



Tagbeheer

Handleiding Smart CRM & Marketing Platform

Versie: 1.1 | Classificatie: Vertrouwelijk

Inhoudsopgave

Introductie.....	3
1 Tag beheer.....	4
1.1 Wat is een tag?	4
1.2 Waarvoor gebruik je tags?	4
1.3 Tags koppelen.....	4
1.3.1 Tipberekening*	5
2 Waar kan ik tagbeheer vinden?.....	6
2.1 Tag gegevens	6
2.1.1 Subtags	7
3 Tags in de klantkaart	8
3.1 Tags toegevoegd door gebruikers of uit datakoppelingen	8
3.2 Tags toegevoegd door de eindklant (relatie)	8
3.3 Tags (interesses) uitvragen middels SMP formulieren	9
3.4 Tags gekoppeld aan producten	11

Introductie

In deze handleiding leer je hoe je effectief gebruikmaakt van tagbeheer binnen het Smart CRM & Marketing Platform (SMP). Tags vormen een krachtig hulpmiddel om structuur aan te brengen in je klant- en productdata. Je kunt ze inzetten om producten te classificeren (bijvoorbeeld op genre) of personen te labelen op basis van interesses of gedragskenmerken.

We behandelen in deze handleiding onder andere:

- Wat tags zijn en waarvoor je ze gebruikt
- Hoe je tags koppelt aan personen en producten
- Hoe je tags inzet voor segmentatie, communicatie en personalisatie
- Hoe je tags beheert en onderhoudt binnen het platform

Door slim gebruik te maken van tags kun je gericht klantgroepen selecteren, analyseren en benaderen, een essentieel onderdeel van datagedreven marketing.

1 Tag beheer

1.1 Wat is een tag?

Een tag is een label waarmee je een kenmerk toekent (koppelt) aan een persoon, product, zakelijke relatie of organisatie. Denk hierbij aan een genre (zoals 'cabaret'), een 'smart color' (drijfveer), een interesse of een andere typering. Je gebruikt tags om gericht te segmenteren, zoeken en selecteren binnen het systeem.

1.2 Waarvoor gebruik je tags?

Tags vormen vaste lijsten van kenmerken die je inzet als labeling.

Voorbeelden zijn:

- Genres (bijv. cabaret, dans, klassiek)
- Smart colors (drijfveren)
- Interesses
- Domeinen
- Locaties
- Regio's

Je kunt tags koppelen aan:

- Producten – bijvoorbeeld: een voorstelling met de tag 'cabaret'
- Personen – bijvoorbeeld: een bezoeker met interesse in 'jazz'
- Zakelijke relaties en organisaties (indien de Zakelijke module is afgenomen)

Tags geven inzicht in gedrag of voorkeuren en maken het mogelijk om doelgericht klantgroepen te benaderen. Je kunt filteren op tags om selecties te maken voor campagnes, analyses of rapportages.

Het gebruik van tags is flexibel en volledig in te richten door de gebruiker van het SMP. Of je nu werkt met genres, gedragskenmerken of andere categorieën: je bepaalt zelf welke tags relevant zijn en hoe je ze inzet.

1.3 Tags koppelen

Hoe worden tags gekoppeld in het SMP?

- **Door de klant (relatie) zelf:** In het voorkeurencentrum kan een persoon zelf zijn of haar interesses (tags) doorgeven.
- **Handmatig door een medewerker:** Een gebruiker van het SMP kan ook handmatig een tag aan een persoon koppelen. Deze handmatig toegevoegde tag is niet zichtbaar in het voorkeurencentrum, maar wordt wel gebruikt voor interne segmentatie en communicatie.

- **Vanuit datakoppelingen:** Indien ingericht binnen een datakoppeling dan is het mogelijk om direct een tag te koppelen aan nieuwe of bijgewerkte records die doorkomen.

1.3.1 Tipberekening*

Tags spelen ook een belangrijke rol bij de berekening van productaanbevelingen. Wanneer een klant bijvoorbeeld een cabaretvoorstelling bezoekt, ontvangt hij of zij een aantal punten op het profiel op basis van de tag 'cabaret'. Ook andere acties – zoals het bezoeken van voorstellingen, het instellen van genrevoorkeuren of het aanklikken van specifieke links – zorgen ervoor dat de klant punten verzamelt op bijbehorende genres of tags.

Elke actie kent een bepaalde score toe aan de klantkaart. Deze scores worden verwerkt in een achterliggend model dat de interesses van de klant steeds scherper in beeld brengt. Op basis hiervan stelt het SMP gepersonaliseerde tips en aanbevelingen samen.

**Let op: deze functionaliteit is alleen beschikbaar wanneer de module 'Productaanbevelingen (tipberekening)' is afgenomen.*

2 Waar kan ik tagbeheer vinden?

In de horizontale navigatiebalk vind je onder het menu-item 'Beheer' in de dropdown 'Tags' terug. Wanneer je op Tags klikt kom je in de Tag tabel terecht. Hier vind je een overzicht van alle tags die momenteel in het SMP zijn ingericht.

Selecteer een willekeurige tag om te zien hoe het detailoverzicht eruitziet. Je komt dan in het onderstaande scherm terecht, waar je meer informatie over de geselecteerde tag kunt bekijken.

The screenshot shows the 'Tag: Genre: Avontuur' detail page. At the top, there are three buttons: 'Wijzigen', 'Verwijderen', and 'Mutatiehistorie'. Below these is a breadcrumb trail: 'Tag' > 'Administratie'. The main content area is titled 'Tag gegevens' and contains a list of fields with their values and edit icons. The fields are: Id (5), Categorie (Genre), Hoofdtag (with an edit icon), Naam (Avontuur), Notitie, Actief (checked), Label (Avontuur), Omschrijving (with an edit icon), Tonen op formulier (checked), Tonen aan iedereen (checked), Volgorde (with an edit icon), and Tonen op website (unchecked). Below the 'Tag gegevens' section is a 'Subtags (0)' section with a 'Tag toevoegen' button.

Tag gegevens	
Id	5
Categorie	Genre
Hoofdtag	?
Naam	Avontuur
Notitie	
Actief	☒
Label	? Avontuur
Omschrijving	?
Tonen op formulier	☒
Tonen aan iedereen	☒
Volgorde	?
Tonen op website	☐

Subtags (0)

[Tag toevoegen](#)

2.1 Tag gegevens

Categorie: Het is mogelijk om tags te rubriceren met behulp van categorieën. Wijs de tag hier aan de gewenste categorie toe. Indien de gewenste nog niet aanwezig is neem dan contact op met Smart Connections.

Hoofdtag: Dit veld gebruik je om gelaagdheid aan te brengen in tags. Bijvoorbeeld, als hoofdtag kan een genre boven een subgenre worden gekozen (zie ook de subparagraaf '2.1.1. Subtags').

Naam: Hier plaats je de naam van een tag voor intern gebruik binnen het SMP.

Notitie: Voeg een interne notitie toe als toelichting over de tag

Actief: Plaats hier een vinkje als de tag actief gebruikt wordt. Als je dit uitvinkt, dan toont deze tag mogelijk niet meer als interesse op formulieren (bijvoorbeeld het voorkeurencentrum) waarop deze tag getoond wordt. We raden aan tags nooit weg te gooien. Het bevat immers altijd extra (historische) klantinformatie.

Label: Vul hier het label van de tag zoals deze wordt getoond op formulieren en het voorkeurencentrum. Let op: de tekst op formulieren en het voorkeurencentrum wordt direct gewijzigd als deze tekst wijzigt.

Omschrijving: Hierin noteer je een uitgebreidere omschrijving van de tag. Deze toelichtende omschrijving is ook zichtbaar op formulieren waar de betreffende tag wordt getoond.

Tonen op formulier: Je bepaalt hiermee dat de tag gekozen kan worden in campagnestappen, om op formulieren ingesteld te worden. Door dit aan te vinken verschijnt de tag dus niet ineens op het voorkeurencentrum. Tevens kan de tag ook op andere formulieren ingesteld worden, in de campagnestappen.

Tonen aan iedereen: Je kunt ervoor kiezen om een tag voor iedereen zichtbaar te maken, of juist alleen voor een specifieke groep personen. Wil je de zichtbaarheid beperken, dan moet je een insluitings- of uitsluitingsregel instellen. Daarmee bepaal je precies wie de tag wél of juist niet mag zien.

Tonen aan selectie: Deze optie wordt zichtbaar zodra 'Tonen aan iedereen' is uitgevinkt. Je kunt hier een zoekvraag (selectie) koppelen om te bepalen aan welke personen de tag zichtbaar wordt.

Volgorde: Bepaal hier met een nummer de volgorde van de tags op formulieren en het voorkeurencentrum. Nummer 1 wordt als eerst getoond, dan 2 etc.

Tonen op website: Indien dit veld aangevinkt is wordt deze tag in de website API meegenomen, zodat deze op de website getoond kan worden. Dit veld is enkel relevant indien er een API koppeling met de website actief is.

2.1.1 Subtags

Als er subtags zijn gekoppeld aan een hoofdtag, dan worden deze binnen de sectie 'Subtags' van de hoofdtag zichtbaar. Je ziet daar precies welke subtags eraan verbonden zijn.

3 Tags in de klantkaart

Er bestaan twee typen tags welke te zien zijn in de klantkaart, afhankelijk van de 'bron' van toekenning:

1. **Tags toegevoegd door gebruikers**
Deze worden handmatig gekoppeld aan de klantkaart door gebruikers (medewerkers) in het SMP.
2. **Tags toegevoegd door de eindklant (relatie)**
Deze ontstaan wanneer de klant zelf zijn of haar intrinsieke voorkeuren (interesses) opgeeft, via het voorkeurencentrum of een ander formulier.

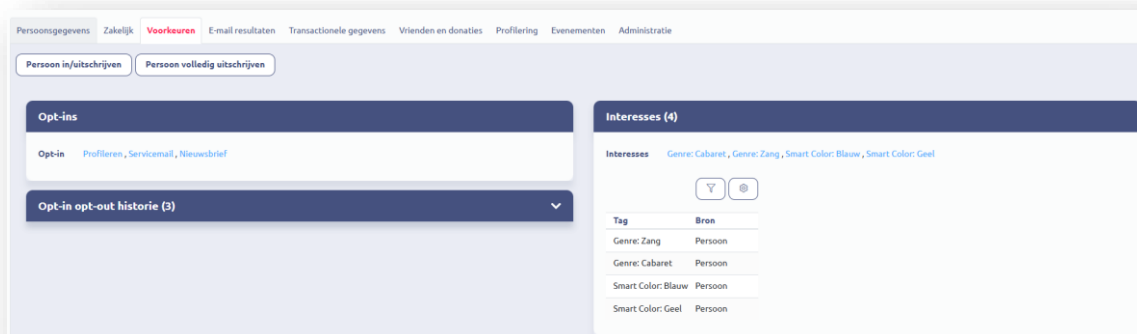
In de gekoppelde tag staat in de kolom 'bron' ook duidelijk de herkomst aangegeven: 'Gebruiker' of 'Persoon'.

3.1 Tags toegevoegd door gebruikers of uit datakoppelingen

Wanneer je de klantkaart ingaat in de Personen tabel, dan zie je aan de rechterzijde in de sectie 'Overige gegevens' het onderdeel 'Tags' (zie het onderstaande screenshot).

3.2 Tags toegevoegd door de eindklant (relatie)

De afgegeven voorkeuren verschijnen onder het tabblad 'Voorkeuren', aan de rechterzijde in de sectie 'Interesses' (zie het onderstaande screenshot).



3.3 Tags(interesses) uitvragen middels SMP formulieren

Het is mogelijk om via een formulier klanten te vragen hun interesses door te geven. Om dit in te richten, doorloop je de volgende stappen:

1. **Tags activeren voor gebruik op een formulier**
Ga naar de Tag tabel en geef bij de gewenste tag aan dat deze gebruikt mag worden op een formulier.
2. **Kies het formulier**
Open vervolgens de Campagnestap tabel en kies het formulier waarin je de voorkeuren wilt gaan uitvragen.
3. **Selecteer de gewenste tags en voeg een toelichtende tekst toe**
Vink de gewenste tags aan die op het formulier getoond moeten worden en vul de gewenste teksten met de velden 'Tags titel' en 'Tags omschrijving' (zie het onderstaande screenshot). Deze titel en tekst wordt boven de aan te vinken interesses in het formulier getoond.

The screenshot shows a form with the following fields:

- Header afbeelding URL**: ?
- URL**: ? /engine?service=classmanager:form:D5&cmd=new&stap=BA6B1D77B142DE2B_
- URL gepersonaliseerd**: ? /engine?service=classmanager:form:D5&cmd=new&stap=BA6B1D77B142DE2B_&code=EncodedContactmomentid&target=Targetkey
- Opt-ins**: ? ☒ Servicemail, ☒ Nieuwsbrief
- Opt-ins titel**: ? Opt-ins
- Opt-ins omschrijving**: ? Hier kan je aangeven welke communicatie je wilt ontvangen van ons.
- Tags**: ? ☒ Genre: Cabaret, ☒ Genre: Dans, ☒ Genre: Zang, ☒ Genre: Avontuur
- Tags titel**: ? Voorkeuren
- Tags omschrijving**: ? Om je zo relevant mogelijk nieuws te sturen, vragen we je om je voorkeuren aan te geven.

A red circle highlights the 'Tags' section, specifically the list of selected genres.

In het bovenstaande voorbeeld staan de vier genres 'Cabaret', 'Dans', 'Zang' en 'Avontuur' geselecteerd. Indien een klant een e-mailcampagne ontvangt met een URL naar dit formulier dan kan deze kiezen uit één of meerdere van deze genres. Hieronder een voorbeeld van hoe dit getoond kan worden in het formulier.

Voorkeuren
Om je zo relevant mogelijk nieuws te sturen, vragen we je om je voorkeuren aan te geven.

- ☐ Cabaret
- ☐ Dans
- ☐ Zang
- ☐ Avontuur

Versturen

3.4 Tags gekoppeld aan producten

In de Transactiemodule is het mogelijk om tags te koppelen aan producten.

Zoals hieronder zichtbaar kan je meerdere tags koppelen aan een product. In het overzicht zie je zowel de reeds toegewezen genres als 'smart colors' terugkomen en is het mogelijk om zelf nog extra tags toe te voegen.

Vaak komen deze tags binnen via een koppeling met een extern bronsysteem, zoals een ticketing systeem of website feed.



Je vindt dit tag-overzicht op de productpagina.

