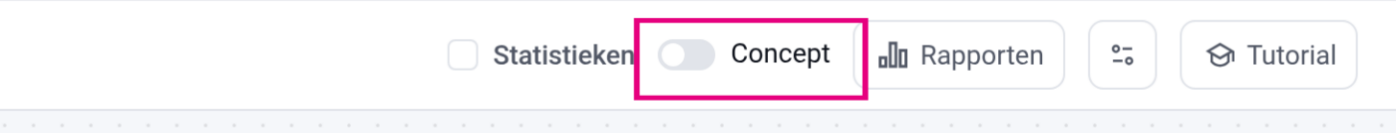
Mijn automatisering start niet: dit controleer je

Integraties · https://autorespond.nl/docs/mijn-automatisering-start-niet-dit-controleer-je/

Je hebt een automatisering gebouwd, iemand meldt zich aan of krijgt een tag, en er gebeurt niets: geen mail, geen reeks. In veruit de meeste gevallen zit de oorzaak in één van de vijf punten hieronder. Loop ze in deze volgorde na; bij elk punt staat ook wat je doet voor contacten die intussen gemist zijn.

1. Staat de automatisering op Gepubliceerd?

Dit is de nummer één oorzaak. Een automatisering die op **Concept** staat doet niets, ook niet als alle stappen kloppen. Open de automatisering (CRM & Emails → Automatiseringen) en kijk rechtsboven naar de schakelaar. Staat die op Concept, zet hem dan om naar **Gepubliceerd**.



Goed om te weten na een migratie: automatiseringen die uit het oude Autorespond zijn overgezet staan bewust op Concept, zodat er niets uitgaat voordat jij ze hebt gecontroleerd. Loop ze na (startstap, stappen, gekoppelde e-mailreeks) en publiceer ze daarna één voor één.

2. Klopt de startstap, en gebeurde de trigger ná het publiceren?

Een automatisering start alleen op het moment dat de startstap gebeurt: een tag die wordt toegekend, een lijst waar iemand aan wordt toegevoegd, een formulier dat wordt verstuurd, een aankoop. Twee veelvoorkomende misverstanden:

- **De tag stond er al.** Had een contact de tag al vóórdat je de automatisering publiceerde, dan start hij niet met terugwerkende kracht. Verwijder de tag en ken hem opnieuw toe, of voeg het contact handmatig toe (zie punt 5).
- **Verkeerde tag, lijst of formulier gekozen.** Open de startstap en controleer of daar precies de tag, lijst of het formulier staat dat in de praktijk wordt gebruikt. Let op tags met bijna

dezelfde naam.

Wil je dat iemand de automatisering opnieuw kan doorlopen (bijvoorbeeld bij een tweede aankoop), vink dan in de startstap **Start de automatisering meerdere keren** aan. Staat dat uit, dan start hij per contact maar één keer.

3. Mag het contact mail ontvangen?

De automatisering kan wél gestart zijn zonder dat er mail uitgaat. Open het contact en kijk naar de status: een contact met de status **Uitgeschreven**, **Bounced** of **In afwachting** (dubbele opt-in nog niet bevestigd) krijgt geen automatische mails. Bij dubbele opt-in moet het contact eerst op de bevestigingslink klikken; pas daarna lopen de mails.

4. Test het zelf met een testcontact

Maak een testcontact aan met een e-mailadres waar je zelf bij kunt en doe precies wat een echte klant doet: vul het formulier in, of ken handmatig de tag toe. Open daarna in de automatisering het tabblad **Rapporten**: daar zie je per contact welke stappen zijn gezet en waar het eventueel stopt. Zie je je testcontact daar niet verschijnen, dan zit het probleem in punt 1 of 2; zie je het wel maar komt er geen mail, dan zit het in punt 3 of in de mailstap zelf.

5. Contacten die intussen gemist zijn alsnog laten meedoen

Heeft iemand zich aangemeld terwijl de automatisering nog op Concept stond, dan haalt het systeem dat niet vanzelf in. Je hebt twee opties:

- **De e-mailreeks direct starten:** open het contact, ga naar het tabblad E-mails en voeg het contact daar toe aan de betreffende e-mailreeks. De reeks begint dan bij de eerste mail.
- **De hele automatisering opnieuw laten lopen:** verwijder bij het contact de starttag en ken hem opnieuw toe (of voeg het contact opnieuw aan de startlijst toe). Dan doorloopt het contact alle stappen, inclusief eventuele koppelingen of toegang.

Gerelateerde artikelen

- E-mailreeksen en sequenties maken
- Van e-act naar het nieuwe Autorespond: migratiegids met checklist
- Koppelen met Wishlist Member

Je aanmeldingen, e-mailreeksen en automatiseringen op één plek, met support die met je meekijkt: dat is Autorespond.

Ontdek Autorespond →