



Share an ICE COLD Coke with

**Leon**  
de Wildt

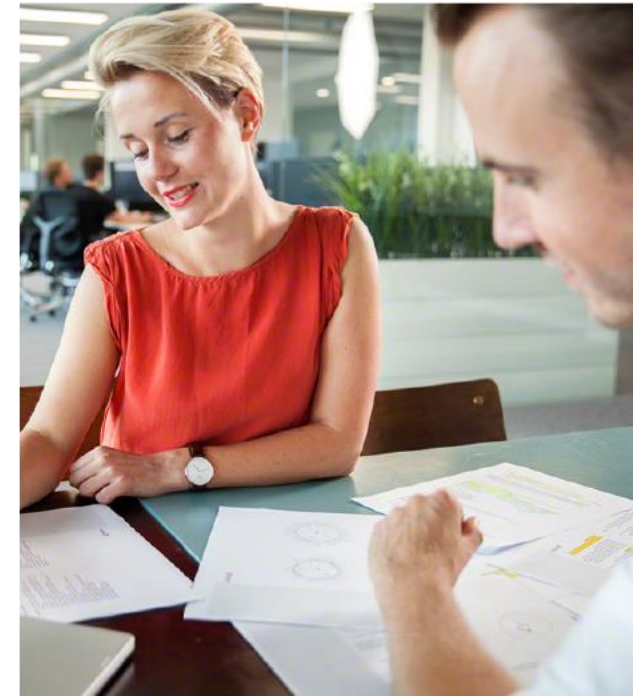
# Share our insights on **Personalization**

[www.perplex.nl](http://www.perplex.nl)

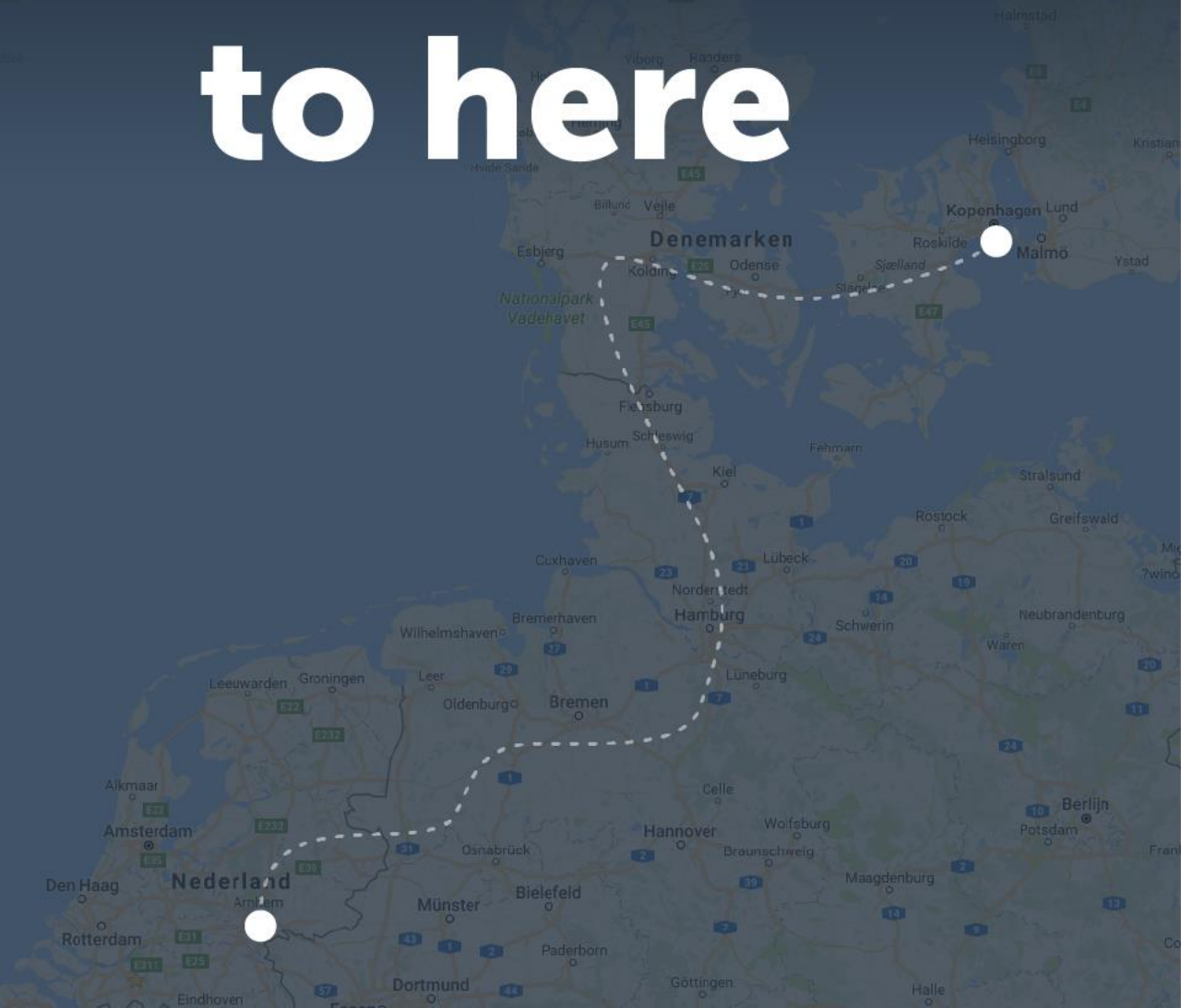


# Perplex.nl

- **35 Online Specialists**
- **Located in Arnhem, The Netherlands**



# Our road to here



**CodeGarden 2017  
nomination**

**Sneak preview  
@betagarden session**

**GRAND PRIX  
CONTENT  
MARKETING**

**Dutch Content  
Marketing Award**

# FAS

**Collaboration  
of 1.000 divorce  
lawyers**





# Diving into the project



**Creating relevant Content**

**Shaping our Algorithm**

**Developing the Website**

**Analyzing the Results**



# Creating relevant content





**“What is relevant  
content?”**



# Explicit

Easy to obtain

**Location** ●

**Time** ●

**Referrer** ●

**Browser** ●

**Mobile, tablet or desktop** ●

**Already a customer** ●

**Newsletter subscribed** ●

# Implicit

Hard to obtain

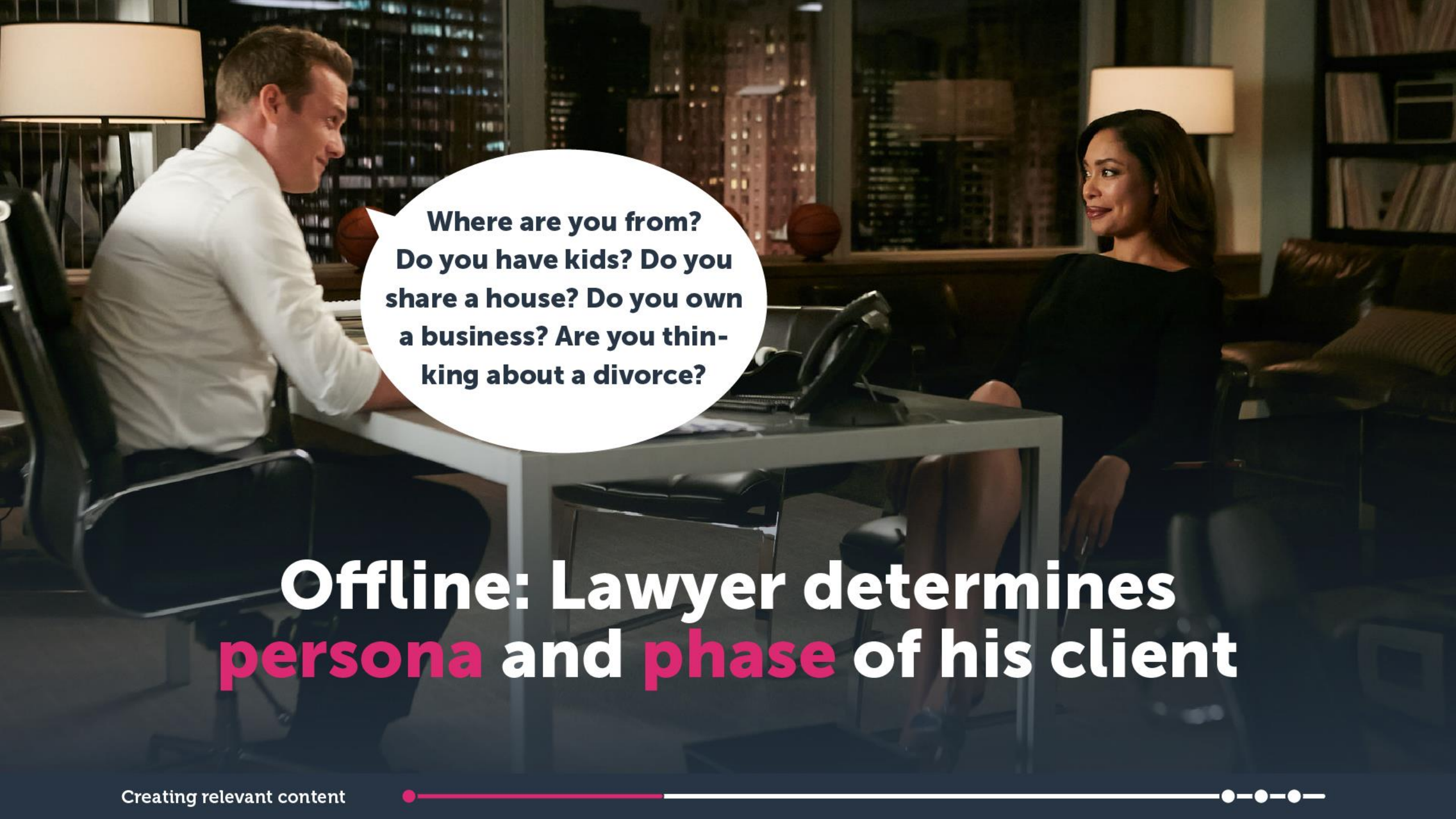
● **What's your mood**

● **What are your intentions**

● **What are you thinking**

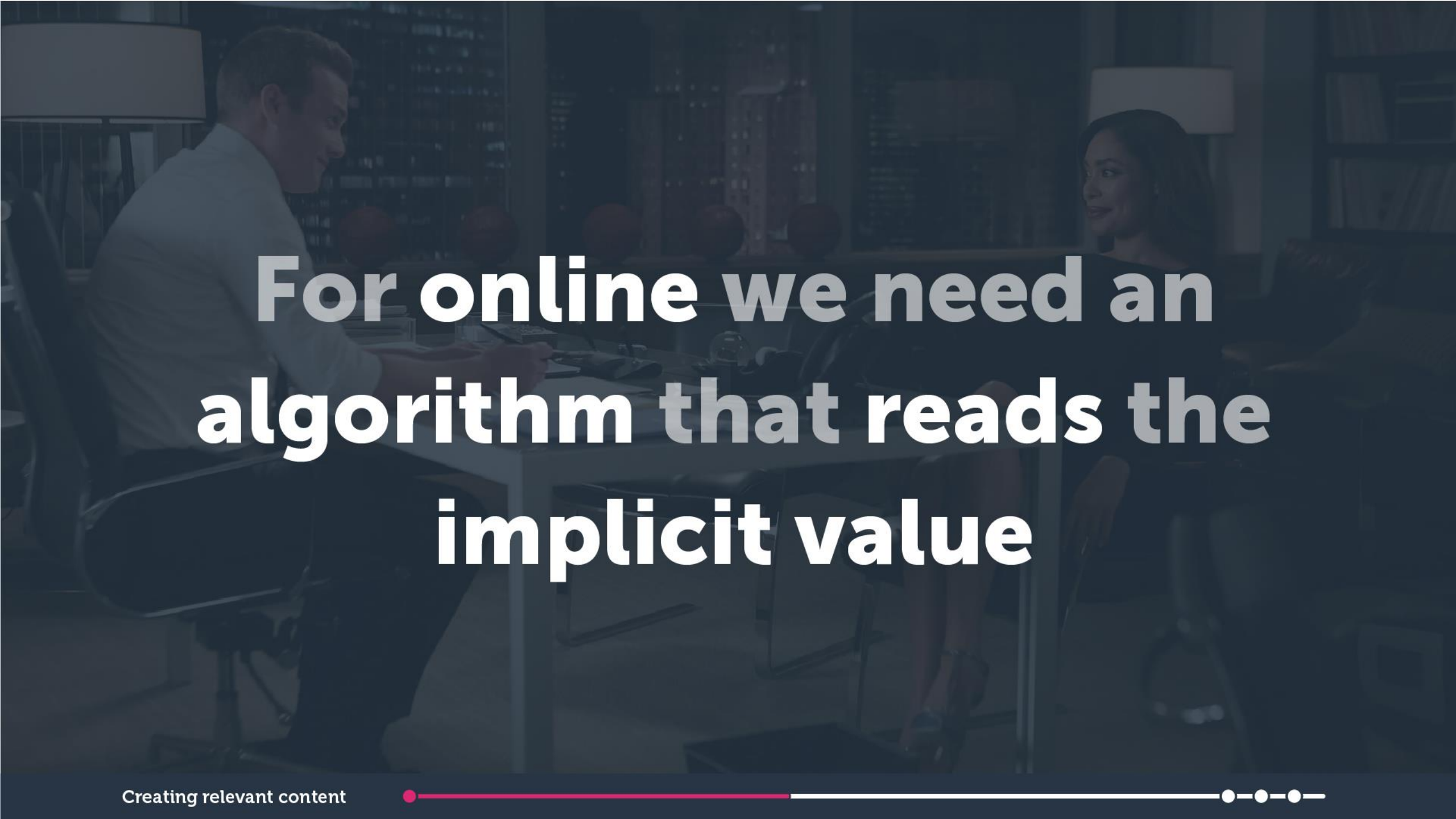
● **What is your legal status**

▲  
**We don't like to share this  
data online in the open**



**Where are you from?  
Do you have kids? Do you  
share a house? Do you own  
a business? Are you thin-  
king about a divorce?**

**Offline: Lawyer determines  
persona and phase of his client**



**For online we need an  
algorithm that reads the  
implicit value**

## Persona's - personal status



Diederik



Theresa



Fahrid



Petra



Diana



Jelle

## Phases - divorce status

#1 - I am thinking about a divorce

#2 - I want to divorce

#3 - I am divorced

# Diederik

38, married, 2 young kids, highly educated,  
owns a villa, has his own company



**Phase #1**

**What does a divorce mean for children?**

**What is a parenting plan?**

**What is the impact for my company?**

**How do I tell my children?**

**How do I tell it to my wife?**

**What is parental authority?**

**Co-parenting and child-minding?**

**How does a transitional arrangement work?**

# Write **content** for a **specific persona** and customer **journey phase**



**Diederik**



# Shaping our Algorithm





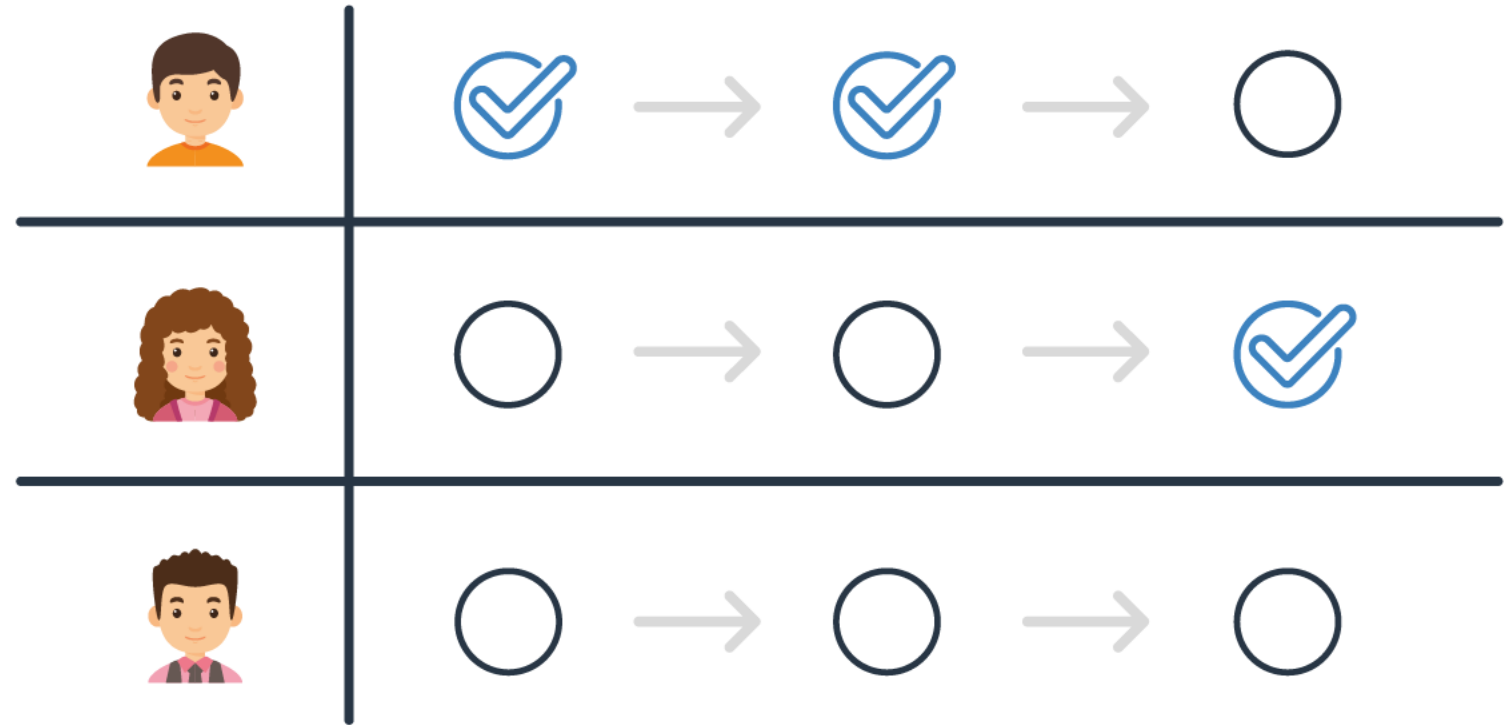
**“Creating the TomTom  
for Content”**



# Write **content** for a **specific persona** and customer **journey phase**






page#46



# Rate your content persona + phase score

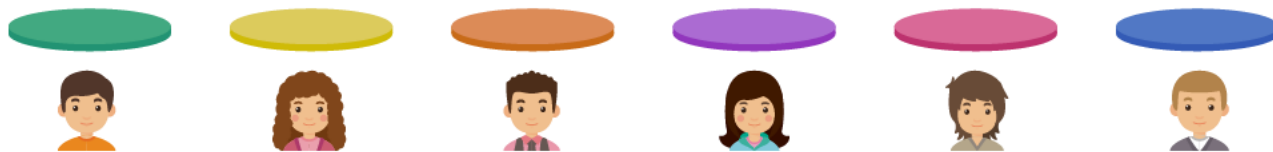


page#46

	7	→	9	→	○
	○	→	○	→	4
	○	→	○	→	○

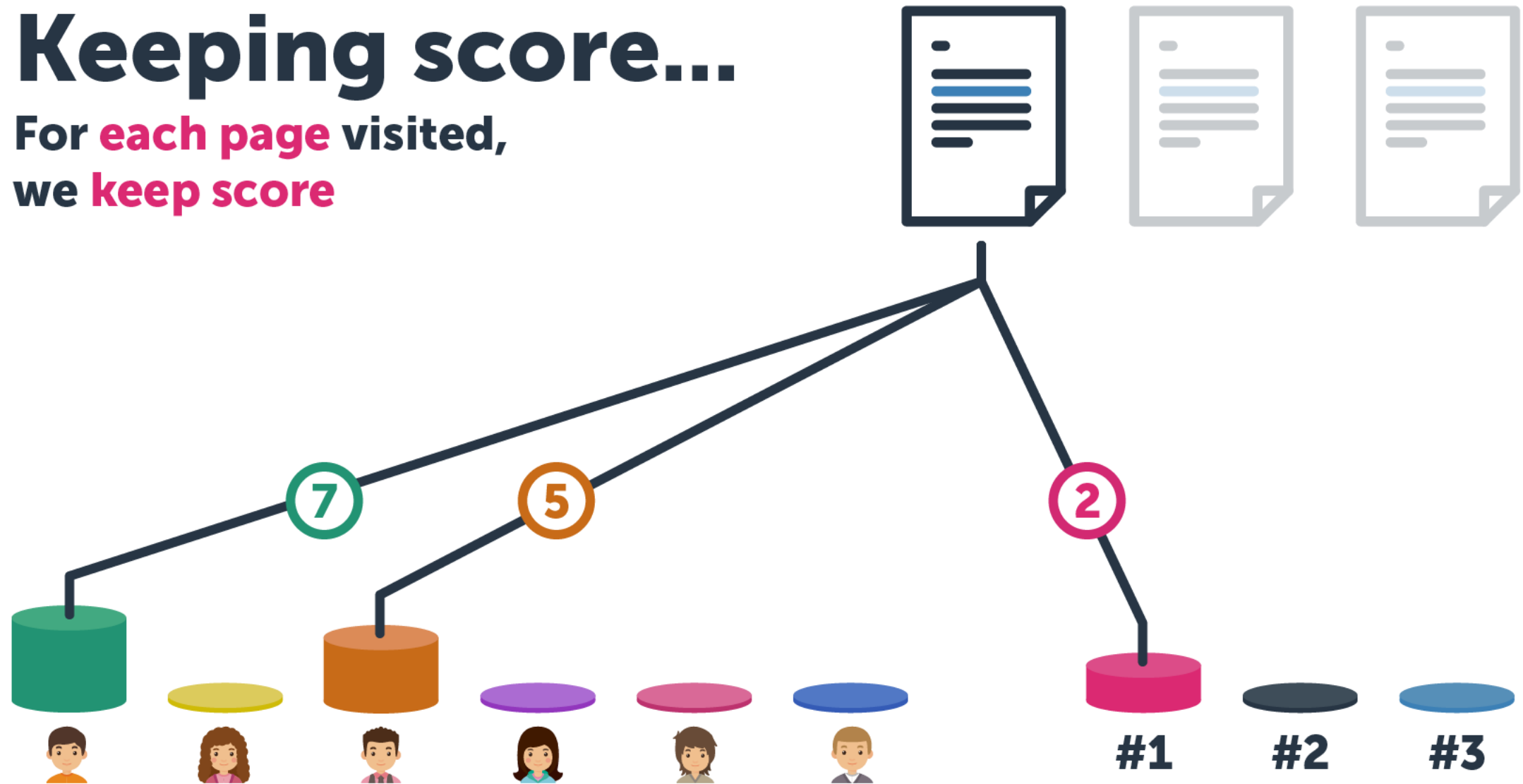
# Keeping score...

For **each page** visited,  
we **keep score**



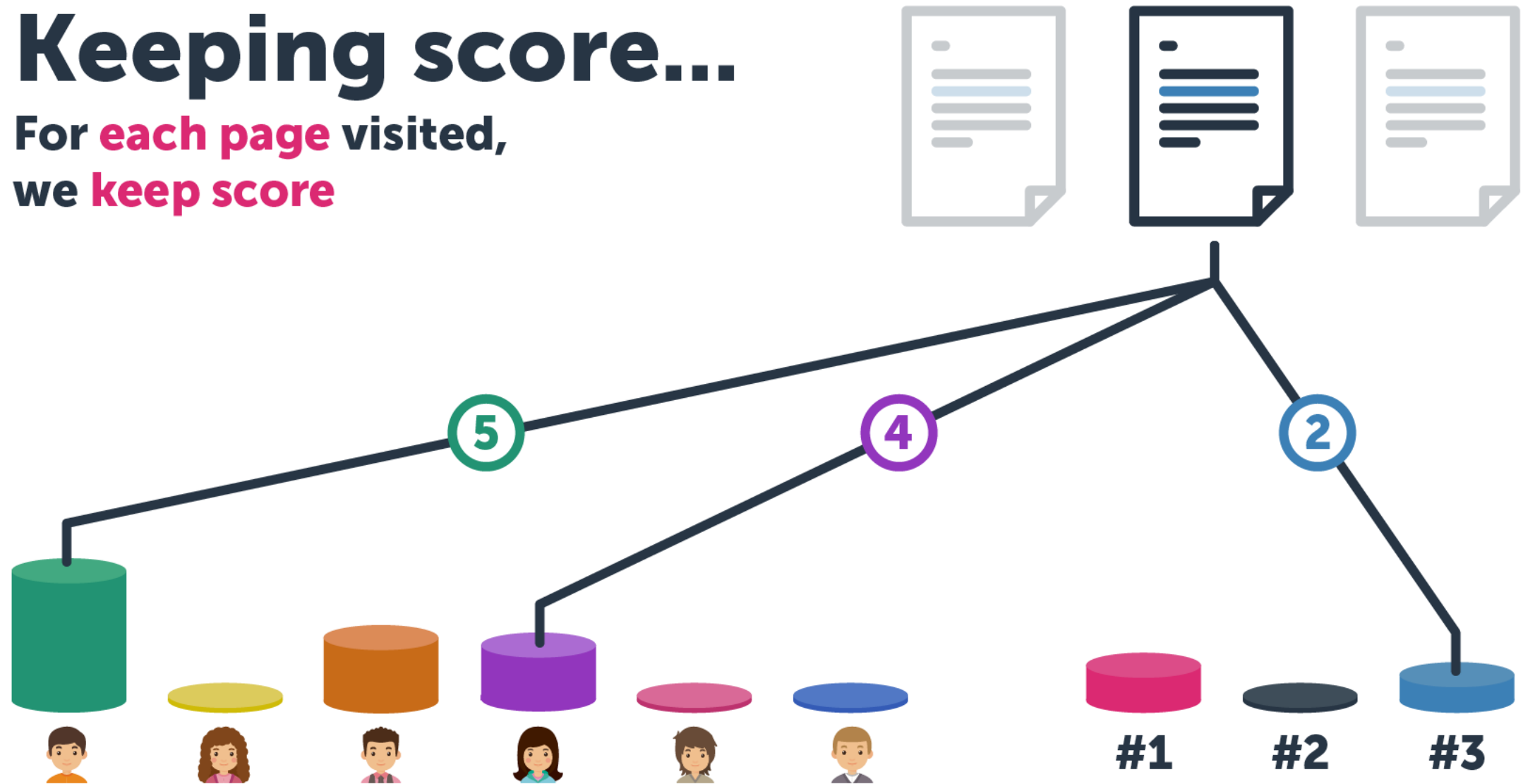
# Keeping score...

For **each page** visited,  
we **keep score**



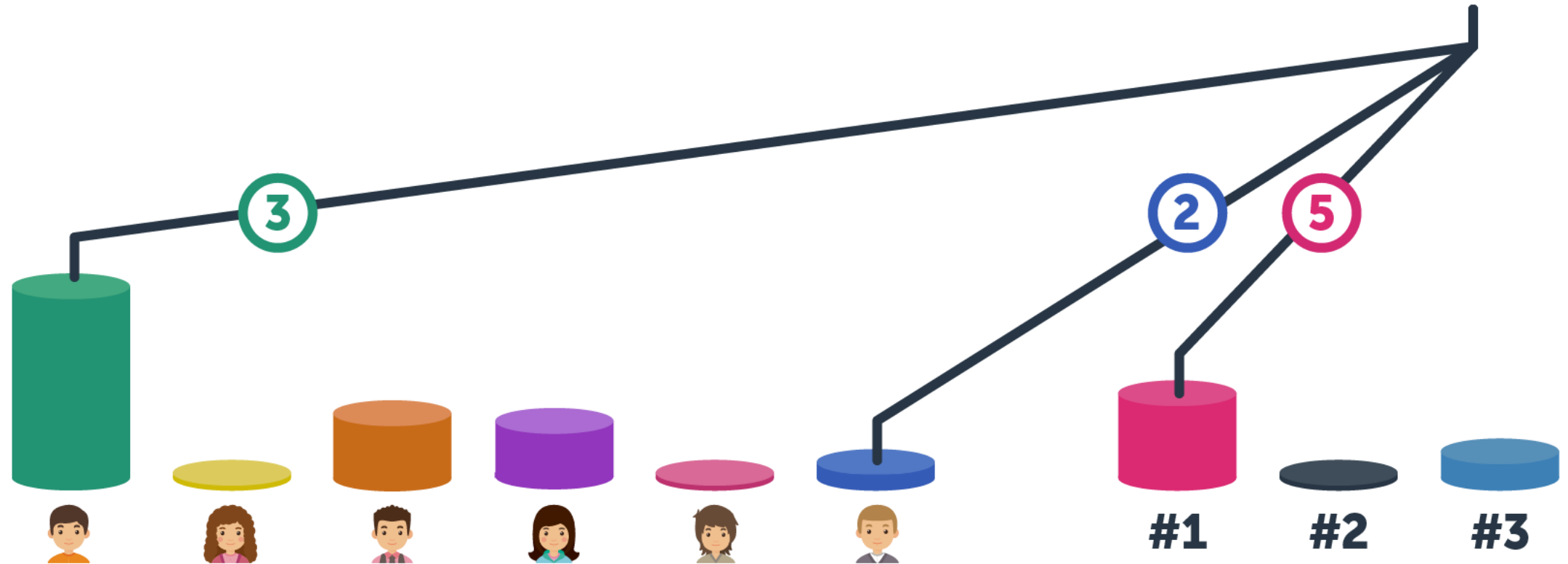
# Keeping score...

For **each page** visited,  
we **keep score**



# Keeping score...

For **each page** visited,  
we **keep score**



# Let's make our **algorithm** more **precise** and **sensitive**



**Reading time**  
how long do they stay?

# Let's make our **algorithm** **more precise and sensitive**



**Reading time**  
how long do they stay?



**Scrolldepth**  
how far did they go?



# Let's make our **algorithm** more **precise and sensitive**



**Reading time**  
how long do they stay?

×



**Scrolldepth**  
how far did they go?

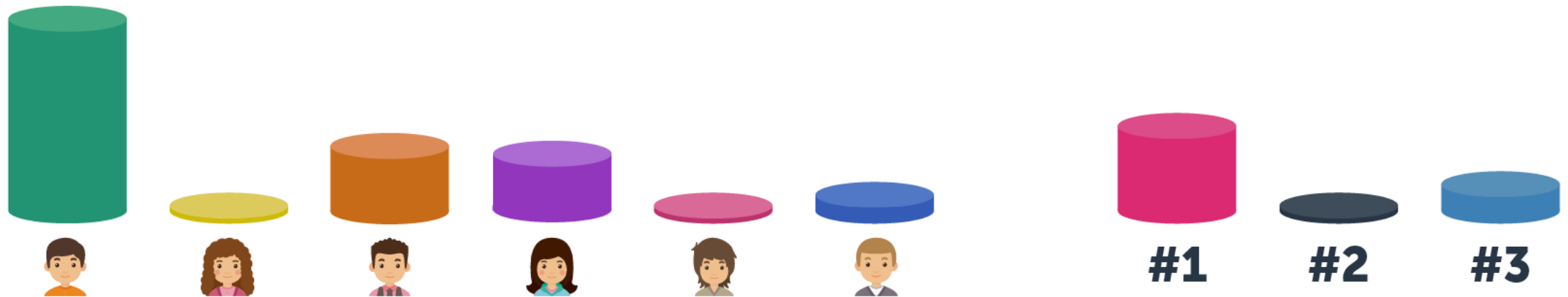
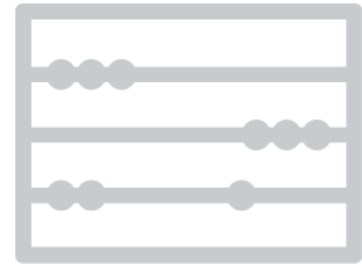
=



**Reading time**  
**x Scrolldepth**

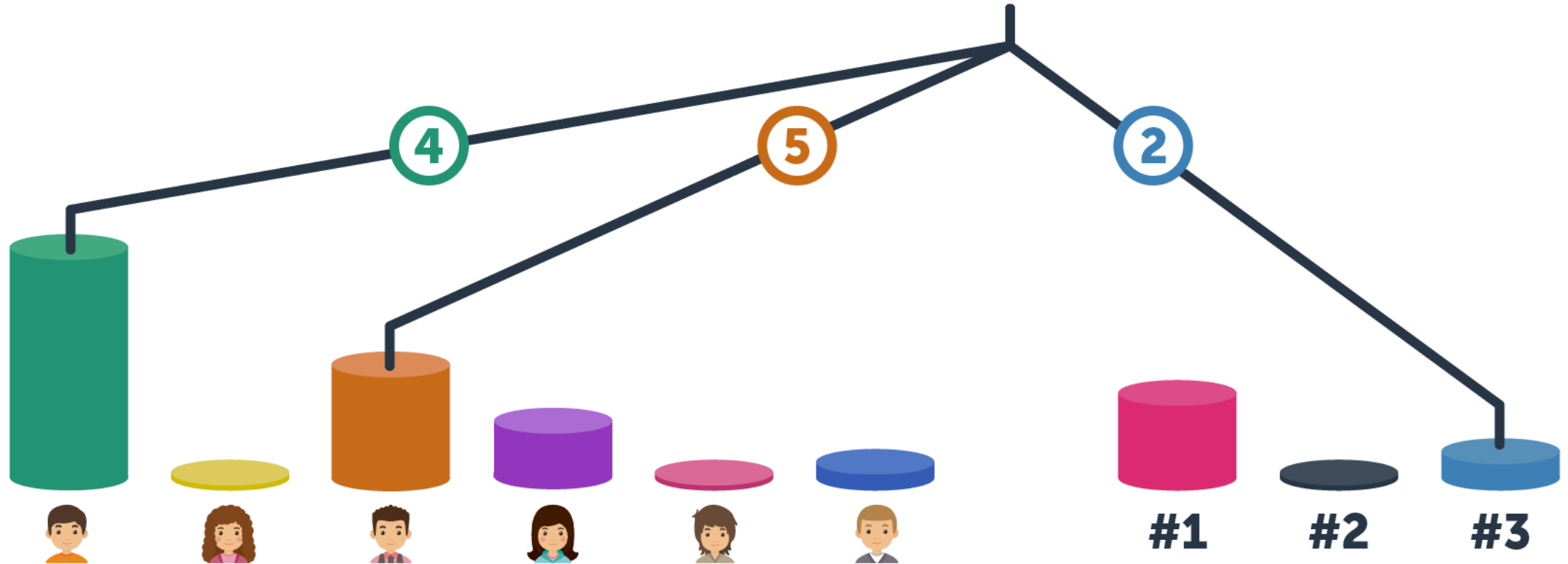
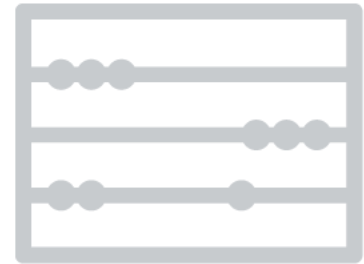
# Keeping score...

For each **conversion**-element on a page, we **keep score**



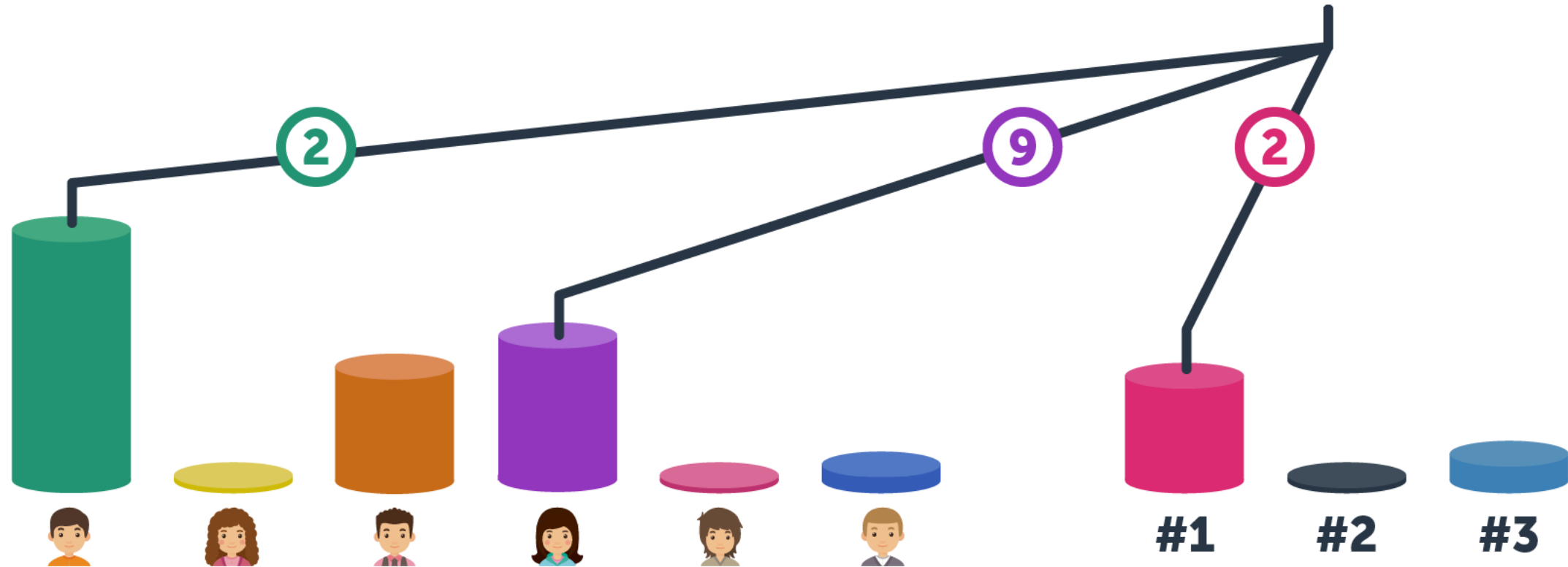
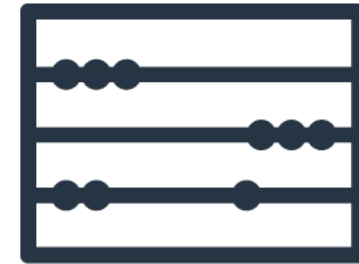
# Keeping score...

For each **conversion**-element on a page, we **keep score**



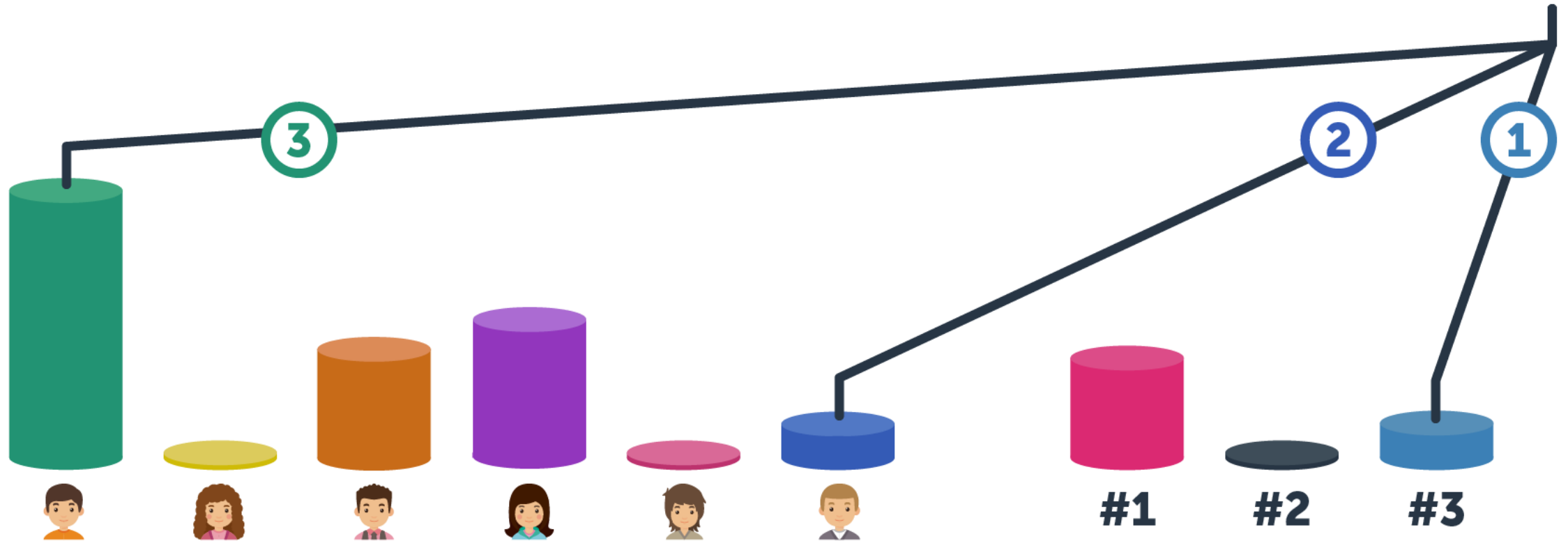
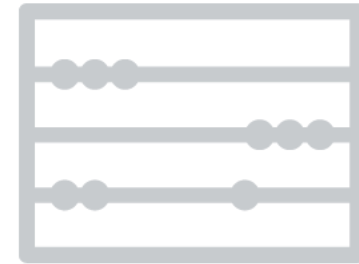
# Keeping score...

For each **conversion**-element on a page, we **keep score**



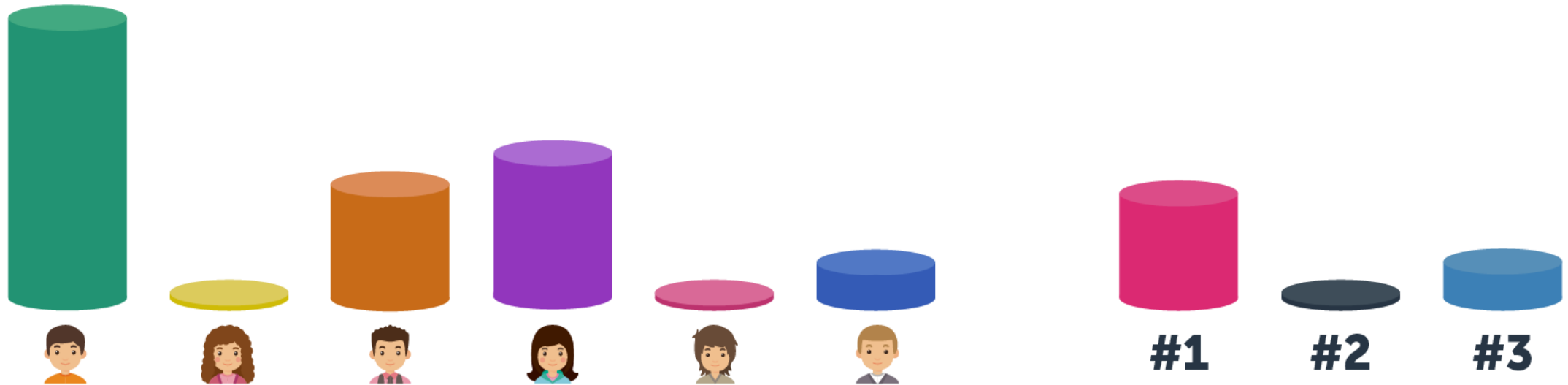
# Keeping score...

For each **conversion**-element on a page, we **keep score**



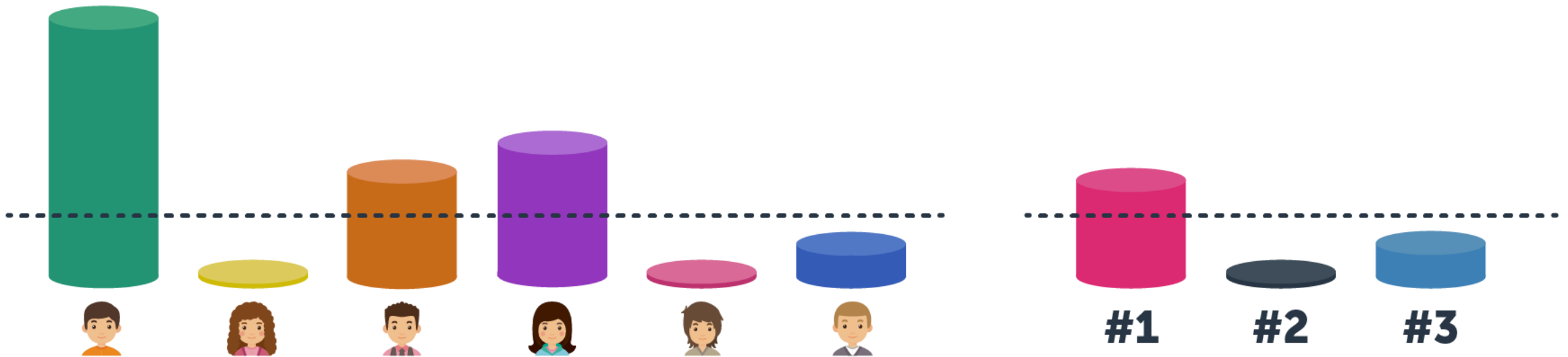
# Using the score

For both persona and phase,  
we trigger the values



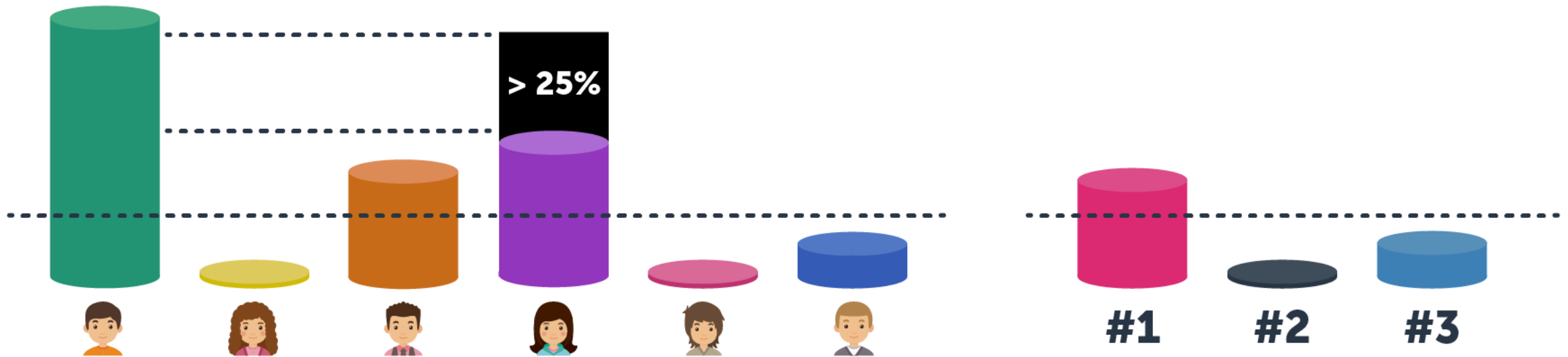
# Using the score

For both persona and phase,  
we trigger the values



# Using the score

For both persona and phase,  
we trigger the values





# Determining Persona and Phase



## Diederik

**38, married, 2 young kids, highly educated,  
owns a Villa, has his own company**

## Phase 1

**Thinking about a divorce**



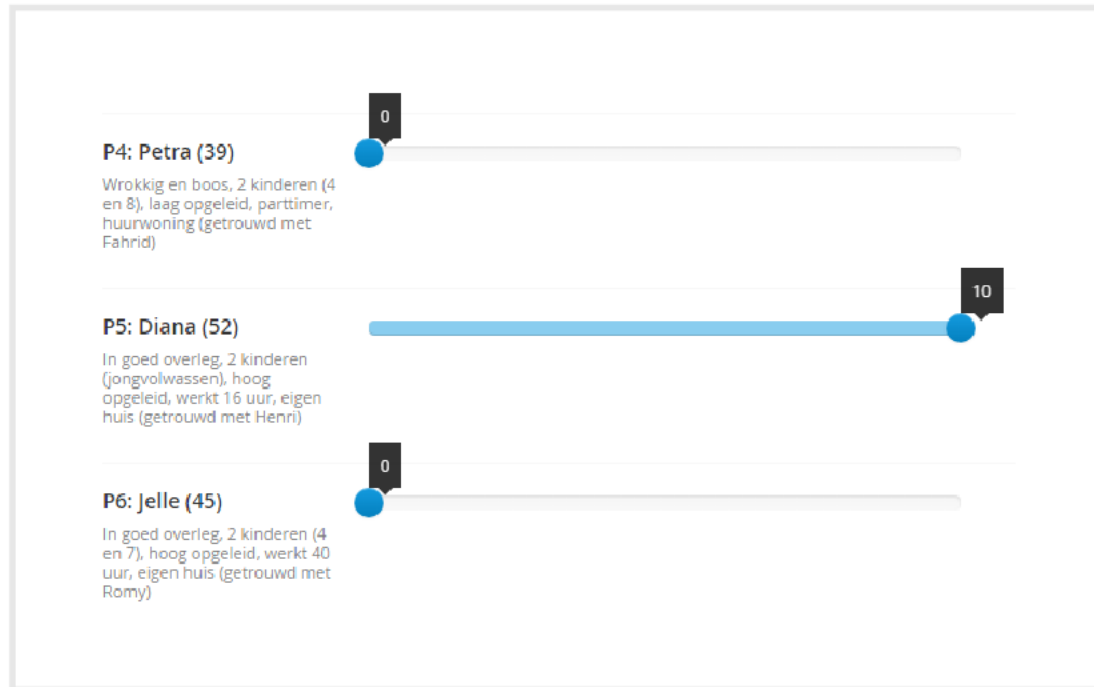
# Developing the Website



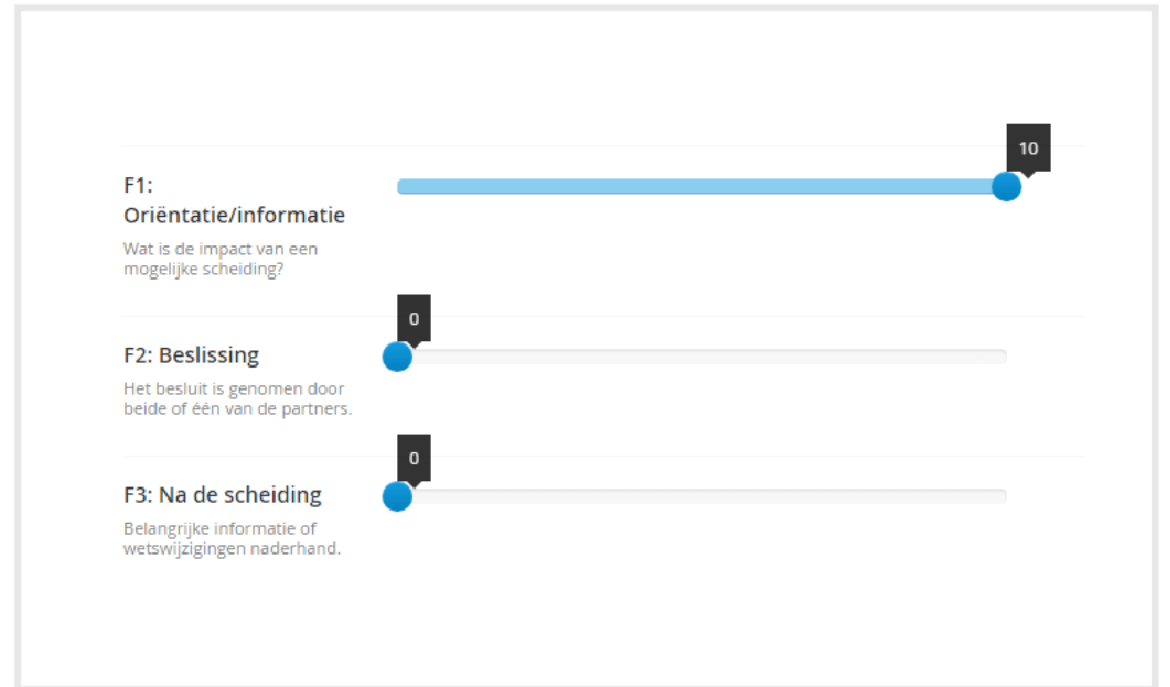


**“Thank you for  
your core Umbraco!”**

# How do we convert this to **Umbraco**?



## Persona



## Phases

# The same subject, specified for each persona

Used for scoring AND for pushing the content

VERDER\* Scheiden Mediation **Kinderen** Geld & Bezit Nieuws Tips Dag van de Scheiding Zoeken... Q

Home > Kinderen > Hoe werkt een scheiding met jongere kind...

## Hoe werkt een scheiding met jongere kinderen?



Lees ook:

- [Kinderen](#)  
Hebben opa en oma recht op een omgangsregeling met de kleinkinderen?
- [Kinderen](#)  
Hoe werkt een scheiding met pubers?
- [Kinderen](#)  
Een bijzondere curator inschakelen: wanneer en hoe

Er verandert veel in het gezin wanneer u gaat scheiden. Voor kinderen is de impact meestal groot. Vooral jongere kinderen hebben een stabiel thuis nodig. Juist dat verandert natuurlijk enorm bij een scheiding. Het is belangrijk en zelfs wettelijk verplicht om samen met de kinderen afspraken te maken over het gezinsleven ná de scheiding. Uiteraard gaat dit op een manier die bij hun leeftijd past.

**'We gaan scheiden'**

Aan de kinderen vertellen dat u gaat scheiden, is vaak enorm moeilijk en verdrietig. Voor sommige kinderen komt het misschien als een verrassing, terwijl andere kinderen al door hebben dat papa en mama vaak ruzie hebben. Het is het beste voor de kinderen om te horen dat er een scheiding komt als u helemaal zeker bent van uw zaak. Breng deze moeilijke boodschap bij voorkeur samen met uw partner als

Little Kids

VERDER\* Scheiden Mediation **Kinderen** Geld & Bezit Nieuws Tips Dag van de Scheiding Zoeken... Q

Home > Kinderen > Hoe vertel ik mijn pubers dat we gaan sc...

## Hoe vertel ik mijn pubers dat we gaan scheiden?



Lees ook:

- [Kinderen](#)  
Hebben opa en oma recht op een omgangsregeling met de kleinkinderen?
- [Kinderen](#)  
Hoe werkt een scheiding met pubers?
- [Kinderen](#)  
Een bijzondere curator inschakelen: wanneer en hoe

Het is begrijpelijk dat ouders in de scheidingsfase met zichzelf bezig zijn. Toch moeten ze hun besluit op een bepaald moment aan de kinderen vertellen. Hoe doet u dit op een goede manier?

Kinderen kunnen flink raken door het bericht dat hun ouders gaan scheiden. Ouders moeten daarom van tevoren goed nadenken hoe ze het vertellen. Het is aan te raden om gezamenlijk het gesprek met de kinderen aan te gaan en van tevoren te overleggen wie wat zegt. Het is belangrijk dat kinderen de ruimte krijgen tijdens dit gesprek. Hun reactie en gevoel staat centraal. Pubers willen vaak meedenken over beslissingen die hen aangaan. Het helpt hen om zich minder machteloos te voelen. Ze krijgen op die manier een beetje grip op de situatie. Dat is goed voor de verwerking.

Kids in Puberty

VERDER\* Scheiden Mediation **Kinderen** Geld & Bezit Nieuws Tips Dag van de Scheiding Zoeken... Q

Home > Kinderen > Hoe vertel ik mijn volwassen kinderen da...

## Hoe vertel ik mijn volwassen kinderen dat we gaan scheiden?



Lees ook:

- [Kinderen](#)  
Hebben opa en oma recht op een omgangsregeling met de kleinkinderen?
- [Kinderen](#)  
Hoe werkt een scheiding met pubers?
- [Kinderen](#)  
Een bijzondere curator inschakelen: wanneer en hoe

Een scheiding kan bij volwassen kinderen soms zelfs harder aankomen dan bij jonge kinderen. Houd daar als ouders rekening mee. Al wonen de kinderen (al lang) niet meer thuis, ook hun leven zal ingrijpend veranderen. Hoe vertellen ouders op een goede manier dat ze uit elkaar gaan?

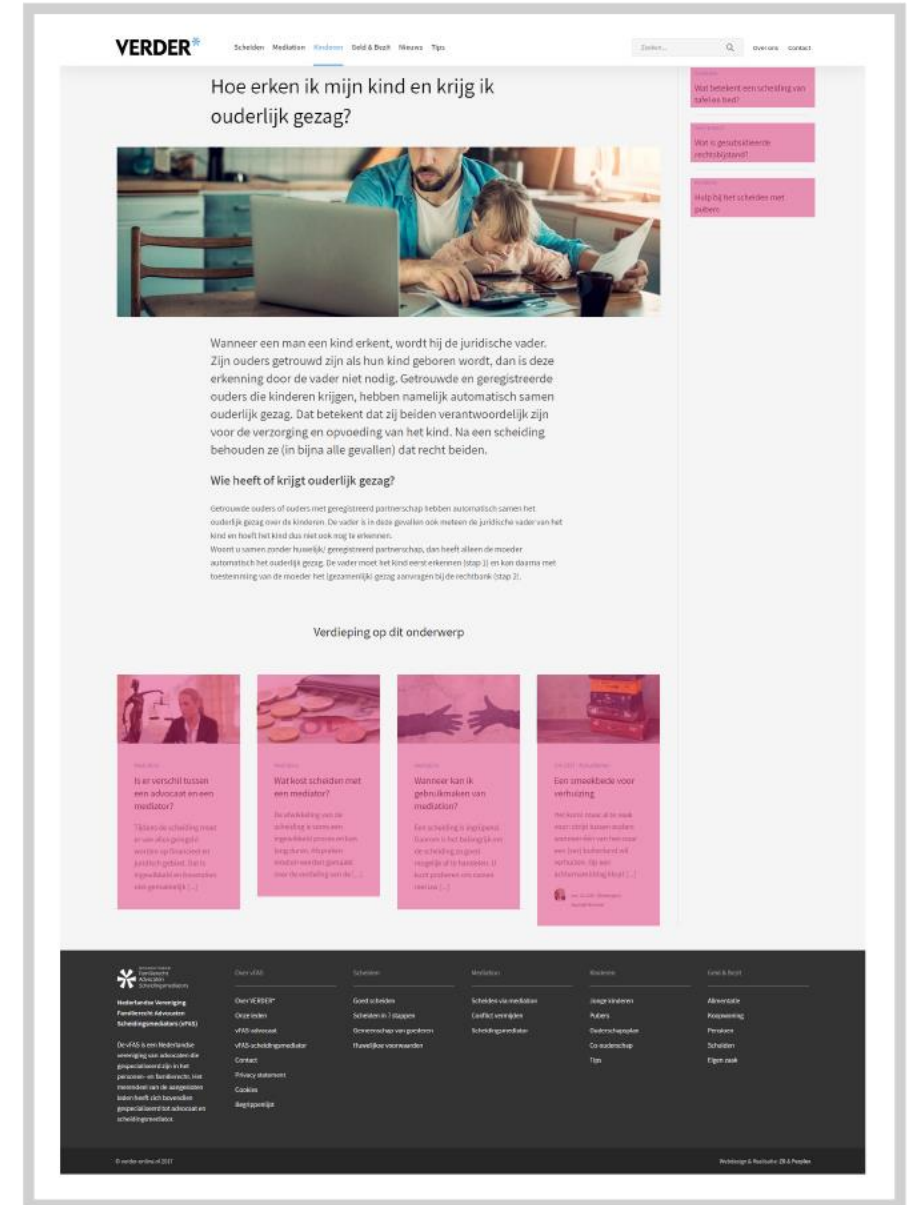
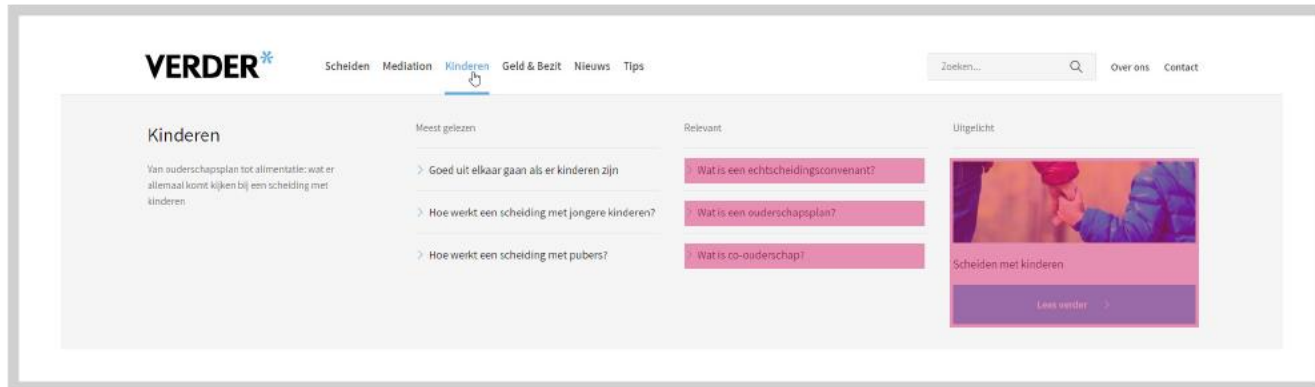
Ook bij volwassen kinderen kan het bericht over de scheiding een schok veroorzaken. Ouders moeten daarom van tevoren goed nadenken hoe ze het vertellen. Het is aan te raden om het gesprek samen met de kinderen aan te gaan en van tevoren te overleggen wie wat zegt. Het is belangrijk dat kinderen de ruimte krijgen tijdens dit gesprek. Hun reactie en gevoel staat centraal. Volwassen kinderen hebben een meer gelijkwaardige relatie met hun ouders. Daarin schuilt een risico. Ouders moeten erop letten dat ze hun kinderen niet te veel bij hun eigen problemen betrekken.

Young Adults



# Placeholders

Used to trigger scoring OR used for pushing relevant content





# Analyzing the Results





**“What’s our  
monster doing?”**





# Scorecard visible when logged into Umbraco

The screenshot shows the VERDER website interface. The main navigation includes 'Scheiden', 'Mediation', 'Kinderen', 'Geld & Bezit', 'Nieuws', and 'Tips'. A search bar and 'Over ons' / 'Contact' links are also present. The page title is 'Wat betekent een scheiding van tafel en bed'. A scorecard overlay is visible on the left side of the page, displaying the following data:

**Personalisatie** Aan Uit <

Persona score:

Naam	Score
Diederik	18
Theresa	10
Fahrid	12
Petra	15
Glenn	14
Jelle	25

Fase score:

Fase	Score
Orientatie	10
Actie	15
Na scheiding	0

Er wordt nu gepersonaliseerd op:

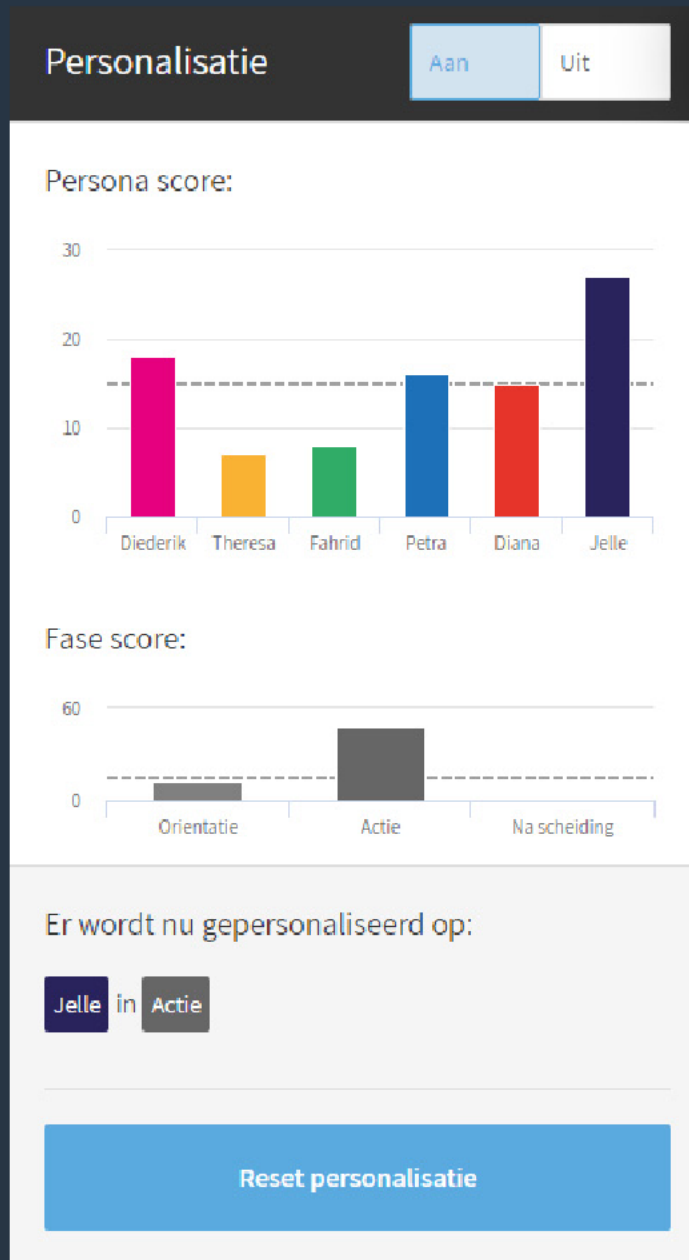
Jelle Actie

[Reset personalisatie](#)

The background page content includes a large image of hands holding each other, with a gold ring on one finger. Below the image, the text reads: '... u uw huwelijk (nog) niet beëindigen, maar kunt of wilt u niet langer samenwonen? Dan kunt u een zogenoemde scheiding van tafel en bed aanvragen. Mensen leven dan apart, maar blijven officieel nog getrouwd. De rechten en plichten die het huwelijk met

On the right side of the page, there is a 'Lees ook:' section with three recommended articles:

- Mediation: Hoe vind ik een goede scheidingsmediator?
- Mediation: 3 tips: ga goed voorbereid naar de mediator
- Scheiden: Hoe kan ik goed scheiden?



Persona's

Phase

Determination

# Scorecard visible when logged into Umbraco



The screenshot shows a website page for 'VERDER\*' with a navigation menu including 'Scheiden', 'Mediation', 'Kinderen', 'Geld & Bezit', 'Nieuws', and 'Tips'. The main article title is 'Wat betekent een scheiding van tafel en bed?'. A large image shows two hands, one with a gold ring, clasped together. Below the image is a paragraph of text. On the right side, there is a 'Lees ook:' section with three article suggestions, each with a yellow play button icon circled in red. The scorecard overlay is visible on the right side of the page.

VERDER\*

Scheiden Mediation Kinderen Geld & Bezit Nieuws Tips

Zoeken... Over ons Contact

Home > Scheiden > Wat betekent een scheiding van tafel en ...

## Wat betekent een scheiding van tafel en bed?



Wilt u uw huwelijk (nog) niet beëindigen, maar kunt of wilt u niet langer samenwonen? Dan kunt u een zogenoemde scheiding van tafel en bed aanvragen. Mensen leven dan apart, maar blijven officieel nog getrouwd. De rechten en plichten die het huwelijk met

Lees ook:

- Mediation: Hoe vind ik een goede scheidingsmediator?
- Mediation: 3 tips: ga goed voorbereid naar de mediator
- Scheiden: Hoe kan ik goed scheiden?

# What content is pushed in the placeholders?



The screenshot shows a content card with a background image of a family. A dark overlay is positioned over the top right, displaying personalization data. The card's text includes the category 'Kinderen', a title 'Een bijzonder inschakelen en hoe', and a snippet of text starting with 'Wanneer twee besluiten te het soms uit...'. The personalization overlay shows a score of 0 out of 20 points, with 'Persona' and 'Fase' sections, each containing a list of items with 0 points.

**Personalisatiescore** (ID:7446)

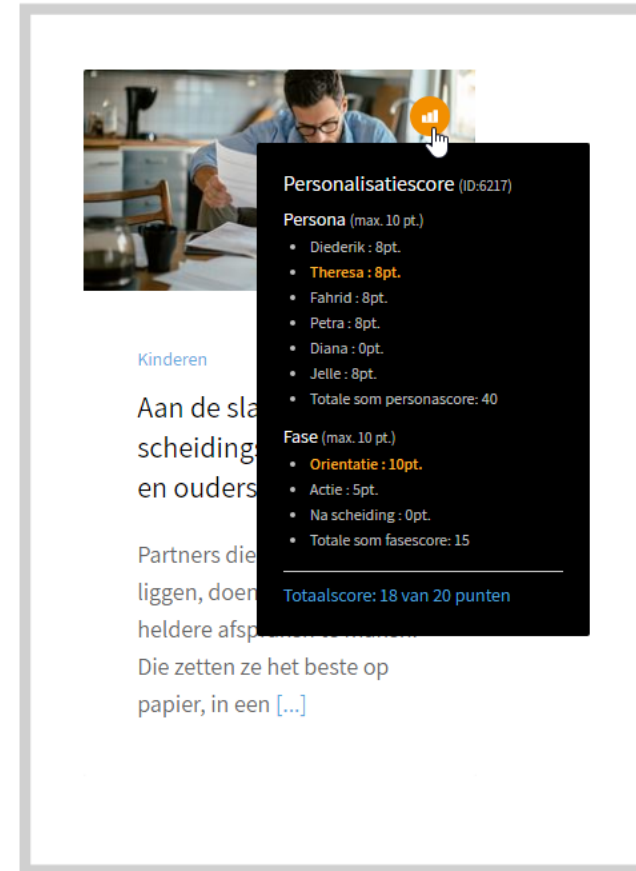
**Persona** (max. 0 pt.)

- Diederik : 0pt.
- Theresa : 0pt.
- Fahrid : 10pt.
- Petra : 0pt.
- Diana : 0pt.
- Jelle : 0pt.
- Totale som personascore: 10

**Fase** (max. 0 pt.)

- Orientatie : 0pt.
- Actie : 10pt.
- Na scheiding : 0pt.
- Totale som fasescore: 10

**Totaalscore: 0 van 0 punten**



The screenshot shows a content card with a background image of a man reading. A dark overlay is positioned over the top right, displaying personalization data. The card's text includes the category 'Kinderen', a title 'Aan de sla scheiding en ouders', and a snippet of text starting with 'Partners die liggen, doe heldere afs...'. The personalization overlay shows a score of 18 out of 20 points, with 'Persona' and 'Fase' sections. In the 'Persona' section, 'Theresa' is highlighted with 8 points. In the 'Fase' section, 'Orientatie' is highlighted with 10 points.

**Personalisatiescore** (ID:6217)

**Persona** (max. 10 pt.)

- Diederik : 8pt.
- **Theresa : 8pt.**
- Fahrid : 8pt.
- Petra : 8pt.
- Diana : 0pt.
- Jelle : 8pt.
- Totale som personascore: 40

**Fase** (max. 10 pt.)

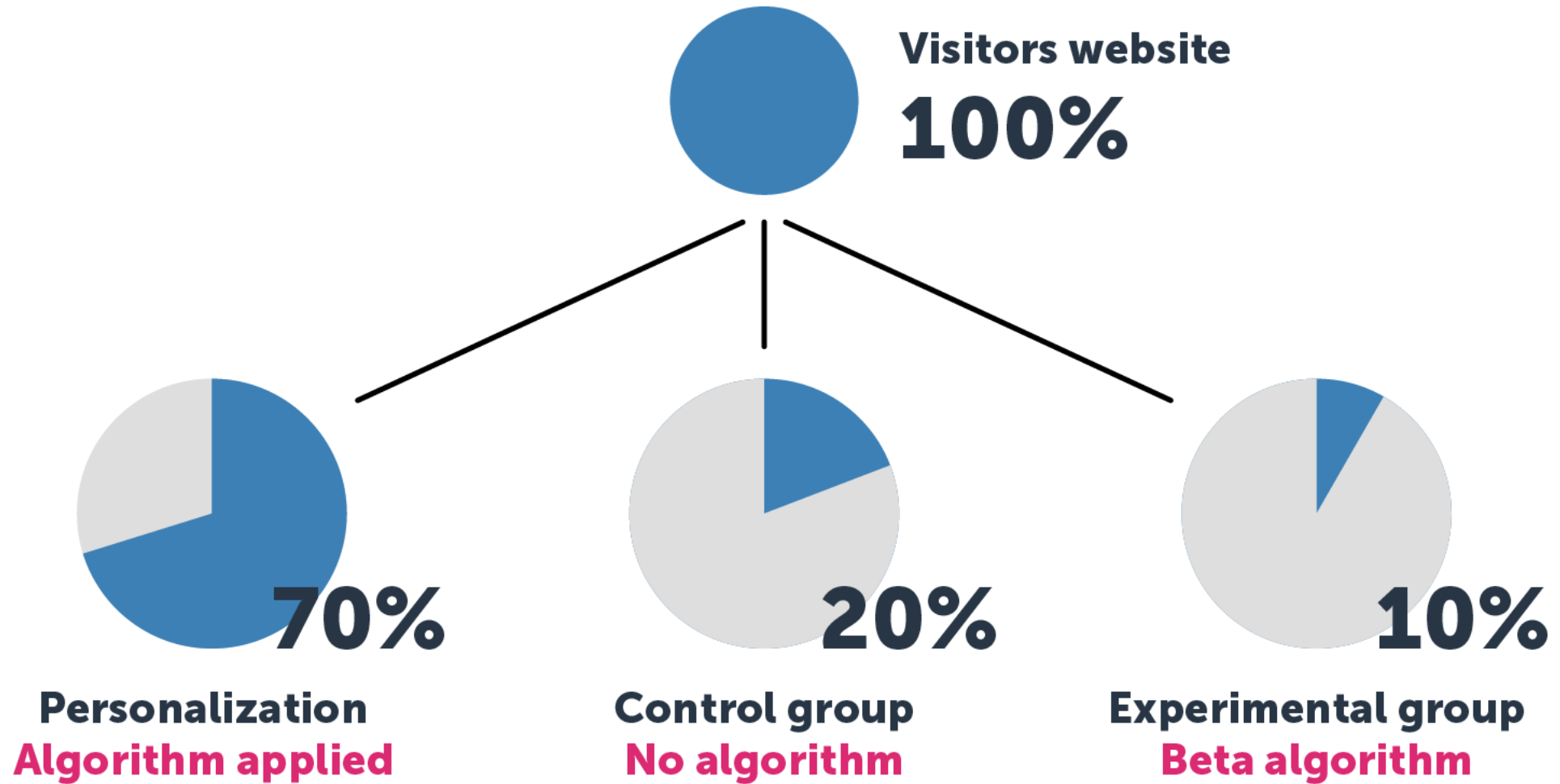
- **Orientatie : 10pt.**
- Actie : 5pt.
- Na scheiding : 0pt.
- Totale som fasescore: 15

**Totaalscore: 18 van 20 punten**

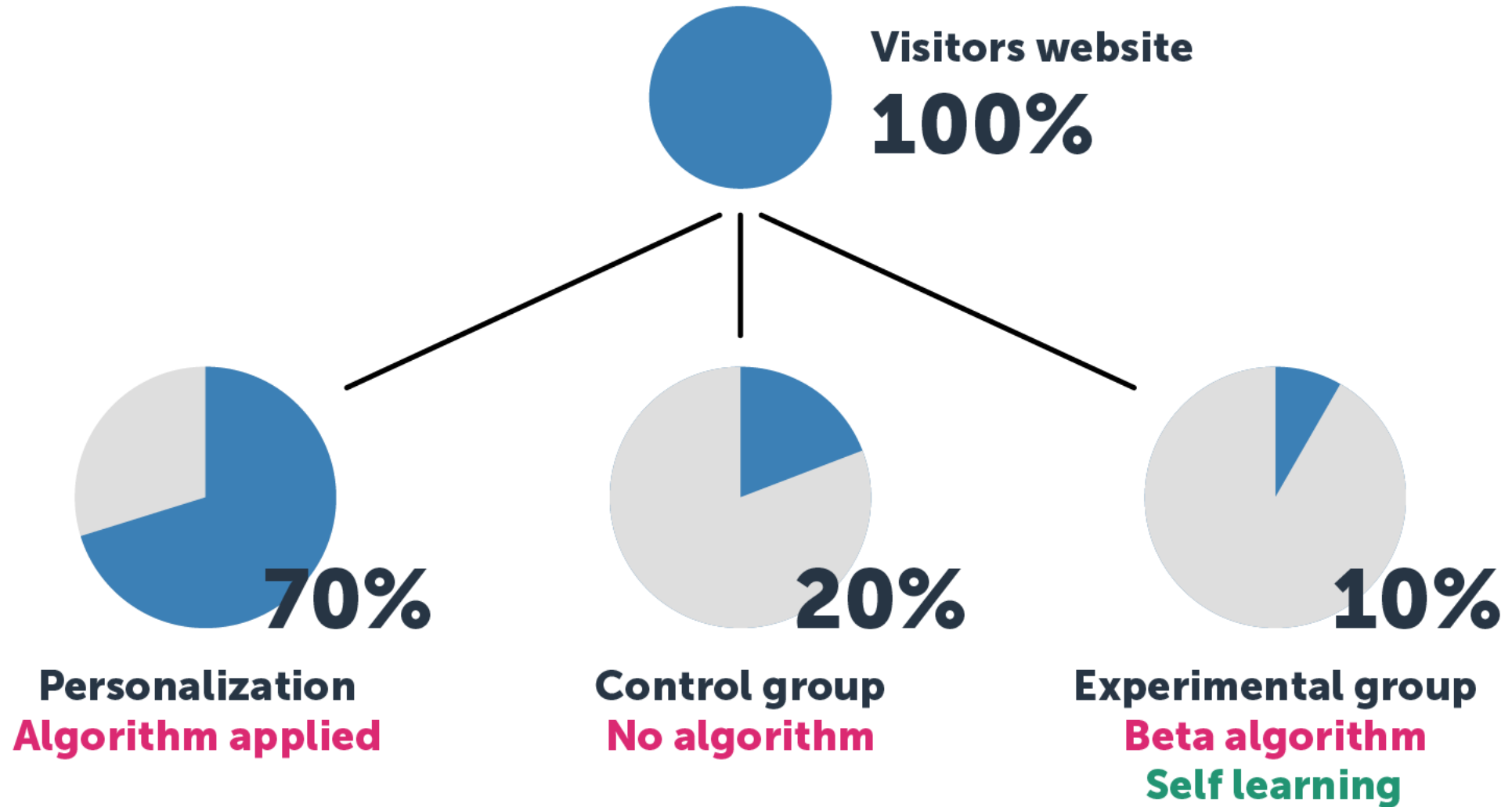
# Content dashboard in Umbraco



# Prevent tunnelvision



# Prevent tunnelvision



# Data based on august 2017

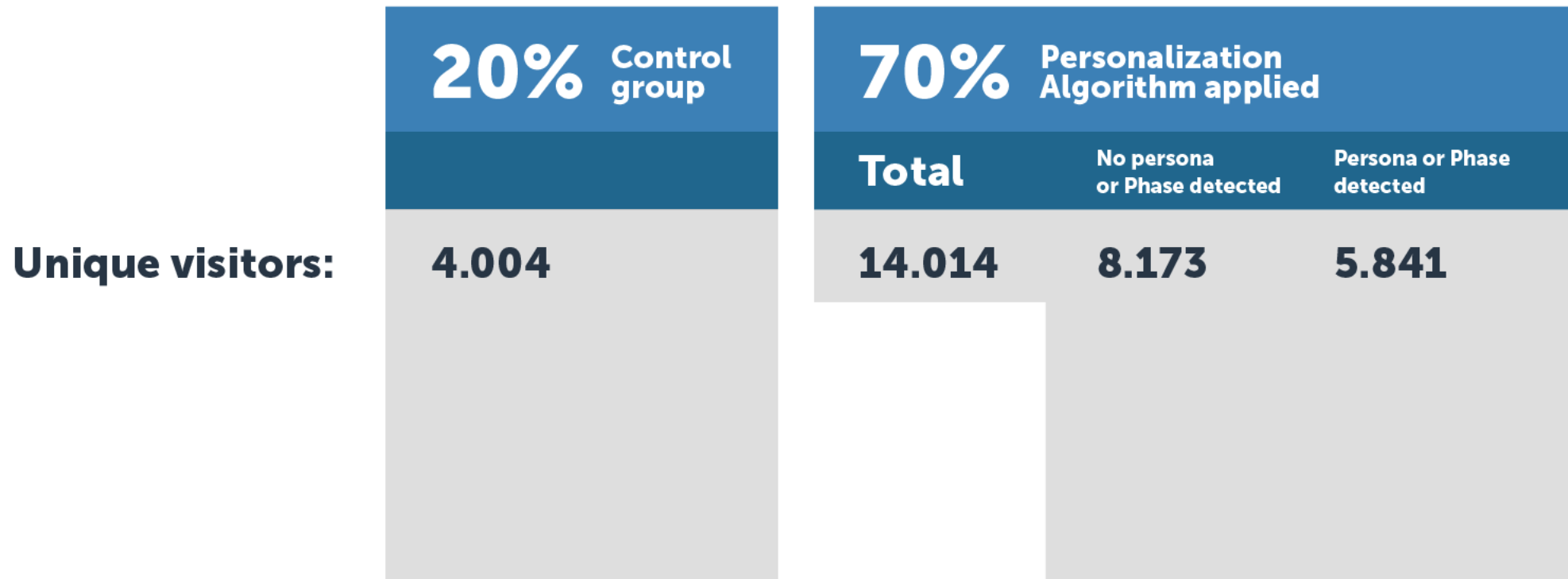
Total sessions - 23.073, Total unique visitors - 20.020





# Data based on august 2017

Total sessions - 23.073, Total unique visitors - 20.020



# Data based on august 2017

Total sessions - 23.073, Total unique visitors - 20.020

	20% Control group	70% Personalization Algorithm applied		
		Total	No persona or Phase detected	Persona or Phase detected
Unique visitors:	4.004	14.014	8.173	5.841
Pages per session:	1,56			



# Data based on august 2017

Total sessions - 23.073, Total unique visitors - 20.020

	20% Control group	70% Personalization Algorithm applied		
		Total	No persona or Phase detected	Persona or Phase detected
Unique visitors:	4.004	14.014	8.173	5.841
Pages per session:	1,56		3,81	



# Data based on august 2017

Total sessions - 23.073, Total unique visitors - 20.020

	20% Control group	70% Personalization Algorithm applied		
		Total	No persona or Phase detected	Persona or Phase detected
Unique visitors:	4.004	14.014	8.173	5.841
Pages per session:	1,56		3,81	5,93



# Data based on august 2017

Total sessions - 23.073, Total unique visitors - 20.020

	20% Control group	70% Personalization Algorithm applied		
		Total	No persona or Phase detected	Persona or Phase detected
Unique visitors:	4.004	14.014	8.173	5.841
Pages per session:	1,56		3,81	5,93
Average session length:	00:01:02			



# Data based on august 2017

Total sessions - 23.073, Total unique visitors - 20.020

	20% Control group	70% Personalization Algorithm applied		
		Total	No persona or Phase detected	Persona or Phase detected
Unique visitors:	4.004	14.014	8.173	5.841
Pages per session:	1,56		3,81	5,93
Average session length:	00:01:02		00:05:11	



# Data based on august 2017

Total sessions - 23.073, Total unique visitors - 20.020

	20% Control group	70% Personalization Algorithm applied		
		Total	No persona or Phase detected	Persona or Phase detected
Unique visitors:	4.004	14.014	8.173	5.841
Pages per session:	1,56		3,81	5,93
Average session length:	00:01:02		00:05:11	00:09:30



# Data based on august 2017

Total sessions - 23.073, Total unique visitors - 20.020

	20% Control group	70% Personalization Algorithm applied		
		Total	No persona or Phase detected	Persona or Phase detected
Unique visitors:	4.004	14.014	8.173	5.841
Pages per session:	1,56		3,81	5,93
Average session length:	00:01:02		00:05:11	00:09:30
Conversions: <small>Search lawyers, download checklist, contact lawyer, etc</small>	4,61%			





# Data based on august 2017

Total sessions - 23.073, Total unique visitors - 20.020

	20% Control group	70% Personalization Algorithm applied		
		Total	No persona or Phase detected	Persona or Phase detected
Unique visitors:	4.004	14.014	8.173	5.841
Pages per session:	1,56		3,81	5,93
Average session length:	00:01:02		00:05:11	00:09:30
Conversions: <small>Search lawyers, download checklist, contact lawyer, etc</small>	4,61%		11,60% x 2,57	



# Data based on august 2017

Total sessions - 23.073, Total unique visitors - 20.020

	20% Control group	70% Personalization Algorithm applied		
		Total	No persona or Phase detected	Persona or Phase detected
Unique visitors:	4.004	14.014	8.173	5.841
Pages per session:	1,56		3,81	5,93
Average session length:	00:01:02		00:05:11	00:09:30
Conversions:	4,61%		11,60%	17,22%
<small>Search lawyers, download checklist, contact lawyer, etc</small>			<small>x 2,57</small>	<small>x 3,74</small>



# Tips to take back home

# Tips to take back home

**1 - Start simple**

# Tips to take back home

**1 - Start simple**

**2 - Just start!**

**Download: [Perplex.nl/duug](https://perplex.nl/duug)**

**LinkedIn: [linkedin.com/in/LeonDeWildt](https://www.linkedin.com/in/LeonDeWildt)**