

E-mailové kampaně



Microsoft Dynamics™ CRM



Zákazník:	
Dne:	31. 5. 2015
Vytvořil:	Pavel Šlesingr
Schválil:	Petr Hampejs
Verze:	5.0

Obsah

Obsah.....	3
1. Popis	4
1.1. Reporting a vyhodnocení efektivity e-mail marketingu	5
1.1.1. Ve webovém účtu služby Emailkampane.cz jsou dostupné tyto další přehledy:.....	5
1.2. Základní funkce pro parametrizaci e-mailových kampaní:.....	6
1.2.1. Rozšířené možnosti konfigurace	6
2. Pracovní postup.....	7

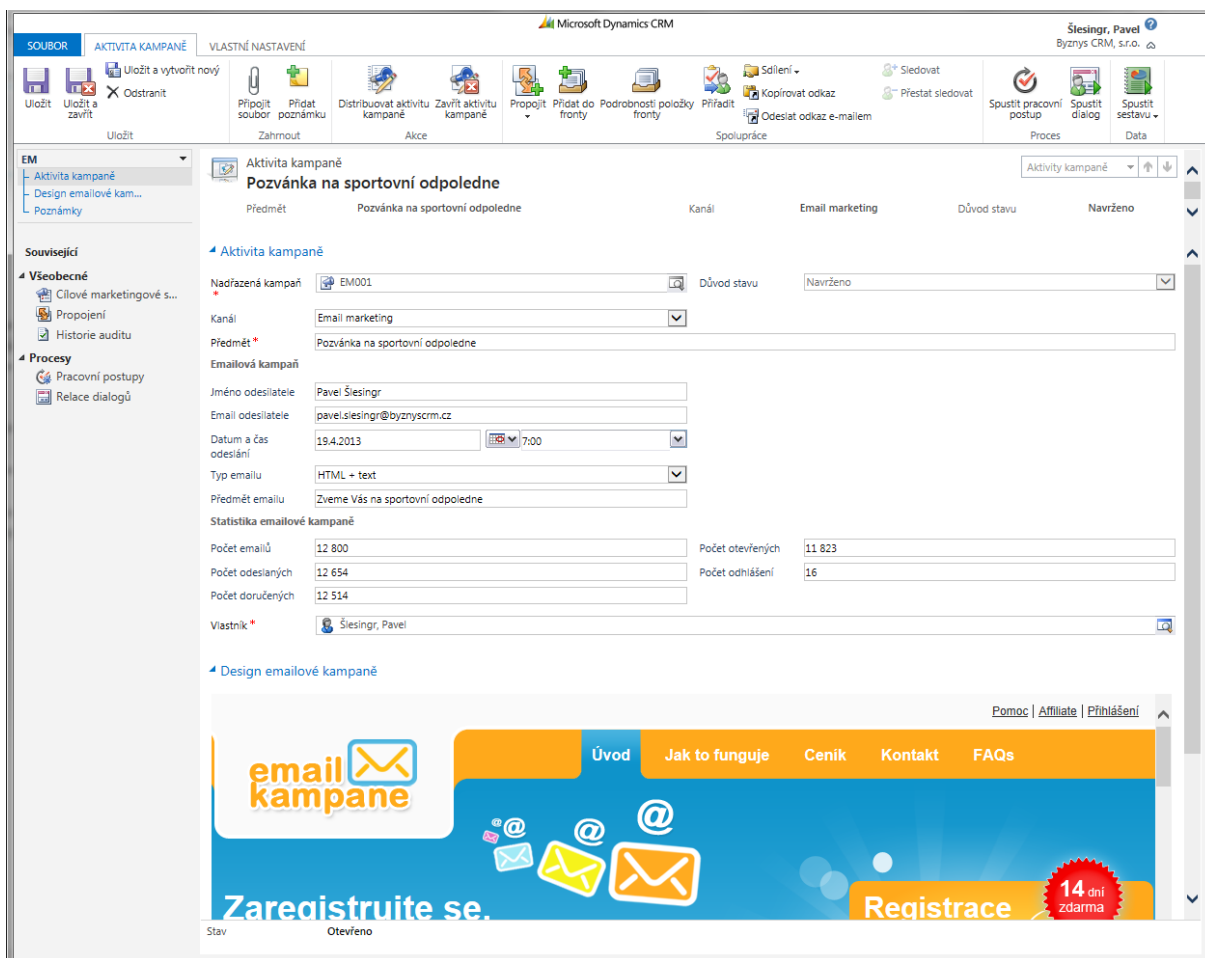
1. Popis

Microsoft Dynamics CRM modul marketing pomůže vaší organizaci v rychlejším, efektivnějším a levnějším získávání nových zákazníků. Emailový kanál je v dnešní době jedním z nejdůležitějších komunikačních nástrojů při oslovování potenciálních klientů, ale také při systematické práci s existujícími zákazníky.

Modul „E-mail kampaně“ slouží k rozesílání profesionálních e-mailových kampaní a newsletterů zákazníkům z prostředí Microsoft Dynamics CRM. Tento modul umožňuje využít kompletní funkcionalitu CRM produktu pro práci s kontakty a obchodními vztahy a zároveň využívá výhody napojení na externí rozesílací infrastrukturu (Emailkampane.cz), která zajišťuje kvalitní a rychlou rozesílku a zpětné vyhodnocení výsledků e-mailových kampaní.

Základní výhody řešení:

- **Vytvoření, realizace a vyhodnocení kampaně na jednom místě**
- **Snadná příprava cílových segmentů a rychlý návrh obsahu/emailu (včetně šablon)**
- **Spolehlivá exekuce e-mailingu prostřednictvím služby Emailkampane.cz**
- **Vyhodnocení efektivity e-mailingu - sledování doručení, otevření a prokliků obeslaných klientů**



Obrázek 1 Základní obrazovka

1.1. Reporting a vyhodnocení efektivity e-mail marketingu

Modul „E-mail marketing“ poskytuje rozsáhlé možnosti pro hodnocení efektivity a výsledků e-mail marketingu. V rámci CRM modulu jsou pro každý e-mailing, resp. každého obesaného klienta sledovány následující statistiky:

- Počet odeslaných e-mailů
- Počet nedoručených e-mailů
- Počet otevřených emailů
- Počet prokliků v emailech
- Počet odhlášených kontaktů
- Důvody nedoručení

1.1.1. Ve webovém účtu služby Emailkampane.cz jsou dostupné tyto další přehledy:

- Sledování prokliků na jednotlivé odkazy (s možností propojit na google analytics)
- Důvody odhlášení (uživatelsky definovaný formulář)
- Vyhodnocení kampaně v čase
- Kompletní historie chování jednotlivých adresátů

1.2. Základní funkce pro parametrizaci e-mailových kampaní:

- Uživatelské nastavení záhlaví e-mailu včetně odesílací a odpovědní adresy
- Plná podpora HTML formátování
- Automatizace obsahu pomocí zástupných polí
- Personifikace a automatické skloňování jmen a příjmení
- Možnost vložení příloh
- Automatické vytvoření on-line verze newsletteru
- Automatické vytvoření odkazů pro odhlášení z odběru obchodních sdělení
- Technická garance splnění požadavků legislativy ČR
- Nastavení počátku rozesílky (časovač)

1.2.1. Rozšířené možnosti konfigurace

(obsaženo v základním řešení)

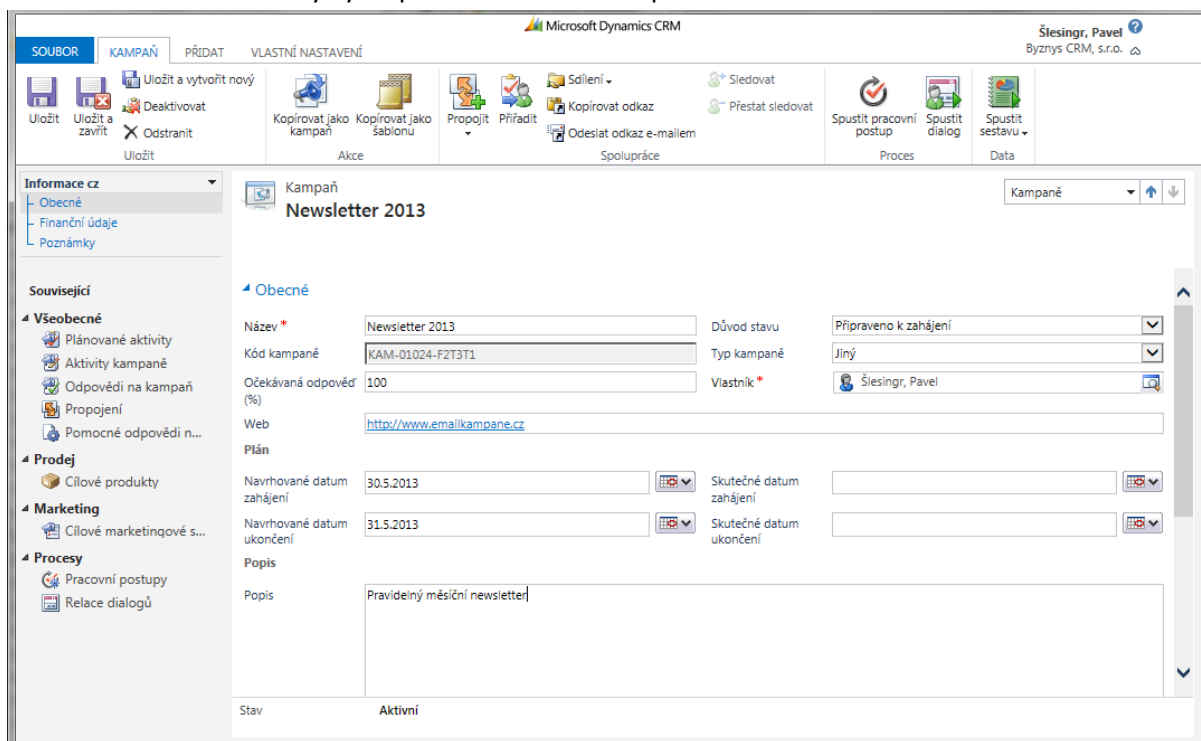
- Upozornění o průběhu rozesílky na e-mail uživatele
- Propojení měřících kódů na Google Analytics
- Nastavení uživatelského formuláře pro důvody odhlášení
- Nastavení plain text verze newsletteru pro alternativní zařízení a klienty bez podpory HTML

2. Pracovní postup

Příklad použití modulu Email kampaně pro rozesílání Newsletteru:

1. Založení Marketingové kampaně v CRM

Uživatel založí v CRM obvyklým způsobem novou Kampaň

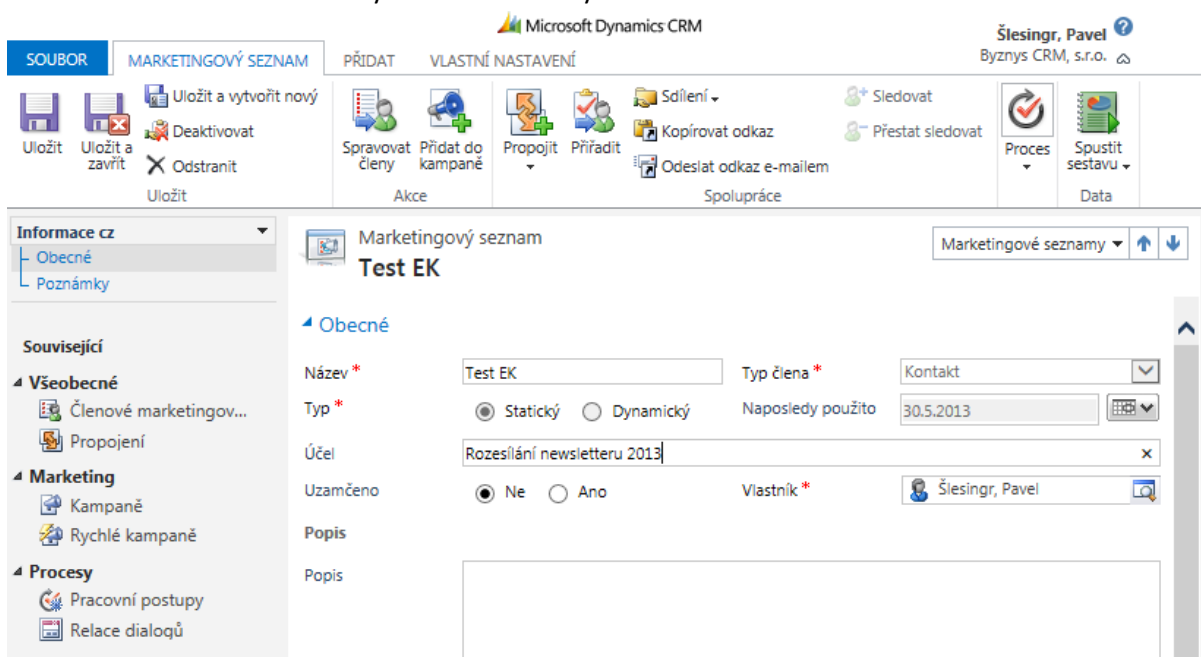


The screenshot shows the 'Kampaň' (Campaign) form in Microsoft Dynamics CRM. The form is titled 'Newsletter 2013'. The left sidebar shows the 'Informace cz' (Information) tab with sub-tabs 'Obecné' (General), 'Finanční údaje' (Financial data), and 'Poznámky' (Notes). The 'Související' (Related) section shows 'Všeobecné' (General) with sub-items: 'Plánované aktivity' (Planned activities), 'Aktivity kampaně' (Campaign activities), 'Odpovědi na kampaň' (Responses to campaign), 'Propojení' (Connections), and 'Pomocné odpovědi n...' (Auxiliary responses...). The 'Prodej' (Sales) section shows 'Cílové produkty' (Target products). The 'Marketing' section shows 'Cílové marketingové s...' (Target marketing...). The 'Procesy' (Processes) section shows 'Pracovní postupy' (Workflows) and 'Relace dialogů' (Dialog relationships). The main form area contains the following fields: 'Název *' (Name) with value 'Newsletter 2013', 'Kód kampaně' (Campaign code) with value 'KAM-01024-F2T3T1', 'Očekávaná odpověď (%)' (Expected response) with value '100', 'Web' with value 'http://www.emailkampane.cz', 'Plán' (Plan) section with 'Navrhované datum zahájení' (Proposed start date) '30.5.2013', 'Navrhované datum ukončení' (Proposed end date) '31.5.2013', 'Popis' (Description) 'Pravidelný měsíční newsletter', 'Důvod stavu' (Reason for status) 'Připraveno k zahájení' (Ready for start), 'Typ kampaně' (Campaign type) 'Jiný' (Other), and 'Vlastník *' (Owner) 'Šlesingr, Pavel'. The 'Stav' (Status) is 'Aktivní' (Active).

Obrázek 2 Formulář pro založení kampaně

2. Připojení připravených marketingových seznamů

Do kampaně se připojí marketingové seznamy – seznamy adresátů kampaně. Emaily se mohou rozesílat na statické i dynamické seznamy.



The screenshot shows the 'Marketingový seznam' (Marketing list) form in Microsoft Dynamics CRM. The form is titled 'Test EK'. The left sidebar shows the 'Informace cz' (Information) tab with sub-tabs 'Obecné' (General) and 'Poznámky' (Notes). The 'Související' (Related) section shows 'Všeobecné' (General) with sub-items: 'Členové marketingov...' (Marketing list members), 'Propojení' (Connections), 'Marketing' section with 'Kampaň' (Campaign) and 'Rychlé kampaně' (Quick campaigns), and 'Procesy' (Processes) with 'Pracovní postupy' (Workflows) and 'Relace dialogů' (Dialog relationships). The main form area contains the following fields: 'Název *' (Name) 'Test EK', 'Typ *' (Type) 'Statický' (Static), 'Účel' (Purpose) 'Rozesílání newsletteru 2013', 'Uzamčeno' (Locked) 'Ne' (No), 'Popis' (Description), 'Typ člena *' (Member type) 'Kontakt', 'Naposledy použito' (Last used) '30.5.2013', and 'Vlastník *' (Owner) 'Šlesingr, Pavel'. The 'Stav' (Status) is 'Aktivní' (Active).

Obrázek 3 Hlavička statického seznamu

Členové marketingového seznamu Přidružené zobrazení kont: Vyhledat záznamy			
☐	Celé jméno ▲	E-mail	Mobilní telefon Telet
☐	Bostromský, Michael	michael.bostromsky@post.cz	
☐	Chlupata, Jeroným	jechlupata@sts.cx	
☐	Prčík, Jiří	jiri.prcik@sts-blazejovice.cz	+420 602 603 608
☐	Šlesingr, Pavel	slesingr@email.cz	
☐	Šlesingrová, Ladislava	pavel.slesingr@byznyscrm.cz	
☐	Šlesingrová, Viola	pavs@email.cz	

Obrázek 4 Příklad členů statického seznamu

Microsoft Dynamics CRM

Šlesingr, Pavel ?
Byznys CRM, s.r.o.

SOUBOR MARKETINGOVÝ SEZNAM PŘIDAT VLASTNÍ NASTAVENÍ

Uložit Uložit a zavřít Deaktivovat Odstranit Uložit

Spravovat členy Kopírovat do statického seznamu Přidat do kampaně Propojit Přiradit Spolupráce Proces Spustit sestavu

Informace cz
Obecné
Poznámky

Související
Všeobecné
Členové marketingov...
Propojení
Marketing
Kampaně
Rychlé kampaně
Procesy
Pracovní postupy
Relace dialogů

Marketingový seznam
Test EK 300 Dyn

Marketingové seznamy

Tento marketingový seznam je založen na dotazu a jeho členové se budou dynamicky měnit.

Obecné

Název * Test EK 300 Dyn Typ člena * Kontakt

Typ * ☐ Statický ☒ Dynamický Naposledy použito

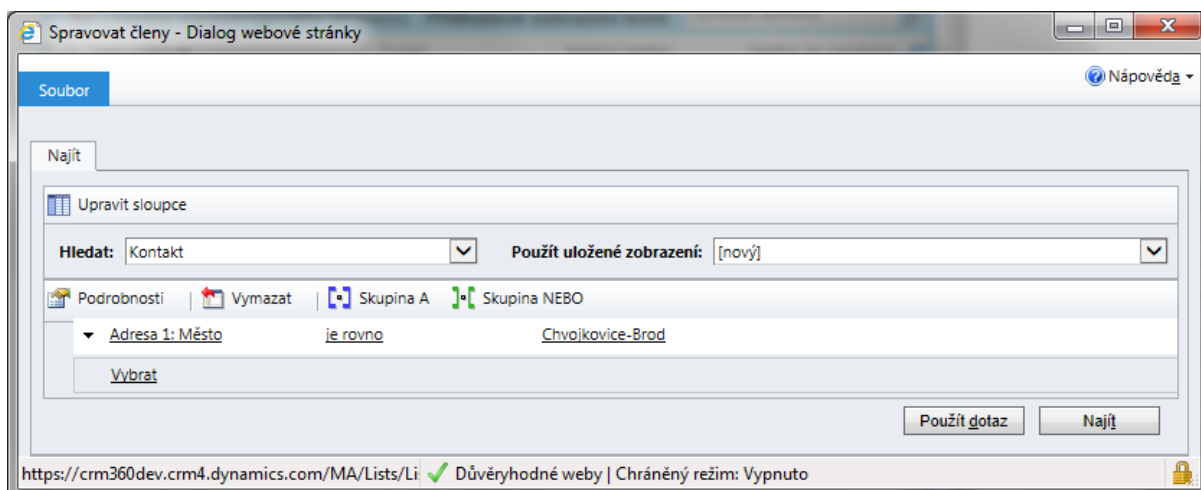
Účel Rozesílání newsletteru 2013

Uzamčeno ☒ Ne ☐ Ano Vlastník * Šlesingr, Pavel

Popis

Popis

Obrázek 5 Hlavička dynamického seznamu

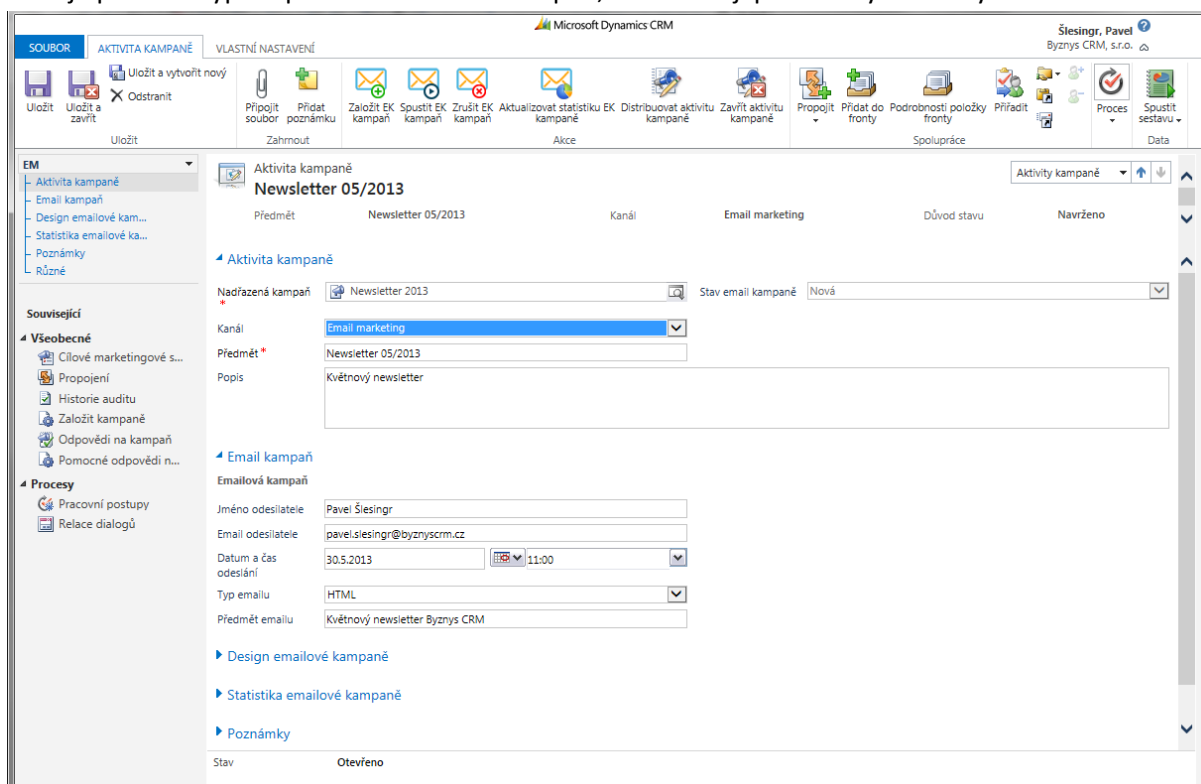


Obrázek 6 Příklad nastavení podmínky pro výběr členů dynamického seznamu

3. Vytvoření Marketingové aktivity

Dále se vytvoří obvyklým způsobem Aktivita kampaně. Jako kanál se zvolí Email marketing.

Dále je potřeba vyplnit pole v sekci email kampaň, která určují parametry rozesílky.

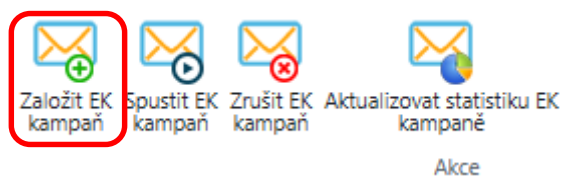


Obrázek 7 Formulář aktivity kampaně

4. Založení kampaně na Emailkampane.cz

Pomocí tlačítka „Založit EK kampaň“ se odešlou data do služby Emailkampane.cz, kde dojde k založení kampaně. Pokud vše proběhne v pořádku, tak se změní pole Stav email kampaně

na Kampaň založena.

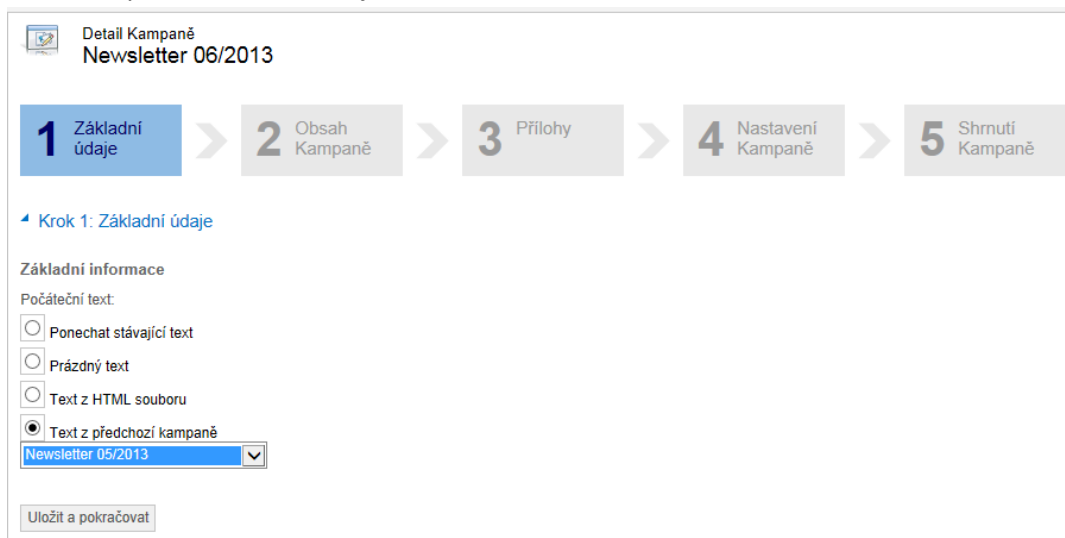


Obrázek 8 Tlačítka pro ovládání email kampaní

5. Design emailové kampaně

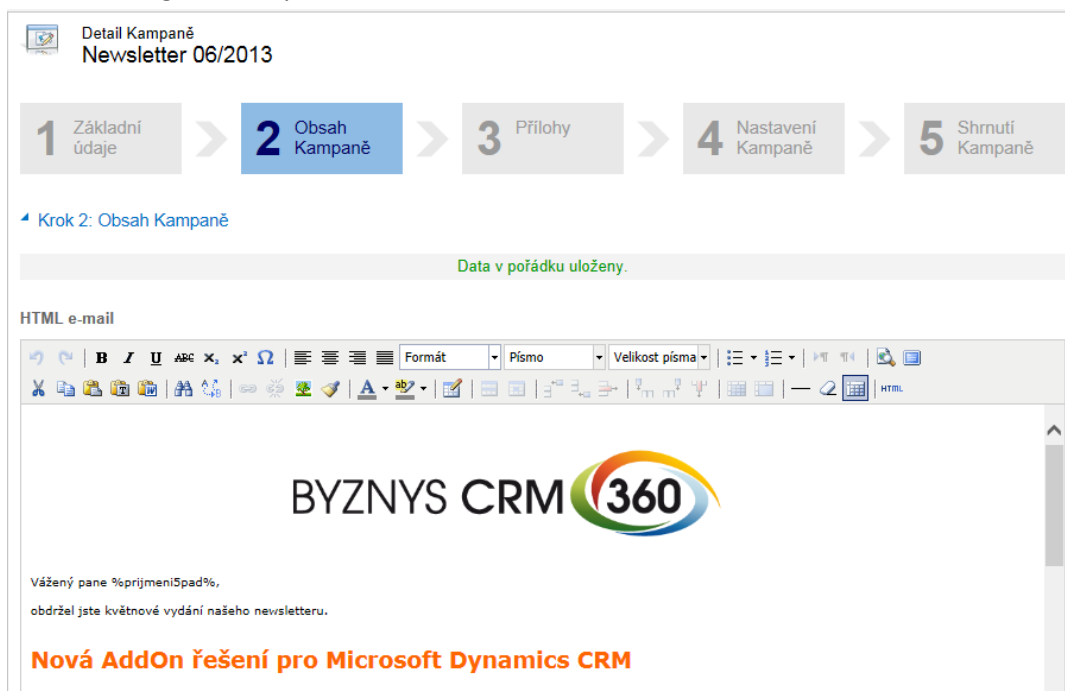
Založením kampaně na EK se ve formuláři Aktivita kampaně aktivuje sekce, která umožní uživateli udělat design emailu a doplnit ke kampani další informace.

a. Krok 1 – výběr základních údajů



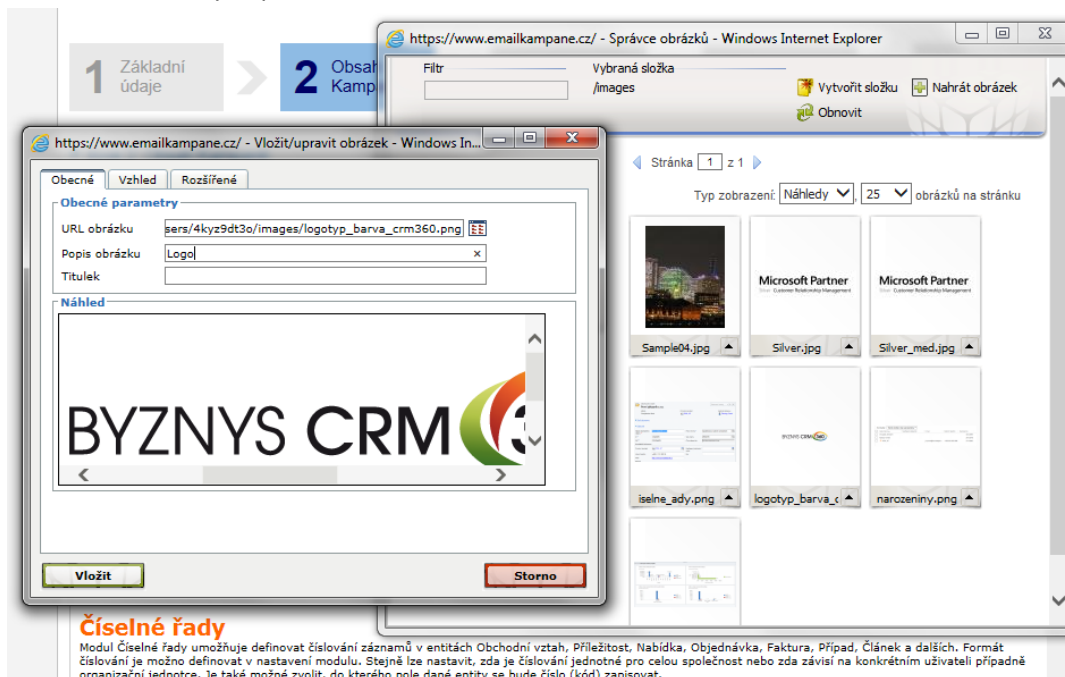
Obrázek 9 Krok 1

b. Krok 2 – design emailu pomocí HTML editoru



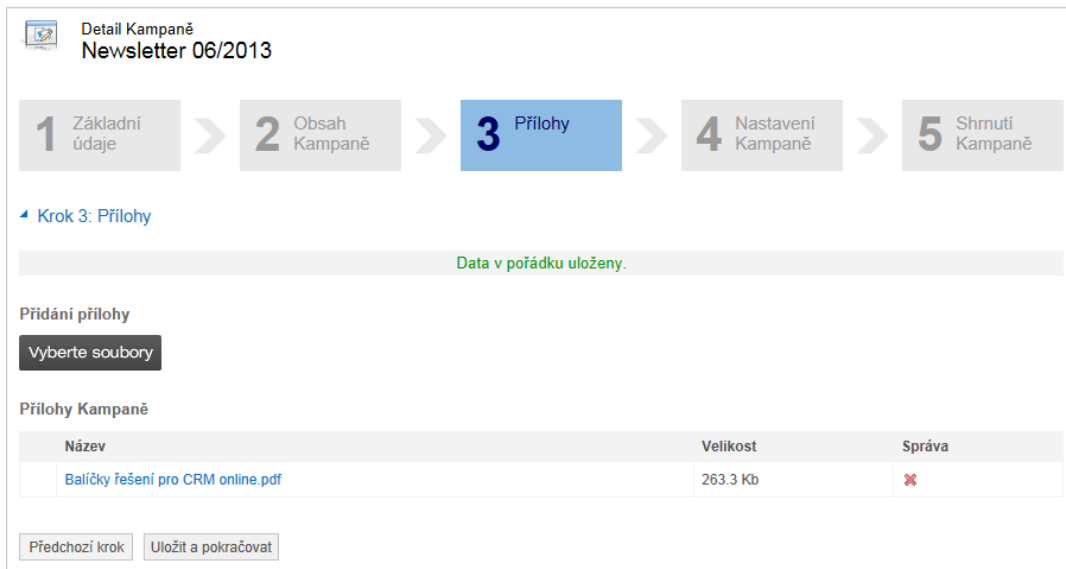
Obrázek 10 Krok 2

Vkládání obrazových podkladů



Obrázek 11 Vkládání obrázků

c. Krok 3 – připojení příloh



Detail Kampaně
Newsletter 06/2013

1 Základní údaje > 2 Obsah Kampaně > **3 Přílohy** > 4 Nastavení Kampaně > 5 Shrnutí Kampaně

◀ Krok 3: Přílohy

Data v pořádku uloženy.

Přidání přílohy
Vyberte soubory

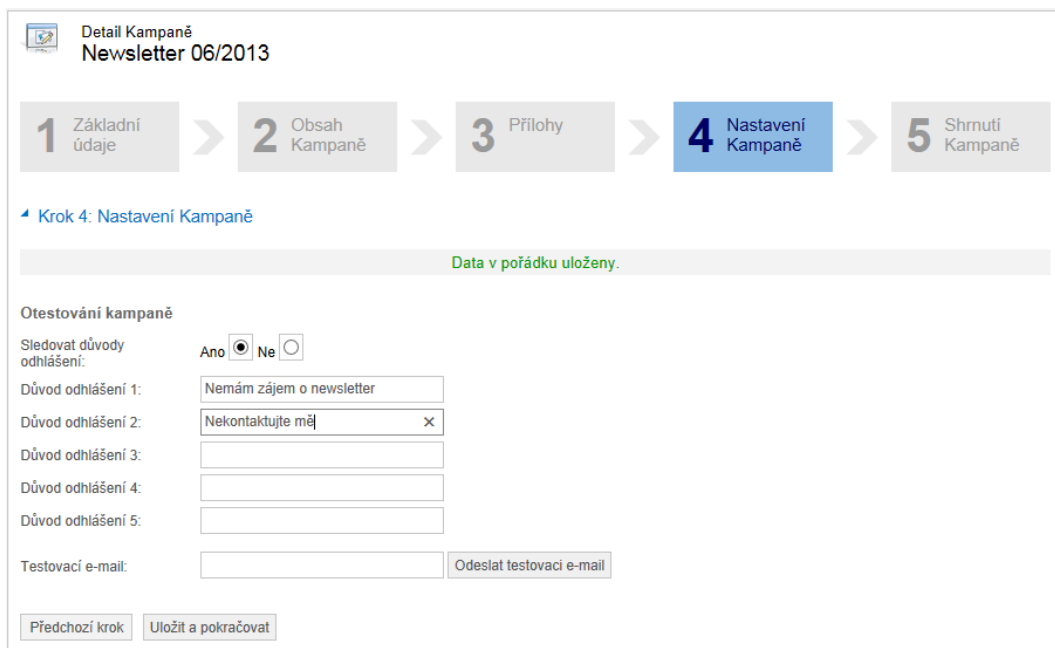
Přílohy Kampaně

Název	Velikost	Správa
Balíčky řešení pro CRM online.pdf	263.3 Kb	✖

Předchozí krok Uložit a pokračovat

Obrázek 12 Krok 3

d. Krok 4 – nastavení důvodů odhlášení a odeslání zkušebního emailu



Detail Kampaně
Newsletter 06/2013

1 Základní údaje > 2 Obsah Kampaně > 3 Přílohy > **4 Nastavení Kampaně** > 5 Shrnutí Kampaně

◀ Krok 4: Nastavení Kampaně

Data v pořádku uloženy.

Otestování kampaně

Sledovat důvody odhlášení: Ano ☒ Ne ☐

Důvod odhlášení 1: Nemám zájem o newsletter

Důvod odhlášení 2: Nekontaktujte mě ✖

Důvod odhlášení 3:

Důvod odhlášení 4:

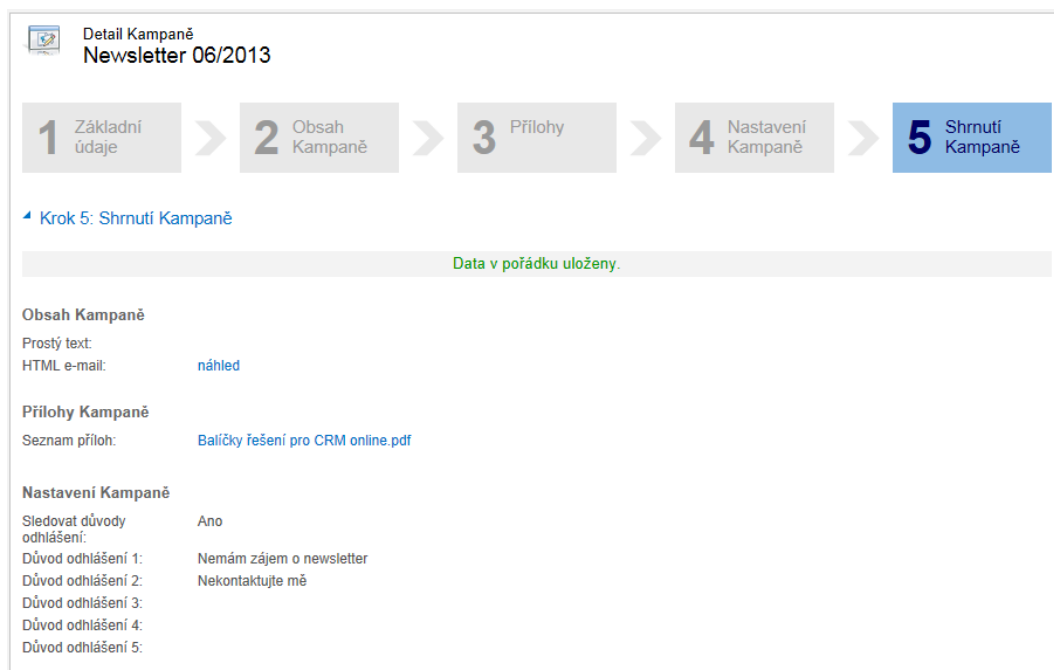
Důvod odhlášení 5:

Testovací e-mail: Odeslat testovací e-mail

Předchozí krok Uložit a pokračovat

Obrázek 13 Krok 4

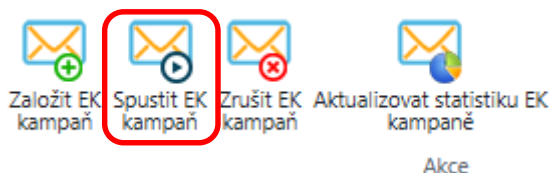
e. Krok 5 – závěrečná rekapitulace



Obrázek 14 Krok 5

6. Spuštění kampaně

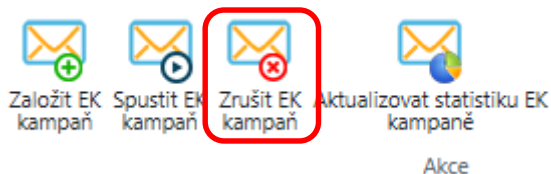
Pomocí tlačítka „Spustit EK kampaň“ se odešlou doplňující data o kampani a také seznam adresátů k poskytovateli služby Emailkampane.cz. Správné odeslání se projeví změnou pole Stav email kampaně na Kampaň spuštěna. Od této chvíle nelze v prostředí CRM provádět žádné změny v kampani kromě jejího designu. Samotné odeslání emailů vyčkává na Datum a čas odeslání.



Obrázek 15 Tlačítka pro ovládání email kampaní

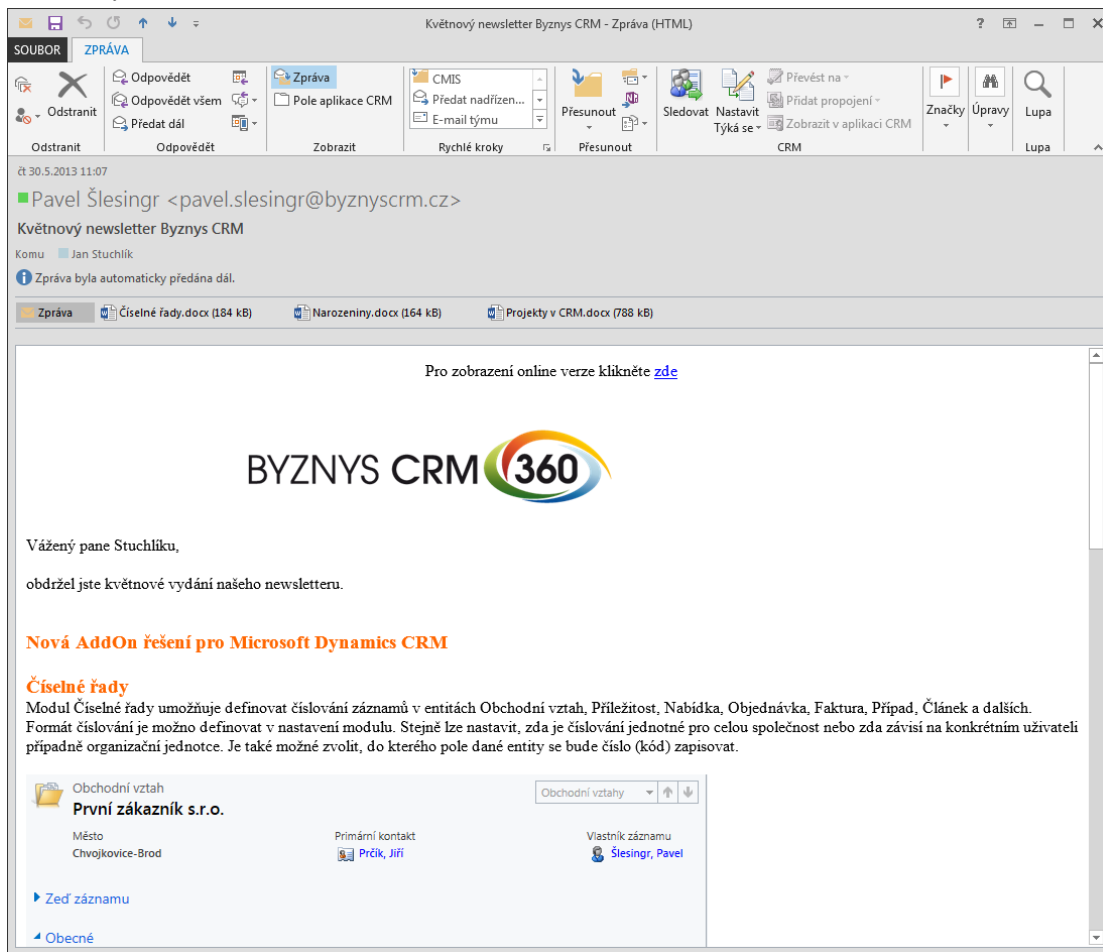
7. Zrušení kampaně

Zrušit neodeslanou kampaň je možné stisknutím tlačítka „Zrušit EK kampaň“. Pole Stav email kampaně na Kampaň zrušena. Připravenou emailovou šablonu bude možné použít v jiné kampani.



Obrázek 16 Tlačítka pro ovládání email kampaní

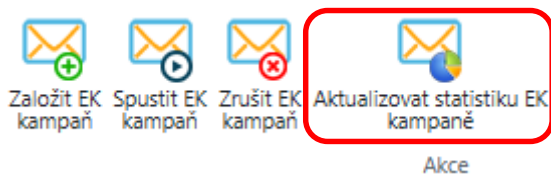
Příklad výsledného emailu



Obrázek 17 Příklad emailu odeslaného z modulu Email kampaně

8. Stažení statistik

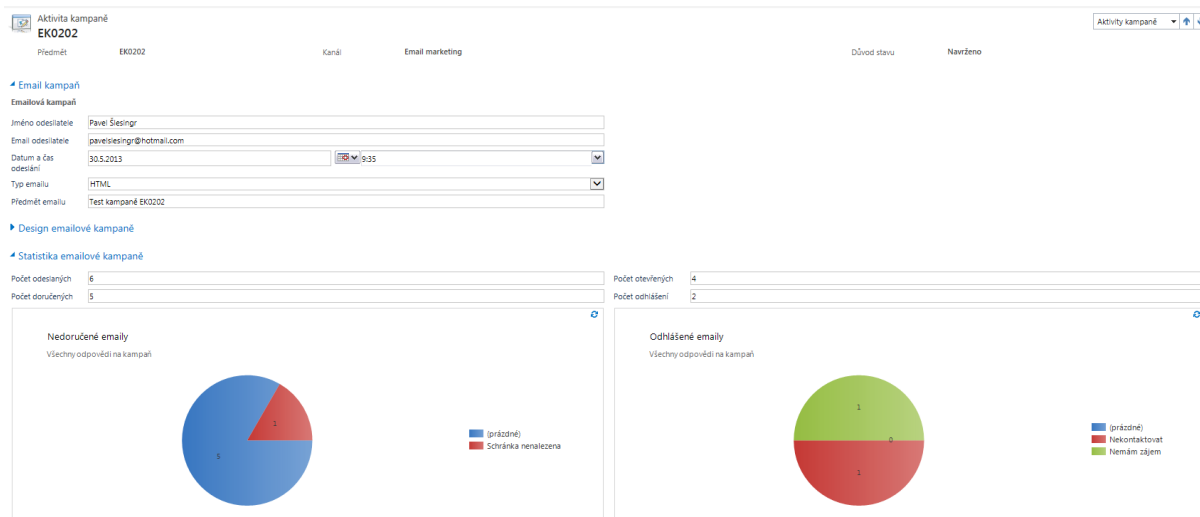
Po odeslání emailů je možno aktualizovat statistiky kampaně stisknutím tlačítka „Aktualizovat statistiku EK kampaně“.



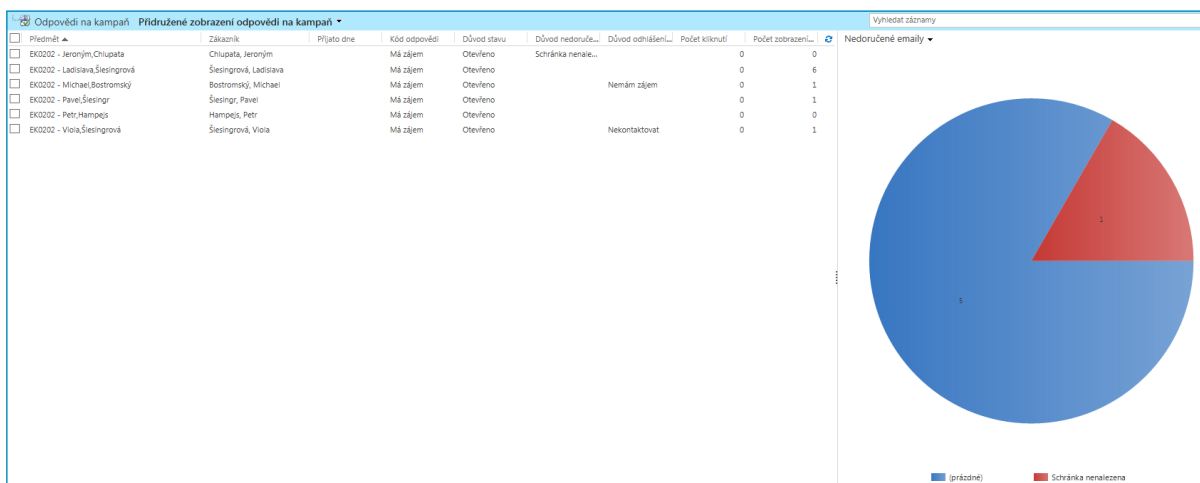
Obrázek 18 Tlačítka pro ovládání email kampaní

Dojde ke stažení Celkové a Podrobné statistiky o proběhlé kampani. Data z Celkové statistiky se zapíší do příslušných polí entity Aktivita kampaně, data z podrobné statistiky založí nové

záznamy v entitě Odpověď na kampaň.



Obrázek 19 Souhrnná statistika



Obrázek 20 Detailní statistika