

# Campagneflow beheren

#### Handleiding Smart CRM & Marketing Platform

Versie: 1.3 | Classificatie: Vertrouwelijk



### Inhoudsopgave

Intro	ductie	·	3				
1	Functie campagnestappen in een flow4						
2	Inrich	iten van een campagneflow	5				
	2.1	Wanneer maak ik een campagne/campagnestap aan?	5				
	2.2	Campagnestappen	6				
	2.3	Volgende campagnestap	7				
	2.4	Kanaal E-mail	7				
	2.5	Kanaal Website - formulier	8				
	2.6	Content van een formulier	8				
	2.7	Url naar formulier	9				
	2.8	Deelbare link	9				
	2.9	Voorbeeld van een openbaar formulier en gepersonaliseerd formulier 1	0				
	2.10	Kanaal Website - pagina 1	1				
	2.11	Redirect	1				
3	Conta	actmomenten1	2				



### Introductie

Deze handleiding legt uit hoe je een campagneflow aanmaakt en beheert in het Smart CRM & Marketing Platform (SMP). In deze handleiding wordt verder ingegaan op de verschillende onderdelen van een campagneflow waaronder de campagne zelf, campagnestappen en contactmomenten.

# 1 Functie campagnestappen in een flow

Een campagnestap is multifunctioneel, omnichannel in te zetten. Naast de kanalen email en direct mail (post) kun je een campagnestap nu ook gebruiken voor andere kanalen, namelijk een formulier, webpagina, social en sms. Een campagnestap wordt een stap binnen de flow. Het is bovendien mogelijk om zelf de content rondom een formulier en op een bedankpagina te beheren.



### 2 Inrichten van een campagneflow

In de campagne begin je met het inrichten van je nieuwe flow. Hier maak je een nieuwe campagne aan, bijvoorbeeld een flow voor de aftermail met een enquêteformulier. Deze flow bestaat uit verschillende onderdelen (campagnestappen). In de campagne geef je aan dat het een campagneflow betreft (vinkje aan) en welke kanalen ingezet worden in de flow. Hieronder een voorbeeld van een flow voor de Aftermail.

► Nieuw	Vijzigen 🗊 Verwijderen			
Details Administra	tie			
Campagnedetails				
Id	4			
Startdatum	⑦ 18-12-2019 00:00			
Eigenaar (?) Jan Jansen				
Campagnenaam	Aftermail			
Campagneomschri	ijving			
Type campagne	⑦ Servicecampagne			
Soort selectie	⑦ Verschillende selectie per campagnestap			
Campagneflow	⑦ ☑			
Kanalen	⑦ E-mail, Website - formulier, Website - pagina			

#### 2.1 Wanneer maak ik een campagne/campagnestap aan?

Smart Connections adviseert om niet voor elke losse mailing een nieuwe campagne aan te maken. Probeer deze te bundelen. Stuur je wekelijks een nieuwsbrief? Maak dan één campagne aan 'Nieuwsbrief 2018-2019' en maak dan wekelijks een campagnestap (email) aan waarbij je verwijst naar deze campagne. Is het jaar 2018-2019 afgelopen, maak dan pas weer een nieuwe campagne aan. Op deze manier zorg je dat rapportages/dashboards overzichtelijk blijven.

Hieronder vind je we een aantal ideeën om een campagnestap te voorzien van een passende naam. Kleed deze vervolgens verder aan met het specifieke thema in de mailing. Zodra kan je jouw campagnestap goed herkennen.



Nieuwsbrief	Promotie
Direct Mail	Leads
Event	Promotie
Reminder	Tevredenheid
Aftermail/Beforemail	Upsell/Cross-sell

Let op: Maak bij het aanmaken van een campagnestap nooit speciale tekens in de titel!

#### 2.2 Campagnestappen

Vervolgens maak je campagnestappen aan voor de verschillende stappen in je flow:

- Aftermail: interne verzending
- Aftermail: verzending
- Formulier: Enquete
- Bedankpagina

mpa	agnestappen (5)						
							8
ld	Soort verzending ⑦	Naam	Kanaal	Doelstelling	Template 🕜		
42	Doorlopende verzending	Aftermail interne verzending	E-mail	Sales: verkoop stimuleren	Theater	Ø	<b>İ</b>
40	Doorlopende verzending	Aftermail verzending	E-mail	Verrijken: opt-ins vergaren	Theater	Ø	<b>İ</b>
22		Enqueteformulier	Website - formulier	Sales: verkoop stimuleren	Theater	0	
23		Bedanktpagina na enqueteformulier	Website - pagina	Sales: verkoop stimuleren	Theater	0	I

In deze campagnestappen geef je aan via welk kanaal deze campagnestap afgeleverd wordt aan de klant. Hierbij heb je de keuze uit:

- E-mail
- Post
- Website formulier
- Website pagina
- Social
- SMS



#### 2.3 Volgende campagnestap

Het is van belang dat alle campagnestappen die je maakt aan elkaar gekoppeld worden. Dit kun je doen middels het veld 'Volgende campagnestap'

)	< Vorig	e	Volgende >	+	Nieuw	Ø Wijzigen	Verwijderen	Voorbeeld	Kopieer	
. (	Details	2	. Content	Adn	ninistratie					
0	Campagr	est	ap details							
1	d				39					
Eigenaar () Campagne Naam Kanaal			Jan Jansen							
				Voorkeurencampagne						
				Aanmeidformulier Website - formulier						
Template ⑦ Formulier ⑦ Doelstelling		0	Theater							
		Ø	Aanmelden nieuwsbrief     Verrijken: opt-ins vergaren							
1	/olgend	e ca	mpagnestap	0	Bedankt	tpagina				

Op deze manier koppel je campagnestappen aan elkaar. En kun je een formulier laten volgen op een e-mail. Voor het proces is dit van belang. Denk bijvoorbeeld aan een formulier waar de klant op komt. De klant vult het formulier in en drukt op verzenden. Als de bedankpagina niet is ingesteld als volgende campagnestap dan krijgt de klant een leeg scherm.

#### 2.4 Kanaal E-mail

Bij het aanmaken van de campagnestap E-mail, kun je ook de velden 'soort verzending' en 'selectie' vullen. Als je kiest voor 'soort verzending' = doorlopend, dan kun je een doorlopend verzendproces inrichten. Hier lees je meer over in de '**Handleiding doorlopend verzenden'**.

Het proces van het opmaken van een e-mail is ongewijzigd. Je maakt nog steeds alle content op bij de campagnestap en kunt hier voorbeelden van de email bekijken.

Bij het veld 'soort verzending' kan er ook gekozen worden voor 'trigger verzending'. Hiermee kun je ervoor zorgen dat deze campagnestap ingesteld kan worden als 'volgende campagnestap' in de campagneflow. De ontvanger kan zo ook direct een emailbericht in zijn inbox krijgen. Dat kan bijvoorbeeld een bevestiging van de nieuwsbriefinschrijving, evenementregistratie of gegevens wijzigen zijn.



#### 2.5 Kanaal Website - formulier

Met de campagneflow upgrade is het mogelijk om formulieren aan te sturen vanuit de campagnestap. In het geval dat je een campagnestap inzet voor een formulier zijn er een aantal velden waar je op moet letten.

- Kanaal --> deze zet je op 'Website formulier'
- Formulier --> Hier kies je het formulier dat je wilt koppelen aan de campagnestap. Je kunt hier een keuze maken uit de formulieren die door Smart Connections gebouwd zijn.
- Volgende campagnestap --> hier vul je de campagnestap in die na het formulier moet komen, denk aan de bedankpagina die de klant moet zien. Voor de bedankpagina maak je een aparte campagnestap aan.

#### 2.6 Content van een formulier

Een formulier wordt technisch door Smart Connections opgemaakt, naar de wens/opdracht van de klant. Zodra dit formulier klaar is, kun je het inzetten in een campagneflow. Rondom het formulier heb je nu zelf de mogelijkheid om extra content toe te voegen. Hierdoor kun je een formulier breder inzetten: als je de vragen generiek stelt, kun je met de inleidende alinea een specifieke doelgroep aanschrijven. Denk bijvoorbeeld aan een evaluatieformulier voor nieuwe of bestaande klanten. Of een aanmeldformulier dat je kunt hergebruiken voor verschillende evenementen. Een andere toepassing is een whitepaper downloadformulier, waarbij je generieke velden uitvraagt.

Op tabblad '2. Content' ga je de content opmaken van het formulier. Met het opmaken van de content en inrichten van de contentblokken, is het altijd nodig om een contentblok 'Formulier' toe te voegen. Bij Type contentblok staat de keuze 'Formulier'.

Type contentblok	7. formulier	•
Tonen aan contactmomenten	1. Introductie 2. Banner 3. Voorstellingen 2 kolommen 4. Agenda	
Content tonen aan alle ontv	5. Voorstelling afb. klein 7. formulier	

In dit contentblok kies je het juiste formulier. Alle content rondom het contentblok 'formulier' kun je naar wens opmaken.



	7	7 🕸
ld Content		
28 1. Introductie tekst - Formulier: aanmelden evenement introtekst - 13-05-2020	Ø	Î
22 4. Formulier - Formulier: aanmelden evenement - 12-05-2020	Ø	Î

Met de knop 'Voorbeeld' of de url bij het veld 'URL naar formulier' kun je de layout zien van het formulier dat je zojuist hebt opgemaakt. Vergeet niet om na het aanmaken van het formulier een bedankpagina op te maken en deze te koppelen bij 'Volgende campagnestap'.

#### 2.7 Url naar formulier

Deze url gebruik je om onder de button in je campagnestap 'email' te plaatsen. Deze zorgt er voor de persoonlijke informatie van de emailontvanger inloopt in het formulier. En dat de antwoorden op de vragenlijst gekoppeld worden aan de emailontvanger.

#### 2.8 Deelbare link

Na het aanmaken van een formulier en bedankpagina kun je de 'deelbare URL' gebruiken om het (intern) formulier te delen. Let hierbij op dat je het formulier niet publiceert, als dit een gepersonaliseerd formulier is (gekoppeld aan personen in een flow). Persoonsgegevens lopen niet in, en de antwoorden worden dan niet gekoppeld aan een persoon. Alleen voor een openbaar formulier kun je deze 'deelbare link' publiceren.



# 2.9 Voorbeeld van een openbaar formulier en gepersonaliseerd formulier

	Wat zijn jouw wensen?
	Om ervoor te zorgen dat de lessen zo goed mogelijk aansluiten bij jouw wensen, leerdoelen, ambitie en verwachtingen, vragen we je onderstaande vragenlijst in te vullen. Bedankt voor je input!
	E-mailadres nathalie.bouvrie@smartconnections.nl
all a stranger	Over de cursus bij RICK
	Waarom heb je je aangemeld voor deze cursus?
	Wanneer ben je aan het einde van dit schooljaar tevreden? Wat wil je leren of bereiken?
	Waarom heb je voor lessen bij RICK gekozen?
	Over jouw interesses en ervaring Welke hobby's vind je nog meer leuk?
Whitepaper: Trends in duurzame mobiliteit	Welke cursussen of activiteiten heb je eerder in je vrije tijd gevolgd?
konan enze medeeenkers van en naar kantoor. Weike mogelijoeden zijn er tegenneoordig en est zijn caaran de voor en naderec'h noeze hankopeer beerdynism e de band se onterkkeinger bornen mobilite die uit kunnen hegen bij het indrotten van de mobilite van uit medeerkers.	Mogen we jouw antwoorden delen met de docent? ○ Ja ○ Nee ⊘
E-MULLORES *	Versturen
Zwieljie neuwstrief - Word door de RET geinspireeri met interessante informatie over mobilieit, trends en onterkikelingen en deur-tot-deur vervoersoplossingen.	RICK Wilhelminasingel 12,6001 GT Weert T 0455 53 39 54 W www.ckwaskt.nl Einfo@nckwaskt.nl
Versturen 🤿	<b>₽</b> ∅ ● ፼ ∕
	Privacywerklaring Contact



#### 2.10 Kanaal Website - pagina

De webpagina's kan je net als e-mails opmaken zoals je wilt. Op tabblad '2. Content' kun het template en de headertekst bepalen. En de contentblokken toevoegen. Deze optie is handig voor het maken van een bedankpagina nav een enquête of ander formulier.



Wil je een voorbeeld van de webpagina bekijken gebruik dan de voorbeeldknop.

#### 2.11 Redirect

Bij het kanaal 'Website – pagina' is het mogelijk om op de pagina een redirect te plaatsen. Dit betekent dat je na een aantal seconden tonen van de pagina, naar een ander gewenste webpagina toe gaat. Bijvoorbeeld terug naar de landingspagina, homepage of een andere relevante pagina.

Dit werkt middels een vinkje bij 'Redirect'

Volgende campagnestap	0	Q	
Redirect	0		

Er komen dan nog twee velden tevoorschijn waarin de URL geplaatst kan worden en na hoeveel seconden deze pagina getoond moet worden.

Volgende campagnestap	0	Q
Redirect	0	
Redirect URL	0	
Redirect na aantal seconden	1	



### 3 Contactmomenten

Als een klant de flow doorloopt, worden automatisch contactmomenten aangemaakt voor de campagnestappen die op de eerste stap volgen. Bijv iemand ontvangt een email, als hij daarna het formulier invult en op de bedankpagina terecht komt, dan worden de contactmomenten voor de campagnestappen van het formulier en de bedankpagina automatisch aan de persoon toegevoegd. Dit stelt je in staat hier vervolgcampagnes op in te richten. Zoals een remindermail naar personen die het formulier nog niet hebben ingevuld, of nog niet ingestuurd (= wel campagnestap 'formulier' maar niet campagnestap 'bedankpagina').

Vragen? Mail naar support@smartconnections.nl





