



Blokpersonalisatie

Handleiding Smart CRM & Marketing Platform

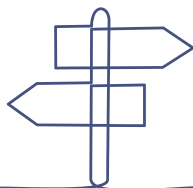
Versie: 1.6 | Classificatie: Vertrouwelijk

Inhoudsopgave

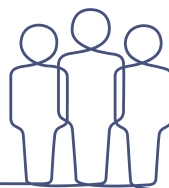
1	Introductie	3
2	Praktische voorbeelden van blokpersonalisatie	4
	2.1.1 Extra opt-ins vergaren	4
	2.1.2 Upsell-opties aanbieden.....	4
	2.1.3 Persoonlijke content.....	4
3	Hoe stel je blokpersonalisatie in?	5
	3.1 Testen van blokpersonalisatie	6



Inzicht



Strategie



Organisatie



Technologie

1 Introductie

Deze handleiding legt uit hoe je Blokpersonalisatie gebruikt in het Smart CRM & Marketing Platform (SMP). Met blokpersonalisatie stem je de content van campagnestappen beter af op de ontvanger. Je maakt het relevanter. De content wordt aangestuurd op basis van criteria die je zelf definieert met een zoekvraag.

Blokpersonalisatie is toe te passen bij e-mailcampagnes (eenmalige en doorlopende), website formulieren en website pagina's in het SMP.

2 Praktische voorbeelden van blokpersonalisatie

Wat zijn voorbeelden voor het toepassen van blokpersonalisatie?

2.1.1 Extra opt-ins vergaren

Blokpersonalisatie kun je inzetten om extra **nieuwsbrief opt-ins** te werven:

- Voor klanten zonder nieuwsbrief opt-in wordt een contentblok getoond met een link naar het voorkeurencentrum
- Voor klanten met een opt-in wordt het content blok niet getoond

2.1.2 Upsell-opties aanbieden

In **servicemails** rondom voorstellingen of evenementen geef je bezoekers vooraf informatie over het bezoek. Deze e-mail is uit te breiden met contentblokken voor verdere upsell. Denk aan bijvoorbeeld het aanbieden van een theaterdiner of een pauzearrangement. De content wordt hierbij door middel van blokpersonalisatie enkel getoond aan klanten die deze producten nog niet hebben afgenomen.

2.1.3 Persoonlijke content

In een **welkomstcampagne** toon je afhankelijk van de leeftijd van de ontvanger bepaalde contentblokken. Bijvoorbeeld als je een gevarieerd activiteitenprogramma aanbiedt of leeftijdsafhankelijke diensten wenst uit te lichten.

3 Hoe stel je blokpersonalisatie in?

1. Maak binnen een campagnestap een nieuw contentblok aan of kies een bestaand contentblok
2. Scrol in het contentblok naar beneden naar de sectie 'Blokpersonalisatie'
 - o Standaard staat bij een nieuw contentblok een vinkje aan bij het veld 'Content tonen aan alle ontvangers'. Om blokpersonalisatie te gebruiken is het noodzakelijk het vinkje uit te zetten bij het veld 'Content tonen aan alle ontvangers'.
3. Vink het veld 'Content tonen aan alle ontvangers' uit.
 - o Er komt nu een nieuw veld tevoorschijn: 'Content tonen aan ontvangers in zoekvraag'
4. Selecteer in het veld 'Content tonen aan ontvangers in zoekvraag' de gewenste zoekvraag waarin je de condities gedefinieerd hebt.



Blokpersonalisatie

Content tonen aan alle ontvangers ☒

Content tonen aan ontvangers in zoekvraag

Mocht je nog geen zoekvraag hebben gemaakt, ga dan verder met **stap 5**.

5. Ga naar de Contactmomenten tabel. Te bereiken via de menubalk: **Campagnes > Contactmomenten**.
 - o Zoekvragen voor toepassing in blokpersonalisatie maak je altijd aan in de Contactmomenten tabel.
6. Vul nu de zoekcriteria in op basis waarvan je het blok wenst te gaan personaliseren.
 - o Je werkt nu vanuit de Contactmomenten tabel. Het opstellen van een zoekvraag werkt hier anders dan je gewend bent bij reguliere zoekvragen voor eenmalige verzendingen. Dan maak je ze op vanuit de Personen tabel.
 - o Stel je wilt bijvoorbeeld zoeken op geslacht of een actieve opt-in type, dan klik je eerst op 'uitgebreid zoeken', daarna voeg je een zoekveld toe uit de Persoon tabel. De Persoon tabel vind je terug bij de 'Foreign classes'. Selecteer dan hier vervolgens voor dit voorbeeld het veld 'Geslacht' of 'Opt-in' met de gewenste waarde.
 - o Dit ziet er daarna als volgt uit in je zoekvraag conditieregels:
 - Persoon.Opt-in is 'nieuwsbrief'
 - Persoon.Geslacht is 'man'

7. Nadat je de gewenste zoekcriteria hebt geselecteerd, klik je op 'Bewaar zoekvraag'.
 - Geef de zoekvraag een herkenbare naam zodat je hem daarna kunt selecteren vanuit het contentblok bij het veld 'Contact tonen aan ontvangers in zoekvraag'.
 - **Let op:** Gebruik geen subzoekvragen voor het maken van in- of uitsluitingen in zoekvragen voor blokpersonalisatie. Dit vertraagt het klaarzetten van de verzending aanzienlijk.
8. Ga tot slot terug naar de campagnestap en het contentblok waar je blokpersonalisatie op wilt toepassen. Kies de zojuist gemaakte zoekvraag.

Mocht je er niet uitkomen bij het opmaken van een zoekvraag voor blokpersonalisatie neem dan contact op met jouw primaire contactpersoon bij Smart Connections.

3.1 Testen van blokpersonalisatie

Voor livegang of verzending van een campagnestap met blokpersonalisatie is het belangrijk dat je test of de content correct wordt gepersonaliseerd.

Welke stappen doorloop je om blokpersonalisatie te testen?

1. Zoek testpersonen die wel en niet aan je personalisatiecriteria voldoen. Idealiter test je met je eigen testpersoon.
2. Maak een contactmoment aan voor deze personen met de campagnestap die je wilt testen.
3. Selecteer de contactmomenten via de Contactmomenten tabel en klik op 'Mailing verzenden'.*
4. Bekijk de voorbeeldweergave of stuur de e-mail naar jezelf.
5. Werkt alles naar wens? Verwijder dan de testcontactmomenten.

** Dit geldt ook voor het testen van blokpersonalisatie op webformulieren en landingspagina's. Je doorloopt dan de volledige campagneflow.*

