verde', 'Viagens & Vantagens', 'Ferramentas', and 'Apoio ao Cliente'. On the right, there are tabs for 'PARTICULARES' and 'EMPRESAS', and a user profile section for 'A Minha Via Verde' with 'Login | Registo' options.


A Via Verde

A Via Verde dá-lhe mais facilidade, comodidade e rapidez no seu dia a dia!

- 

Sem paragens desnecessárias na portagem
- 

Pagamento de serviços complementares com o seu identificador
- 

Adesão e entrega rápida, sem sair de casa
- 

Desfrute das vantagens de um programa de fidelização

Contacts with the Brand - Campaigns & Events



ESTACIONA CONSIGO EM CASCAIS

NOVO SERVIÇO VIA VERDE ESTACIONAR SEM PRE-CARREGAMENTOS, MOEDAS OU PARQUÍMETROS

1ª utilização totalmente gratuita

FAÇA DOWNLOAD DA APP VIA VERDE ESTACIONAR

VIA VERDE Anda consigo.

VIA VERDE. A FORMA MAIS FÁCIL DE VIAJAR NA FERTAGUS.

SEM BILHETES, SEM DEMORAS.

FAÇA JÁ O DOWNLOAD DA APP E COMECE A LIGAR HOJE MESMO

Transportes

fertagus

NOVABASE

VIA VERDE Anda consigo.

O MELHOR PACK FESTIVAIS

PACK VIAGENS E VANTAGENS

PASSE PARA O FESTIVAL 25% EM PORTAGENS ATÉ €10 EM COMBUSTÍVEL ESTACIONAMENTO GRATUITO

COMPRA JÁ

VIA VERDE

VIA VERDE ANDA CONSIGO

VIA VERDE BOLÉIAS MAIS PARTILHA, MAIS POUPANÇA.

VIA VERDE

MARKETING ON THE MOVE

PROGRAMA VIAGENS E VANTAGENS

10% DESCONTO

DEVOLVEMOS EM PORTAGENS 10% DO CONSUMO QUE FAZES EM ALIMENTAÇÃO E BEBIDAS

VIA VERDE

A VIA VERDE TAMBÉM ANDA CONSIGO NA FARMÁCIA.

ESTACIONA CONSIGO EM BRAGANÇA

VIA VERDE

A VIA VERDE ANDA CONSIGO DE MOTO

AGORA JÁ É TERMO

30% DESCONTO NAS PORTAGENS

OFERTA EXCLUSIVA ONLINE

VIA VERDE

VIA VERDE LEVE VÁ MAIS LEVE DE FÉRIAS.

ADIRA ONLINE E LEVE O IDENTIFICADOR GRATUITO

SEM FIDELIZAÇÃO SUBSCRIÇÃO GRATUITA EM CASO DE ANULIA

ADIRA JÁ EM www.viaverde.pt

VIA VERDE Anda consigo.

DriveNow

Conduza um CarSharing com poupança incluída.

Regista-se grátis, até 30 de setembro, e aproveita os benefícios.

Cidade de Lisboa - Belford, Cascais - AC - Vila Verde - Braga - Cascais - L

Parque das Nações - Sacadura, Cascais - DC

Liberdade é incluída.

0,29€ por minuto

Carsharing by BMW, L, SUZUKI

MAIS TEMPO PARA ESTAR COM OS AMIGOS.

Desfruta de bebidas de qualidade ao vivo e preços mensis, sempre em filas.

A SUA APP DE MOBILIDADE

Requerida a app da Via Verde e conexão de rede (Wi-Fi, 4G/LTE) e prática.

SOLO 500ml

VIA VERDE Anda consigo.

This higher marketing profile requires DB



Key Assets:

Clients database

Relevant information

GDPR Consents

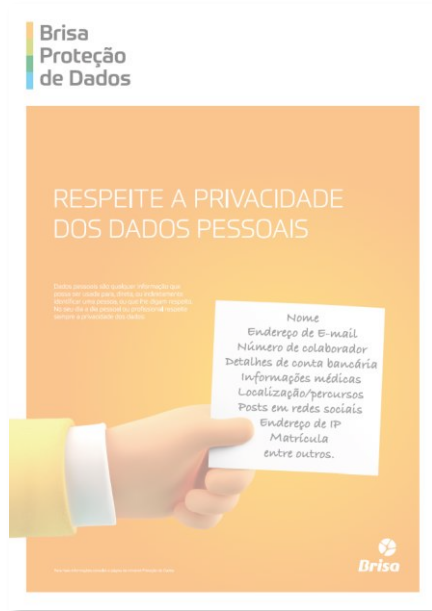
GDPR WAS A THREAT

IT COULD LIMIT MARKETING EFFORT

Marketing perspective: 3 main areas to address



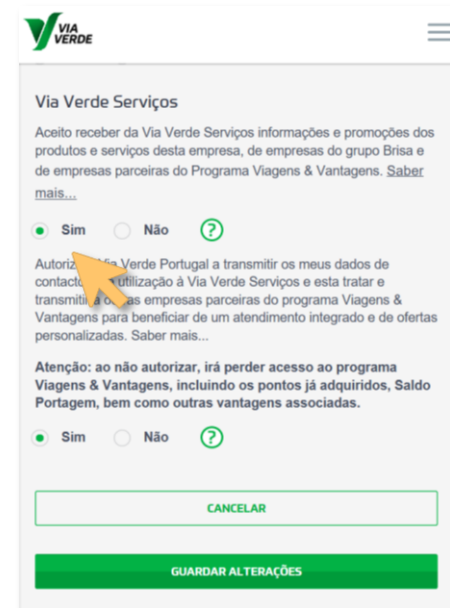
Internal Communication
Align behaviors



Brand Reputation
Assure confidence



Client Consents
Ability to communicate



Focus on clients engaged in the Loyalty Program



2,5M
Customers

1,5M
Digital
Customers

0,5M
Loyalty

Focus on clients engaged in the Loyalty Program



2,5M
Customers

1,5M
Digital
Customers



Principals to get clients to sign GDPR consents

Ongoing activity,
rather than one-off initiatives

Taking advantage of the
customer touch points, with seamless UX

Being creative



Applied to 4 initiatives, mainly digital

1. In inbound contacts at Via Verde store



Operator

Sees info in need to fill consents
Asks the client

Client

Fills consent directly on the pad

2. In Via Verde app and website usage



Client

**Redirected to GDPR consents
menu after site/ app log-in**

3. Consent box in regular email communications



Continue a acumular pontos e a viajar com vantagens!

Aceito receber da Via Verde Serviços informações e promoções dos produtos e serviços desta empresa, de empresas do grupo Brisa e de empresas parceiras do Programa Viagens & Vantagens. Autorizo ainda a Via Verde Portugal a transmitir os meus dados de contacto e de utilização à Via Verde Serviços e esta a tratar e transmitir a outras empresas parceiras do programa Viagens & Vantagens para beneficiar de um atendimento integrado e de ofertas personalizadas.

ACEITAR Rever

The screenshot shows an email interface. At the top, there is a header with the text 'Continue a acumular pontos e a viajar com vantagens!' and a sub-header 'Continue a acumular pontos e a viajar com vantagens!'. Below this is a paragraph of text in Portuguese: 'Aceito receber da Via Verde Serviços informações e promoções dos produtos e serviços desta empresa, de empresas do grupo Brisa e de empresas parceiras do Programa Viagens & Vantagens. Autorizo ainda a Via Verde Portugal a transmitir os meus dados de contacto e de utilização à Via Verde Serviços e esta a tratar e transmitir a outras empresas parceiras do programa Viagens & Vantagens para beneficiar de um atendimento integrado e de ofertas personalizadas.' Below the text are two buttons: a green button labeled 'ACEITAR' and a blue link labeled 'Rever'. Below the buttons is a promotional banner for 'PROGRAMA VIAGENS & VANTAGENS' with the text 'RECEBA 5€ EM PORTAGEM COM A MARCAÇÃO DA SUA INSPEÇÃO AUTOMÓVEL'. Below the banner is a personalized greeting 'Olá Francisco,' and a paragraph: 'A inspeção da sua viatura está para breve e a Via Verde dá-lhe 5€ em portagens! Faça a sua inspeção até dia 31 de dezembro num dos centros do nosso parceiro Controlauto e receba este saldo portagem.' Below this is another promotional banner for 'ASTON MARTIN DB18 [12-34-XP]' with the text 'MARQUE JÁ A SUA INSPEÇÃO'. At the bottom of the email is the 'VIA VERDE' logo, 'Disponível na App Store' and 'Google play' logos, and social media icons for Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube, Instagram, and Pinterest.

Client

Has the **ability to accept consents directly in the email**, without being redirected to site

4. And on the top of that, a very creative campaign



Francisco, não sei viver sem ti!



Margarida, o problema não és tu, sou eu



Luís eu não queria, mas...



Filipa, até breve!



Love letter to clients asking to “renew the vows”

1st Email example



Quero continuar a andar contigo Ver Online





VAMOS RENOVAR OS NOSSOS VOTOS?

Francisco, a nossa relação tem história e merece continuar!

Foi em Novembro de 2015 que a nossa relação começou e, desde então, faço tudo para te oferecer as melhores vantagens e dar a conhecer o melhor do nosso país.

Hoje, a lei pede a renovação dos nossos votos e por isso te escrevo esta carta.

São alterações que reforçam o nosso compromisso e garantem a segurança e a privacidade dos teus dados, mas que em nada afetam a nossa relação nem o empenho com que continuarei a trabalhar para te ver feliz.

Os 1500 pontos que juntámos até hoje são sinal de uma história bonita que merece seguir em frente. Do meu lado prometo continuar a cuidar-te e a respeitar-te todos os dias das nossas vidas.

Fica comigo. Aceitas?

[VER RENOVAÇÃO DE VOTOS](#)

Até já,
Viagens & Vantagens

PS: Nada disto é irreversível. Podes alterar as condições do nosso compromisso em qualquer momento em www.viaverde.pt, onde encontrarás também a Política de Privacidade e os Termos e Condições da Via Verde Serviços e do Programa Viagens & Vantagens.

 **VIA VERDE**
Baixa
Proteção
de Dados



With good overall results



27 a 25%
Open Rate



28 a 51%
Click-through rate



18%
Consents

Email campaign performance well above benchmark

With good overall results



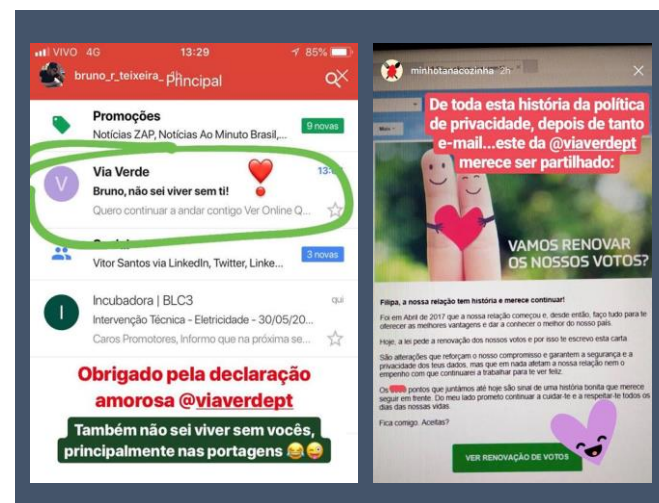
f FACEBOOK



t TWITTER



ig INSTAGRAM



Positive engagement & goodwill, in a difficult subject

With good overall results



March 28th



Campaign awarded by the
*Portuguese Association for
Corporate Communications*

Category “Surprise us”

Peers recognition, with a communication award

With good overall results



75%

positive consent
for profiling and
data sharing

505k clients

93%

positive consent
for marketing
communication

470k clients

We are now GDPR compliant
and able to continue engaging with our clients

THANK YOU!