Contact statusbeheer instellen

CRM & Email (FluentCRM) · https://autorespond.nl/docs/contact-statusbeheer-instellen/

Elke relatie in je CRM heeft een status die bepaalt hoe actief en betrokken deze persoon is. Door statussen goed in te stellen en te gebruiken, kun je je e-mailcampagnes beter targeten en je lijst schoon houden.

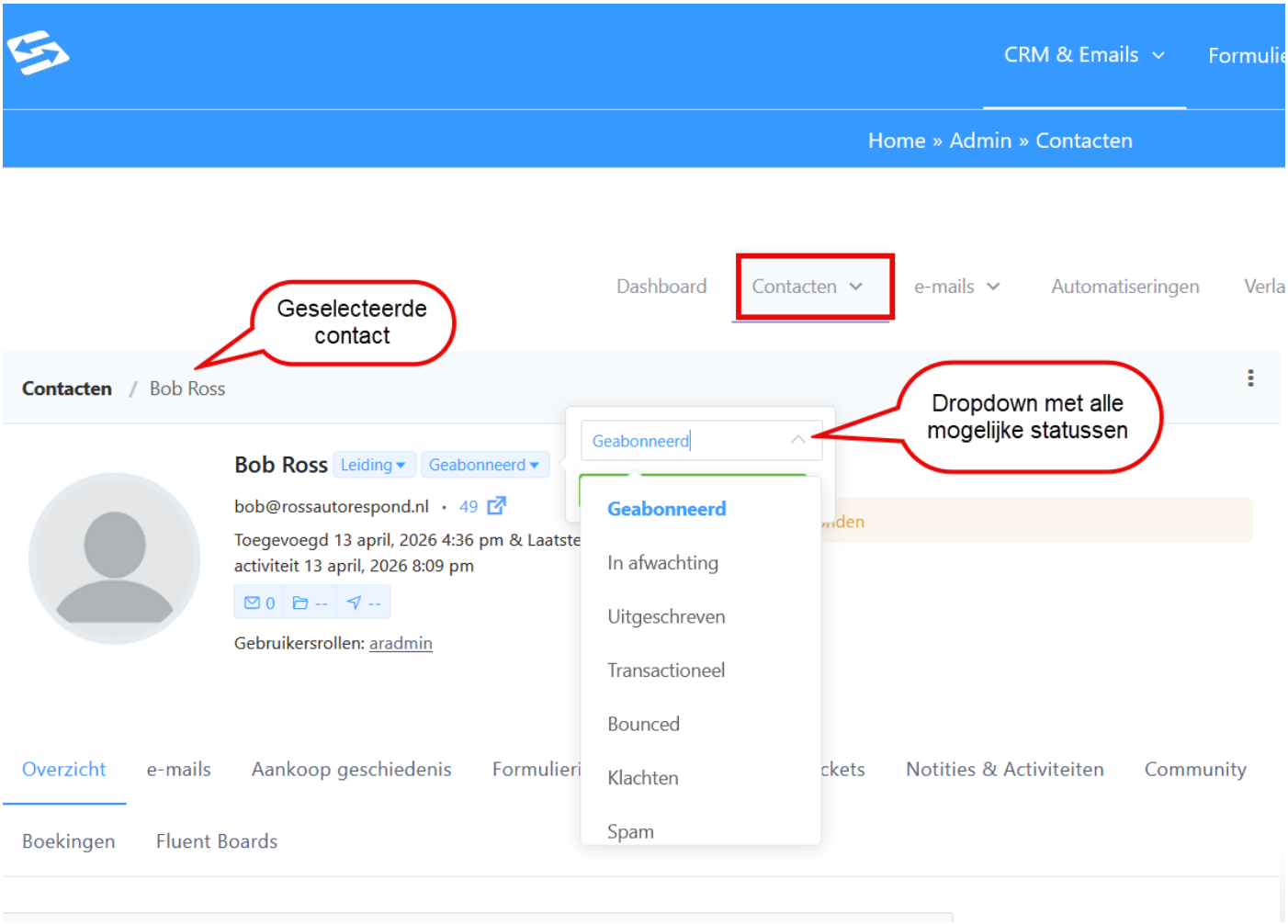
Contact statussen helpen je onderscheid te maken tussen actieve klanten, prospects, uitgeschreven relaties en bounces.

Contact statusbeheer in Autorespond is gebaseerd op FluentCRM Pro — inbegrepen in je pakket. Lees de Engelse documentatie

Waarom contact statussen belangrijk zijn

Contact statussen geven je inzicht in de kwaliteit en betrokkenheid van je relatiebestand. Ze helpen je bij het segmenteren van campagnes en voorkomen dat je e-mails stuurt naar uitgeschreven relaties of ongeldige e-mailadressen.

Dit verbetert je deliverability en helpt spam-klachten te voorkómen. Autorespond heeft zeven standaard contact statussen die automatisch worden toegekend op basis van het gedrag van je relaties.



De zeven contact statussen uitgelegd

Geabonneerd

Dit zijn actieve relaties die toestemming hebben gegeven om e-mails te ontvangen. Ze hebben zich succesvol aangemeld via een formulier of zijn handmatig toegevoegd. Dit is de standaard status voor nieuwe contacten die optin hebben voltooid.

Uitgeschreven

Relaties die zich hebben afgemeld voor je e-mails. Dit gebeurt automatisch wanneer iemand klikt op de afmeldlink in een e-mail. Je kunt ook handmatig relaties op ‘uitgeschreven’ zetten. E-mails naar deze status worden automatisch geblokkeerd.

In afwachting (binnen Autorespond niet gebruikt)

Nieuwe aanmeldingen die nog hun e-mailadres moeten bevestigen via dubbele optin. Ze ontvangen geen reguliere campagnes tot ze hun aanmelding bevestigen. Na bevestiging

verandert de status automatisch naar ‘Geabonneerd’.

Binnen Autorespond wordt deze status niet gebruikt, omdat dubbele optin via formulier-instellingen gaat. De algemene CRM dubbele optin afhandeling wordt daardoor nooit aangeroepen en contacten worden dus alleen toegevoegd aan je CRM nadat we zeker weten dat ze de dubbele optin bevestigd hebben via de optin instellingen in het formulier.

Transactioneel (binnen Autorespond niet gebruikt)

Relaties die alleen transactionele e-mails ontvangen (zoals bestelbevestigingen en facturen) maar geen marketing e-mails. Deze status wordt vaak gebruikt voor klanten die zich hebben afgemeld voor marketing maar wel administratieve e-mails moeten ontvangen.

Binnen Autorespond gebruiken we deze status niet, omdat we sowieso de transactionele emails al via een andere mailserver versturen.

Bounced

E-mailadressen die niet bereikbaar zijn omdat ze niet bestaan of tijdelijk niet beschikbaar zijn. Het systeem markeert adressen automatisch als bounce na meerdere mislukte afleveringen. E-mails naar bounce adressen worden gestopt om je reputatie te beschermen.

Klachten

Relaties die je e-mail als spam hebben gemarkeerd bij hun e-mailprovider. Deze status wordt automatisch toegekend via feedback loops van grote e-mailproviders zoals Gmail en Outlook. E-mails naar deze status worden geblokkeerd.

Spam

E-mailadressen die als spam zijn gemarkeerd of verdacht worden van misbruik. Deze status wordt handmatig toegekend of automatisch bij herhaaldelijke problemen met een e-mailadres.

Contact statussen bekijken en beheren

Ga naar CRM & Emails → Contacten om je volledige relatiebestand te bekijken. In de contactenlijst zie je bij elke relatie de huidige status weergegeven.

Je kunt de lijst filteren op status door bovenaan op het dropdown menu ‘Alle statussen’ te klikken en een specifieke status te selecteren. Dit is handig om bijvoorbeeld alle uitgeschreven relaties te bekijken of bounces op te schonen.

Status van individuele contacten wijzigen

Open een contact door op de naam te klikken. In het contactoverzicht zie je de huidige status rechtsboven. Klik op de status om deze te wijzigen naar een andere optie uit het dropdown-menu.

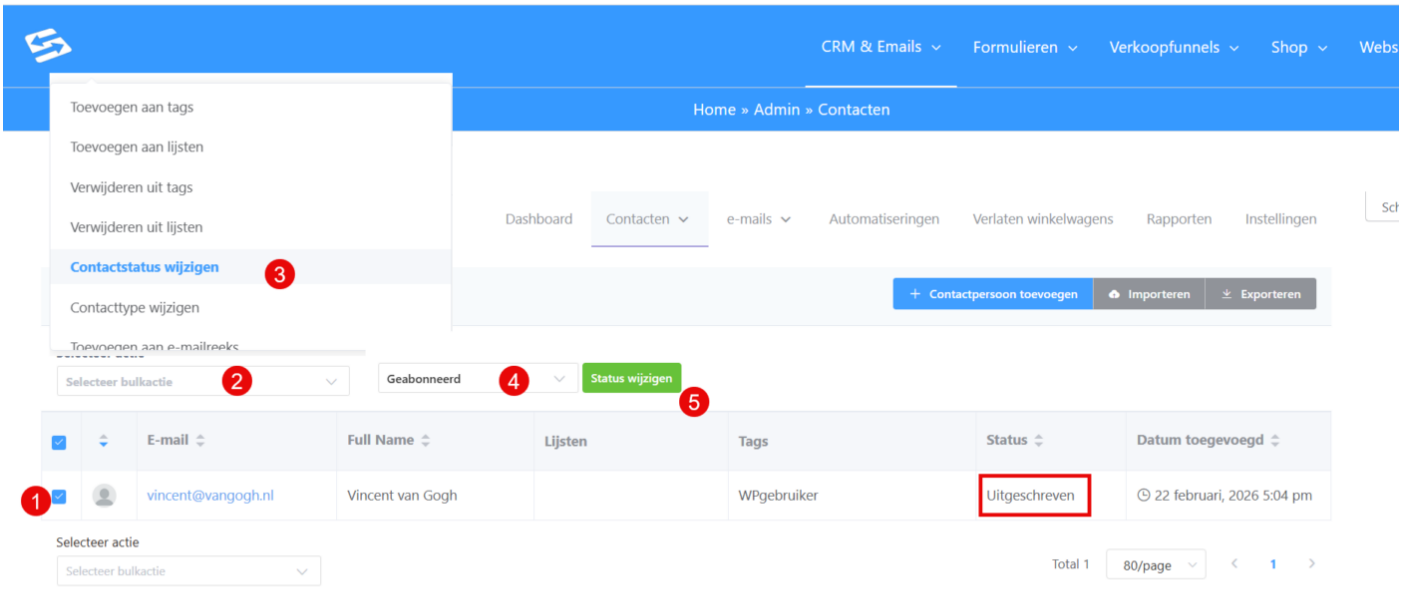
Let op: het is niet aanbevolen om uitgeschreven relaties weer op ‘Geabonneerd’ te zetten zonder hun expliciete toestemming. Dit kan leiden tot spam-klachten.

Bulk status wijzigingen (afgeraden voor afmelders en bouncers!)

Je kunt de status van meerdere contacten tegelijk wijzigen, maar we raden dit sterk af als het gaat om de contact status in het CRM. Je loopt namelijk een groot risico dat je emailreputatie sterk verslechterd als je nogmaals mailt naar contatcen die zich hebben uitgeschreven of je email al als spam hebben gemarkeerd.

Toch leggen we het hier uit, zodat je weet dat het mogelijk is: Ga naar CRM & Emails → Contacten om je volledige relatiebestand te bekijken. Selecteer de gewenste contacten door de checkboxes aan te vinken en kies bovenaan de lijst voor ‘Bulk acties’.

Selecteer ‘Status wijzigen’ en kies de nieuwe status. Dit is vooral nuttig voor het opschonen van je lijst, bijvoorbeeld het markeren van oude inactieve contacten als uitgeschreven of het corrigeren van incorrecte statussen na een import.



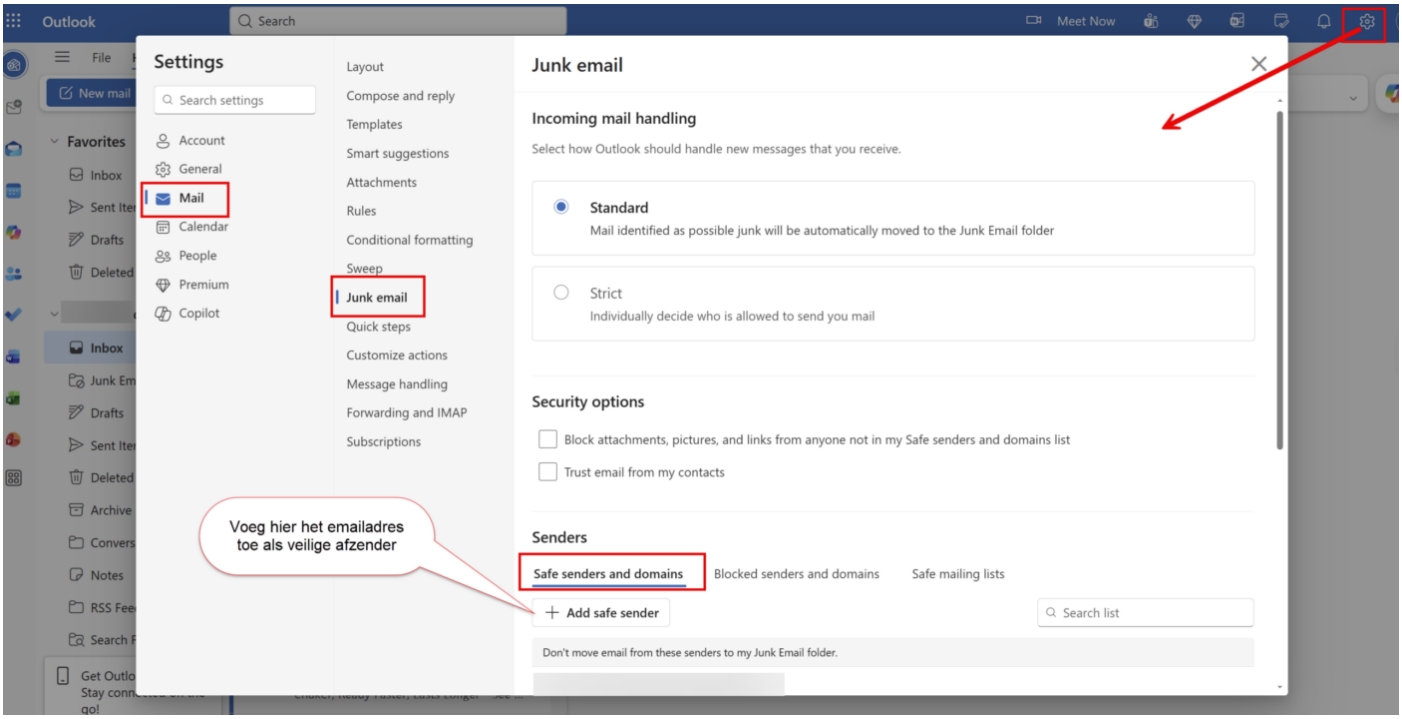
Automatische status wijzigingen

Het systeem wijzigt contact statussen automatisch in verschillende situaties:

- Nieuwe aanmelding via formulier → Geabonneerd (nadat ze door de optin instellingen van het formulier zijn gegaan)
- Klik op afmeldlink → Uitgeschreven
- E-mail bounce → Bounced (na meerdere pogingen)
- Spam-klacht → Klachten

Bounce en spam statussen oplossen

Als een emailadres een bounce status heeft en je weet 100% zeker dat de relatie wel bestaat en ook via jou persoonlijk (bijvoorbeeld via je eigen emailbox) heeft aangeven wel emails te willen blijven ontvangen, start dan altijd met het controleren van deze doc: https://autorespond.nl/docs/voorkomen-van-het-landen-in-de-spam/ en het vragen om je afzender emailadres toe te voegen als veilige afzender:



Als dat gebeurd is kun je eenmalig de bounce status wijzigen naar geabonneerd en nog eens proberen te mailen.

Zorg eerst dat je zeker weet dat het contact je heeft toegevoegd als veilige afzender. Als het dan nog steeds niet lukt, neem dan contact op met de support en geef aan om welk emailadres het gaat en welke email je verstuurt.

Een contact met de status ‘spam’ wordt op de spam lijst geplaatst van onze mailserver zodat je emailreputatie beschermd blijft. Als het contact toch aangeeft emails te willen ontvangen EN ze hebben je emailadres toegevoegd als veilige afzender, neem dan contact op met de support, dan kunnen wij de relatitie van de spam-lijst afhalen in onze mailserver. Dit garandeert niet dat hun eigen mailsoftware of mailserver de email dan wel doorlaat, maar we kunnen dit dan eenmalig proberen.

Campagnes worden alleen gestuurd naar contacten met status ‘geabonneerd’

Standaard worden alleen contacten met status ‘Geabonneerd’ geselecteerd voor marketing campagnes. Alle contacten met een andere contact status worden automatisch uitgesloten bij de campagne. Ook emailreeksen en emails ingesteld in automations kunnen niet verstuurd worden naar contacten die niet de ‘Geabonneerd’ status hebben.

Voor meer informatie over het opstellen van campagnes, zie nieuwsbrief versturen via campagnes .

Veelgestelde vragen

Kan ik uitgeschreven relaties weer actief maken?

Ja, maar dit is alleen aanbevolen als je expliciete toestemming hebt van de relatie. Wijzig de status handmatig naar ‘Geabonneerd’ via het contactoverzicht. Zonder toestemming kan dit leiden tot spam-klachten.

Wat is het verschil tussen ‘Bounced’ en ‘Spam’?

‘Bounced’ betekent dat het e-mailadres niet bereikbaar is (bijvoorbeeld niet bestaand). ‘Spam’ wordt toegekend aan adressen die als spam zijn gemarkeerd of verdacht worden van misbruik.

Hoe schoon ik mijn lijst op van inactieve contacten?

Filter je contactenlijst op status ‘Bounced’ en verwijder deze contacten. Voor contacten die lang niet actief zijn, kun je een re-engagement campagne sturen en daarna inactieve contacten op ‘Uitgeschreven’ zetten.

Met goed contact statusbeheer houd je je relatiebestand schoon en verbeter je de deliverability van je e-mailcampagnes.

Bekijk alle mogelijkheden →