

Active campaign - NPS & Customer Journey


Cet article permet d'avoir un aperçu de la journey de nos clients sur ActiveCampaign et les actions qui en découlent.

Customer Journey on ActiveCampaign

Passage de "1 - MQL" vers "2 - SQL"

Automation sur ActiveCampaign : <https://e-connect.activehosted.com/series/73>

Le changement de "1 - MQL" vers "2 - SQL" se fait automatiquement lorsque le client rentre dans le stage "Offer send" du pipeline "SALES SQUAD" dans la partie Deals d'ActiveCampaign. Donc à l'envoi d'un devis.

Deals / SALES SQUAD (85) 

Passage de "2 - SQL" vers "3 - Client à développer"

Automation sur ActiveCampaign : <https://e-connect.activehosted.com/series/74>

Automation liée à l'ajout / retrait du tag "3 - Client à développer" pour le NPS :

<https://e-connect.activehosted.com/series/71>

Le changement de "2 - SQL" vers "3 - Client à développer" se fait automatiquement lorsque le statut d'un devis envoyé (colonne offer send) est modifié en "Won". Donc à la signature d'un devis.

Lorsque l'on ajoute/supprime le tag "3 - Client à développer" à un contact, une automation est lancée qui va ajouter/supprimer la personne de la liste permettant la réception du NPS associé.

Passage de "3 - Client à développer" vers "4 - Client Grand

Compte" et inversement

Il n'y a pas d'automation qui fait passer un contact de "3 - Client à développer" à "4 - Client Grand Compte" ou l'inverse. La manipulation doit être manuelle.

Automation liée à l'ajout / retrait du tag "3 - Client à développer" pour le NPS :

<https://e-connect.activehosted.com/series/71>

Automation liée à l'ajout / retrait du tag "4 - Client Grand Compte" pour le NPS :

<https://e-connect.activehosted.com/series/70>

Lorsque l'on ajoute/supprime le tag "3 - Client à développer" à un contact, une automation est lancée qui va ajouter/supprimer la personne de la liste permettant la réception du NPS associé.

Lorsque l'on ajoute/supprime le tag "4 - Client Grand Compte" à un contact, une automation est lancée qui va ajouter/supprimer la personne de la liste permettant la réception du NPS associé.

NPS - Active Campaign

NPS 4 - Client Grand Compte

Automation ActiveCampaign : <https://e-connect.activehosted.com/series/69>

Fréquence : tous les 4 mois (ou 4 mois après l'ajout du tag "4 - Client Grand Compte")

Relances : 2 relances espacées chacune d'une semaine.

Résultats :

<https://panel.survicate.com/o/372677/w/333625/surveys/44824f31744e01a5/editor/analyze/results>

NPS 3 - Client à développer

Automation ActiveCampaign : <https://e-connect.activehosted.com/series/72>

Fréquence : tous les 4 mois (ou 4 mois après l'ajout du tag "3 - Client à développer")

Relances : 2 relances espacées chacune d'une semaine.

Résultats :

<https://panel.surveicate.com/o/372677/w/333625/surveys/952e7602abce793e/editor/analyze/results>

Révision #13

Créé 28 Avril 2022 08:02:58 par Dimitri Voisin

Mis à jour 27 May 2022 14:08:19 par Jean-Paul Diaz-Caneja