



Mailing versturen en inplannen

Handleiding Smart CRM & Marketing Platform

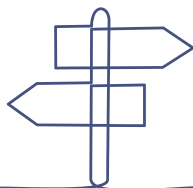
Versie: 1.9 | Classificatie: Vertrouwelijk

Inhoudsopgave

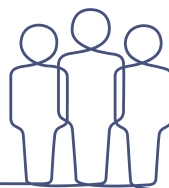
1	Introductie	3
2	Een selectie maken.....	4
2.1	Zoekvraag opslaan	5
3	Selectie toevoegen aan campagnestap.....	7
4	Een testmail verzenden	9
5	Een mailing versturen of inplannen	10
5.1	Mail verzenden of inplannen	10
5.1.1	Verzendopties	10
5.2	Verwijder test contactmomenten	11
5.3	Reset campagnestap	11



Inzicht



Strategie



Organisatie



Technologie

1 Introductie

In deze handleiding lees je hoe je in het Smart CRM & Marketing Platform (SMP) een mailing test en verzendt. Een mailing is een campagnestap (e-mail) die wordt verstuurd naar een zorgvuldig geselecteerde groep ontvangers in het SMP.

We beginnen met het opmaken van een selectie en hoe je deze koppelt aan een campagnestap. Vervolgens leer je hoe je een testmail verstuurt om het resultaat te controleren. Daarna volgt de uitleg over het daadwerkelijk verzenden van de mailing of het inplannen voor een later moment.

Tot slot lees je hoe je testcontactmomenten kunt verwijderen en, indien nodig, een campagnestap kunt resetten.

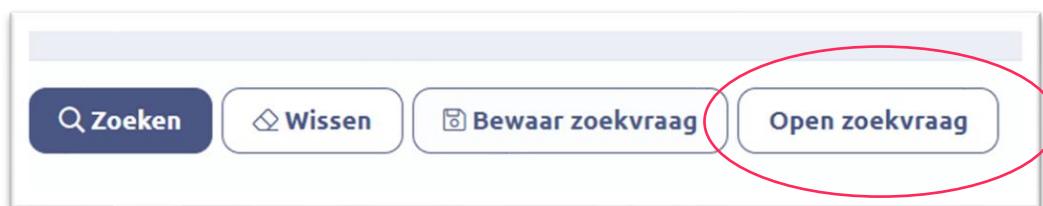
2 Een selectie maken

In dit hoofdstuk leer je hoe je een selectie (zoekvraag) maakt in het SMP. Met een zoekvraag selecteer je alle ontvangers die de e-mailcampagne moeten ontvangen. Wil je nog uitgebreidere uitleg over het opstellen zoekvragen? Raadpleeg dan de handleiding 'Zoekvragen'.

Heb je al een selectie gemaakt en opgeslagen? Ga dan direct naar hoofdstuk 3 Selectie toevoegen aan campagnestap.

Om een zoekvraag te maken voor een campagne kan je op twee manieren starten vanuit de Personen tabel:

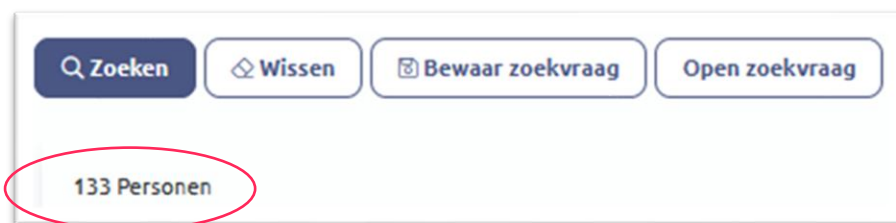
1. Vanuit een nieuwe zoekopdracht in de Personen tabel
 - Begin met het toevoegen van de gewenste conditieregels
2. Vanuit een bestaande zoekvraag, terug te vinden via: < Open zoekvraag >
 - Zoek op naam of ID en open de zoekvraag
 - Pas de zoekvraag naar wens aan



We adviseren om voor campagneselecties altijd ten minste de volgende twee conditieregels mee te nemen:

1. Een opt-in type (kies het opt-in type wat aansluit bij de campagne)
2. Mailbaar = 'Ja' (enkel mailbare personen worden geselecteerd)

Zodra je de gewenste conditieregels hebt toegevoegd klik je op de knop <Zoeken>. Controleer nu of het aantal personen overeenkomt met je verwachting. Het aantal wordt aangegeven onder de zoekknop.



Contactdruk

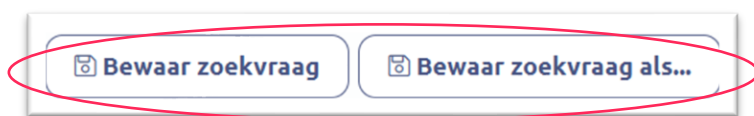
Aanvullend op de hiervoor genoemde conditieregels is het mogelijk verstandig (afhankelijk van het type e-mail) om een extra selectieregel op te nemen op basis van de gewenste contactdruk. Hiermee sluit je personen uit die in jouw ogen al genoeg contactmomenten hebben gehad in een bepaalde periode. Let op dat dit enkel

berekend wordt op basis van het e-mailverkeer. Bijvoorbeeld formulieren en bedankpagina's tellen dus niet mee.

Het veld Contactdruk is een numeriek veld in de Persoonsprofiel tabel. Vul bijvoorbeeld in Contactdruk is kleiner dan (<) '3'. De periode waarover dit geldt stelt Smart Connections in. Neem hiervoor contact op met jouw contactpersoon. In het genoemde voorbeeld kan je bijvoorbeeld personen uitsluiten die al meer dan 3 contactmomenten hebben de afgelopen 7 dagen.

2.1 Zoekvraag opslaan

Komt het aantal overeen met je verwachting? Sla dan deze selectie op door op de knop <Bewaar zoekvraag> te klikken. Indien je werkt vanuit een bestaande zoekvraag bedenk dan of je een kopie wilt maken van de bestaande zoekvraag, of dat je de bestaande wilt overschrijven. Indien je een nieuwe zoekvraag wilt opslaan klik dan op de knop '< Bewaar zoekvraag als...>.



Nu opent een nieuw venster waar je de selectie een naam en verdere details bepaald. Kies voor een naam waarbij het duidelijk is wie de selectie heeft gemaakt, wanneer die is gemaakt, en waarvoor de selectie dient. Dit kan door de volgende structuur aan te houden: Initialen organisatie en maker – datum – doeleinde

Een voorbeeld is: SCMS – 20251116 – Nieuwsbrief januari 2025

Meer tips over naamgeving van zoekvragen vind je in de handleiding 'Naamgeving zoekvragen en campagnestappen'.

Bewaar zoekvraag

Naam* SCASP - 20250808 - personen met een nieuwsbrief opt-in

Omschrijving ? Hier kan ik uitleg toevoegen, zodat mijn collega's weten waarvoor deze zoekvraag wordt gebruikt.

Op algemene lijst ? ☐

Op zoekpagina ? ☐

Verversfrequentie ?

Niet aanpasbaar ? ☐

Gebruiksrechten* ? Specifieke gebruikersgroepen (plus jezelf) ▼

Gebruikersgroepen

- ☒ CRM beheerder
- ☒ CRM team
- ☒ SC dataspecialist
- ☒ SC jobs
- ☒ SC super
- ☐ Zakelijk
- ☐ Balie

Klik tot slot op <Bewaren> om de zoekvraag op te slaan.

3 Selectie toevoegen aan campagnestap

Voordat je een campagnestap (e-mail) kunt versturen koppel je deze aan een selectie.. Dit doe je door in de menubalk naar Campagnes > Campagnestappen te gaan. Dit opent de Campagnestap tabel.

Zoek hier de campagnestap op die je wil gaan versturen. Dit kan door de zoekvelden te gebruiken, of door gelijk op de <Zoeken> knop te klikken. Daarna verschijnen de campagnestappen in het zoekresultaat op volgorde van aanmaken (de meest recente staat bovenaan).



Zoek in de resultaten naar de campagnestap die jij wil gaan versturen en klik hierop. Je komt nu terecht in de sectie 'Campagnestap details' binnen het eerste tabblad 'Details' van de betreffende campagnestap. Druk op de <Wijzigen> knop en kies in het veld 'Selectie' de gewenste 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 gewenste selectie toevoegen door op het loepje rechts te klikken. Dit opent een zoekvenster waarin je de Naam of het Id van de selectie kan gebruiken om de selectie te vinden.

Na het aanklikken van de selectie kom je in een scherm dat de verzending bevestigt en van waaruit je met een klik terug kan naar de sectie die je voor het laatst hebt bewerkt van de campagnestap.

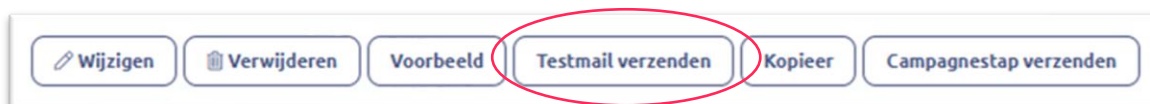
Klik tot slot op de knop <Bewaar en stop wijzigen> om jouw wijzigingen op te slaan. Je hebt nu de selectie toegevoegd aan de campagnestap.

4 Een testmail verzenden

Voordat je een campagne verstuurt, is het verstandig om eerst een testmail te verzenden. Zo kun je controleren hoe de e-mail er in jouw mailbox uit ziet, of de onderwerpregel en pre-header naar wens is en of eventuele personalisatie of blokpersonalisatie naar behoren werkt.

Hoe verzend ik een testmail?

1. Ga in het menu naar Campagnes > Campagnestappen.
2. Zoek de campagnestap die je wilt verzenden. Dit kan via de zoekvelden of direct door op <Zoeken> te klikken.
3. Klik in de zoekresultaten op de juiste campagnestap om de detailpagina te openen.
4. Bovenaan de pagina vind je de knop <Testmail verzenden>. Klik hierop.



5. Er opent nu een nieuw venster.
Klik hier in het invulveld en specificeer eventueel je zoekopdracht om de gewenste persoon (of meerdere) te vinden om de testmail aan te versturen.

A modal window titled 'Testmail verzenden' with a red back arrow and the text '< Terug'. Below the title is a description: 'Met deze actie kan je een testmail verzenden naar één of meerdere personen. Kies hieronder deze personen.' Under the heading 'Personen', there is a search input field with the placeholder text 'Typ om te zoeken op e-mail of naam' and a 'Verstuur' button below it.

Let op! Een testmail kan alleen worden verzonden naar interne testpersonen. Sta jij hier niet tussen? Meld dit bij de hoofdgebruiker van het platform of bij je contactpersoon van Smart Connections.

6. Klik op de knop <Verstuur> om de testmail te verzenden

5 Een mailing versturen of inplannen

Voordat je een e-mail campagne verstuurt, moet de campagnestap voldoen aan de volgende vereisten:

- Er is een afzendadres ingesteld
- Er is een onderwerpregel ingevuld
- Er is een selectie toegevoegd aan de campagnestap

Voldoet jouw campagnestap aan deze punten? Dan kun je de mailing verzenden of inplannen.

5.1 Mail verzenden of inplannen

1. Klik op de knop < Mailing verzenden> (in een oudere release heeft deze knop nog een andere naam: <Campagnestap verzenden>)

Er opent een venster met een preview van de mailing.

2. Gebruik de knoppen <Vorige> en <Volgende> om te bladeren tussen de verschillende previews.
Zo kun je zien hoe de e-mail eruitziet voor de verschillende ontvangers. Inclusief de toepassing van bijvoorbeeld dynamische content zoals personalisatie en blokpersonalisatie

5.1.1 Verzendopties

Je kunt kiezen uit twee manieren om de e-mail campagne te verzenden:

- **Versturen**
Klik op <Versturen> om de mailing direct te versturen. Bevestig de verzending door op 'OK' te klikken.
- **Inplannen**
Klik op <Inplannen> om de mailing op een later moment te verzenden.
In een nieuw venster kies je een datum en tijd (24-uurs notatie).
Bevestig met Uitvoeren.

Let op! Na het inplannen van een mailing is het niet altijd mogelijk om deze nog aan te passen. Wanneer je een e-mail campagne naar een groot aantal personen stuurt, begint het systeem vaak al uren van tevoren met het klaarzetten van de verzending. Wijzigingen in de content worden in dat tijdsbestek niet meer doorgevoerd.

Wil je de verzenddatum van een ingeplande mailing nog wijzigen?

Dat kan via Campagnes > Ingeplande & verzonden mailings in de menubalk. Hier zie je de ingeplande en verzonden mailjobs staan. Kijk goed welke mailjob hoort bij de

ingeplande verzending en druk op 'Wijzigen' om het tijdstip aan te passen. Vergeet niet om op de knop <Bewaren> te klikken om de wijzigingen op te slaan.

5.2 Verwijder test contactmomenten

In de praktijk stuur je altijd eerst een testmail voordat je een e-mail campagne officieel uitstuurt naar relaties. Houd er rekening mee dat de resultaten van deze testmails ook meetellen in de totale campagneresultaten.

Om de resultaten schoon te houden, kun je de testmomenten verwijderen:

1. Ga naar het tabblad 'Administratie' in de betreffende campagnestap
2. Klik op de knop <Verwijder test contactmomenten> (zie het screenshot bij paragraaf 5.3)
3. Bevestig de actie

De testmomenten worden nu verwijderd en de resultaten van de testmails worden opgeschoond. Zo blijven de resultaten en dashboardpagina's overzichtelijk en correct.

5.3 Reset campagnestap

Een campagnestap met Soort verzending = 'Eenmalige verzending' kan je uit veiligheidsoverwegingen maar één keer verzenden. Daarom wordt na verzending de knop Campagnestap verzenden automatisch geblokkeerd.

Mocht je onverhoopt toch nogmaals de campagnestap willen versturen dan kan dit enkel nadat je hebt geklikt op de knop <Reset campagnestap>. De campagnestap wordt dan weer vrijgegeven zodat je de campagnestap nogmaals kan verzenden.

Het resetten van de campagnestap heeft geen invloed op de resultaten. Deze blijven behouden.



