



samen
werken aan
talent



Beknopte beschrijving e-mailmarketing omgeving t.b.v. de aanbestedings- procedure voor een CDP

Datum 1 april 2022

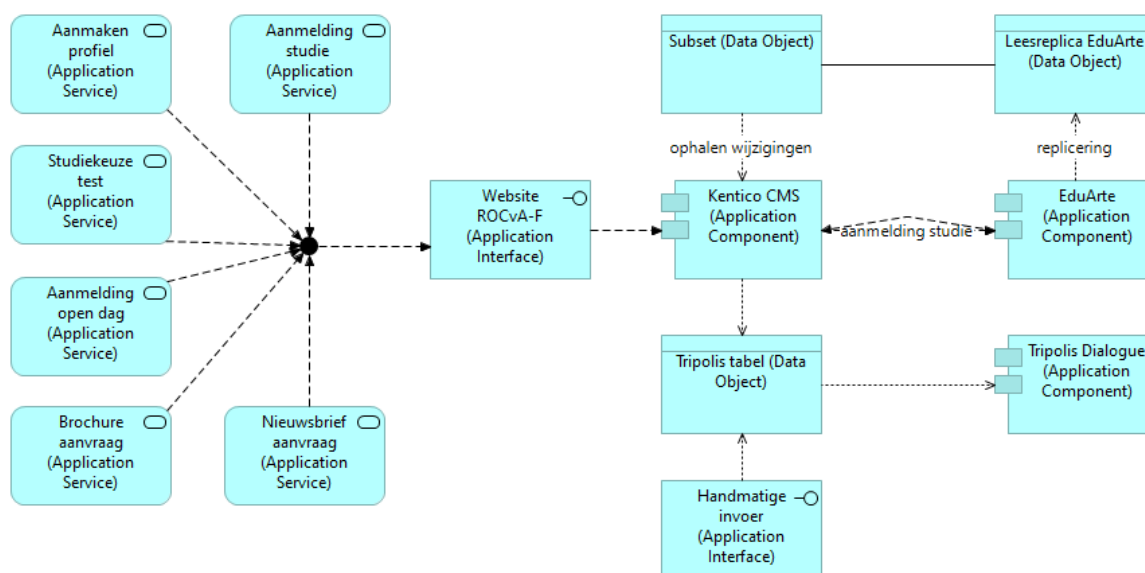
Inleiding

Dit document is opgesteld in het kader van de aanbestedingsprocedure voor de selectie van een Customer Data Platform (CDP). Het beschrijft op beknopte wijze en op hoofdlijnen de applicaties, de data en de gegevensstromen die van belang zijn voor de marketing communicatie activiteiten van het ROC van Amsterdam en Flevoland richting (potentiële) studenten in de vorm van e-mail campagnes. Het doel hiervan is dat aanbieders van een CDP zich een eerste beeld kunnen vormen van de omgeving waarbinnen het CDP moet gaan draaien. Om die reden is er ook voor gekozen om de proces- en infrastructuurlagen in dit kader buiten beschouwing te laten.

Het document bestaat uit twee delen. Na een beschrijving van de huidige situatie volgt een beschrijving van de gewenste en verwachte toekomstige situatie. Hierbij dient rekening gehouden te worden met de mogelijkheid dat door voortschrijdend inzicht, gedurende de aanbestedingsprocedure en de daar op volgende implementatie, de toekomstige situatie nog aangepast kan worden.

Huidige situatie

In onderstaande schematische weergave zijn de relevante componenten van de huidige situatie weergegeven, op het niveau van de applicatie en data laag.



Schematische weergave huidige situatie

Applicatieve componenten

Kentico

Kentico is het Content Management Systeem (CMS) waarop de websites van het ROC van Amsterdam en van het ROC van Flevoland draaien. Dit betreft in deze context tevens de webformulieren functionaliteit, die in bovenstaande plaat als applicatieve services zijn weergegeven.

EduArte

EduArte is het Student Informatie Systeem (SIS) waarin de persoonsgegevens en studiegegevens van alle studenten geregistreerd worden.

Tripolis Dialogue

Tripolis Dialogue is de Email Service Provider (ESP) applicatie waarmee de e-mail marketing activiteiten richting studenten worden verzorgd in de vorm van e-mailcampagnes.

Data & gegevensstromen

Op de websites van het ROC van Amsterdam en het ROC van Flevoland worden diverse webformulieren aangeboden waarmee (potentiële) studenten bijvoorbeeld een brochure kunnen aanvragen of zich aan kunnen melden voor een open dag. Bij al deze webformulieren worden minimaal de voornaam en het e-mailadres gevraagd van de (potentiële) student voordat deze de aanvraag van een brochure of de aanmelding voor een open dag kan voltooien. Afhankelijk van het formulier kunnen meer persoonsgegevens gevraagd worden van de gebruiker. De gevraagde persoonsgegevens worden samen met de gegevens van het webformulier opgeslagen in Kentico, waarbij het e-mailadres als de unieke identifier wordt gebruikt. Bij het invullen van een webformulier kan de gebruiker ervoor kiezen om tegelijk een profiel aan te maken, maar dit is niet verplicht, behalve bij de aanmelding voor een studie.

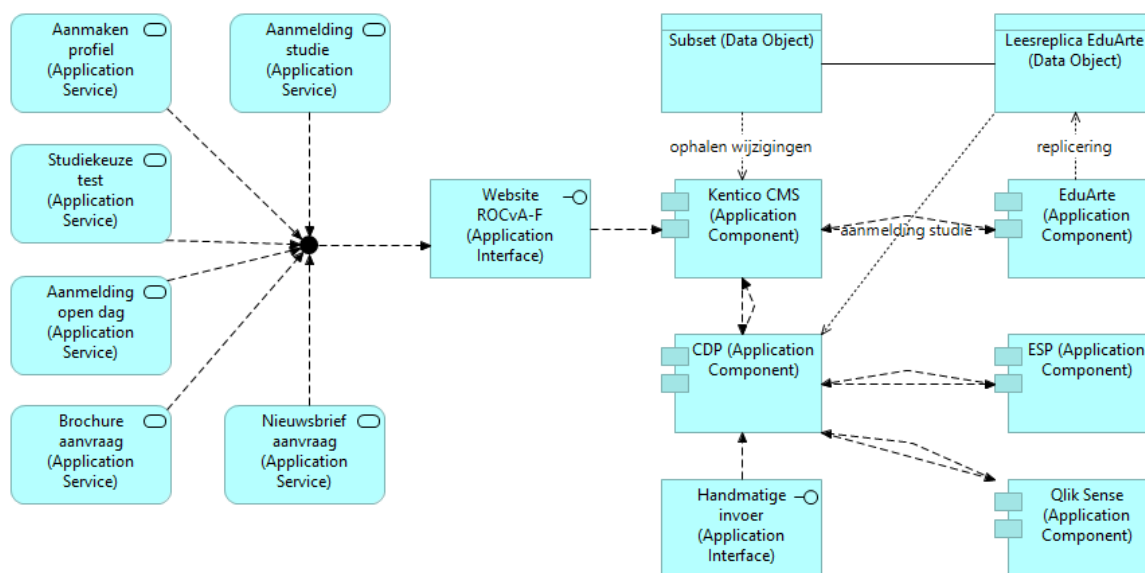
De aanmelding voor een studie verloopt ook via een webformulier op de website. Voordat iemand zich aan kan melden voor een studie moet deze eerst een profiel in Kentico aanmaken. Dat is noodzakelijk omdat dan gedurende de looptijd van de aanmeldprocedure een aantal statuswijzigingen vanuit EduArte in het profiel verwerkt kunnen worden. Op die manier kan de student de voortgang in de aanmeldprocedure volgen via zijn of haar profiel, omdat dat niet rechtstreeks in EduArte gevolgd kan worden door de student gedurende de aanmeldprocedure. De aanmelding voor een studie wordt via Kentico naar EduArte verstuurd. Na ontvangst van de aanmelding stuurt EduArte een bevestiging terug aan Kentico. Verdere statuswijzigingen en eventuele andere wijzigingen in de aanmeldgegevens gedurende de aanmeldprocedure, worden via een subset van data uit de leesreplica van EduArte in Kentico verwerkt.

De verzamelde data afkomstig uit de diverse webformulieren wordt door Kentico vanuit de eigen database naar een aparte platte databasetabel gekopieerd, welke de Tripolis tabel wordt genoemd. Deze platte tabel is noodzakelijk om de data in Tripolis Dialogue te kunnen gebruiken. De Tripolis tabel kan ook handmatig aangevuld worden met data uit andere bronnen naast Kentico, zoals aanmeldgegevens voor bijeenkomsten die middels een andere applicatie zijn ontvangen.

Met de data in de Tripolis tabel wordt Tripolis Dialogue gevoed. Op basis van deze gegevens worden diverse e-mailcampagnes opgezet met Tripolis Dialogue. Dit kan bijvoorbeeld een campagne zijn richting (potentiële) studenten om ze uit te nodigen voor een open dag, wanneer ze een brochure voor een bepaalde studie hebben opgevraagd, maar zich nog niet hebben aangemeld voor een opleiding.

Toekomstige situatie

In onderstaande schematische weergave zijn de relevante componenten van de toekomstige situatie weergegeven, op het niveau van de applicatie en data laag.



Schematische weergave toekomstige situatie

Applicatieve componenten

Naast de reeds eerder beschreven componenten van de huidige situatie, zijn de navolgende componenten van toepassing voor de toekomstige situatie.

CDP (Customer Data Platform)

Een Customer Data Platform (CDP) verzamelt klant gerelateerde data uit diverse afzonderlijke databronnen, zoals bijvoorbeeld de website, advertentiekkanalen en een CRM om deze data te combineren en te integreren met als doel om een 360 graden klantprofiel te creëren.

ESP (Email Service Provider)

De huidige ESP applicatie Tripolis Dialogue zal naar verwachting vervangen worden door een andere, nog nader te bepalen ESP applicatie.

Qlik Sense

Qlik Sense is de centrale applicatie voor business intelligence en analytics doeleinden. Met behulp van Qlik Sense worden onder andere diverse management rapportages opgesteld.

Belangrijkste verschillen met de huidige situatie

Met de aanschaf en de inzet van een CDP dient de Tripolis tabel vervangen te worden. Daarbij zal het CDP niet alleen data vanuit Kentico aan de ESP applicatie leveren, maar kan responsdata van e-mailcampagnes vanuit de ESP applicatie weer aan het CDP worden geleverd. Verder is de wens om meer data vanuit EduArte te gaan gebruiken in aanvulling op de data die nu via Kentico beschikbaar is. Tevens is het de bedoeling dat er een koppeling gelegd zal worden van en naar de Qlik Sense BI en analytics omgeving.

ROC van Amsterdam - Flevoland