Laatste activiteit van een contact: wat telt mee?

CRM & Email (FluentCRM) · https://autorespond.nl/docs/laatste-activiteit-contact-wat-telt-mee/

Bij het opschonen van je contactenlijst wil je weten wie nog betrokken is. In het contactenoverzicht en in het geavanceerd filter zie je daarvoor de eigenschap **Laatste activiteit**. Die naam doet vermoeden dat elke handeling van een contact meetelt, maar dat is niet zo. Hieronder lees je welke handelingen de datum bijwerken, welke niet, en welk filter je beter kunt gebruiken als je wilt weten wie je mails nog leest.

*Contacten en filters in Autorespond zijn gebaseerd op **FluentCRM**, inbegrepen in je pakket.*

Wat telt mee als laatste activiteit

De datum van Laatste activiteit verandert alleen bij handelingen waarbij het contact zelf iets doet op je website. Dat zijn er drie:

1. **Klikken op een link in een e-mail.** Klikt een contact op een link in een campagne, een automatisering of een e-mailreeks, dan wordt de datum bijgewerkt.
2. **Inloggen op je website.** Heeft het contact een account op je site, bijvoorbeeld een klantaccount voor je webshop of een account voor je community, dan telt elke keer inloggen mee.
3. **Een inschrijving bevestigen.** Klikt een nieuw contact op de bevestigingslink van een dubbele opt-in, dan telt dat ook als activiteit.

De datum wordt hoogstens één keer per uur bijgewerkt. Klikt iemand binnen een uur op vijf links, dan zie je dus de tijd van de eerste klik.

Wat telt niet mee

- **Een e-mail openen.** Openen wordt apart bijgehouden en verandert de laatste activiteit niet. Iemand die al je nieuwsbrieven opent maar nooit klikt, kan dus een laatste activiteit van maanden geleden hebben.

- **Een bestelling plaatsen of een formulier invullen.** Die handelingen zie je terug in het profiel van het contact, maar ze werken de laatste activiteit niet bij. Logt de klant tijdens het bestellen in, dan telt dat inloggen wel.
- **Wijzigingen die jij of een automatisering doet.** Een tag toevoegen, een contact bewerken of een mail versturen telt niet als activiteit van het contact.

Contacten zonder laatste activiteit

Heeft een contact nog nooit geklikt, ingelogd of een inschrijving bevestigd, dan is Laatste activiteit leeg. Zo'n contact valt buiten elk datumfilter op deze eigenschap. Filter je op Laatste activiteit **Voor** een bepaalde datum, dan zie je dus alleen contacten die ooit wel actief waren, en niet de contacten die nooit iets deden. Juist die laatste groep is bij het opschonen vaak de grootste.

Welk filter gebruik je om inactieve contacten te vinden

Wil je weten wie je mails nog leest, filter dan op het e-mailgedrag zelf in plaats van op Laatste activiteit:

1. Ga naar CRM & Emails → Contacten en zet **Geavanceerd filter** aan.
2. Klik op **Eigenschap toevoegen** → **Contact Activiteiten** en kies **Laatste e-mail geopend** of **Laatste e-mail aangeklikt**.
3. Kies hoe oud de laatste open of klik mag zijn. Voeg met **OF** een tweede regel toe met **Nooit geopend** of **Nooit geklikt**, zodat ook de contacten meekomen die nog nooit iets deden.
4. Klik op **Filters toepassen** en eventueel op **Opslaan als segment**, zodat je de groep later terugvindt.

Klikken is het betrouwbaarste signaal. Sommige mailprogramma's openen een mail automatisch, ook als de lezer hem nooit bekeek, waardoor iemand als lezer meetelt die dat niet is. Laatste activiteit is vooral handig om te zien wie onlangs op je website was, bijvoorbeeld klanten die inloggen voor een cursus of een bestelling.

Gerelateerde artikelen

- Contacten zoeken met geavanceerde filters
- Contacten segmenteren en filteren
- Contacten overzicht en beheren

Met Autorespond zie je per contact wat die doet met je mails en je website, zodat je je lijst gericht kunt opschonen en alleen mailt naar wie echt geïnteresseerd is.

Bekijk alle mogelijkheden →