



# Doorlopend verzenden

Handleiding Smart CRM & Marketing Platform

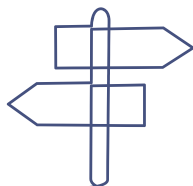
Versie: 1.4 | Classificatie: Vertrouwelijk

# Inhoudsopgave

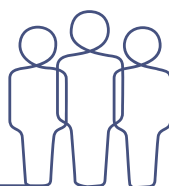
|     |                                                     |    |
|-----|-----------------------------------------------------|----|
| 1   | Introductie .....                                   | 3  |
| 1.1 | Vereisten .....                                     | 3  |
| 2   | Een selectie maken voor doorlopend verzenden .....  | 4  |
| 3   | Selectie toevoegen aan campagnestap.....            | 5  |
| 4   | Doorlopend verzenden instellen .....                | 6  |
| 5   | Interne verzending instellen.....                   | 8  |
| 6   | Een testmail verzenden .....                        | 10 |
| 7   | Doorlopende verzending aanpassen of annuleren ..... | 11 |
| 7.1 | Verzendmoment of frequentie aanpassen .....         | 11 |
| 7.2 | Verzending stopzetten.....                          | 11 |



Inzicht



Strategie



Organisatie



Technologie

# 1 Introductie

Deze handleiding laat zien hoe je in het Smart CRM & Marketing Platform (SMP) een doorlopende mailing automatisch verstuurt.

Wil je een mailing uitgesteld verzenden, dan is deze functionaliteit niet geschikt; raadpleeg in dat geval de handleiding 'Mailing versturen en inplannen'.

## 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 doorlopend verzenden

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 subzoekvraag toegevoegd die alle contacten/e-mailadressen uitsluit die de mailing al hebben ontvangen in de afgelopen x periode. Voor een doorlopende verzending is het altijd vereist om een uitsluiting toe te voegen.

Klik op de knop <Zoeken> en controleer of het aantal personen klopt met wat je zou verwachten.

**Tip:** Tijdens de testperiode is het raadzaam om tijdelijk een extra zoekcriterium toe te voegen met daarin jouw eigen e-mailadres. Zo kun je het volledige proces van begin tot eind testen. Verwijder dit criterium weer zodra de testperiode is afgerond.

### 3 Selectie toevoegen aan campagnestap

Om een e-mailcampagne doorlopend te verzenden 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.

In de Campagnestap tabel zoek je de campagnestap op die je doorlopend wenst te gaan verzenden. Hiervoor gebruik je de getoonde zoekvelden en klik je tot slot op de <Zoeken> knop.

Selecteer in de zoekresultaten de campagnestap die jij geautomatiseerd wil gaan versturen en klik hierop. Je komt nu terecht in het eerste tabblad "Details". Druk op de <Wijzigen> knop en ga naar het veld 'Selectie'.

Je kiest bij het veld 'Selectie' de gemaakte selectie in de dropdown of via het vergrootglas. Als je kiest voor het vergrootglas dan opent een pop-up venster waarin je de naam of het Id van de selectie kan gebruiken om de selectie te vinden.

Klik op de gewenste selectie. Nu kom je weer in het "Details" tabblad 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 in de sectie 'Campagnestap details' zijn vergelijkbaar als bij een reguliere eenmalige verzending. Er is één belangrijk verschil bij het veld 'Soort verzending';

- **Soort verzending:** Geef hier aan wat voor soort campagne het betreft. Selecteer 'Doorlopende verzending'.

*Nu verschijnt er een extra tabblad 'Doorlopende verzending'.*

We nemen stap voor stap door hoe de velden in te vullen voor het inrichten van een doorlopende verzending.

- **Interne verzending:** Plaats hier een vinkje indien deze campagnestap wordt gebruikt voor een doorlopende interne verzending.

*Er verschijnen nu twee extra velden:*

- **Content interne verzending:** Selecteer hier de campagnestap die de content bepaalt voor de interne verzending
  - **Interne verzending zoekvraag:** Selecteer hier de zoekvraag (selectie) met voorstellingen die wordt gebruikt voor deze campagnestap (e-mail).
- **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.

*Het volgende veld verschijnt indien je kiest voor 'Wekelijks':*

- **Dag in de week:** kies de dag(en) in de week dat de mailing verzonden wordt. Meerdere opties mogelijk.

*Het volgende veld verschijnt indien je kiest voor 'Maandelijks':*

- **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 huidige status van de campagnestap: 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.
- **Selectie:** Selecteer hier de zoekvraag (selectie) die wordt gebruikt voor deze campagnestap (e-mail). Indien je deze al hebt ingevuld bij het tabblad 'Details' dan is deze reeds gevuld.

## 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 in het tabblad 'Doorlopende verzending'.



- **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 aanzet bij 'Interne verzending'. Je selecteert hier de (reeds gemaakte) campagnestap van de e-mail waarvoor je een interne verzending wilt hebben.
- **Interne verzending zoekvraag:** Je selecteert hier de zoekvraag die bij je interne verzending hoort. Deze zoekvraag selecteert op bijvoorbeeld alle producten of transacties 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 van tevoren 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.

Let extra op bij de volgende velden, omdat ze mogelijk anders ingesteld moeten worden bij een interne verzending ten opzichte van een reguliere 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 uitstaan.



- **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 e-mailcampagne 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 product 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 actieknoppen bovenin vind je de knop <Testmail verzenden>. Druk hierop en er opent een nieuwe pagina. Zoek in de balk op de naam of het e-mailadres van de persoon waaraan jij de testmail wil verzenden. Of scroll in de dropdown totdat je de gewenste persoon hebt gevonden.

Let op: een testmail kan alleen verzonden worden naar interne testpersonen. Sta jij hier niet tussen, geef dit dan aan bij een collega met beheerdersrechten in het SMP of jouw contactpersoon van Smart Connections. Dan kan je worden toegevoegd aan de te kiezen testpersonen.

Het is ook mogelijk om meerdere personen te selecteren. Om dit te doen klik je naast de eerste persoon die je hebt geselecteerd en zoek je een volgende persoon op.

Klik op het kruisje links naast een persoon om de gekozen persoon weer te verwijderen. Wil je alle geselecteerde personen verwijderen, klik dan op het kruisje aan de rechterzijde.

Klik tot slot op <Verstuur> om de testmail te versturen.

## 7 Doorlopende verzending aanpassen of annuleren

### 7.1 Verzendmoment of frequentie aanpassen

Ga naar het tabblad “Doorlopende verzending” in de betreffende campagnestap.

Pas de frequentie en/of tijd aan naar de gewenste tijd. De gemaakte wijziging staat direct live.

### 7.2 Verzending stopzetten

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

Ga naar het tabblad “Doorlopende verzending” in de betreffende campagnestap.

Pas de status aan naar ‘Gestopt’. Vanaf dat moment wordt de mailing niet meer verzonden.

De mailing staat niet langer actief en kan elk moment weer worden geactiveerd door de status terug naar ‘Live’ te zetten.

