Community-automatiseringen: onboarding, upsell en meer via je CRM

Community & Cursussen · https://autorespond.nl/docs/community-automatiseringen-onboarding-upsell-en-meer-via-je-crm/

Module

Deze handleiding hoort bij de module **Cursussen & community**. Die zit in Alles-in-één en kun je ook los aan je pakket toevoegen. Bekijk wat de module doet

Je community en je CRM werken in Autorespond als één geheel. Alles wat een lid in de community doet — lid worden van een ruimte, starten met een cursus, een cursus afronden — kan een automatisering starten onder **CRM & Emails → Automatiseringen**. En andersom kan een automatisering leden automatisch toevoegen aan ruimtes en cursussen. In dit artikel vind je de beschikbare triggers en acties, plus drie kant-en-klare recepten: onboarding van een nieuw lid, een vervolgaanbod na het afronden van een cursus, en een upsell-mailflow die automatisch stopt zodra het doel bereikt is.

Dit artikel gaat over automatiseringen rond je *community en cursussen*. Ben je nieuw met de automatiseringseditor zelf, lees dan eerst Automations maken met de automatiseringseditor.

*De community- en cursusfuncties in Autorespond zijn gebaseerd op **FluentCommunity** — inbegrepen in je pakket. Lees de Engelse documentatie*

1. De community-triggers en -acties

Maak een nieuwe automatisering via **CRM & Emails → Automatiseringen → Nieuwe automatisering**. In de triggerkeuze vind je onder de categorie **Community** onder andere:

- **Joined in a Space** — een lid wordt lid van een (specifieke) ruimte.
- **Left from a Space** — een lid verlaat een ruimte.
- **Enrolled in a course** — een lid start met (of wordt ingeschreven voor) een cursus.
- **Lesson Completed** en **Section/Topic Completed** — een lid rondt een les of sectie af.
- **Completed a course** — een lid rondt een volledige cursus af. Dé trigger voor felicitaties, certificaten en vervolgaanbod.

- **User Level (Leaderboard) Upgraded** — een lid bereikt een hoger leaderboard-niveau; leuk voor beloningsmails.

Bij elke trigger kies je in de voorwaarden op welke ruimte(s) of cursus(sen) hij reageert; laat je dat leeg, dan geldt hij overal. Als *acties* binnen een automatisering zijn onder andere beschikbaar:

- **Add to Space or Course** — voeg het contact toe aan ruimtes en/of schrijf het in voor cursussen.
- **Remove from Space or Course** — het omgekeerde, bijvoorbeeld bij een opzegging.
- **Add Badge To User** en **verificatievinkje toekennen** — beloon leden zichtbaar in de community.

Werk je met tag-gebaseerd toegangsbeheer (aanbevolen), dan hoef je “Add to Space or Course” meestal niet eens te gebruiken: de tag regelt de toegang al. Zie het artikel over toegangsbeheer in de gerelateerde links.

2. Recept: onboarding van een nieuw betaald lid

1. Maak een automatisering met trigger **Tag toegepast** en kies je niveau-tag (bijvoorbeeld lid-basis). Deze tag wordt toegekend door je aankoop-automatisering.
2. Voeg (als je niet met tag-koppeling werkt) de actie **Add to Space or Course** toe en selecteer de ruimtes en cursussen van dit niveau.
3. Voeg een **e-mail** toe: heet het lid welkom, som op wat er voor hem klaarstaat en geef één duidelijke eerste stap (“Begin met les 1” met een directe link).
4. Voeg een **wachtstap** van enkele dagen toe en daarna een tweede e-mail die het lid naar de community zelf trekt, bijvoorbeeld met een uitnodiging om zich voor te stellen in je welkomstruimte.
5. Zet de automatisering op **Actief** en test hem door je eigen testcontact de tag te geven. Controleer of de toegang klopt en de mails aankomen, en verwijder daarna de tag weer bij je testcontact.

3. Recept: cursus afgerond → felicitatie en vervolgaanbod

1. Maak een automatisering met trigger **Completed a course** en selecteer bij de voorwaarden de betreffende cursus.
2. Voeg de actie **Tag toepassen** toe, bijvoorbeeld cursus-x-afgerond. Zo kun je afgestudeerden later altijd terugvinden en gericht mailen.

3. Voeg een **felicitatiemail** toe. Vier het moment; nodig het lid uit het resultaat te delen in de community.
4. Voeg een **wachtstap** van 2–3 dagen toe, en daarna een e-mail met het logische vervolg: de volgende cursus of je hogere lidmaatschap. Een exclusieve afgestudeerden-korting (kortingscode) werkt hier goed.
5. Activeer en test: rond met je testaccount de laatste les van de cursus af en controleer de hele keten.

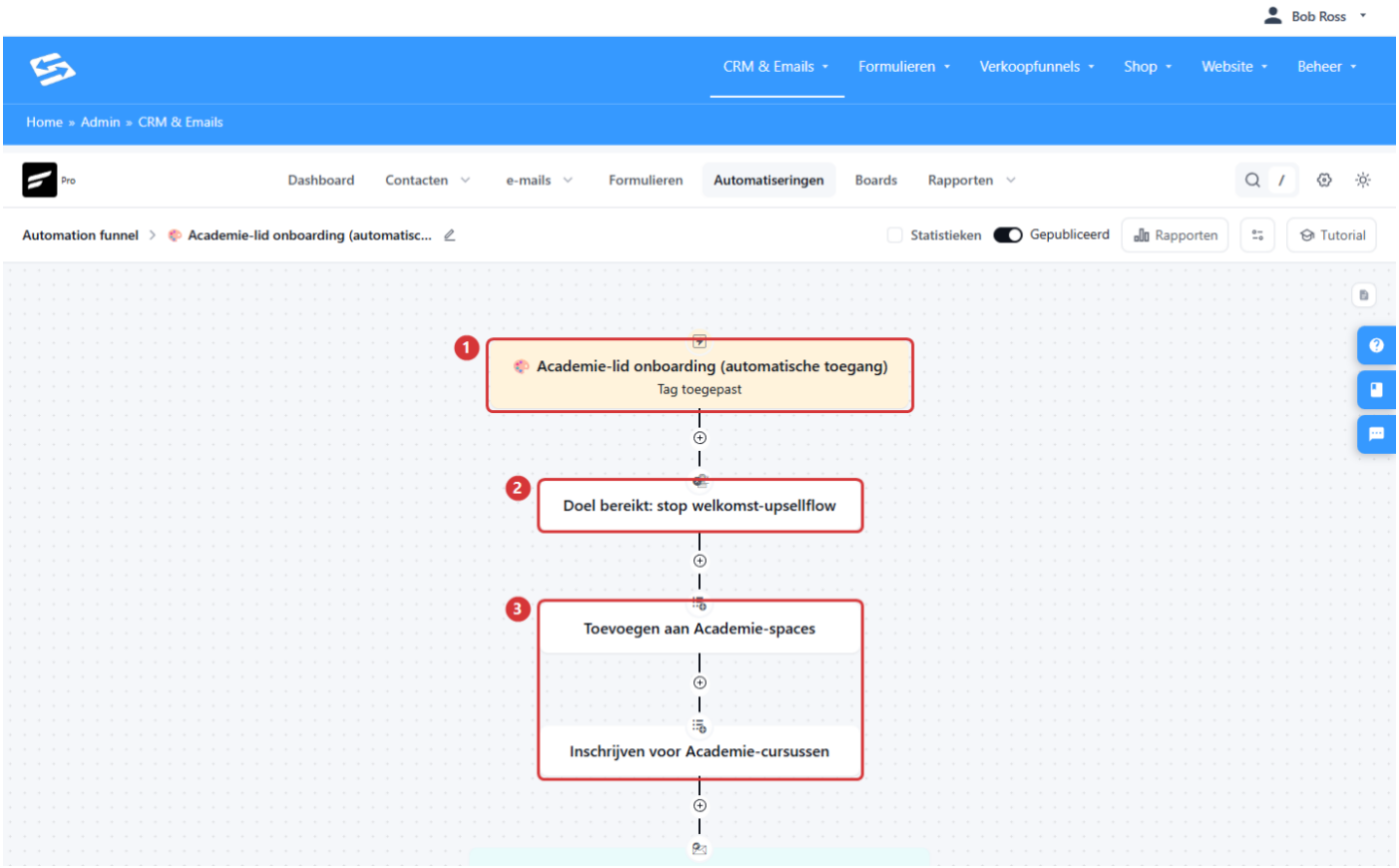


4. Recept: een upsellflow die stopt zodra het doel bereikt is

Stuur je gratis leden een reeks mails die naar je betaalde lidmaatschap leiden, dan wil je die reeks direct stoppen zodra iemand koopt — niemand zit te wachten op een “word lid!”-mail terwijl hij net lid is geworden. Dat regel je met een stopstap in de *onboarding*-automatisering van het hogere niveau:

1. Bouw je upsell-reeks als automatisering op de gratis tag (welkomstmail → wachtstap → waarde-mail → wachtstap → aanbod-mail).
2. Open de onboarding-automatisering van je betaalde niveau (het recept uit stap 2).

3. Voeg daar als éérste stap de actie **Verwijder uit automatisering** toe en selecteer de upsell-automatisering van het gratis niveau.
4. Resultaat: koopt iemand halverwege de reeks, dan wordt hij uit de upsellflow gehaald en ontvangt hij alleen nog de onboarding van zijn nieuwe niveau.



In beeld: *1) de trigger van de betaalde onboarding (Tag toegepast) · 2) de stopstap die het contact uit de upsellflow haalt · 3) de verdere onboarding-stappen die toegang geven.*

Veelgestelde vragen

Kan een automatisering ook een certificaat of badge uitreiken?

Ja. Gebruik na de trigger “Completed a course” de actie om een badge toe te kennen; die wordt zichtbaar op het profiel van het lid in de community. Een certificaat als document verstuur je in dezelfde automatisering per e-mail.

Waarom start mijn automatisering niet bij een tweede keer afronden?

Standaard doorloopt een contact een automatisering één keer. Wil je hem opnieuw laten starten voor hetzelfde contact (bijvoorbeeld bij een cursus die je jaarlijks opnieuw geeft), zet dan in de triggerinstellingen de optie aan om de automatisering meerdere keren te laten starten.

Kan ik zien wie er in de automatisering zit?

Ja, open de automatisering en bekijk de deelnemers per stap. Zo zie je precies wie waar in de flow zit en wie hem heeft afgerond; zie ook het artikel over automatiseringsrapporten.

Hoe test ik zonder mijn echte leden te mailen?

Test altijd met een eigen testcontact en een actieve automatisering: geef alleen je testcontact de trigger-tag (of rond zelf de cursus af met een testaccount). Een automatisering op concept kan niet draaien, dus “testen op concept” bestaat niet.

Gerelateerde artikelen

- Automations maken met de automatiseringseditor
- Automatisering triggers instellen
- Automatisering acties configureren
- Pas toegang verlenen na betaling (ook bij bankoverboekingen)
- Toegangsbeheer in de community: ledenniveaus met tags en automatische toegang
- Cursusvoortgang en statistieken bekijken

Community, cursussen en e-mailautomatisering uit één systeem: elke actie van je leden kan een flow starten — zonder koppelingen of extra tools.

Ontdek Autorespond →