



Doorlopend verzenden

Handleiding Smart CRM & Marketing Platform

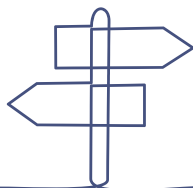
Versie: 1.3 | Classificatie: Vertrouwelijk

Inhoudsopgave

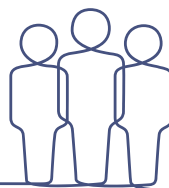
1	Introductie	3
1.1	Vereisten	3
2	Een selectie maken.....	4
3	Selectie toevoegen aan campagnestap.....	5
4	Doorlopend verzenden instellen	7
5	Interne verzending instellen.....	10
6	Een testmail verzenden	12
7	Doorlopende verzending aanpassen / annuleren.....	13
7.1	Verzendmoment of frequentie aanpassen	13
7.2	Verzending stopzetten.....	13



Inzicht



Strategie



Organisatie



Technologie

1 Introductie

Deze handleiding legt uit hoe je een doorlopende mailing geautomatiseerd kunt versturen in het Smart CRM & Marketing Platform (SMP) waarbij steeds dezelfde content gebruikt kan worden. Wanneer je een mailing uitgesteld wilt verzenden is deze functionaliteit niet geschikt en kun je de handleiding 'Mailing versturen en inplannen' raadplegen.

1.1 Vereisten

De stappen in deze handleiding kunnen enkel doorlopen worden nadat:

- Er een campagnestap (e-mail) is opgemaakt
- De campagnestap een afzendadres heeft
- De campagnestap een onderwerpregel heeft
- Er een zoekvraag is opgemaakt

2 Een selectie maken

Voor meer informatie over het maken van een selectie raadpleeg de handleiding “Zoekvragen”.

Open de zoekvraag die je hebt aangemaakt en controleer deze nogmaals op de volgende eigenschappen:

- Alle relevante voorwaarden voor de mailing zijn toegevoegd
- Er is een sub zoekvraag toegevoegd die alle contacten/e-mailadressen uitsluit die de mailing al hebben ontvangen in de afgelopen x periode.

Klik op de knop [Zoeken] en controleer of het aantal contacten klopt met wat je zou verwachten.

TIP: Tijdens de test periode is het raadzaam om tijdelijk een extra zoekcriterium toe te voegen met daarin jouw eigen e-mailadres, zodat je het hele proces van a-z kunt testen. Vergeet niet om deze voorwaarde weer te verwijderen wanneer de testperiode is afgerond.

3 Selectie toevoegen aan campagnestap

Om een mailing doorlopend in te plannen moet je de selectie die je in stap 2 hebt gemaakt toevoegen aan de betreffende campagnestap. Dit doe je door in de menubalk naar Campagnes > Campagnestappen te gaan. Dit opent de campagnestappen-tabel.

Zoeken Campagnestap

Filter Kolommen Sortering Meer ...

☐ Uitgebreid

Id Use range

Campagne

Naam

Kanaal

+ Voeg een zoekveld toe

Zoeken Wissen Bewaar zoekvraag Open zoekvraag

Zoek hier de campagnestap die je wil gaan versturen. Dit kan door de zoekvelden te gebruiken, of door gelijk op de [Zoeken] knop te drukken.

Zoek in de zoekresultaten naar de campagnestap die jij wil gaan versturen en klik hierop. Hierdoor wordt de detailpagina van de campagnestap geopend. Druk op deze pagina op de [Wijzigen] knop en ga naar het veld 'Selectie'.

Details
Content
Visueel editen
Administratie

Campagnestap details

Id

101

Eigenaar

Campagne

Nieuwsbrief

Naam

test

Omschrijving

Kanaal*

E-mail

Template*

Smart Connections

Selectie

Soort verzending

Eenmalige verzending

Doelstelling

Je kan hier de gemaakte selectie toevoegen door op het blauwe loepje te drukken. Dit opent een zoekmenu waarin je de naam of het Id van de selectie kan gebruiken om de selectie te vinden. Klik op de selectie die je in stap 2 hebt gemaakt. Nu kom je weer in het detailmenu van de campagnestap terecht. Klik op de knop [Bewaar en stop wijzigen] om jouw wijzigingen op te slaan. Je hebt nu de selectie toegevoegd aan de campagnestap.

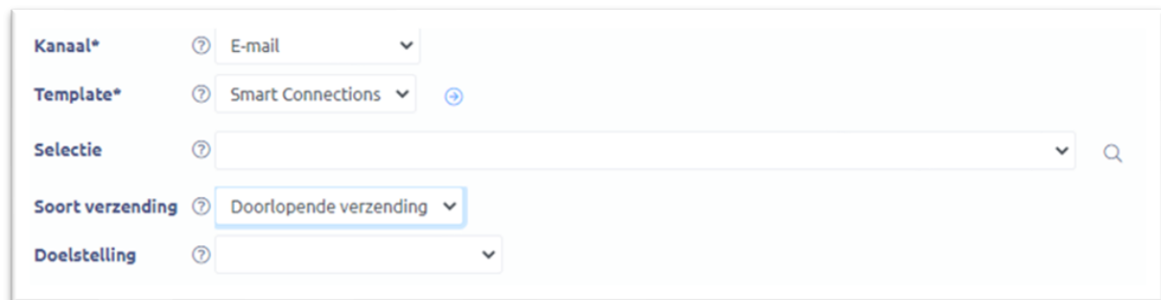
4 Doorlopend verzenden instellen

Open de campagnestap die je hebt aangemaakt en controleer of alle gegevens juist staan.

De gegevens onder [Details] zijn vergelijkbaar in te vullen als bij een reguliere verzending. Er is één belangrijk verschil.

Soort verzending: Geef hier aan wat voor soort campagne het betreft.

Selecteer 'Doorlopende verzending'.



The screenshot shows a configuration form with the following fields:

- Kanaal***: E-mail (dropdown)
- Template***: Smart Connections (dropdown with a plus icon)
- Selectie**: (empty dropdown with a search icon)
- Soort verzending**: Doorlopende verzending (dropdown, highlighted with a blue border)
- Doelstelling**: (empty dropdown)

Nu verschijnt er een extra tabblad [Doorlopende verzending]. We nemen stap voor stap door hoe de velden in te vullen voor een doorlopende verzending.

Doorlopende verzending details

Gebruik deze inplanfunctionaliteit alleen voor het inplannen van doorlopende campagnes.

Interne verzending

☐

Startdatum

?

16

12

2022

14

39

Einddatum

?

DD

MM

JJJJ

--

--

Frequentie

?

Tijd

?

☐ 06:00
 ☐ 07:00
 ☐ 08:00
 ☐ 09:00
 ☐ 10:00
 ☐ 11:00
 ☐ 12:00
 ☐ 13:00
 ☐ 14:00
 ☐ 15:00
 ☐ 16:00
 ☐ 17:00
 ☐ 18:00
 ☐ 19:00
 ☐ 20:00
 ☐ 21:00
 ☐ 22:00
 ☐ 23:00

Status

?

Ontdubbelen

?

☒

Selectie

?

Startdatum: stel hier de startdatum van de campagne in. Voor deze datum zal de mailing niet verzonden worden. Deze tijdsindicatie geeft aan wanneer de doorlopende verzending actief is, en bepaalt niet het verzendmoment. Dit wordt bepaald door de frequentie en tijd.

Einddatum: stel hier de einddatum van de campagne in. Dit veld is niet verplicht. Wanneer de einddatum bereikt is verandert de Status automatisch naar 'Gestopt'.

Frequentie: kies de frequentie van de verzending in; dagelijks, wekelijks of maandelijks. Naar aanleiding van jouw keuze worden verschillende opties getoond.

- **Dag in de week:** kies de dag(en) in de week dat de mailing verzonden wordt. Meerdere opties mogelijk.
- **Dag in de maand:** kies de dag in de maand dat de mailing verzonden wordt. Let op! Als je 31 kiest zal de mail alleen verzonden worden in de maanden met 31 dagen.

Tijd: kies de tijd of eventueel meerdere tijden waarop de mailing gestart wordt. Dit is het moment dat het contactmoment wordt aangemaakt en vervolgens de mailing wordt verzonden. Bij een grote doelgroep of een mail met veel dynamiek kan het zijn dat het enkele minuten duurt voordat de mail verzonden is.

Let op! Als je meerdere tijden selecteert waarop de campagnestap doorlopend verstuurd mag worden dan is het heel belangrijk dat je hier rekening mee houdt in je zoekvraag door uit te sluiten dat iemand vandaag niet al deze campagnestap heeft ontvangen. Doe je dit niet dan ontvangt iemand meerdere keren dezelfde e-mail op een dag!

Let op! Vanwege (vitale) processen die 's nachts plaatsvinden is het niet mogelijk een doorlopende verzending in te plannen tussen 23:00 en 6:00 uur.

Status: kies de status van de mail, (concept, testen, live, gestopt).

- **Concept:** deze status is voor intern gebruik om aan te geven dat bijvoorbeeld de content nog niet definitief is. De mailing wordt niet verzonden.
- **Testen:** deze status is voor intern gebruik om aan te geven dat de campagnestap nog in de test fase zit. De mailing wordt dan niet verzonden.
- **Live:** deze status geeft aan dat de mailing in gebruik is. De mailing wordt verzonden.
- **Gestopt:** De campagne is gestopt of gepauzeerd. De mailing wordt niet verzonden.

Ontdubbelen: Automatisch ontdubbelen op e-mailadres waardoor elk emailadres in de selectie maar één e-mail ontvangt. Deze optie staat standaard aan. Bijv een welkomstcampagne zou je niet willen ontdubbelen, als meerdere nieuwe klanten een e-mailadres delen, of als 1 persoon meerdere aankopen doet die een mail genereren.

5 Interne verzending instellen

Naast een reguliere doorlopende verzending is het ook mogelijk om interne verzendingen in te richten. De opties voor een interne verzending verschijnen wanneer je 'Interne verzending' aanvinkt.



Doorlopende verzending details

Gebruik deze inplanfunctionaliteit alleen voor het inplannen van doorlopende campagnes.

Interne verzending ☒

Content interne verzending ? 🔍

Interne verzending zoekvraag ? ▼ 🔍

Interne verzending: vink dit aan als je de mailing wilt versturen aan een selectie van personen die voorafgaand aan de daadwerkelijk te verzenden e-mail dezelfde e-mail ter controle moeten ontvangen. Zo kun je bijvoorbeeld klantenservice een e-mail voorafgaand aan een voorstelling sturen, zodat zij de servicemail vooraf kunnen controleren op correcte en volledige voorstellingsinformatie/-content.

Tip! Als de content niet blijkt te kloppen, pas dan de content direct aan. Of blokkeer, totdat de wijzigingen zijn doorgevoerd, het automatisch verzenden van de betreffende servicemail met het daarvoor bedoelde vinkje (bijv. 'Servicemail vooraf blokkeren' op een voorstelling).

Content interne verzending: dit veld wordt zichtbaar zodra je het vinkje zet bij 'Interne verzending'. Je selecteert hier de (reeds gemaakte) campagnestap van de e-mail waarvoor je een interne verzending wilt hebben.

Interne verzending zoekvraag: dit veld wordt zichtbaar zodra je het vinkje zet bij 'Interne verzending'. Je selecteert hier de zoekvraag die bij je interne verzending hoort. Deze zoekvraag selecteert op bijv alle voorstellingen of activiteiten over 4 dagen*. Doorgaans is het zo dat je daarbij verder in de toekomst kijkt dan je zou doen bij de reguliere verzending. Dus als je een controlemail wilt ontvangen voor een servicemail vooraf die normaal gesproken 2 dagen vantevoren verstuurd wordt, zorg je ervoor dat je nu naar geschikte voorstellingen zoekt die bijvoorbeeld over 4 dagen plaatsvinden, zodat je 2 dagen de tijd hebt om te controleren en corrigeren.

* Voor theaters zal de selectie gemaakt worden op de Voorstellingen-tabel, maar bij andersoortige producten of diensten geldt dat je een zoekvraag maakt op die specifieke tabel. Bijvoorbeeld activiteiten, evenementen, startdatum van een cursus.

Let extra op bij de volgende velden, omdat ze mogelijk anders ingesteld moeten worden dan bij een normale doorlopende verzending het geval is:

Ontdubbelen: hier wil je waarschijnlijk niet ontdubbelen, omdat je van alle te versturen e-mails intern een e-mail wilt ontvangen ter controle. Het vinkje moet dan uit staan.

Selectie: je selecteert hier de zoekvraag voor de personen die de e-mail ter controle moeten ontvangen. In principe kan dit elke willekeurige persoon in het SMP zijn met een valide e-mailadres; zij hoeven dus geen relatie te hebben met de records die gevonden worden met de 'Interne verzending zoekvraag'.

6 Een testmail verzenden

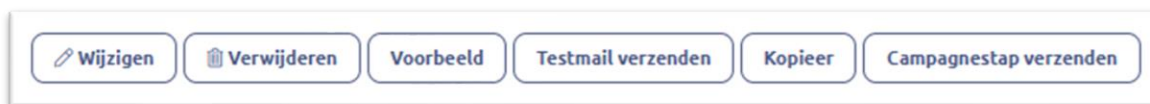
Voordat je een mail gaat versturen is het altijd handig om een testmail te verzenden. De testmail kan je naar jezelf sturen om te beoordelen hoe deze eruit komt te zien in jouw mailbox.

Via de functies 'Gekoppelde tabel' en 'Gekoppeld record' kan je een voorstelling kiezen om een beeld te krijgen hoe de parameters in de content functioneren.

Een testmail verzenden kan vanuit de campagnestap. Ga hiervoor naar Campagnes > Campagnestappen. Zoek hier de campagnestap die je wil gaan versturen. Dit kan door de zoekvelden te gebruiken, of door gelijk op de [Zoeken] knop te drukken.

Zoek in de zoekresultaten naar de campagnestap waarvan jij de testmail wil gaan verzenden en klik hierop. Hierdoor wordt de detailpagina van de campagnestap geopend.

In de buttons bovenin vind je de knop [Testmail verzenden]. Druk hierop en er opent een nieuwe pagina. Door op het loepje te drukken kan je een persoon selecteren aan wie jij de testmail wil verzenden.



Let op; een testmail kan alleen verzonden worden naar interne testpersonen. Sta jij hier niet tussen, meldt dit dan bij de hoofdgebruiker van het platform, of bij jouw contactpersoon van Smart Connections.

Gebruik de zoekvelden om de juiste persoon te vinden. Het is ook mogelijk om meerdere personen te selecteren voor wanneer je de mail ook naar collega's wil sturen. Met de vinkjes naast de zoekresultaten kan je deze personen selecteren. Heb je al de personen uitgekozen? Druk dan op de [Selecteren] knop onderaan de pagina. Hierdoor wordt je weer teruggebracht naar de pagina waar je de testmail kan gaan verzenden. Druk op de knop [Uitvoeren] om de testmail te verzenden. Je hebt nu een testmail verzonden.

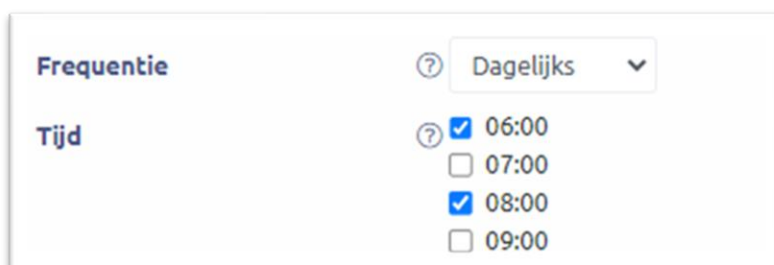
7 Doorlopende verzending aanpassen / annuleren

Om een actieve Doorlopende Mailing te wijzigen van verzendmoment of te annuleren zijn er drie verschillende opties. Elke optie start vanuit de campagnestap.

7.1 Verzendmoment of frequentie aanpassen

Ga naar tabblad [Doorlopende verzending]

Pas de frequentie en/of tijd aan naar de gewenste tijd. Het is mogelijk om op meerdere momenten een mail te laten verzenden.



7.2 Verzending stopzetten

Wanneer een campagnestap (vervroegd) is afgelopen of wanneer je andere content wilt sturen binnen de campagnestap kun je de doorlopende verzending stopzetten, zonder de huidige instellingen te verliezen.

Ga naar tabblad [Doorlopende verzending]

Pas de status aan naar Gestopt. Vanaf dat moment zal de mailing niet meer worden verzonden.

De mailing staat niet langer actief, en kan elk moment weer worden geactiveerd door de status terug naar 'live' te zetten.



