



FAQ & Overige

Handleiding Smart CRM & Marketing Platform

Versie: 1.1 | Classificatie: Vertrouwelijk

Inhoudsopgave

1	Introductie	4
2	Het SMP als relationeel databasemodel.....	5
2.1	Relationeel databasemodel.....	5
2.1.1	Kernidee van een relationeel datamodel	5
2.1.2	Relaties tussen tabellen	5
2.1.3	Wat zijn Id's?	6
2.1.4	Wat is een record?.....	6
2.1.5	Wat is het verschil tussen een record en een veld?	6
2.2	Waarom kan ik sommige onderdelen niet (snel) verwijderen?	6
2.3	Wat zijn foreign, connected en size-one classes en wat is het verschil?.....	6
2.4	Wat is het verschil tussen een class en een tabel?.....	7
3	Terminologie en veelgebruikte woorden	8
3.1	Wat is een query?	8
3.2	Wat is een klantkaart?.....	8
4	Acties, tabellen en personen	9
4.1	Hoe vervang ik gegevens?.....	9
4.2	Hoe verwijder ik records?.....	9
4.3	Hoe voeg ik gegevens in een records in?	10
4.4	Hoe kan ik (een verzameling gegevens) exporteren?	10
4.5	Hoe voeg ik een persoon toe?	11
4.6	Kan ik zelf records aanmaken in tabellen?	11
4.7	Hoe kan ik gegevens importeren?	11
4.7.1	Waarom is importeren complex?	12
4.7.2	Een import laten uitvoeren.....	12
4.7.3	Zelf een bestand importeren met Smart Imports	12
4.7.4	Aandachtspunten bij Smart Imports	13
5	Administratie en informatie	14
5.1	Wat zie ik in een database record in het tabblad administratie?.....	14
5.2	Wat zie ik in het tabblad 'beheer'?	14
6	Campagnestappen	16
6.1	(Hoe) kan ik een formulier maken?	16
6.2	Voorbeelden bekijken van een verzonden e-mail.....	16

6.3	Wat zijn preheaders?.....	16
6.4	Hoe gebruik ik UTM tags?.....	16
6.5	Hoe kan ik UTM tags weglaten?	17
7	Parameters.....	18
7.1	Wat is een parameter?	18
7.2	Waar moet ik aan denken bij het gebruik van parameters?	18
7.3	Welke parameters kan ik gebruiken?	19
8	Zoekvragen	20
8.1	Hoe verwijder ik een zoekvraag?.....	20
8.2	Hoe sla ik een zoekvraag als favoriet op?	20
8.3	Waarom klopt mijn zoekvraag niet?	20
8.4	Waarom duurt mijn zoekvraag te lang of krijg ik geen resultaten?	20
8.5	Waar vind ik mijn zoekvraag?	21
8.6	Hoe en wanneer gebruik ik een subzoekvraag?.....	21
9	Relatietypes	22
9.1	Wanneer gebruik ik relatietypes?.....	22
9.2	Uit welke lagen bestaat een relatietype?.....	22
9.3	Hoe maak ik een relatietype aan?	23
9.4	Hoe koppel ik een relatietype aan een persoon?.....	24
10	Inloggen en accounts	25
10.1	Hoe maak ik een account aan?	25
10.2	Ik kan niet inloggen. Wat nu?	25

1 Introductie

Deze handleiding behandelt veel gestelde vragen over hoe het Smart CRM & Marketing Platform (SMP) werkt en zaken die niet in andere handleidingen naar voren komen.

Let op: acties en onderdelen die in deze handleiding voorkomen zijn mogelijk afhankelijk van je rechten en de afgenomen modules niet voor jou beschikbaar.

2 Het SMP als relationeel databasemodel

Het SMP is ingericht met een MySQL databasebeheersysteem. De data hierin wordt opgeslagen in tabellen die met elkaar verbonden kunnen zijn via relaties. Dit heet een relationeel databasemodel.

2.1 Relationeel databasemodel

Een relationeel datamodel is een manier om data logisch en gestructureerd te organiseren in een database, zodat alles overzichtelijk en efficiënt opgeslagen en teruggevonden kan worden. Het vormt de blauwdruk van een relationele database.

Verschillende soorten informatie (personen, producten, campagnes) krijgen ieder een eigen tabel. Deze tabellen kunnen naar elkaar verwijzen.

2.1.1 Kernidee van een relationeel datamodel

- Data wordt opgeslagen in tabellen (tables)
- Elke tabel beschrijft één type entiteit of object, bijvoorbeeld `Klant`, `Campagne` of `Product`
- Kolommen (Fields) definiëren de eigenschappen van die entiteit, bijvoorbeeld `Naam`, `E-mail`, `Telefoonnummer`
- Rijen (Records) bevatten de feitelijke data voor één item, bijvoorbeeld één klant of één bestelling

2.1.2 Relaties tussen tabellen

Een belangrijk kenmerk van een relationeel datamodel is dat tabellen met elkaar verbonden zijn:

1. Primaire sleutel (Primary Key):
 - Unieke identificatie (in het SMP 'Id' genoemd) van een record in een tabel, bijvoorbeeld een `Persoon Id`.
2. Vreemde sleutel (Foreign Key):
 - Verwijst naar een primaire sleutel in een andere tabel, bijvoorbeeld `Persoon Id` in de tabel `Transacties` verwijst naar de persoon die de Transactie deed.
3. Soorten relaties:
 - Een-op-een (1:1): één record in tabel A hoort bij precies één record in tabel B.
 - Een-op-veel (1:N): één record in tabel A hoort bij meerdere records in tabel B.
 - Veel-op-veel (N:N): meerdere records in tabel A kunnen gekoppeld zijn aan meerdere records in tabel B.

2.1.3 Wat zijn Id's?

Id's zijn unieke sleutels (identifiers) die ervoor zorgen dat elke persoon, product of campagne in een CRM maar één keer bestaat. Elk record heeft in een tabel heeft een unieke waarde. Zo kunnen gegevens uit verschillende tabellen betrouwbaar aan elkaar gekoppeld worden. Het Id is de schakel tussen deze verschillende tabellen.

2.1.4 Wat is een record?

Een **record** in een database is eigenlijk gewoon **één enkele rij in een tabel** die alle informatie bevat over één specifiek item of object. Bijvoorbeeld één persoon in de Persontabel met één uniek Id.

Voorbeeld

Tabel: Personen

Id	Naam	E-mail	Telefoon
1	Jan Jansen	jan@email.nl	0612345678
2	Anna de Vries	anna@email.nl	0623456789

- Hier is één record: | 1 | Jan Jansen | jan@email.nl | 0612345678 |

Dit record bevat alle informatie over één klant.

2.1.5 Wat is het verschil tussen een record en een veld?

Veld (Field): één kolom in een tabel, bijvoorbeeld 'Naam' of 'E-mailadres'.

Record: één volledige rij, alle velden samen voor één object.

2.2 Waarom kan ik sommige onderdelen niet (snel) verwijderen?

Een relationeel databasemodel kan het moeilijk maken om één record te verwijderen, omdat dat record vaak verbonden is met andere records via relaties in het datamodel. Het SMP moet dan voorkomen dat er losse eindjes ontstaan.

Bijvoorbeeld bij het verwijderen van een campagnestap zal je mogelijk gevraagd worden eerst de contentblokken die je gebruikt te ontkoppelen.

2.3 Wat zijn foreign, connected en size-one classes en wat is het verschil?

Foreign, connected en size-one classes beschrijven verschillende soorten relaties tussen gegevens in een CRM.

Foreign class: verwijst naar een andere tabel via een veel op één relatie. Een transactierecord verwijst naar één persoon.

Connected class: verwijst naar een andere tabel via een één op veel relatie. (één op veel relatie). Een persoon verwijst naar geen, één of meerdere transacties.

Size-one class: bevat slechts één record (singleton).

2.4 Wat is het verschil tussen een class en een tabel?

'Class' en 'tabel' zijn beiden manieren om hetzelfde te beschrijven. Class is de meer technische term van het systeem voor een tabel. Hierom gebruiken we deze termen soms door elkaar.

3 Terminologie en veelgebruikte woorden

3.1 Wat is een query?

Een query is een vraag die je stelt aan een database om specifieke gegevens op te halen of te filteren. In het SMP wordt dit een zoekvraag genoemd.

Je kunt een zoekvraag ook inzetten voor het opmaken van een selectie. Bijvoorbeeld om vervolgens te gebruiken voor een nieuwsbriefverzending. Deze woorden worden daarom vaak als synoniem gebruikt. Waar de echte dataspecialist vaak spreekt vanuit de term query, doet een e-mail marketeer dit met het woord selectie.

3.2 Wat is een klantkaart?

Een klantkaart is het overzicht van één persoon met alle gegevens. Dit kan van een vrij eenvoudige weergave tot een zeer uitgebreid beeld van verschillende soorten data.

Wat staat er meestal op een klantkaart?

1. Persoonlijke gegevens:
 - Naam, adres, e-mail, telefoonnummer.
2. Bedrijfsinformatie (voor B2B):
 - Bedrijfsnaam, branche, locatie, contactpersonen.
3. Transactie- of aankoopgeschiedenis:
 - Welke producten of diensten de klant heeft gekocht.
4. Profilering
 - Gedragsgegevens: hoe vaak de persoon je website bezoekt, welke producten bekeken of gekocht zijn.
 - Segmentatie: categorieën waartoe de persoon behoort (bijv. VIP-klant, nieuwe klant, high-value).
 - Persona: een profiel dat helpt begrijpen wat de persoon motiveert, bijvoorbeeld "prijsbewuste koper" of "innovatiegericht".
5. Interacties:
 - E-mails, telefoongesprekken, vergaderingen of supporttickets.
6. Voorkeuren en interesses:
 - Specifieke voorkeuren die relevant zijn voor marketing of sales.
7. Notities en taken:
 - Belangrijke opmerkingen, follow-ups, taken of acties

Waar vind ik de klantkaart van een persoon?

De klantkaart van een persoon in het SMP vind je in de Personentabel, dat je een persoon hebt opgezocht en op het betreffende record doorklikt. Via de tabbladen navigeer je eenvoudig door de klantkaart.

4 Acties, tabellen en personen

4.1 Hoe vervang ik gegevens?

Als je gegevens moet vervangen in een grote hoeveelheid records, kan dat snel met de 'Waardes vervangen' actie. Je vervangt waardes om data consistent, actueel en bruikbaar te houden: bijvoorbeeld oude of foutieve informatie corrigeren of verschillende schrijfwijzen samenvoegen tot één standaard.

Om deze actie te gebruiken:

1. Navigeer naar de juiste tabel en maak een selectie door middel van filters.
2. Klik op de knop [Acties] en selecteer 'Waardes vervangen'
3. Je kan kiezen om alle records in je selectie te bewerken of specifieke records te selecteren. Maak je selectie en klik op [Volgende].
4. Kies het veld waarin je de waardes wil vervangen. Kies vervolgens door welke waarde je de waardes in dit veld wil vervangen. Let op dat alle records de nieuwe waarde in dat veld zullen krijgen, onafhankelijk van welke waarde ze daarvoor hadden.
5. Druk op [Ok]. Er verschijnt een pop-up met je keuzes. Controleer deze en klik op [Bevestigen].

4.2 Hoe verwijder ik records?

Om je database overzichtelijk en schoon te houden wil je soms records verwijderen. Bijvoorbeeld records die foutief, als test of dubbel aangemaakt zijn. Om te voorkomen dat gegevens onjuist verwijderd worden, heb je mogelijk geen rechten om dit zelf te doen.

In het geval van personen raden we in de meeste gevallen aan om een persoon te anonimiseren in plaats van verwijderen. Zie hiervoor de handleiding '**AVG en Opt-in beheer**', hoofdstuk 2.4 Anonimiseren.

Je verwijdert één of meerdere records als volgt:

1. Navigeer naar de juiste tabel en maak een selectie door middel van filters.
2. Klik op de knop [Acties] en selecteer 'Verwijderen'.
3. Je kan kiezen om alle records in je selectie te verwijderen of specifieke records te selecteren. Maak je selectie en klik op [Volgende].
4. Controleer je keuzes en klik op [Ok].

4.3 Hoe voeg ik gegevens in een records in?

Je maakt hierbij gebruik van de connected class: een tabel die gelinkt is aan de tabel waarin je zoekt. Je maakt eigenlijk een nieuwe record in een tabel, en linkt het record vervolgens aan de hoofdtabel. In het SMP doe je dit simpel als volgt:

1. Navigeer naar de juiste tabel en maak een selectie door middel van filters.
2. Klik op de knop [Acties] en selecteer 'Invoegen'.
3. Je kan kiezen om alle records in je selectie te bewerken of specifieke records te selecteren. Maak je selectie en klik op [Volgende].
4. Kies de relevante connected class voor de informatie. Druk op [Volgende].
5. Geef vervolgens de in te voegen waarden op. Wees zo volledig mogelijk met de informatie en vul in ieder geval de verplichte velden gemarkeerd met een *.
6. Druk op [Ok].

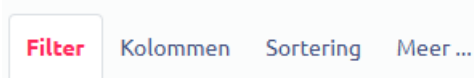
4.4 Hoe kan ik (een verzameling gegevens) exporteren?

Als je buiten het SMP iets wil doen met gegevens, bijvoorbeeld een deelnemerslijst maken in Excel of een lijst met transacties voor een rapportage, dan kan je gegevens exporteren.

Het exporteren van records in het SMP gaat als volgt:

1. Navigeer naar de gewenste tabel, in dit voorbeeld de Personentabel.
2. Gebruik filters om een selectie te maken. Kies hiervoor in de tab 'Filters' de juiste gegevens, bijvoorbeeld een groep of voorstelling.

Zoeken persoon



3. Maak in de tab 'Kolommen' een selectie van de gegevens die je van de geselecteerde personen wil maken door op het prullenbakje te klikken bij de gegevens die je wil weglaten.
4. Klik op de knop [Zoeken]. Klik vervolgens daaronder op de knop [Acties] en selecteer [Exporteren].
5. Hier heb je nog de optie om alle personen in je selectie te exporteren, of specifieke personen te selecteren. Maak je selectie en klik op volgende.
6. Geef verdere voorkeuren voor het output bestand aan:
 - a. Kies het soort bestand. Voor basis lijsten kies je Excel, voor database systemen .CSV, voor andere software XML of JSON.

- b. Geef aan of je koppen boven de kolommen wil, aangepaste labels wil gebruiken en welke tekens je (in het geval van onder andere .CSV) wil gebruiken.
 - c. Om meer gegevensvelden op te nemen of uit te sluiten van de export kan je meer velden toevoegen aan de rechterkolom.
 - d. Kies ontdebellen als je wil zorgen dat rijen met dubbele gegevens worden overgeslagen.
 - e. Kies 'Zip' als je wil dat het bestand wordt gecomprimeerd tot een .zip bestand.
7. Kies vervolgens op [Ok] . Er zal mogelijk een laadscherm verschijnen terwijl de export wordt uitgevoerd.
 8. Als de export klaar staat, verschijnt de knop [Bestand ophalen] waarmee je het bestand kan opslaan.

Let op: sommige gegevens bevatten persoonsgegevens, zoals namen, e-mailadressen of telefoonnummers. Deze informatie is gevoelig en moet altijd zorgvuldig worden behandeld in overeenstemming met privacywetgeving en interne richtlijnen.

4.5 Hoe voeg ik een persoon toe?

In het SMP voeg je een persoon toe door de volgende stappen te doorlopen:

1. Navigeer naar de Personentabel (Menu-item Relaties > Personen)
2. Klik bij de actieknoppen op [+ Persoon toevoegen]
3. Vul de relevante informatie in de klantkaart in. Bijvoorbeeld de NAWTE gegevens indien bekend. Sommige velden kan je niet zelf invullen, deze worden automatisch berekend op basis van data. Dit zijn bijvoorbeeld de velden in het tabblad 'Profilering'.
4. Klik op de knop [Bewaar en stop wijzigen] om de persoon op te slaan.

Wil je grotere hoeveelheden personen in één keer voegen, dan kan je ook een import doen. Zie hiervoor de informatie over gegevens importeren.

4.6 Kan ik zelf records aanmaken in tabellen?

In de meeste tabellen kan je zelf records aanmaken. In sommige tabellen is dit om fouten te voorkomen niet mogelijk, bijvoorbeeld wanneer ze te maken hebben met transacties. De gegevens in deze tabel worden aangeleverd vanuit een bronsysteem via een datakoppeling.

4.7 Hoe kan ik gegevens importeren?

Het is mogelijk om externe bestanden met gegevens te importeren in het SMP. Denk hierbij aan losse Excel- of CSV-bestanden afkomstig uit een ander bronsysteem

waarmee geen directe datakoppeling bestaat, of aan handmatige lijstjes waarmee collega's werken.

Hoewel dit in de praktijk soms wenselijk lijkt, is het in principe niet mogelijk voor gebruikers om zelfstandig imports uit te voeren in het SMP. De reden hiervoor is dat het SMP is opgebouwd als een relationeel databasesysteem, waarin data onderling sterk met elkaar samenhangt. Een import in zo'n systeem is technisch complex en niet te vergelijken met een eenvoudige, 'platte' import zoals die in tools als MailChimp wordt gebruikt, waar vele losstaande audiences (lijsten) ontstaan.

4.7.1 Waarom is importeren complex?

Bij een relationele database moet data met de juiste structuur en gelaagdheid worden weggeschreven. Denk hierbij aan relaties tussen personen, organisaties, adressen en andere entiteiten. Wanneer deze structuur niet correct wordt gevolgd, kan dit leiden tot:

- Databasevervuiling (onnodige of foutieve records);
- Problemen met data-integriteit (tegenstrijdige of incomplete gegevens);
- Dubbele records die niet correct te herleiden of samen te voegen zijn;
- Verstoringen in rapportages, processen en koppelingen.

Daarnaast is het essentieel dat de aangeleverde data schoon en consistent is. Er moet vooraf goed worden nagedacht over vragen als:

- Welke velden zijn verplicht?
- Welke waarden zijn toegestaan?
- Is de datakwaliteit in orde?
- Op basis waarvan kan of moet worden ontdubbeld?

Een foutieve import is niet eenvoudig te herstellen. In veel gevallen is er slechts één manier om de situatie terug te draaien: het terugzetten van een back-up, wat impact kan hebben op andere wijzigingen die inmiddels in het SMP zijn gedaan.

4.7.2 Een import laten uitvoeren

Wil je gegevens laten importeren in het SMP, stem dit dan altijd af met je primaire contactpersoon bij Smart Connections. Deze stelt de juiste vragen over de herkomst, kwaliteit en structuur van het bestand en kijkt hoe de import veilig en correct wordt uitgevoerd. Zodra dit is afgestemd voert Smart Connections de import uit.

We adviseren om tijdig aan te kondigen aan Smart Connections indien een import gewenst is. Zodoende worden er resources ingepland in het team en wordt de gewenste verwerking alvast afgestemd.

4.7.3 Zelf een bestand importeren met Smart Imports

In de praktijk komt het regelmatig voor dat bestanden die geïmporteerd moeten worden steeds dezelfde opzet hebben. Denk bijvoorbeeld aan een periodieke export

uit een bronsysteem die telkens opnieuw in het SMP moet worden ingelezen, met exact dezelfde kolommen en structuur.

Voor dit soort situaties kan gebruik worden gemaakt van Smart Imports. Hierbij wordt een vaste importdefinitie ingericht, inclusief een duidelijke en sluitende handleiding. Op basis hiervan kan een gebruiker met beheerdersrechten in het SMP zelfstandig een import uitvoeren.

4.7.4 Aandachtspunten bij Smart Imports

Bij Smart Imports zijn een aantal belangrijke zaken om rekening mee te houden:

- Personen worden altijd zonder ont dubbeling geïmporteerd. Dit betekent dat records in eerste instantie mogelijk dubbel in de database terechtkomen.
- Deze dubbelen worden later samengevoegd via de periodieke match- en merge-processen binnen het SMP.
- De import werkt alleen correct wanneer de opbouw van het CSV-bestand wat betreft headers exact overeenkomt met de handleiding. Afwijkingen in kolomvolgorde, veldnamen of datatypes kunnen leiden tot fouten of ongewenste resultaten.

Door de handleiding stap voor stap te volgen en geen wijzigingen aan te brengen in de bestandsstructuur, wordt geborgd dat de import op de juiste en gewenste wijze verloopt.

5 Administratie en informatie

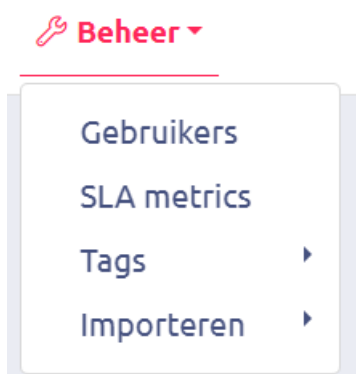
5.1 Wat zie ik in een database record in het tabblad administratie?

In het tabblad Administratie zie je vooral de achtergrondinformatie van een record. Denk aan waar het record vandaan komt (het bronsysteem), wanneer het is aangemaakt of aangepast en door wie. Ook zie je welke andere gegevens eraan gekoppeld zijn, zoals producten, kaarten of transacties.

Bij personen staat hier ook de mutatiehistorie: een overzicht van wat er in de loop van de tijd is gewijzigd en wanneer. Daarnaast vind je knoppen om een persoon te anonimiseren, een PDF met persoonsgegevens te downloaden of iemand te markeren als overleden.

5.2 Wat zie ik in het tabblad 'beheer'?

Als 'CRM Super' gebruiker, de beheerdersrol, zie je aan de rechterzijde het menu-item Beheer. Hierin is de volgende informatie te vinden.



Gebruikers: Hierin beheer je de gebruikers van je organisatie in het SMP. In de Gebruikerstabel vind je alle gebruikers in het SMP. Met behulp van de zoekvelden kan je een specifieke gebruiker opzoeken op basis van zijn voor of achternaam, de gebruikersgroep of filteren op actieve en inactieve gebruikers. Klik op een gebruiker om deze te wijzigen of te verwijderen.

SLA Metrics: Op deze pagina vind je een totaaloverzicht van alle actuele SLA metrics. Zo kan je inzien hoeveel personen je in je database hebt, hoeveel mails je hebt verstuurd en welk hostingniveau je hebt. Ook vind je hier documentatie zoals het Service Level Agreement wat is afgestemd tussen jouw organisatie en Smart Connections, het addendum, documentaties opgesteld voor datakoppelingen en specifieke maatwerkhandleidingen.

Tags: Hier vind je alle tags die gebruikt worden in jouw SMP, bijvoorbeeld Genres, Smart Colors, Interesses, Domeinen, Labels, Locaties. In de tabel 'Tags' zie je alle beschikbare tags. Indien gewenst kan je deze wijzigen of nieuwe toevoegen.

De tabel 'Tags gekoppeld' bevat de koppelingen tussen de Tags tabel en de Personen tabel, en laat records zien van koppelingen van tags aan personen.

Importeren: zie de handleiding Importeren.

6 Campagnestappen

Voor algemene informatie over het aanmaken en beheren van campagnestappen raadpleeg je de handleiding 'Opmaken van een mailing'. Verdere vragen en informatie vind je in dit hoofdstuk.

6.1 (Hoe) kan ik een formulier maken?

Formulieren in het SMP zijn altijd custom, en moeten dus door Smart Connections worden ingericht. Vraag na bij je CRM & Marketing specialist wat de aanpak is en welke informatie je moet aanleveren. Denk van tevoren goed na over welke informatie je wil uitvragen.

6.2 Voorbeelden bekijken van een verzonden e-mail

Ook van eerder verzonden e-mails kan je een voorbeeld bekijken. Hiervoor zijn twee mogelijkheden: het bekijken van de campagnestap en het bekijken van een specifiek contactmoment.

- Om te zien hoe een eerder verzonden campagnestap er uit zag ga je naar de desbetreffende campagnestap. Je zal hier zien dat de [Verzenden] knop vervaagd is. De knoppen [Voorbeeld] en [Testmail verzenden] zijn nog beschikbaar.
- Om te zien hoe een verzonden mailing naar een specifieke persoon er uit zag ga je naar het desbetreffende contactmoment. Deze vind je door in de contactmomenten tabel te filteren op de campagnestap en de ontvanger, of een ander filter wat je zou willen toepassen. Klik op de campagnestap en vervolgens op de knop [Voorbeeld]. Je ziet nu de e-mail zoals de ontvanger hem heeft binnengekregen.

6.3 Wat zijn preheaders?

Een preheader (of snippet) is de korte tekst die in de inbox direct na het onderwerp van een e-mail wordt getoond. Je gebruikt deze bijvoorbeeld om extra context te geven en het onderwerp aan te vullen, waardoor de e-mail duidelijker en aantrekkelijker wordt en de kans op openen groter is.

In het SMP kan je de preheader aanpassen in het Content of Visueel Editen tabblad, bij het veld 'Preheader'. Dit veld vind je terug onder het veld 'Onderwerpregel'.

6.4 Hoe gebruik ik UTM tags?

UTM-tags gebruik je om te meten wat een mailing oplevert en waar bezoekers vandaan komen. In het SMP worden deze tags automatisch aangemaakt op basis van de naam

van de campagnestap en het gekozen medium. Je kunt de ingestelde UTM-tags terugvinden in de campagnestap onder het tabblad Content.

Standaard hoeft je hier niets aan te wijzigen, maar als je andere waarden wilt gebruiken kan dat in hetzelfde Content-tabblad. De UTM-tags worden meegestuurd in de links in je mailing en maken het mogelijk om in bijvoorbeeld Google Analytics te zien via welke campagne en mailing bezoekers zijn binnengekomen en wat dat verkeer heeft opgeleverd.

Bekijk de Campagnemodule Handleiding voor meer informatie.

6.5 Hoe kan ik UTM tags weglaten?

Het SMP voegt UTM tags automatisch toe aan links in campagnestappen om de herkomst van kliks goed te kunnen meten.

In sommige situaties kan dit invloed hebben op de werking van een link, bijvoorbeeld wanneer de link zelf al gebruikmaakt van tags of codes als identificatie, zoals bij een kluisjesreservering of een enquête op een externe website. In die gevallen is er een praktische workaround beschikbaar. Door bij het invoeren van de link in het SMP een / of /#a aan het einde van de URL toe te voegen, blijft de link correct functioneren.

7 Parameters

7.1 Wat is een parameter?

Een parameter is een variabele die je kunt gebruiken in e-mailcampagnes binnen het SMP, bijvoorbeeld in de preheader of in contentblokken van de e-mail. Een parameter wordt automatisch vervangen door specifieke gegevens van de ontvanger – mits deze bekend zijn.

Een veelgebruikte parameter is bijvoorbeeld \$woonplaats (de exacte parameter is klant afhankelijk. Vraag bij jouw CRM & Marketing Specialist na welke parameters jullie hanteren). Wanneer je deze parameter in een e-mail opneemt, wordt deze automatisch vervangen door de waarde uit het veld 'woonplaats' van de betreffende ontvanger.

Door parameters te gebruiken, maak je e-mailcampagnes persoonlijker en relevanter. Ze stellen je in staat om communicatie flexibel en op maat aan te bieden, zonder dat je voor iedere ontvanger handmatig aanpassingen hoeft te doen.

7.2 Waar moet ik aan denken bij het gebruik van parameters?

Het toepassen van parameters in e-mailcampagnes vraagt om meer dan alleen het toevoegen van de parameter zelf. Het is belangrijk om vooraf goed na te denken over de mogelijke scenario's die zich kunnen voordoen.

Neem bijvoorbeeld de parameter \$woonplaats. Je moet jezelf dan eerst de volgende vragen stellen:

- Wat gebeurt er als het veld 'woonplaats' leeg is?
- Wordt de woonplaats consistent geschreven bij alle ontvangers?

Afhankelijk van situatie kan het nodig zijn om scripting toe te passen om bepaalde gevallen op te vangen of het is belangrijk om eerst datagegevens op te schonen in het desbetreffende databaseveld.

Een veelgebruikte manier van scripting is het gebruik van een if/else-statement, waarmee je kunt instellen wat er wel of niet getoond wordt afhankelijk van de beschikbaarheid van data.

Ook het gebruik van een uitroepteken (!) binnen een parameter komt vaak voor. Zo zorgt *\$!voornaam* ervoor dat alleen de voornaam wordt getoond als deze daadwerkelijk ingevuld is. Als het veld leeg is, dan wordt er niets weergegeven (en dus ook niet de parameter zelf). Zonder het uitroepteken, dus wanneer je *\$voornaam* gebruikt als parameter, wordt de parameter letterlijk getoond als de waarde ontbreekt.

Test parameters en scripting altijd zorgvuldig voordat je een campagne verzendt. Dit kun je eenvoudig doen door de e-mail eerst naar een testpersoon te sturen. Zo controleer je of de personalisatie correct werkt.

Wil je parameters gebruiken in je campagne, maar weet je niet zeker hoe je dit moet aanpakken? Neem dan gerust contact op met jouw contactpersoon bij Smart Connections. We helpen je graag met het instellen, testen en optimaliseren van je campagne.

Wil je liever zelf aan de slag met scripting? Dan raden we aan om te kijken naar bestaande campagnes als voorbeeld en hierop voort te bouwen.

7.3 Welke parameters kan ik gebruiken?

Parameters zijn ingedeeld in categorieën. Denk bijvoorbeeld aan:

- **Persoonsgegevens** – zoals naam, adres of geboortedatum
- **Aanhef** – zoals "Geachte heer" of "Geachte mevrouw", of een informele variant
- **Producten** – zoals product-id, productnaam of starttijd

Een overzicht van de parameters die voor jou beschikbaar zijn, vind je in het systeem onder **Beheer > SLA metrics**. Staat het document daar niet? Neem dan contact op met je contactpersoon bij Smart Connections.

8 Zoekvragen

8.1 Hoe verwijder ik een zoekvraag?

Om het overzicht netjes te houden of te voorkomen dat een oude zoekvraag wordt gebruikt in de toekomst kan je zoekvragen verwijderen. Je doet dit simpel door in het overzicht bij 'Open zoekvraag' de vraag op te zoeken en in de rechterkant van de tabel in de rij van de betreffende zoekvraag op de knop [Verwijderen] te klikken. |Let op: niet alle gebruikersgroepen kunnen dit.

8.2 Hoe sla ik een zoekvraag als favoriet op?

Als je zoekvragen hebt die je vaak gebruikt, is het mogelijk deze gelijk te zien als je op de [Open zoekvraag] knop klikt. Dit doe je als volgt:

1. Open de zoekvraag die je wil markeren als favoriet
2. Klik op [Bewaar zoekvraag]
3. Zet het vinkje aan bij het kopje 'Op algemene lijst'

Op algemene lijst  

4. Klik op [Bewaren]

Let er wel op dat je hier niet te veel zoekvragen als favoriet markeert, omdat anders het overzicht rommelig wordt.

8.3 Waarom klopt mijn zoekvraag niet?

Mogelijke redenen dat de uitkomst van je zoekvraag verkeerd of anders dan je verwacht is.

Uitkomst zoekvraag klopt niet / is anders dan ik verwacht had (filters nalopen of wellicht dat er in de extra instellingen nog instellingen staan, bijv. functies bij tabblad kolommen of een result filter)

Neem contact op met je primaire contactpersoon bij Smart Connections of Support om te helpen bij het controleren of corrigeren van jouw zoekvraag.

8.4 Waarom duurt mijn zoekvraag te lang of krijg ik geen resultaten?

Ik krijg geen resultaten op mijn zoekvraag / uitkomst van de zoekvraag duurt te lang waardoor het zoekproces afgebroken wordt -> optimaliseer

8.5 Waar vind ik mijn zoekvraag?

Het kan voorkomen dat je niet meer weet waar je je zoekvraag kan vinden. Enkele tips:

- Bedenk in welke tabel je wil zoeken. Mogelijk heb je hem in een andere tabel opgeslagen dan je dacht. Je kan ook zoeken in alle zoekvragen door bij klasse het bovenste, lege veld te selecteren.
- Open het overzicht van alle zoekvragen in je SMP vanuit de homepage of onder <Beheer> in het menu.
- Mogelijk is de zoekvraag opgeslagen als niet zichtbaar voor jouw gebruikerstype. Vraag na bij degene die de vraag heeft gemaakt of ze dit aan vinken.
- Heb je de zoekvraag recentelijk gemaakt? Dan kan het ook helpen om de zoekvragen te sorteren op aanmaakdatum. Als je twee keer op 'aanmaakdatum' klikt, zal de meest recente zoekvraag bovenaan verschijnen.

8.6 Hoe en wanneer gebruik ik een subzoekvraag?

Een subzoekvraag is eigenlijk een zoekvraag in een zoekvraag. Je gebruikt dit om personen in te sluiten of juist uit te sluiten. Dit is vooral handig als je werkt met meerdere tabellen (foreign tabellen) of als je een specifieke groep wil uitsluiten van je resultaat. We doen dit, omdat sommige combinaties niet in één zoekvraag werken.

Je gebruikt een subzoekvraag als volgt:

- 1 Maak eerst een aparte zoekvraag (de subzoekvraag)
 - a Bepaal welke groep personen je wil in- of uitsluiten. Maak hiervoor een zoekvraag zoals je gewend bent.
 - b Verwijder alle kolommen behalve de unieke waarde (meestal persoon.id)
 - c Sla de zoekvraag op via de richtlijnen
- 2 Gebruik de subzoekvraag in je hoofdzoekvraag
 - d Maak je uiteindelijke zoekvraag. Voeg een voorwaarde in voor de unieke waarde (persoon.id).
 - e Gebruik om een persoon in te sluiten de voorwaarde **in** en selecteer de subzoekvraag
 - f Gebruik om een persoon uit te sluiten de voorwaarde **not in** en selecteer de subzoekvraag
- 3 Controleer je zoekvraag
 - g Draai de voorwaarde om om te controleren of de uitkomst klopt
 - h Doe een steekproef met de subzoekvraag door te checken of je een persoon die in de uitsluiting zit ziet verschijnen in de hoofdzoekvraag

Subzoekvragen zijn flexibel en nauwkeurig, maar kunnen vrij complex worden. Bij vragen kan je advies vragen aan je CRM & Marketing specialist.

9 Relatietypes

Met Relatietypes is het in het SMP mogelijk om relatietypes te koppelen aan personen, zakelijke relaties en organisaties. Deze kunnen worden gebruikt voor het segmenteren van personen en zakelijke relaties. Een persoon of organisaties kan meerdere relatietypes hebben en ze zijn alleen handmatig te beheren.

9.1 Wanneer gebruik ik relatietypes?

Relatietypes zijn een specifiekere manier om tags aan personen en organisaties te koppelen. Ze helpen om beter te begrijpen wat voor soort (zakelijke) relatie iemand met de organisatie heeft, om relaties van verschillende collega's op één plek te verzamelen en om eenvoudig selecties te maken, bijvoorbeeld voor uitnodigingen of mailings.

9.2 Uit welke lagen bestaat een relatietype?

Relatietypes kunnen maximaal 3-laags zijn opgesteld: hoofdtype, subtype en detailtype. Een relatietype hoeft niet altijd drie lagen te hebben. Het kunnen er ook één of twee zijn. Dit kan je volledig naar wens inrichten.

Enkele voorbeelden van 3-laagse relatietypes voor personen:

- Directie > Raad van Toezicht > Oud-lid
- Subsidie > Donateurs > Vriendenvereniging lid
- Subsidie > Fondsen > Medewerker
- Marketing > Influencers > BN'er

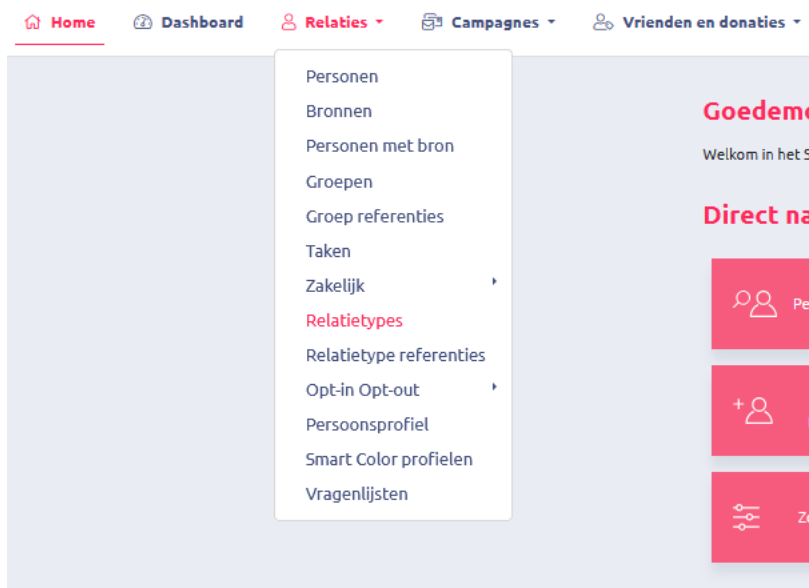
Enkele voorbeelden van 3-laags relatietypes voor organisaties

- Marketing > Pers > Radio
- Marketing > Pers > Print
- Marketing > Leveranciers > CRM
- Programmering > Gezelschappen > Dans
- Programmering > Makers > Kunstgroep

9.3 Hoe maak ik een relatietype aan?

Om een relatietype aan te maken ga je als volgt te werk:

1. Ga in het hoofdmenu naar 'Relaties' en selecteer 'Relatietypes'



2. Klik onderaan in het scherm op de actieknop [Relatietype toevoegen]

+ Relatietype toevoegen

3. Je start met het aanmaken van een 'hoofdtype'. Geef deze een naam en kies bij 'Soort' aan welke tabel je die relatietype eventueel wil koppelen. Je kan er ook meerdere selecteren. Sla het hoofdtype op door op de knop [Bewaar en stop wijzigen] te drukken.
4. Nadat je een hoofdtype hebt gemaakt kan je een of meerdere subtypes toevoegen. Druk hiervoor op de knop [Relatietype toevoegen] in de tab 'Subtypes'.

Relatietype gegevens		Subtypes (2)									
Id	8										
Type	Hoofdtype										
Naam	Service en ICT										
Soort	Persoon, Organisatie, Persoon in organisatie										
		Naam Soort <table border="1"><tbody><tr><td>Leverancier</td><td>Persoon, Organisatie, Persoon in organisatie</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Potentiele leverancier</td><td>Persoon, Organisatie, Persoon in organisatie</td><td></td><td></td></tr></tbody></table> Relatietype toevoegen Bewerken		Leverancier	Persoon, Organisatie, Persoon in organisatie			Potentiele leverancier	Persoon, Organisatie, Persoon in organisatie		
Leverancier	Persoon, Organisatie, Persoon in organisatie										
Potentiele leverancier	Persoon, Organisatie, Persoon in organisatie										

5. Kies een naam voor het subtype en selecteer hier opnieuw aan welke tabel je het subtype wil koppelen. Sla jouw bewerking op door op het 'opslaan' icoon te drukken.
6. Klik op een subtype naar keuze om hierbij een detailtype toe te voegen. Dit kan op dezelfde manier als beschreven in stap 5.

9.4 Hoe koppel ik een relatietype aan een persoon?

Om een relatietype aan een persoon toe te kennen ga je als volgt te werk:

1. Ga in het hoofdmenu naar 'Relaties' en ga naar 'Personen'. Zoek de persoon waar je het relatietype aan wil toekennen. Klik op deze persoon om de klantkaart te bekijken.
2. In het tabblad 'Persoonsgegevens' in de tab 'Overige gegevens' zie je welke groepen, tags en relatietypes al aan de persoon zijn toegewezen. Klik op het blok 'Relatietypes' om deze open te klappen.
3. Klik hier op de knop [Relatietype referentie toevoegen] om een relatietype aan een persoon te hangen. In de rij die verschijnt selecteer je het hoofdtype en eventueel sub- en detailtype uit de drop-down menu's.
4. Klik op de knop [Bewaren]. Het relatietype is nu toegevoegd aan de persoon.

Tip: om een relatietype te verwijderen klik je in ditzelfde tabblad op het prullenbak-icoontje in de rij die je wil verwijderen.

10 Inloggen en accounts

10.1 Hoe maak ik een account aan?

Alleen gebruikers met admin (beheerder) rechten kunnen gebruikers beheren. Heb je nog geen account? Vraag dan aan je relevante collega of CRM & Marketing specialist om een gebruiker voor je aan te maken. Die hebben beschikking tot de juiste handleiding.

10.2 Ik kan niet inloggen. Wat nu?

Probeer eerst je wachtwoord te resetten door bij het inlogscherf te klikken op 'wachtwoord vergeten' en volg de stappen.

Kan je nog steeds niet inloggen? Neem contact op met je CRM & Marketing specialist of support@smartconnections.nl. Geef aan wat je probleem is en wat de eventuele foutmelding is die je ziet.

