

Les campagnes marketing sous SugarCRM Open Source version 4.5.1



OMentions légales

Ce document est susceptible de modification à tout moment sans notification.

Disclaimer / Responsabilité

3aCRM documents distributed under the License are distributed on an "AS IS" basis, WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, either expressed or implied. See the License for the specific language governing rights and limitations under the License.

3aCRM ne fournit aucune garantie en ce qui concerne ce mode d'emploi et ne saurait être tenu pour responsable des erreurs qu'il contient ni des dommages éventuels, directs ou indirects, qui pourraient résulter de l'utilisation des informations qu'il contient. Veuillez vous référer à la Licence pour connaître les droits et les limitations fixés par la Licence.

Trademarks / Marques

All the trademarks in this document are registered by their owner.

Toutes les marques citées dans ce mode d'emploi sont déposées par leur propriétaire respectif.

SugarCRM, Sugar Suite, Sugar Open Source sont des marques déposées ou des marques commerciales de SugarCRM, Inc.



Au cours de votre lecture, vous rencontrerez les icônes suivantes :





Vous recommande une technique ou une marche à suivre.

Nous contacter

En cas de problème ou de question, n'hésitez pas à nous contacter :

- ► Par e-mail : contact@3acrm.com
- Par téléphone : +33 (0)8 71 49 23 32
- ► Par fax : +33 (0)3.21.65.39.75
- Par Internet : <u>http://www.3acrm.com</u>

O Sommaire

0	Chapitre 1 Quelques notions « théoriques »					
	1.1	Les différentes personnes qui composent votre CRM	5			
		1.1.1. Une hiérarchisation des personnes	5			
		1.1.2. Ciblage des personnes dans une campagne marketing	5			
	1.2	Notions « informatiques » des campagnes marketing sous				
		SugarCRM	6			
		1.2.1. L'URL de tracker	6			
		1.2.2. L'Opt-Out	6			
0	Chap	pitre 2				
	Parar	nétrage des campagnes par l'administrateur	8			

2.1	Création de la boîte email	9
2.2	L'envoi par paquet	10

0	Chapitre 3 Programmer une campagne email				
	3.1	La création de la campagne	13		
		3.1.1. Création de la campagne	13		
		3.1.2. Accéder à la fiche d'une campagne	14		
		3.1.3. Modifier une campagne	15		
	3.2	La création / sélection d'une liste de cibles	16		
		3.2.1. Sélection d'une ou plusieurs listes de cibles	16		
		3.2.2. Création d'une liste de cibles	17		
	3.3	La création du lien de tracker	20		
	3.4	La création du modèle d'email	21		
	3.5	Le lancement de la campagne	24		

\bigcirc	Cha	Chapitre 4					
	Etat	25					
	4.1	Accès à l'état d'avancement	26				
	4.2	L'état d'avancement	27				

Chapitre 1

Quelques notions « théoriques »

	1.1.	Les différentes personnes qui composent votre CRM							
		1.1.1. Une hiérarchisation des personnes	5						
		1.1.2. Ciblage des personnes dans une campagne marketing	5						
D	1.2.	Notions « informatiques » des campagnes marketing sous SugarCRM	6						
		1.2.1. L'URL de tracker	6						
		1.2.2. L'Opt-Out	6						

1.1. Les différentes personnes qui composent votre CRM

1.1.1. Une hiérarchisation des personnes

Dans SugarCRM, les informations sont hiérarchisées en fonction de « l'importance » d'une personne par rapport à votre entreprise. On y trouve donc :

- Les prospects : ce sont des personnes extérieures à votre entreprise que vous souhaiteriez avoir comme client et vers lesquelles vous allez entreprendre des actions de marketing.
- Les leads / pistes: ce sont des personnes extérieures à votre entreprise, qui sont intéressées par vos produits et/ou services mais avec qui vous n'avez pas encore traité d'affaires. Ainsi, un prospect qui viendrait à visiter votre site Internet après une campagne marketing devrait être converti en piste.
- Les contacts : ce sont des personnes extérieures à votre entreprise, avec qui vous avez déjà traité des affaires. Ainsi une piste avec laquelle vous traiteriez une affaire (ou opportunité) devrait être convertie en contact.
- Les utilisateurs : ce sont des personnes internes à votre entreprise qui utilisent SugarCRM comme vous.

1.1.2. Ciblage des personnes dans une campagne marketing

Lorsque vous lancez une campagne marketing, vous allez effectuer un ciblage. En effet, vous n'allez pas lancer votre campagne marketing auprès de tous les contacts, pistes, prospects et utilisateurs de votre CRM. Vous allez cibler les personnes qui sont concernées par votre campagne marketing.

Par conséquent, vous allez créer dans SugarCRM des **listes de cibles**. Ces cibles peuvent être des prospects, des pistes, des contacts et/ou des utilisateurs. On peut donc définir une cible comme une personne concernée par la campagne marketing que vous voulez lancer. L'ensemble des cibles pour une même campagne forme alors une **liste de cibles**.

Une même liste de cibles peut être utilisée pour plusieurs campagnes marketing. De même, une campagne marketing peut être concernée par plusieurs listes de cibles.

5

Par exemple, si vous réalisez une première campagne marketing auprès des hommes vivant à Paris, une seconde auprès des hommes vivant à Lyon puis une troisième auprès des hommes vivant à Paris ou à Lyon, pour la 3^{ème} campagne, vous pourrez utiliser les 2 listes de cibles créées pour les campagnes 1 et 2.

1.2. Notions « informatiques » des campagnes marketing sous SugarCRM

Info

Ces notions ne concernent que les campagnes d'emailing.

1.2.1. L'URL de tracker

Lorsque vous lancerez une campagne par email (ou campagne d'emailing), vous souhaiterez savoir si les cibles sont intéressées par votre proposition. Pour ce faire, le plus simple est de créer une URL de tracker (ou tout simplement

tracker). Il s'agit d'un lien dans le corps de votre email qui renvoie vers une page de votre site Internet. Lorsque la cible clique sur ce lien, l'information est envoyée à SugarCRM. Vous savez alors, dans l'état d'avancement de votre campagne, que telle ou telle cible a cliqué sur le lien (et est donc intéressée par votre proposition).

1.2.2. L'Opt Out

Lorsque vous lancez une campagne email, vous devez obligatoirement mettre un lien dans le corps du message permettant au destinataire de l'email de ne plus recevoir de campagne email de votre part. Ce lien s'appelle un **lien opt out**.

Info

Dans SugarCRM, vous n'avez pas besoin de vous préoccuper de ce lien opt out : il est automatiquement ajouté à la fin de chaque message.

Si la cible clique sur ce lien, automatiquement sa fiche personnelle sera complétée : la case « Ne pas contacter par email » (①) sera automatiquement cochée. D'autre

part, la cible ira s'ajouter dans le sous-panel « Demande d'Opt Out » (②) de l'état d'avancement de la campagne. Enfin, lorsque vous lancerez une prochaine campagne email, même si cette cible est présente dans l'une des listes de cibles, elle ne recevra pas l'email.

PROSPECTS: ANT	DINE DURAND				📇 Imprimer	? Aide
Editer Dupliquer S	upprimer Convertir le Prospect	Gérer les inscriptions				
Nom :	M. Antoine Durand		Téléphone professionnel :			
			Portable :			
			Téléphone personnel :			
			Autre téléphone :			
Fonction :			Fax:			
Service :			Email :	adurand@exemple.com		
Date anniversaire :			Autre Email :			
Nom du Compte :			Nom Assistant(e) :			
			Tél Assistant(e) :			
Ne pas appeler :			Ne pas contacter par email :			
			Email non valide :			
			Dernière modif. :	13/03/2007 13:37 par admin		
Assigné à :	admin		Date de saisie :	13/03/2007 13:37 par admin		
Adresse principale :			Adresse secondaire :			
Informations complémentaires :						

Figure 1.1 : Antoine Durand a cliqué sur le lien Opt Out :

la case « Ne pas contacter par email » se coche alors.

	♠ DEMANDE D'OPT O	UT			
	Ajouter à la liste de pros	pects			
				≪ Début	🗸 Précédent (1 - 2 sur 2) Suivant 📐 Fin 🕅
\sim	Nom du destinataire	Email du destinataire	Type d'activité \ominus	Date de l'activité \ominus Lié	Hits \Leftrightarrow
(2)	Antoine Durand	adurand@exemple.com	Demande d'effacement	2007-01-26 15:24	

Figure 1.2 : Antoine Durand vient se rajouter dans le sous-panel Demande d'Opt Out

7

Chapitre 2

Paramétrage des campagnes par l'administrateur

	2.1.	Création de la boîte email	9
D	2.2.	L'envoi par paquet	10

Info

Ces paramétrages ne peuvent être réalisés que par un administrateur de votre CRM.



1. Cliquez sur Administration (1) puis sur Gérer les boîtes Email (2)

	Bienvenue admin	Mon Compte Formation Em	oloyés Administration I	Déconnexion A propos		SUGAR SUITE	
DPEN SOU	RCE		\bigcirc		🔒 Rechercher	Go	
Marketi	ng Service Clients Activités	Travail collaboratif Out	ils Rapports & Graphic	lues			
ord							
ns: 🛛 💋	M. Antoine Durand 📗 🗊 Tâche Projet	1 🛛 🗐 Projet 1 🛛 🗂 Compte 1	🔒 Administrator 🛛 🔓 🤅	Opportunité 1 📄 Dupont			
	ADMINISTRATION : ACCU	IEIL				📇 Imprimer 🤰 Aide	
	RÉSEAU SUGARCRM						
	Ortail de Support de SugarCRM	Permet d'accéder à votre po support technique et bien plu	rtail personnalisé pour le 48	Cocumentation en ligne	Permet d'obtenir les docume utilisateurs finaux et les adm	Permet d'obtenir les documentations pour les utilisateurs finaux et les administrateurs	
	⁽ ∰) <u>Mises à jour Sugar</u>	Vérifie les dernières mises à	Vérifie les dernières mises à jour Sugar.				
	ADMINISTRATION DU SYSTÈ	ME					
	l'A Paramètres de configuration	Permet de définit les paramè	tres de configuration	Re Sauvegardes	Effectue une ceuverarde de	ae fichiare da SugarCRM	
		Gere les compres er mors de	passe des ounsaleurs		Gere les roles, leurs arrecte	itions et ieurs proprietes	
EMAIL							
	Configuration des Emails	Permet de configurer les par utiliser pour l'envoi des emai	ramètres par défaut à ls	estionnaire d'envois er	Permet de gérer les envois (cadre de campagnes marke	d'emails en masse dans le ting	
2	Gérer les boîtes Email	Permet de configurer les boi réception.	tes email à surveiller en				

Figure 2.1 : Administration

2. Cliquez sur Surveiller une nouvelle boîte Email (3)

		Bienvenue admin r	Mon Compte Formation Employ	és Administration Déconnexion A propos			
	Accueil Ventes Marketin Accueil Tableaux de bord	ng Service Clients Activités	Travail collaboratif Outils	Rapports & Graphiques			
	RACCOURCIS Toutes les Boîtes Emails	M. Antoine Durand Datache Projet	L	ga Administrator 🖕 Upportunite 1 🔄 Dupont			
3	Surveiller une nouvelle Boîte Email Rofin Planificateurs	Case Macro: Sauvagerder la source brute:	[CASE:%1]	Set the macro which will be parsed and used Set this to any value, but preserve the "%1". Sélectionnez Qui si vous souhaitez préserver	rsed and used to link imported email to a Case. <i>rve the "%1"</i> . aitez préserver la source brute pour chaque email impo		
		EMAILS ENTRANTS		Les grosses pieces jointes peuvent causer de	s erreurs avec les bases de donnees mi		
		Nom : 🔶		Type de b ⊖	oîte Mail Serveur Email : Statut :		
		Tout décocher Supprimer					



Complétez le formulaire en choisissant, dans Actions Possibles (④),
 Gestion des retours (⑤)

	PARAMÈTRES DES EMAILS ENTRANTS :		? Aide
6	Sauvegarder Annuler Tester les Paramètres		* Champs requis
U	RÉGLAGES DE BASE		
	Nom : *	Statut :	Actif 💌
	Adresse du Serveur Email : *	Identifiant : *	
	Protocole du Serveur Email : * 🛛Aucun(e) 💉	Mot de passe : *	
	Port du Serveur Email : *		
	Utiliser le protocole SSL : 🔍 🗖 🛛 🛛 Laisser les Messages sur le Se	rveur : 🔍 🗹 🛛 Importer i	uniquement depuis la dernière vérification 🔍 🗖
		,	
	GESTION DES OPTIONS EMAIL		
4)	Actions Possibles : design des felous	Modele de Reponse automatiqu	
<u> </u>	Assigné au Groupe : 🔤 Créer un groupe de boîtes Email en sauvegardant 🕚	🕙 Nom dans "De" :	Par défaut :
		Adresse dans "De" -	Par défaut :
			do_not_reply@example.com

Figure 2.3 : Administration

4. Cliquez sur le bouton Sauvegarder (6)

2.2. L'envoi par paquet

Info

Que se passe-t-il lors de l'envoi des emails ?

Un petit programme appelé CRON, programmé pour se lancer à intervalles réguliers va se charger d'envoyer les emails.

A la date et l'heure spécifiées au moment de la création de l'email marketing, le cron va exécuter un script (programme) de lancement qui va lancer vos emails par paquets de 500 emails / 30 secondes. Ainsi, toutes les 30 secondes, 500 emails seront envoyés.

Pourquoi 500 à la fois et toutes les 30 secondes ?

SugarCRM est programmé en PHP. Or en PHP, un script doit s'exécuter obligatoirement en moins de 30 secondes sans quoi il faut attendre la prochaine exécution (donc ici, le prochain passage du CRON) pour qu'il soit réexécuté. Par conséquent, SugarCRM a programmé le script pour qu'au bout de 30 secondes, il se relance automatiquement.

Quant aux paquets de 500, il s'agit d'une spécificité des webmailers. La plupart des webmailers sont programmés pour envoyer d'un coup (c'est-à-dire en un seul paquet) 500 emails. Par conséquent, il ne sert à rien à SugarCRM d'essayer d'en envoyer plus : les emails en plus ne seront pas envoyés et il faudra les renvoyer dans le prochain paquet !

Vous pouvez cependant modifier le nombre d'emails envoyés par paquet. En effet, la valeur de 500 emails / 30 s est théorique. Cela dépend de votre connexion Internet, du temps de réponse de votre webmailer et de la taille de l'email (en théorie 10 Ko). Si vous constatez que l'un de ces 3 paramètres pose problème (la plupart du temps, le problème vient de la taille de l'email, notamment quand il contient une ou plusieurs pièces jointes), modifiez la valeur du nombre de paquet comme suit :

 Cliquez sur Administration (cf. Figure 2.4 – page 11 – ①) puis sur Configuration des emails (cf. Figure 2.4 – page 11 – ②)

		Bienvenue	admin	Mon Compte	Formation	Employés	Administration	Déconnexion	A propos			SUGAR SUITE.
DPEN SOU	PECHIM.						(1)				🚨 Rechercher	Go
Marketi	ng Serv	vice Clients	Activités	Travail co	llaboratif	Outils I	Rapports & Grap	hiques				
ord												
ns: 🧃	M. Antoine	Durand 🛛 🗊	Tâche Projet	:1 🛛 🗐 Proje	t 1 🛛 📇 Cor	npte 1 🛛 🔒	Administrator	🖥 Opportunité 1	🗐 Dupont			
	Ø ADM	INISTRATIO)N : ACCU	JEIL								📇 Imprimer ? Aide
	RÉSEAU	J SUGARCRI	N									
	O Porta	iil de Support d	e SugarCRN	Permet d'a support te	iccéder à vol chnique et bi	à votre portail personnalisé pour le			Permet d'obtenir les documentations pour les utilisateurs finaux et les administrateurs			
	(1) <u>Mise</u> :	<u>s à jour Sugar</u>		Vérifie les	Vérifie les dernières mises à jour Sugar.							
	ADMINI	STRATION D	U SYSTÈI	ME								
	19 Para	mètres de cont	inuration	Permet de	définit les pa	aramètres de	configuration	Seuver	ardes	Effectue une conversarde des fichiers de SurierCRM		
	000 000	ion ues ouiisau	suis	Gereiesu	ompres er m	uts ue passe	ues ounsaleurs				Gere les rules, leurs arrecto	auoris er ieurs hi ohileres
EMAIL												
2	Confi	iquration des E	mails	Permet de utiliser por	configurer le ur l'envoi des	es paramètre : emails	s par défaut à	estion	naire d'envois en	n masse	Permet de gérer les envois cadre de campagnes marke	d'emails en masse dans le ting
	🕀 <u>Gére</u>	r les boîtes Em	ail	Permet de réception.	configurer le	es boîtes em	ail à surveiller en					



2. Modifiez la valeur du Nombre d'Emails envoyés par lot (③) puis cliquez sur Sauvegarder (④).

	CONFIGURATION DES EMAILS : CONFIGURER	📇 Imprimer 🤌 Aide
4)	Sauvegarder Annuler	* Champs requis
Ŭ	OPTIONS DES EMAILS DE NOTIFICATION	Notifications actives 2 Permet d'envoyer un email de notification
	Nom de l'expediteur : "SugarcHM	Iorsqu'un enregistrement est assigné.
	Adresse de l'expéditeur : * marketing@example.com	Envoyer par défaut une notification pour un nouvel 🔽 utilisateur 2
	OPTIONS DES EMAILS SORTANTS	
	Sauvegarder les emails entrants bruts *	O Oui 💿 Non
	Nombre d'Emails envoyés par lot : *	500 (3)
	Localisation des fichiers de tracking des campagnes (comme campaign_tracker.php) *	Localisation par défaut O Localisation définie par l'utilisateur
	Conserver une copie des messages des campagnes : *	Valeur de la variable site) Oui O Non

Figure 2.5 : Configuration des emails

Chapitre 3

Programmer une campagne email

	3.1.	La création de la campagne	13
		3.1.1. Création de la campagne	13
		3.1.2. Accéder à la fiche d'une campagne	14
		3.1.3. Modifier une campagne	15
	3.2.	La création / sélection d'une liste de cibles	16
		3.2.1. Sélection d'une ou plusieurs listes de cibles	16
		3.2.2. Création d'une liste de cibles	17
0	3.3.	La création du lien de tracker	20
0	3.4.	La création du modèle d'email	21
0	3.5.	Le lancement de la campagne	24

Info

Nous supposons que vous utilisez le thème **Sugar** et que vous avez configuré la logique de navigation sur **Modules groupés**.

Une campagne email se programme en 5 étapes :

- 1. La création de la campagne
- 2. La création ou la sélection des listes de cibles
- 3. La création du lien de tracker (optionnel)
- 4. La création du modèle d'email
- 5. Le lancement de la campagne

3.1. La création de la campagne

3.1.1. Création de la campagne

La création de la campagne est très rapide :

- 1. Cliquez sur l'onglet Marketing > Campagnes (①).
- 2. Cliquez sur Créer une campagne dans le menu de gauche (2).
- Le formulaire de saisie de campagne apparaît. Complétez-le en précisant au moins le nom de la campagne (③), le statut de la campagne (④ Normalement, **Planifiée** à ce stade), la date de fin de la campagne (⑤), le type de campagne (⑥).
- 4. Une fois terminé, cliquez sur **Sauvegarder** (\bigcirc).

Accueil Ventes Marke	ting Service Clients	Activités Travail collaboratif Outils	Rapports & Graphiques	
Campagnes Contacts Comp	otes Leads			
Dernières constitutions : 🛛 📲	marketing@exemp	M. Antoine Durand 🛛 🗐 Tâche Projet 1 🛛 🗐 Proje	t 1 🔄 Compte 1 🔒 Administrator 🛱 Opport	unité 1 📄 Dupont
RACCOURCIS	CAMPAGNES:			
R Assistant de campagnes 7	Sauvegarder Anr	nuler		
🕵 Créer une Campagne				
👩 Campagnes	Nom:* (3		Assigné à :	admin
👩 Newsletters	Statut : *			
🕵 Créer une Liste de Cibles	Date de début :	(dd/mm/yyyy)		
👔 Listes de Cibles	Date de fin : * 🧲	(dd/mm/yyyy)		
🕵 Créer un Prospect	Туре:*	6Aucun(e)		
Site des Prospects		•		
🛃 Créer un Modèle d'Email	Devise	US Dollars : \$ 💙	Impressions :	
🔁 Emails Modèles	Budget :		Coût réel :	
Importer des Prospects	CA attendu :		Coût estimé :	
🚰 Setup	on allonda .		oodrootinio.	
Nagnostique	011-016			
a Créer un formulaire de lead	Objectif :			
Recherches sauvegardées Aucun(e)				
	Description :			

Figure 3.1 : Saisie d'une campagne

3.1.2. Accéder à la fiche d'une campagne

Pour accéder à la fiche d'une campagne.

- 1. Cliquez sur l'onglet **Marketing > Campagnes** (\bigcirc).
- Vous arrivez alors sur la liste des campagnes. Vous avez maintenant 2 possibilités pour accéder à la fiche de la campagne :
 - a. Positionnez le curseur de la souris sur la petite flèche (
 2) qui précède la campagne : la fenêtre Détails supplémentaires (
 3) apparaît. Cliquez sur le petit icône télévision (
 4). Vous accédez alors directement à la fiche de la campagne (figure 2.3).

	Bienvenue	e admin Mo	on Compte Formation	n Employés	Administration	Déconnexion A	A propos		A A A S
COMMERCIAL OPEN SOL	URCE							₽.	Rechercher
Accueil Ventes Market	ting Service Clients	Activités	Travail collaboratif	Outils F	apports & Grap	hiques			
Campagnes Contacts Compt	tes Leads								
Dernières consultations : 🔞	Campagne 1 🛛 丹 marke	ting@exemp	💋 M. Antoine Duran	d 🛛 🗊 Tâche I	Projet 1 🛛 💋 Pro	jet 1 🛛 📇 Compte 1	🔒 Administrator	🔓 Opportu	inité 1
RACCOURCIS	CAMPAGNES : AC	CUEIL							
Reg Assistant de campagnes	Basique Avancé	Recherch	es et Mises en page	sauvegardé	es				
🕵 Créer une Campagne									
👩 Campagnes	Nom de la campa	gne :				Ne	montrer que mes	éléments : [
👔 Newsletters	Basharahar Mida	-							
Créer une Liste de Cibles	hechercher vider								
🗊 Listes de Cibles	LISTE DES CAMPA	GNES							
🕵 Créer un Prospect		onné: 0						114 Début	/ Précédent (1 - 1 s
💋 Liste des Prospects		0		Statu	t 0	Type 👄	Date d	le fin 👄	Assigné à
🛃 Créer un Modèle d'Email	Campagne	1		4) Planit	îée	Email	31/03	/2007	admin
🔂 Emails Modèles	PEQ Détails supplé	ementaires	2					≪ Début	< Précédent (1 - 1 s
importer des Prospects	Http://		3	$\widehat{\mathbf{A}}$					

Figure 3.2 : Accéder à la fiche d'une campagne

b. Cliquez sur le nom de la campagne (^(S)).

CAMPAG	NES: CAMPA	AGNE 1					📇 Imprimer 🛛 🤶 Aide
Editer	Dupliquer	Supprimer	Envoyer les Tests	Envoyer les Emails	Publipo	ostage Lancer l'a	ssistant Etat d'avancement de la campagne. Voir le ROI
Voir le fic	chier log des	modificati	ions		Retour à la Lis	te – I≪ Début ≺ Précédent (1 sur 1) Suivant ▷ Fin 🕅	
		Nom :	Campagne 1			Assigné	à: admin
		Statut :	Planifiée				
	Date d	le début :				Dernière mod	f. : 13/03/2007 13:53 par admin
	Da	te de fin :	31/03/2007			Date de saisi	e : 13/03/2007 13:53 par admin
		Type :	Email				
	Budget	: (USD \$)	0,00			Coût réel : (USE	\$) 0,00
	CA attendu	(USD \$)	0,00			Coût estimé : (USE	\$) 0,00
	Impre	essions :	0				
		Objectif :					
	Des	scription :					

Figure 3.3 : Fiche d'une campagne

3.1.3. Modifier une campagne

Au fur et à mesure de l'avancement d'une campagne, son statut va changer. Vous pouvez aussi modifier les autres éléments de la campagne.

- Cliquez sur l'onglet Ventes & Marketing > Campagnes (①). Vous avez maintenant 2 possibilités pour modifier la campagne :
 - a. Positionnez le curseur de la souris sur la petite flèche (
 2) qui précède la campagne : la fenêtre Détails supplémentaires (
 3) apparaît. Cliquez sur le petit icône crayon (
 4). Vous accédez alors directement à la page de saisie/modification de la campagne.



Figure 3.4 : Modifier une campagne

b. Cliquez sur le nom de la campagne (5). Vous accédez alors à la fiche de la campagne. Cliquez sur le bouton Editer (6).

	CAMPAGNES: CAMPAGNE 1					📇 Imprimer 🛛 ? Aide
6)	Editer Dupliquer Supprimer	Envoyer les Tests	Envoyer les Emails	Publipostage	Lancer l'assis	stant. Etat d'avancement de la campagne. Voir le ROI
	Voir le fichier log des modificati	ions			Retour à la Liste	- I≪ Début ≺ Précédent (1 sur 1)-Suivant № Fin 🕅
	Nom :	Campagne 1			Assigné à :	admin
	Statut :	Planifiée				
	Date de début :				Dernière modif. :	13/03/2007 13:53 par admin
	Date de fin :	31/03/2007			Date de saisie :	13/03/2007 13:53 par admin
	Type :	Email				
	Budget : (USD \$)	0,00			Coût réel : (USD \$)	0,00
	CA attendu : (USD \$)	0,00			Coût estimé : (USD \$)	0,00
	Impressions :	0				
	Objectif :					
	Description :					

Figure 3.5 : Fiche d'une campagne

3.2. La création/sélection d'une liste de cibles

Maintenant que nous avons notre campagne, nous pouvons y ajouter une ou plusieurs listes de cibles.

3.2.1. Sélection d'une ou plusieurs listes de cibles

Si vous avez déjà des listes de cibles prêtes et que vous souhaitez utiliser pour cette campagne :

- 1. Allez sur la fiche de la campagne (voir 2.1.2)
- 2. Dans le sous-panel Listes de cibles (①), cliquez sur le bouton Sélectionner (②).

CAN	MPAG	NES: CAM	PAGNE 1							ē	Imprimer	? Aide
Ec	diter	Dupliquer	Supprimer	Envoyer les Tests	Envoyer les Emails	Publipostage	Lancer l'assi	stant Etat di	avancement d	le la campa	gne Voi	ir le RO
Vo	oir le fi	chier log de	es modificati	ions			Retour à la Liste	- K⊴ Début	< Précédent	(1 sur 1) S	uivant⊳	Fin N
			Nom :	Campagne 1			Assigné à :	admin				
			Statut :	Planifiée								
		Dat	e de début :				Dernière modif. :	13/03/200	7 13:53 par a	dmin		
		[Date de fin :	31/03/2007			Date de saisie :	13/03/200	7 13:53 par a	dmin		
			Type :	Email								
		Budg	et : (USD \$)	0,00			Coût réel : (USD \$)	0,00				
		CA attend	lu : (USD \$)	0,00			Coût estimé : (USD \$)	0,00				
		Im	pressions :	0								
			Objectif :									
		D	escription :									
All												
≈L	ISTES	DE CIBLES	~									
Cr	réer	Sélectionne	2					1// B/b/4	(Duć - Start M	L 4 45 C	5	The A
Nor	m de la	liste ≙			Description		Tv		Inscrits	i-isuri) a	suivant p	FIN (3
							.,					

Figure 3.6 : Fiche d'une campagne (2)

- 3. Une fenêtre s'ouvre (Figure 3.7 page suivante).
- Pour sélectionner une liste de cibles, cliquez sur son nom. Pour en sélectionner plusieurs, cochez les cases qui les précèdent (3) puis cliquez sur le bouton Sélectionner (4).
- La ou les listes sélectionnées s'ajoutent alors dans le sous-panel Listes de cibles (Figure 3.6 5).

🕹 http://localhost - Sugar(CRM - Mozilla	Firefox		
RECHERCHE DE LISTES D	E CIBLES			
	Type :	Par défaut	v	Rechercher
Créer une liste des cibles				
LISTES DES CIBLES				
4 Sélectionner Annuler				
			K Début K Précédent (1 -	1 sur 1) Suivant 📐 Fin 🕅
🔲 Nom 🤤		Type 🗅	Description	
Cible 1		Par défaut	t	
Terminé				

Figure 3.7 : Sélection d'une ou plusieurs listes de cibles

3.2.2. Création d'une liste de cibles

Pour créer une liste de cibles, 2 possibilités :

<u>Méthode 1</u> : Si vous êtes sur la fiche de la campagne, dans le sous-panel Listes de cibles, cliquez sur le bouton **Créer** (0).

Méthode 2 : Dans le menu de gauche, cliquez sur Créer une liste de cibles (2)

4	RACCOURCIS	CAMPAG	GNES: CAM	PAGNE 1						
	😭 Assistant de campagnes	Editer	Dupliquer	Supprimer	Envoyer les Tests	Envoyer les Emails	Publipost	age Lancer l'assis	stant Etat d'avancem	ient de la c
	🕵 Créer une Campagne	Voir le f	ichier log de	s modificati	ons			Retour à la Liste	I ≤ Début < Précéd	dent (1 su
	🕼 Campagnes			Nom :	Campagne 1			Assigné à :	admin	
_	🗊 Newsletters	Statut :			Planifiée					
(2)	🙀 Créer une Liste de Cibles		Date	e de début :				Dernière modif. :	13/03/2007 13:53 p	oar admin
\smile	🗊 Listes de Cibles		C)ate de fin :	31/03/2007			Date de saisie :	13/03/2007 13:53 t	nar admin
	🕵 Créer un Prospect			Tare a	Encell			Duic de ouisie.	10/00/2001 10:00 }	our admin
	💋 Liste des Prospects			Type :	Email					
	🛃 Créer un Modèle d'Email									
	👼 Emails Modèles		Budge	et : (USD \$)	0,00			Coût réel : (USD \$)	0,00	
	🔜 Importer des Prospects		CA attend	u : (USD \$)	0,00			Coût estimé : (USD \$)	0,00	
	🙀 Setup		Imp	pressions :	0					
	🕞 Diagnostique									
	🙀 Créer un formulaire de lead			Objectif:						
	Recherches sauvegardées Aucun(e)		D	escription :						
	ſ	All All LISTES Créer	DE CIBLES							
	U								K Début K Précéd	ent (0-0s
		Nom de l	a liste 🤤			Description			Туре 👄	Inscrits

Figure 3.8 : Créer une liste de cibles

 Vous accédez alors à la fiche de saisie d'une liste de cibles. Donnez lui un nom (③) et choisissez comme type Par défaut (④). Cliquez ensuite sur Sauvegarder (⑤).

	LISTES DE CIBL	ES:			? Aide
(5)	Sauvegarder	Annuler			* Champs requis
	Nom : *	3]	
	Type : *	Ă	Par défaut		
	Assigné à :	E	admin Sélectionner		
	Description :				

Figure 3.9 : Fiche de saisie d'une liste de cibles

- Si vous avez utilisé la méthode 1, vous revenez alors à la fiche de la campagne. Cliquez sur le nom de la liste pour y ajouter des cibles
 Si vous avez utilisé la méthode 2, vous accédez à la fiche de la liste.

Conseil

Pour sélectionner une personne comme cible, cliquez sur son nom.

Pour en sélectionner plusieurs, cochez la case qui précède son nom (\bigcirc) puis cliquez sur le bouton **Sélectionner** (\oslash).

Pour sélectionner la liste complète de la page, cochez sur la case qui se trouve en haut de la liste (③) puis cliquez sur le bouton **Sélectionner** (②).

Pour sélectionner uniquement les personnes dont le nom commence par la lettre

A, tapez dans le champ Nom (④) la lettre A puis cliquez sur Rechercher (⑤).

	🕹 http://localh	ost - SugarCRM	- Mozilla Firefox		
	RECHERCHE D	E PROSPECTS		(4)	(5)
	Prénom		Nom [Rechercher
2	LISTE DES PR Sélectionner	OSPECTS Annuler		1/2 Début / Précédent	(4. 4 sur 1) Suivent N Fin N
6	- Hom du pr		Equation (Email A	
ୁଧ	nom du pre	ospect -	Folication		reiebuotie –
(\mathbf{U})	M. Antoine	Durand		adurand@exemple.c	:om
	Terminé				
			Figure 3.10 : Sél	ection de cibles	
LISTES	DE CIBLES: CIBLE 1				📇 Imprimer 🤶 Aide
Editer	Dupliquer Supprimer				
	Nom :	Cible 1			
	Type :	Par défaut			
	Assigné à :	admin			
	Créé par :	admin		Modifié par :	admin
	Date de création :	13/03/2007 14:10		Date de modification :	13/03/2007 14:10
	Nbre d'inscriptions :	0			
	Description :				
All V	entes Marketing Se	rvice Clients Autres			
≈ PROSE	PECTS				
Sélection	nner 6				M Début / Précédent (0 - 0 sur 0) Suivant N Fin N
Nom du	prospect 🔶		Fonction \ominus	Email	→ Téléphone ↔
					/ M Début
Nom \Rightarrow		Nom du compte	Email 🔶		Téléphone 🔶
	;				
Sélection	nner 6				
Nom 🔶	Reco	ommandé par 🔶 Proven	ance du Lead 🔶 Téléphon	e 🔶 Email 🔶 Description d	I M Début ✓ Précédent (0 - 0 sur 0) Suivant ト Fin M le la provenance du Lead Assigné à ⊖
	ATSUDO				
Sélection	nner 6				
					← Début ← Précédent (0 - 0 sur 0) Suivant ト Fin N
Nom 🤤			Email 👄		Telephone 🔶
			Figure 3.11 : A	vjout de cibles	
4	. Si vous av	vez utilisé la	méthode 2, vo	ous devez mainte	enant spécifier que la liste
	de cibles d	doit être utilis	ée par la cam	ipagne. Reportez	z vous à la section 3.2.1

C

3.3. La création du lien de tracker

Cette partie est optionnelle : elle ne vous concerne que si vous voulez renvoyer les cibles vers une page de votre site suite à cette campagne.

Conseil

Il est possible de définir plusieurs liens de tracker pour une même campagne. Nous vous le déconseillons car lorsque les campagnes concernent un grand nombre de cibles, la gestion « par l'homme » des trackers devient vite difficile. D'autre part, cela risque de rendre le message de votre campagne « incompréhensible ».

Pour créer un lien de tracker :

 Dans la fiche de la campagne, dans le sous-panel URL du tracker (①), cliquez sur Créer (②)

CAMPAGNES	S: CAMPAGI	NE 1					📇 Imprimer ? Aide
Editer Du	ipliquer Sup	pprimer	Envoyer les Tests	Envoyer les Emails	Publipostage	Lancer l'assis	stant. Etat d'avancement de la campagne. Voir le ROI
Voir le fichie	er log des mo	dificatio	ns		Retour à la Liste	- Kf Début Kf Précédent (1 sur 1)-Suivant N Fin №	
	1	Nom :	Campagne 1			Assigné à :	admin
	S	Statut :	Planifiée				
	Date de d	lébut :				Dernière modif. :	13/03/2007 13:53 par admin
	Date d	de fin :	31/03/2007			Date de saisie :	13/03/2007 13:53 par admin
		Type :	Email				
	Budget : (U	ISD \$)	0,00			Coût réel : (USD \$)	0,00
C.	A attendu : (U	ISD \$)	0,00			Coût estimé : (USD \$)	0,00
	Impress	ions :	0				
	Ob	jectif :					
	Descrij	ption :					
All							
₩ LISTES DE	CIBLES						
⊗URL DU TR/	ACKER						
Créer							
							M Debut / Precedent (0 - 0 sur 0) Sulvant > Fin N
Nom 🔶			URL 🔶				Clé 🔶

Figure 3.12 : Fiche d'une campagne

Vous accédez alors à la fiche de saisie du tracker. Donnez un nom à votre tracker (③) ainsi que l'adresse de la page vers laquelle vous voulez renvoyer la cible s'il clique sur le tracker (④).

	TRACKERS DE LA CAMPAGNE:		? Aide
$\overline{5}$	Sauvegarder Annuler		* Champs requis
•	Nom de la Campagne : Campagne 1		
	Nom du Tracker : * (3)	Lien Opt-out ?	
	URL du Tracker : *		

Figure 3.13 : Saisie d'un tracker

3. Cliquez sur **Sauvegarder** (⑤). Vous revenez alors à la fiche de la campagne avec le sous-panel URL du tracker complété.

Créer				
		👘 🖂 Début 🧹 Précéden	t (1 - 1 sur 1)	Suivant 🖂 Fin 🕅
Nom 🗘	URL \ominus	Clé 🍚		
Tracker 1	http://www.exemple.com	1	💋 éditer	ig supprimer

Figure 3.14 : Sous-panel URL du Tracker après l'ajout d'un tracker

3.4. La création du modèle d'email

Nous pouvons maintenant créer notre modèle d'email c'est-à-dire l'email qui sera envoyé aux cibles.

Pour ce faire :

- Dans la fiche de la campagne, dans le sous-panel Email Marketing (cf. Figure 3.15 page 22 ①), cliquez sur Créer (cf. Figure 3.15 page 22 ②).
- 2. Complétez la fiche qui s'ouvre en précisant :
 - a. Le nom du modèle
 - b. La boîte Email à utiliser
 - c. La date et l'heure de début d'envoi
 - d. Cochez la case « Toutes les listes de cibles dans cette campagne »
 - e. Le statut (le mettre sur Actif)
- Pour le modèle d'email, soit vous utilisez un modèle déjà existant en le sélectionnant dans la liste proposée (Figure 3.16 page 22 ③), soit vous en créez un en cliquant sur Créer (Figure 3.16 page 22 ④)

CAMPAGNES: CAMPAGNE 1					📇 Imprimer 📪 Aide
Editer Dupliquer Supprimer	Envoyer les Tests	Envoyer les Emails	Publipostage	Lancer l'assis	stant. Etat d'avancement de la campagne. Voir le RO
Voir le fichier log des modificat	ions			Retour à la Liste	- I≪ Début ⊰ Précédent (1 sur 1) Suivant N Fin M
Nom :	Campagne 1			Assigné à :	admin
Statut :	Planifiée				
Date de début :				Dernière modif. :	13/03/2007 13:53 par admin
Date de fin :	31/03/2007			Date de saisie :	13/03/2007 13:53 par admin
Туре :	Email				
Budget: (USD \$)	0,00			Cout reel : (USD \$)	0,00
CA attendu : (USD \$)	0,00			Coût estimé : (USD \$)	0,00
Impressions :	0				
Objectif :					
Description :					
All					
∀LISTES DE CIBLES					
∀URL DU TRACKER					
♠ EMAIL MARKETING					
Créer					177 Début / Précédent (00sur 0) Suivent N. Fin NV
Nom		Data da	م استقاد	Statut 🔿	Modèle d'Email

Figure 3.15 : Fiche d'une campagne

Ì	EMAIL MARKETING:					? Aide
6	Sauvegarder Annuler]				* Champs requis
Ŭ	Nom : *			Statut : *	Aucun(e) 💌	
	Utiliser la boîte Email :	Aucun(e)	nobody@example.com	De (Nom) : *		
	Date & heure de début : *	(dd/mm/yyyy) (23:00)]	Modèle d'Email : *	3 Modèle 1 🔽 Créer Éditer	
	Envoyer ce Message à : *	Toutes les listes des	prospects dans cette campa <u>c</u>	ine.	45	
		Cible 1				



4. Pour terminer, cliquez sur Sauvegarder (6).

Info

Pour la création ou la modification d'un modèle, reportez-vous à la documentation « Utiliser l'éditeur de texte de SugarCRM ».

Info	
Pour modifier	un modèle existant :
1. cliquez s	ur Editer (Figure 3.16 – page 22 – ⑤)
2. Vous pou	uvez alors modifier le modèle comme bon vous semble.
3. Pour y a	jouter le tracker (si vous avez défini un tracker pour la campagne),
positionn	lez votre curseur à l'endroit où vous souhaitez insérer le tracker
puis cliqu	uez sur le bouton Insérer une URL (①).
5. Le texte	Texte du lien par défaut. (②) va alors s'insérer dans le document.
Modifiez	le texte du lien.
6. Une fois	terminé, cliquez sur le bouton Sauvegarder (③).
🕲 http://localhost - Su	igarCRM - Mozilla Firefox
MODÈLES D'EMAIL : I	MODÈLE 1 ? Aide
Sauvegarder Annule	er * Champs requis
Nom : *	Modèle 1
Description :	
Insérer une variable	Contact/Lead/Prospect 🕑 Civilité 💽 : \$contact_salutation Insérer
Insérer un lien	Tracker 1 : http://www.exemple.com 🔽 {Tracker 1}
Sujet:	
Message .	Envoyer uniquement au format texte
mooodge.	
	Bonjour \$contact_salutation,
	J'ai le plaisir de vous inviter à visiter notre site Internet en cliquant sur le lien ci-dessous :
	<u>http://www.exemple.com</u>
Données transférées depuis	In Yous souhaitant yous rencontrer bientot
	Eigure 3 17 · Modèle d'email

3.5. Le lancement de la campagne

Nous arrivons au terme du processus de programmation d'une campagne.

Nous avons maintenant tous les éléments pour envoyer la campagne.

Pour ce faire :

1. Dans la fiche de la campagne, cliquez sur Envoyer les Emails (①).

CAMPAGNES: CAMPAGNE 1	()		📇 Imprimer ? Aide
Editer Dupliquer Supprime	Envoyer les Tests Envoyer les Emails Publip	ostage Lancer l'assis	tant Etat d'avancement de la campagne. Voir le ROI
Voir le fichier log des modifica	tions	Retour à la Liste	K Début ⊰ Précédent (1 sur 1) Suivant ▷ Fin 🕅
Nom	Campagne 1	Assigné à :	admin
Statut	Planifiée		
Date de début		Dernière modif. :	13/03/2007 13:53 par admin
Date de fin	31/03/2007	Date de saisie :	13/03/2007 13:53 par admin
Туре	Email		
Budget : (USD \$	0,00	Coût réel : (USD \$)	0,00
CA attendu : (USD \$	0,00	Coût estimé : (USD \$)	0,00
Impressions	: 0		
Objectif			
Description			

Figure 3.18 : Fiche d'une campagne

2. La page suivante apparaît.

	🧔 C.	CAMPAGNE : ENVOYER	LES EMAILS	
3	VEUIL Plar	LLEZ SÉLECTIONNER L nifier Annuler	ES MESSAGES DE LA CAMPAGNE QUE VOUS VOULEZ PLANIFIER :	
Ŭ				≪ Début ⊰ Précédent (1 - 1 sur 1) Suivant ▷ Fin 🕅
0	V 1	Nom	Listes des cibles	
(2)	V	Email 1	Cible 1	
\sim				≪ Début ⊰ Précédent (1 - 1 sur 1) Suivant ⊵ Fin 🕅

Figure 3.19 : Lancer votre campagne

- Cochez les messages que vous souhaitez envoyer (②) puis cliquez sur le bouton Planifier (③).
- 4. Vous accédez alors à l'état d'avancement de la campagne. Cet état va vous permettre de suivre votre campagne (cf. Chapitre 4).



Etat d'avancement d'une campagne

4.1.	Accès à l'état d'avancement d'une campagne	26
4.2.	L'état d'avancement	27

Maintenant que la campagne est lancée, il faut pouvoir suivre son état d'avancement c'est-à-dire :

- o Vérifier que les emails ont été envoyés
- o Suivre les emails retournés car l'adresse email est invalide
- o Suivre les demandes d'opt out
- o Suivre les clics sur les trackers
- Suivre le « retour sur investissement » (ROI) de la campagne c'est-àdire savoir le montant total des opportunités qui ont été créées par rapport au budget de la campagne.

4.1. Accès à l'état d'avancement

Pour accéder à l'état d'avancement d'une campagne, 2 possibilités :

 Dans la liste des campagnes, cliquez sur le petit icône ressemblant à un graphique III (①)

LISTE DES CAMPAGNES					
Exporter Sélectionné: 0			≪ Début	Précédent (1 - 1 sur	1) Suivent 🖂 Fin 🕅
Campagne 🄶	Statut 👄	Type 🇅	Date de fin 🔶	Assigné à 🔶	Ū
🔲 👳 Campagne 1	Planifiée	Email	31/03/2007	admin	11 ¥ Ø
→ Exporter Sélectionné: 0			I‴ Début	/ Précédent (1 - 1 sur	1) Suivant N Fin NN

Figure 4.1 : Accès à l'état d'avancement depuis la liste des campagnes

2. Dans la fiche d'une campagne, cliquez sur Etat d'avancement de la

campayne (@)	can	npagne	(②)
----------------	-----	--------	-----

CAMPAGNES: CAMPAGNE 1			2 🖨 Imprimer ? Aide
Editer Dupliquer Supprimer	Envoyer les Tests Envoyer les Emails Publip	ostage Lancer l'assis	stant Etat d'avancement de la campagne Voir le ROI
Voir le fichier log des modificati	ions	Retour à la Liste	- IKI Début ⊰ Précédent (1 sur 1) Suivant N Fin N
Nom :	Campagne 1	Assigné à :	admin
Statut :	Planifiée		
Date de début :		Dernière modif. :	13/03/2007 13:53 par admin
Date de fin :	31/03/2007	Date de saisie :	13/03/2007 13:53 par admin
Type :	Email		
Budget: (USD \$)	0,00	Coût réel : (USD \$)	0,00
CA attendu : (USD \$)	0,00	Coût estimé : (USD \$)	0,00
Impressions :	0		
Objectif:			
Description :			

Figure 4.2 : Accès à l'état d'avancement depuis la fiche d'une campagne

4.2. L'état d'avancement

L'état d'avancement comprend plusieurs sous-panels :

♠ FILE D'ATTENTE DES MESSAGES	•			
Nom du destinataire	Email du destinataire		ID du marketing	I≪ Début ≺ Précédent (1 - 1 sur 1) Suivant ト Fir Date d'envoi
Antoine Durand	adurand@exemple.com		Email 1	29/03/2007 11:00
Ajouter à la liste de prospects				″ Début ⊰ Précédent (0 - 0 sur 0) Suivant ⊵ Fir
Nom du destinataire Email du de	estinataire Type d'activité 👄	Date de l'activité 👄	Lié	Hit
Ajouter à la liste de prospects				″ Début ≺ Précédent (0 - 0 sur 0) Suivant ⊳ Fi
Nom du destinataire Email du de	estinataire Type d'activité 🔶	Date de l'activité 🔶	Lié	Hit
Ajouter à la liste de prospects				M Début / Précédent (0 - 0 sur 0) Suivant N Fi
Nom du destinataire Email du de	estinataire Type d'activité ⇔	Date de l'activité 🔶	Lié	Hit
Ajouter à la liste de prospects				
Nom du destinataire Email du de	estinataire Type d'activité 🔶	Date de l'activité 👄	Lié	I Debut / Precedent (U - U sur U) Suivant P F
Ajouter à la liste de prospects				
Nom du destinataire Email du de	estinataire Type d'activité 🔶	Date de l'activité 👄	Lié	Reput / Precedent (U - U sur U) Sulvant (F P
≪ RETOURNÉS, EMAIL INVALIDE				
Ajouter à la liste de prospects				
Nom du destinataire Email du de	estinataire 🛛 Type d'activité 🔶	Date de l'activité 👄	Lié	Debut / Precedent (U - U sur U) Suivant Fi
≪ RETOURNÉS, AUTRE				
Ajouter à la liste de prospects				
Nom du destinataire Email du de	estinataire 🛛 Type d'activité 🔶	Date de l'activité 👄	Lié	≪ Début ≺ Précédent (0 - 0 sur 0) Suivant ト Fi Hit
Ajouter à la liste de prospects				
Nom du destinataire Email du de	estinataire 🛛 Type d'activité 🄶	Date de l'activité 👄	Lié	≪ Début ≺ Précédent (0 - 0 sur 0) Suivant ▷ F Hit
W LEADS				″ Début ∠ Précédent (0 - 0 sur 0) Suivant ▷ Fi
Nom 🚔 Recor	mmandé par \ominus Provenance du Le	ead \ominus Téléphone \ominus Em	ail $\hat{}$ Description	de la provenance du Lead Assigné à 😑

Figure 4.3 : Etat d'avancement d'une campagne

27

Voici à quoi correspond chaque sous-panel :

- File d'attente des messages : Comprend la liste des emails qui ont été mis dans la file d'attente. Pour chaque email, vous trouverez la date de la dernière tentative d'envoi (colonne Date d'envoi)
- 2. Messages envoyés / tentés : Comprend la liste des emails envoyés.
- 3. Messages lus : Comprend la liste des emails qui ont été lus par les cibles.
- 4. Liens cliqués : Si vous avez mis un tracker dans votre email, les cibles qui cliqueront sur le lien de tracker s'ajouteront dans ce sous-panel.
- Leads / Pistes Créés : Si un prospect ciblé passe à l'état de lead / piste suite à la campagne, il s'ajoutera ici.
- Contacts créés : Si un(e) lead / piste ciblé(e) passe à l'état de contact suite à la campagne, il s'ajoutera ici.
- Retournés, email invalide : Si un email envoyé est retourné car l'adresse email est invalide, il sera indiqué ici. De plus, la case Email non valide sera cochée sur la fiche de la personne ciblée (Contact, Piste ou Prospect - ①)

PROSPECTS: ANTOINE DURAND					Aide
Editer Dupliquer S	Supprimer Convertir le Prospect Gérer les inscriptions				
Nom :	M. Antoine Durand	Téléphone professionnel :			
		Portable :			
		Téléphone personnel :			
		Autre téléphone :			
Fonction :		Fax:			
Service :		Email :	adurand@exemple.com		
Date anniversaire :		Autre Email :			
Nom du Compte :		Nom Assistant(e) :			
		Tél Assistant(e) :			
Ne pas appeler :		Ne pas contacter par email :	□ 2		
		Email non valide :			
		Dernière modif. :	13/03/2007 14:37 par admin		
Assigné à :	admin	Date de saisie :	13/03/2007 13:37 par admin		
Adresse principale :		Adresse secondaire :			
Informations complémentaires :					

Figure 4.4 : Fiche d'un prospect

- 8. **Retournés, autre** : Si un email envoyé est retourné pour tout autre raison qu'une adresse email invalide (boîte email pleine, etc.), il sera indiqué ici.
- 9. Demande d'opt out : Si une cible clique sur le lien d'opt out à la fin du message, il sera indiqué ici. De plus, la case Ne pas contacter par email (②) sera cochée sur la fiche de la personne ciblée.

- 10. Leads / Pistes : Ne concerne que les newsletters. Ce sujet sera traité dans une prochaine documentation.
- 11. **Opportunités** : Liste des opportunités créées suite à la campagne marketing.

Le sous-pannel « **Supprimé(s) par adresse Email ou par Domaine** » (⑤) indique l'ensemble des cibles qui ont été exclues de l'envoi par Nom de domaine ou par adresse email.

⊗ SUPPRIMÉ(S) PAR ADRESSE EMAIL OU PAR DOMAINE						
Ajouter à la liste de cibles						
				🛛 🖂 Début 🧹 Précédent (1 - 10 sur 12) Suivant 🕨 Fin 💓		
Nom du destinataire	Email du destinataire	Type d'activité 👄	Date de l'activité 👄 🛛 L	ié Hits 🔶		

Figure 4.5 : Sous-pannel « Supprimé(s) par adresse Email ou par Domaine »

<u>Exemple :</u> Une campagne d'Emailing regroupe 4 listes de cibles. Parmi ces cibles, vous souhaitez que l'ensemble des personnes ayant une adresse email de type « nom@hotmail.com » ne reçoive pas d'email. Vous allez donc créer une liste de cibles de type « Cibles à Exclure – par domaine » et indiquer « hotmail.com » dans le champ « Aucun Email pour ce domaine » (⑤).

LISTES DE CIBLE		
Nom: *	TestList	
Type: *	Cibles à exclure - par Domaine 💌	Aucun Email pour ce hotmail.com domaine:
Assigné à: Description:	admin Sélectionner	

Figure 4.6 : Création d'une liste de cibles de type « Cibles à Exclure – par domaine »