



# Campagneflow beheren

Handleiding Smart CRM & Marketing Platform

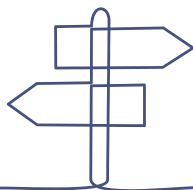
Versie: 1.5 | Classificatie: Vertrouwelijk

# Inhoudsopgave

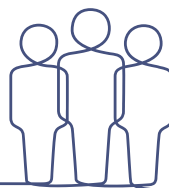
|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| Introductie .....                                         | 3  |
| 1 Inrichten van een campagneflow .....                    | 4  |
| 1.1 Opeenvolgende campagnestappen als flow .....          | 4  |
| 2 Campagnestap met kanaal 'E-mail' .....                  | 5  |
| 2.1.1 Eenmalige verzending .....                          | 5  |
| 2.1.2 Doorlopende verzending .....                        | 5  |
| 2.1.3 Trigger verzending .....                            | 5  |
| 3 SMP formulieren .....                                   | 6  |
| 4 Campagnestap inrichten voor formulieren .....           | 7  |
| 4.1.1 Doorlinken naar een SMP formulier .....             | 7  |
| 4.1.2 Open en gesloten formulieren .....                  | 8  |
| 5 Campagnestap inrichten voor landingspagina's .....      | 9  |
| 5.1.1 Doorlinken naar een SMP Website-pagina .....        | 9  |
| 5.1.2 Redirect toevoegen op een website-pagina .....      | 9  |
| 6 Contactmomenten voor elke stap in de campagneflow ..... | 11 |



Inzicht



Strategie



Organisatie



Technologie

# Introductie

Deze handleiding beschrijft hoe je een campagneflow aanmaakt en beheert binnen het Smart CRM & Marketing Platform (SMP). Een campagnestap is multifunctioneel en omnichannel inzetbaar. Naast de kanalen e-mail en direct mail (post) kun je een campagnestap ook gebruiken voor andere kanalen, zoals formulieren, webpagina's en SMS.

Een campagnestap fungeert als onderdeel van een campagneflow en maakt het mogelijk om verschillende contactmomenten te organiseren. Daarnaast kun je zelf de content rondom een formulier en de bijbehorende bedankpagina beheren.

In deze handleiding worden de verschillende onderdelen van een campagneflow toegelicht, waaronder de campagne zelf, de campagnestappen en de contactmomenten.

# 1 Inrichten van een campagneflow

In de Campagne tabel richt je een nieuwe campagneflow in. Maak een nieuwe campagne aan, bijvoorbeeld voor een flow die bestaat uit drie opeenvolgende campagnestappen:

1. Een aftermail met een URL naar een enquêteformulier
2. Het enquêteformulier (vragenlijst)
3. Een bedankpagina

Een campagneflow ondersteunt de kanalen e-mail, formulieren en webpagina's. Voor SMS en Post is een campagneflow niet functioneel beschikbaar, maar gebruik hem gerust als visuele weergave van de volledige flow: inclusief de stappen die je handmatig uitvoert.

Bij het opzetten van een campagneflow vink je eerst het veld 'Campagneflow' aan in de betreffende campagne. Dit veld staat op het tabblad 'Details', in de sectie 'Campagnedetails'. Na het aanvinken krijgen alle gekoppelde campagnestappen een extra veld: 'Volgende campagnestap'. Dit veld is zichtbaar binnen de campagnestap op het tabblad 'Details', in dezelfde sectie 'Campagnestap details'.

## 1.1 Opeenvolgende campagnestappen als flow

Begin met het aanmaken van de afzonderlijke campagnestappen. Bijvoorbeeld bij een welkomstcampagne bestaande uit drie stappen:

1. Aanmeldformulier
2. Bedankpagina
3. Welkomstmail

Wijs daarna in het veld 'Volgende campagnestap' de eerstvolgende stap toe. Voor de welkomstcampagne betekent dit: vanuit '1. Aanmeldformulier' verwijst je naar '2. Bedankpagina', en vanuit '2. Bedankpagina' naar '3. Welkomstmail'.

Zo ontstaat een aaneengesloten flow waarin een formulier automatisch gevolgd wordt door een bevestigingspagina en daarna een e-mail. Stel alle campagnestappen correct in:

- Koppel een formulier altijd aan een bedankpagina als volgende campagnestap. Ontbreekt deze koppeling, dan ziet de invuller na het verzenden een leeg scherm.
- Stel een bedankmail en/of interne mail altijd in met soort verzending 'Trigger verzending'. Alleen zo kunnen deze stappen worden opgenomen in de flow.

Vul tot slot bij elke campagnestap een duidelijke omschrijving in. Deze omschrijving verschijnt in de campagneflow en geeft, samen met de naam van de stap, de benodigde context. Vermeld bijvoorbeeld wanneer iemand deze stap ontvangt.

## 2 Campagnestap met kanaal 'E-mail'

Bij een campagnestap met het kanaal 'E-mail' verschijnt het veld 'Soort verzending'. Kies uit drie opties:

1. Eenmalige verzending
2. Doorlopende verzending
3. Trigger verzending

Bij 'Eenmalige verzending' of 'Doorlopende verzending' verschijnt het veld 'Selectie' in de sectie 'Campagnestap details'. Hier selecteer je de doelgroep voor de campagnestap.

### 2.1.1 Eenmalige verzending

Kies 'Eenmalige verzending' voor een eenmalige verzending van een campagnestap, bijvoorbeeld een nieuwsbrief.

### 2.1.2 Doorlopende verzending

Kies 'Doorlopende verzending' voor een doorlopend verzendproces. Het tabblad 'Doorlopende verzending' verschijnt, waar je een automatisch verzendproces instelt op basis van een selectie.

### 2.1.3 Trigger verzending

Kies 'Trigger verzending' om een campagnestap in te stellen als 'Volgende campagnestap' in de flow. Gebruik dit soort verzending voor elke e-mailstap die automatisch volgt op een formulier of pagina, zoals een bedankmail naar de invuller of een interne notificatiemail.

De ontvanger van de bedankmail krijgt zo direct een bericht in de inbox, bijvoorbeeld een bevestiging van een nieuwsbriefinschrijving, een eventregistratie of een gewijzigd gegeven. Voor een interne melding, bijvoorbeeld naar een collega of afdeling, maak je een aparte campagnestap aan met soort verzending 'Trigger verzending' en een intern e-mailadres als ontvanger.

### 3 SMP formulieren

Een formulier wordt technisch altijd door Smart Connections opgemaakt, naar de wens van opdrachtgever. Het is niet mogelijk om als gebruiker in het SMP zelf een formulier met velden, validaties en randprocessen in te richten. Dit komt doordat het opslaan van formulierdata direct samenhangt met het relationele datamodel. Daarbij is het essentieel dat de dataintegriteit behouden blijft en dat gegevens AVG-compliant worden opgeslagen en verwerkt. Om deze redenen is het inrichten van formulieren bewust afgeschermd.

Nadat een formulier technisch is ingericht kun je het wel zelf inzetten in campagneflows. Rondom het formulier heb je verder zelf de mogelijkheid om extra content toe te voegen of bestaande te wijzigen.

Door vragen generiek te formuleren, zet je één formulier voor meerdere doelen in. Met een gerichte inleidende alinea spreek je telkens een andere doelgroep aan. Zo gebruik je hetzelfde formulier bijvoorbeeld voor evaluaties van zowel nieuwe als bestaande klanten, of één voorkeurencentrum in diverse automatische campagnes.

Ook voor een whitepaper-download formulier werkt deze aanpak goed: je vraagt steeds dezelfde basisgegevens uit, terwijl de content wisselt. Daardoor blijft de set velden gelijk en pas je alleen de inhoud aan, waardoor het formulier flexibel en efficiënt inzetbaar is.

## 4 Campagnestap inrichten voor formulieren

Om een campagnestap in te richten voor een formulier volg je de volgende stappen:

1. Kies eerst in het veld 'Kanaal' voor 'Website-formulier'. Dit veld is zichtbaar in de sectie 'Campagnestap details' in het tabblad 'Details'.
2. Vervolgens kies je in het veld 'Formulier' het gewenste formulier in de dropdown.
3. Voeg een nieuw contentblok toe aan de campagnestap en kies hierin voor 'Type contentblok' is 'Formulier'. Dit doe je via het tabblad "Content" of "Visueel editen". Op de plek van dit blok wordt het formulier gepresenteerd.

Alle content rondom het contentblok 'Formulier' kun je vervolgens naar wens opmaken. Je kan erboven en eronder dus extra contentblokken plaatsen. Denk aan een blok met een introductie tekst en afbeelding of een specifieke disclaimer of toelichting in een contentblok onder het formulier.

Vergeet tot slot niet om na het aanmaken van het formulier een bedankpagina op te maken en deze te koppelen bij 'Volgende campagnestap'.

Met de actieknop < Voorbeeld > kun je de opmaak zien van het formulier dat je zojuist hebt opgemaakt.

### 4.1.1 Doorlinken naar een SMP formulier

In het tabblad "Content" en "Visueel editen" zie je twee velden terug waarin een URL wordt gegeneerd naar het formulier. Dit zijn de velden 'URL' (deelbare link) en 'URL gepersonaliseerd' (persoonlijke link). Deze gebruik je om naar het formulier te wijzen vanuit een andere campagnestap. Bijvoorbeeld vanuit een campagnestap van een welkomstmail waarin je doorlinkt naar het voorkeurencentrum om extra opt-ins te vergaren.

Beide hebben een andere doelmatigheid:

- **URL:** Deze URL gebruik je om naar het formulier te linken indien het een open formulier betreft. Dat is enkel het geval indien een registratie op het formulier resulteert in een nieuwe registratie welke niet gekoppeld is aan een bestaande relatie in het SMP.
- **URL gepersonaliseerd:** Gebruik deze URL in de communicatie in alle e-mails vanuit het SMP om personen naar een gesloten formulier te sturen. Deze URL zorgt ervoor dat de persoonlijke informatie van de e-mailontvanger inloopt in het formulier en dat de antwoorden op de vragenlijst gekoppeld worden aan de e-mailontvanger. Zonder de gepersonaliseerde URL worden er nieuwe personen in de database toegevoegd.  
In sommige gevallen stelt Smart Connections een parameter beschikbaar voor eenvoudig gebruik, zoals \$voorkeurencentrum. Deze parameter wordt

automatisch omgezet naar een gepersonaliseerde URL, zodat de ontvanger direct naar zijn of haar eigen voorkeurencentrum wordt geleid.

#### 4.1.2 Open en gesloten formulieren

Een open formulier is een formulier dat voor iedereen toegankelijk is en geen vooraf bekende of geïdentificeerde gebruiker vereist.

Dit betekent dat:

- Iedereen het formulier kan openen via een link of webpagina, zonder in te loggen.
- De invuller niet vooraf bekend hoeft te zijn in het systeem.
- De ingevoerde gegevens pas bij het invullen worden vastgelegd of gekoppeld aan een (nieuwe of bestaande) relatie.

Open formulieren worden vaak gebruikt voor:

- Aanmeldingen voor evenementen
- Contact- of aanvraagformulieren
- Downloads van whitepapers of andere content
- Inschrijvingen voor nieuwsbrieven

Het tegenovergestelde van een open formulier is een gesloten formulier.

Dat is alleen toegankelijk voor specifieke, bekende gebruikers (bijvoorbeeld via een persoonlijke link) en bevat vaak al vooraf ingevulde gegevens.

## 5 Campagnestap inrichten voor landingspagina's

Om een campagnestap in te richten voor een landingspagina volg je de volgende stappen. Dit lijkt erg op het opmaken van e-mails, met als verschil dat je nu kiest voor kanaal is 'Website-pagina'.

1. Kies eerst in het veld 'Kanaal' voor 'Website-pagina'. Dit veld is zichtbaar in de sectie in de sectie 'Campagnestap details' in het tabblad 'Details'.
2. Voeg een nieuw contentblok toe aan de campagnestap en kies het gewenste 'Type contentblok'. Vul nu naar gelieve het contentblok in om de landingspagina op het maken. Voeg indien gewenst extra contentblokken toe.

Webpagina's kan je opmaken als standalone landingspagina's, maar pas je met name toe binnen campagneflows, bijvoorbeeld als bedankpagina na het invullen van een formulier.

Wil je een voorbeeld van de webpagina bekijken gebruik dan de actie knop <Voorbeeld>.

### 5.1.1 Doorlinken naar een SMP Website-pagina

In het tabblad "Visueel editen" zie je twee velden terug waarin een URL wordt gegeneerd naar de landingspagina. Dit zijn de velden 'URL' (deelbare link) en 'URL gepersonaliseerd' (persoonlijke link). Deze gebruik je om in een andere campagnestap naartoe te verwijzen.

Beide hebben een andere doelmatigheid:

- **URL:** Deze URL gebruik je om naar de landingspagina te linken wanneer het een webpagina betreft met vaste, niet gepersonaliseerde content. Bijvoorbeeld een bevestigingspagina na het invullen van een formulier welke voor alle relaties gelijk is. Of wanneer je doorlinkt naar een traditionele landingspagina die voor alle bezoekers uniform is.
- **URL gepersonaliseerd:** Deze URL gebruik je om naar een landingspagina te linken waarop gepersonaliseerde content zichtbaar is. Content welke verschillend is per relatie door middel van blokpersonalisatie of toepassing van parameters.

### 5.1.2 Redirect toevoegen op een website-pagina

Bij het kanaal 'Website – pagina' is het mogelijk om op de pagina een automatische 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.

Je stelt een redirect zelf in door een vinkje te plaatsen bij het veld 'Redirect'. Dit veld is enkel zichtbaar binnen het tabblad "Details", sectie 'Campagnestap details' indien gekozen is voor het kanaal 'Website-pagina'.

Er komen na het aanvinken van het veld 'Redirect' twee nieuwe velden tevoorschijn; 'Redirect URL' en 'Redirect na aantal seconden'. Deze zijn onderaan zichtbaar binnen het tabblad "Details", sectie 'Campagnestap details'.

- **Redirect URL:** De webpagina waar de relatie automatisch naartoe gestuurd wordt. Zorg ervoor dat je altijd start met "https://", anders werkt de redirect niet.
- **Redirect na aantal seconden:** Geef hier het aantal seconden op, waarna de relatie automatisch wordt doorgestuurd naar de opgegeven pagina. Indien '10' seconden gewenst is, dan vul je '10' in.  
Wil je dat de doorverwijzing direct plaatsvindt, vul dan '0' in. Houd er rekening mee dat de data altijd eerst wordt verwerkt. Daardoor ontstaat er een minimale vertraging bij het doorsturen van de landingspagina naar de ingestelde redirect URL. In dat geval wordt de bevestigingspagina heel kort getoond, voordat de relatie automatisch wordt doorgestuurd.

## 6 Contactmomenten voor elke stap in de campagneflow

Wanneer een relatie een campagneflow doorloopt, worden automatisch contactmomenten aangemaakt voor elke campagnestap. Bijvoorbeeld: een relatie ontvangt een e-mail, vult vervolgens een formulier in en komt op de bedankpagina. De contactmomenten voor het formulier en de bedankpagina worden dan automatisch aan de klantkaart van de betreffende persoon toegevoegd.

Deze contactmomenten maken het mogelijk om vervolgcampagnes in te richten. Zo kun je bijvoorbeeld een herinneringsmail sturen naar alle personen die het formulier nog niet hebben ingevuld. Dit zijn de personen die wel een contactmoment met de campagnestap van het formulier hebben, maar nog niet een contactmoment met de campagnestap bedankpagina.

