

Guide utilisateur

Inxmail Professional Email marketing for Salesforce

Version : 06/05/2019

Version : SALES-A-DE-19-2.0

© 2019 Inxmail, 27, rue Victor Schoelcher 68200 Mulhouse, France

Tél. : +33 03 59 40 02 10

info@inxmail.fr | www.inxmail.fr

L'ensemble de ces documents est protégé par le droit d'auteur. Tous droits réservés, en particulier le droit relatif à la traduction, à l'exposé, à la reproduction, à la diffusion par voie photomécanique ou autres, et à l'enregistrement sur des supports électroniques.

Les noms d'usage, noms commerciaux, désignations de produits, etc. figurant dans ces documents peuvent correspondre à des marques, même sans être spécifiés comme tels, et font donc l'objet des dispositions légales en vigueur.

Sommaire

1	À propos de ce document	1
2	Interaction entre Inxmail Professional et Salesforce	3
3	Traitement de données à caractère personnel	4
4	Créer une campagne par email d'Inxmail Professional	5
4.1	Affecter un client Inxmail à une campagne	6
4.2	Champs de saisie adaptés de la campagne par email d'Inxmail Professional.....	7
4.3	Inxmail Professional Advanced Settings	9
5	Ajouter des membres de la campagne	10
6	Connecter la campagne à Inxmail Professional	12
7	Fermer ou annuler une campagne	14
8	Autoriser les désinscriptions sélectives	15
8.1	Créer une campagne d'abonnement Inxmail Professional et ajouter des membres	16
8.2	Relier une campagne d'abonnement Inxmail Professional et ajouter des membres	18
8.3	Synchronisation des statuts de membre	19
9	Créer un mailing	21
9.1	Propriétés	21
9.2	Rédaction	22
9.2.1	Domaine de rédaction mailings HTML	25
9.2.2	Domaine de rédaction mailings texte	25
9.2.3	Domaine de rédaction mailings Multipart	26
9.2.4	Domaine de rédaction modèles	26
9.2.5	Ajouter un lien	28
9.2.6	Tracking de lien.....	29
9.3	Vérification.....	32
9.4	Envoi	33
9.4.1	Envoyer le mailing immédiatement	34
9.4.2	Utiliser le processus d'autorisation.....	34
10	Retours	36
10.1	Réactions à la campagne (clics)	36
10.2	Désinscriptions.....	36
10.3	Hardbounces.....	37

1 À propos de ce document

Groupe cible

Ce document s'adresse aux utilisateurs utilisant *Inxmail Professional* comme solution d'intégration pour *Salesforce*.

Informations particulières

Les termes suivants vous renvoient à des informations particulières.

Terme	Explication
Important	Ce terme signale que vous devez vous montrer prudent. Les informations de cette section requièrent toute votre attention.
Remarque	Dans cette section, vous trouverez des conseils qui vous simplifieront la vie.
Exemple	Cette section contient des procédures ou des données exemplaires sur lesquelles vous pourrez vous appuyer.

Structure des différents chapitres

D'une manière générale, les chapitres s'articulent autour des sections suivantes :

Section	Contenu
Conditions préalables	Cette section présente les conditions préalables qui doivent être réunies pour pouvoir réaliser une tâche donnée.
Pas à pas	Cette section vous guide pas à pas dans l'utilisation, et ce jusqu'à ce que la tâche soit achevée.
Informations complémentaires	Cette section regroupe des informations complémentaires pertinentes dans le contexte de la tâche à réaliser.
Thèmes associés	Cette section regroupe sous forme de tableau différents thèmes en lien avec la tâche à réaliser.

Conventions typographiques

Les formatages suivants renvoient aux éléments suivants :

Formatage	Utilisation
<i>Interface utilisateur</i>	Les termes formatés de la sorte renvoient aux éléments de l'interface utilisateur d' <i>Inxmail Professional</i> .
Code	Les portions de texte formatées de la sorte représentent un code de programme.
Entrées Sélections	Les termes formatés de la sorte désignent des valeurs à entrer dans des champs de saisie. Pour les sélections, c'est à vous qu'il revient de choisir la valeur formatée de la sorte.

Interface utilisateur

Ce document décrit l'utilisation sur la base de l'interface Microsoft Windows.

2 Interaction entre Inxmail Professional et Salesforce

L'interface Inxmail Professional for Salesforce vous permet d'ajouter aux fonctions de Salesforce la possibilité de réaliser les campagnes de marketing par email. Ceci est possible dans Salesforce grâce à une forme particulière d'un projet marketing : la campagne de marketing par email d'Inxmail Professional.

Dans Salesforce, vous créez une campagne par email d'Inxmail Professional comme de coutume dans l'onglet *Campagnes*. Contrairement aux campagnes courantes, les campagnes par email d'Inxmail Professional possèdent des champs de saisie supplémentaires ainsi que leurs propres définitions de statut pour les membres des campagnes.

Salesforce est étroitement liée à Inxmail Professional. Lors du transfert d'une campagne, une liste de diffusion comportant les mêmes noms est créée dans Inxmail Professional. De plus, les membres affectés à une campagne dans Salesforce sont enregistrés comme destinataires dans la liste de diffusion créée.

Vue d'ensemble des fonctions de base dans Inxmail Professional

Dans Inxmail Professional, les listes de diffusion ont une fonction centrale. Elles servent de base à la création et à l'envoi de mailings. Le terme « Mailing » est utilisé dans Inxmail Professional pour la newsletter.

Pour envoyer des mailings, les destinataires doivent être affectés à la liste de diffusion. Ces derniers doivent être archivés dans la liste de diffusion qui peut à tout moment être élargie ou modifiée.

La principale caractéristique de distinction des destinataires est leur adresse électronique. Étant donné que les adresses électroniques sont uniques, toute redondance des données des destinataires est exclue.

Remarque Dans Salesforce, si vous souhaitez affecter à une campagne des membres ayant une adresse électronique identique, seul l'un de ces membres sera transféré en tant que destinataire à Inxmail Professional. Tous les autres membres recevront le statut *Duplicate* et ne seront pas synchronisés.

Informations complémentaires

Dans Inxmail Professional, il est possible de créer et d'envoyer autant de mailings que souhaité dans une même liste de diffusion. Par contre, une campagne par email d'Inxmail Professional peut uniquement être utilisée pour un envoi de mailing unique.

Thèmes associés

» *Créer une campagne par email d'Inxmail Professional* page 5

» *Ajouter des membres de la campagne* page 10

3 Traitement de données à caractère personnel

Données à caractère personnel transférées depuis Salesforce vers *Inxmail Professional*.

Si vous associez une campagne à *Inxmail Professional*, l'intégration *Inxmail Professional* Email marketing for Salesforce transfère des données personnelles depuis Salesforce vers *Inxmail Professional*. Ces données sont généralement des données que les destinataires ont volontairement indiquées.

- L'adresse email du destinataire et l'ID Salesforce sont toujours transférés. L'adresse email permet d'identifier le destinataire. L'ID Salesforce permet une synchronisation en temps réel de la confirmation d'inscription et de désinscription.
- En fonction de la configuration de l'intégration *Inxmail Professional* Email marketing for Salesforce, d'autres données à caractère personnel peuvent être transférées, p. ex. le prénom, le nom ou la date de naissance.

Dans la configuration, vous pouvez définir quelles données personnelles doivent être transférées en plus de l'adresse email, cf. Configuration d'utilisation > Inxmail Professional > Étape 2 : Correspondances de champs dans le manuel d'installation et de configuration.

Les données personnelles récoltées via le Tracking transférées depuis *Inxmail Professional* vers Salesforce.

Avec les paramètres correspondants, *Inxmail Professional* permet de tracker le comportement de vos destinataires. Pour déterminer les réactions des destinataires (comportement d'ouverture et de clic), vous avez besoin d'une autorisation explicite de vos destinataires. (Jusqu'à l'application obligatoire du RGPD le 25 mai 2018, il suffit d'obtenir le consentement via les textes d'information correspondants dans le formulaire d'inscription de la newsletter).

Dans les paramètres de campagne, vous trouverez la propriété *Prendre en compte la Tracking Permission*. Cette définition permet de définir si les réactions des destinataires sont enregistrées par *Inxmail Professional* de manière anonyme ou non, et ensuite transmises à Salesforce de manière anonyme ou non. Vous respecterez ainsi les règles dictées par le RGPD. Si les règles du RGPD sont d'application pour vous, vous pouvez activer la propriété *Prendre en compte la Tracking Permission*. Désormais, les données d'ouverture et de clic de l'ensemble des membres de la campagne seront transférées depuis *Inxmail Professional* vers Salesforce de manière anonyme. En cas de transfert anonyme, les données d'ouverture et de clic sont uniquement affichées au sein de la campagne et non dans le contact car elles ne peuvent être associées à aucun contact lorsque l'anonymisation est activée.

Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet à la section *Champs de saisie adaptés de la campagne par email d'Inxmail Professional* page 7.

4 Créer une campagne par email d'Inxmail Professional

Les instructions suivantes vous indiquent comment créer une *Campagne email Inxmail Professional* dans Salesforce.

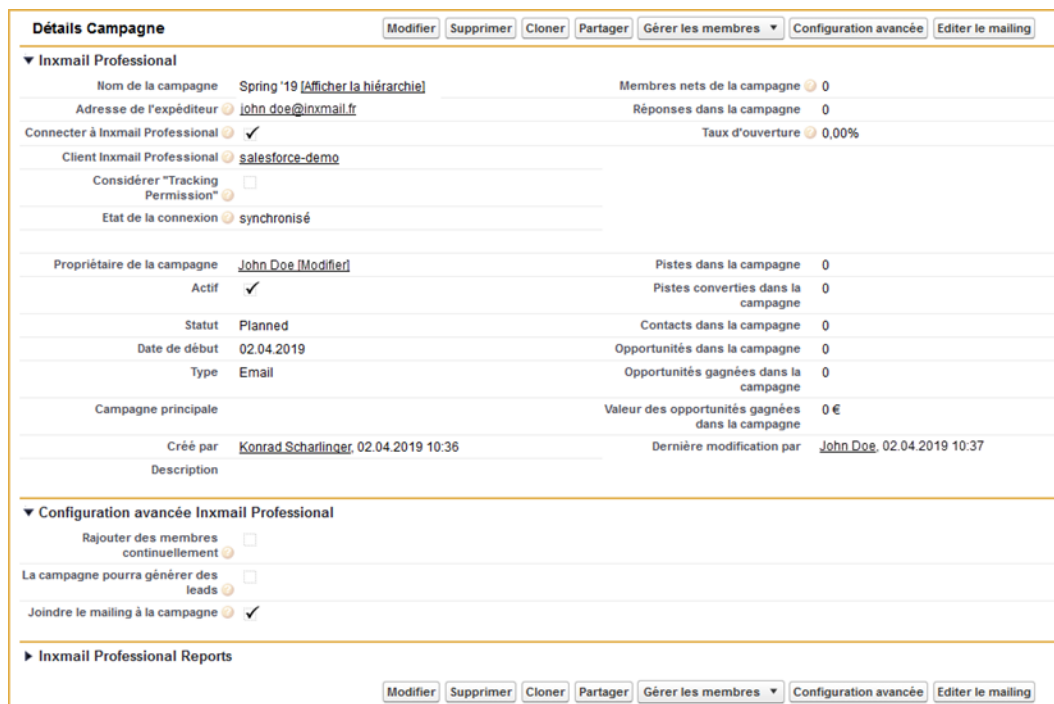
Pas à pas

1. Dans Salesforce, ouvrez l'onglet *Campagnes*.
Vous arrivez sur : *Campagne > Accueil*
2. Dans la section *Campagnes récentes*, cliquez sur le bouton *Nouveau* pour ajouter une nouvelle campagne.
Vous arrivez sur : *Nouvelle campagne > Sélectionner type d'enregistrement de campagne*
3. Dans la liste de sélection *Sélectionner type d'enregistrement de campagne*, sélectionnez l'entrée *Campagne email Inxmail Professional*.
4. Cliquez sur *Suivant*.
Vous arrivez sur : *Modification de la campagne > Nouvelle campagne*.
5. Dans les champs obligatoires marqués en rouge, entrez un nom de campagne et une adresse d'expédition.

Remarque Dans Salesforce, attribuez des noms de campagne uniques. Dans Inxmail Professional, plusieurs listes de diffusion comportant les mêmes noms peuvent exister.

6. Vous pouvez saisir des informations supplémentaires dans les champs optionnels.
Par défaut, la case *Joindre le mailing à la campagne* sous *Inxmail Professional Advanced Settings* est activée.
7. Enregistrez vos saisies.
- ✓ Vous avez créé une nouvelle campagne.

Tous les détails des campagnes sont listés dans l'aperçu.



Détails Campagne [Modifier] [Supprimer] [Cloner] [Partager] [Gérer les membres] [Configuration avancée] [Éditer le mailing]

▼ Inxmail Professional

Nom de la campagne	Spring '19 [Afficher la hiérarchie]	Membres nets de la campagne	0
Adresse de l'expéditeur	john.doe@inxmail.fr	Réponses dans la campagne	0
Connecter à Inxmail Professional	✓	Taux d'ouverture	0,00%
Client Inxmail Professional	salesforce-demo		
Considérer "Tracking Permission"	☐		
Etat de la connexion	synchronisé		
Propriétaire de la campagne	John Doe [Modifier]	Pistes dans la campagne	0
Actif	✓	Pistes converties dans la campagne	0
Statut	Planned	Contacts dans la campagne	0
Date de début	02.04.2019	Opportunités dans la campagne	0
Type	Email	Opportunités gagnées dans la campagne	0
Campagne principale		Valeur des opportunités gagnées dans la campagne	0 €
Créé par	Konrad Scharlinger, 02.04.2019 10:36	Dernière modification par	John Doe, 02.04.2019 10:37
Description			

▼ Configuration avancée Inxmail Professional

Rajouter des membres continuellement ☐

La campagne pourra générer des leads ☐

Joindre le mailing à la campagne ☒

► Inxmail Professional Reports

[Modifier] [Supprimer] [Cloner] [Partager] [Gérer les membres] [Configuration avancée] [Éditer le mailing]

Fig 1: Aperçu des détails de campagne

Thèmes associés

- » *Champs de saisie adaptés de la campagne par email d'Inxmail Professional* page 7
- » *Inxmail Professional Advanced Settings* page 9

4.1 Affecter un client Inxmail à une campagne

Remarque Le chapitre suivant s'adresse uniquement aux utilisateurs ayant installé l'extension *Inxmail Professional Email Marketing for Salesforce - Multi Account Extension*.

L'extension *Inxmail Professional Email Marketing for Salesforce - Multi Account Extension* vous permet de choisir parmi différents clients Inxmail pour une *Campagne email Inxmail Professional*. La condition requise est que vous ayez accès aux clients Inxmail. Dans ce cas, vous pouvez sélectionner un client Inxmail lors de la création d'une campagne. Si vous n'êtes autorisé que pour un client Inxmail, votre campagne sera automatiquement liée à ce client Inxmail.

Dans les lignes qui suivent, vous trouverez une description détaillée de la procédure à suivre.

Pas à pas

Pour affecter un client Inxmail à une campagne, veuillez procéder de la manière suivante :

1. Créez comme de coutume une *Campagne email Inxmail Professional* et remplissez les champs obligatoires marqués en rouge.
2. Cliquez sur la fonction de recherche *Client Inxmail Professional: Rechercher (nouvelle fenêtre)* dans le champ *Client Inxmail Professional*.

Une nouvelle fenêtre du navigateur s'affiche.

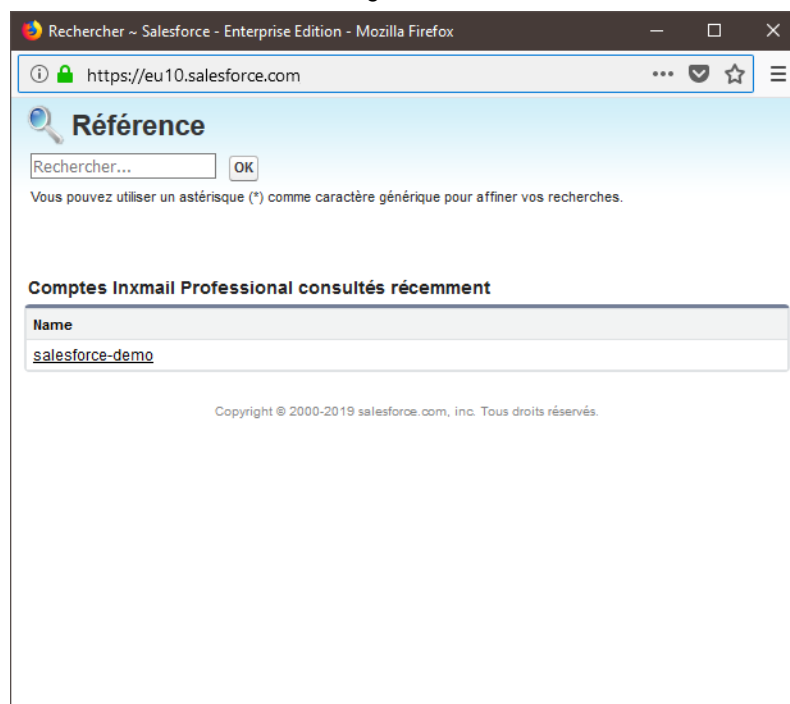


Fig 2: Rechercher une Inxmail Professional Account

Vous pouvez rechercher un client via le champ de recherche.

Remarque La liste contient uniquement les clients pour lesquels votre profil utilisateur est autorisé.

3. Cliquez sur votre sélection.

Le client est saisi dans le champ *Client Inxmail Professional*.

Remarque Si votre profil utilisateur n'est autorisé que pour un client Inxmail, le champ *Client Inxmail Professional* sera rempli automatiquement. Dans ce cas, vous ne devez pas sélectionner explicitement le client Inxmail dans la liste de sélection.

4. Si nécessaire, saisissez d'autres informations dans les champs optionnels.
5. Enregistrez vos saisies.
- ✓ Vous avez créé une nouvelle campagne.
La campagne est attribuée au client sélectionné.

Thèmes associés

» *Créer une campagne par email d'Inxmail Professional* page 5

4.2 Champs de saisie adaptés de la campagne par email d'Inxmail Professional

Les campagnes par email d'Inxmail Professional disposent, outre de nombreux champs par défaut d'une Salesforce, de certains champs de saisie adaptés :

Champs de saisie adaptés	Description
Adresse d'expédition	L'adresse d'expédition est nécessaire pour envoyer un mailing. Elle est saisie dans Inxmail Professional comme adresse d'expédition de la liste de diffusion.
Connecter à Inxmail Professional	Pour transférer les données de campagne à Inxmail Professional, vous devez connecter Salesforce à Inxmail Professional. Une fois la case <i>Connecter à Inxmail Professional</i> activée et enregistrée, une connexion à Inxmail Professional sera établie.
État de la connexion	Différents statuts indiquent l'état actuel du transfert des données : ▪ <i>deconnecté</i>: la campagne Salesforce n'est pas connectée à Inxmail Professional. ▪ <i>synchroniser</i>: le transfert des données de campagne est en cours d'exécution. ▪ <i>synchronisé</i>: les données de campagne sont transférées intégralement dans Inxmail Professional.
Taux d'ouverture	Le taux d'ouverture vous indique la fréquence de l'ouverture de votre mailing. Les destinataires ouvrant le mailing sont alors divisés par le nombre de destinataires nets.

Statut	Le champ <i>Statut</i> est un champ par défaut d'une campagne dans Salesforce. Il affiche l'état actuel de la campagne. Par défaut, le statut <i>Planned</i> est prédéfini. Dans <i>In Progress</i>, vous pouvez modifier le statut lors d'une campagne. Par contre, les statuts <i>Completed</i> et <i>Aborted</i> suppriment la liste de diffusion correspondante dans Inxmail Professional. Ils ne peuvent cependant être sélectionnés que si la connexion à Inxmail Professional est interrompue, c.-à-d. si la case <i>Connecter à Inxmail Professional</i> a été désactivée.
Prendre en compte la Tracking Permission	Définissez ici si les données personnelles récoltées via le Tracking doivent être retransmises à Salesforce dans cette campagne. Le paramètre se réfère à l'ensemble des destinataires de la campagne. Si vous activez le paramètre, le comportement de vos destinataires sera tracké de manière anonyme. Ensuite, vous pouvez déterminer dans Salesforce combien de destinataires différents ont ouvert le mailing et combien de destinataires différents ont cliqué sur un lien en particulier. Toutefois, vous ne pouvez pas identifier les destinataires. Si vous désactivez le paramètre, le comportement de vos destinataires sera tracké de manière non anonyme. Vous pouvez alors effectuer des évaluations correspondantes dans Salesforce et déterminer quels destinataires ont ouvert le mailing et sur quels liens chacun d'entre eux a cliqué. Remarque Le champ de données <i>Prendre en compte la Tracking Permission</i> dans Salesforce commande dans les listes de diffusion dans <i>Inxmail Professional</i> la propriété avancée <i>Prendre en considération l'autorisation pour le Tracking personnel</i>. Vous trouverez des informations détaillées à ce sujet dans l'aide en ligne de <i>Inxmail Professional</i>, à la section <i>Listes de diffusion > Propriétés avancées</i>.

4.3 Inxmail Professional Advanced Settings

La section Paramètres avancés contient d'autres options de paramétrage qui sont uniquement importantes pour les campagnes par email d'Inxmail Professional :

Paramètres avancés	Description
Rajouter des membres continuellement	Si la case est activée, les membres de la campagne seront transférés vers Inxmail Professional toutes les deux heures.
La campagne crée des prospects (Leads).	Vous pouvez utiliser une campagne en particulier pour acquérir de nouveaux clients. Activez alors la case La campagne crée des prospects (Leads). Toutes les nouvelles inscriptions entrées (p. ex. via un formulaire Web ou API) sont transférées depuis Inxmail Professional vers Salesforce. Dans Salesforce, ces nouvelles inscriptions sont créées comme « Objets de prospect », dans l'onglet <i>Prospects (Leads)</i>. Un seul nouveau prospect (Lead) est créé si aucun ID Salesforce n'est enregistré dans <i>Inxmail Professional</i> pour ce destinataire, c'est-à-dire si aucune valeur n'est saisie dans la colonne <i>SFDCID</i> pour ce destinataire. Les données obligatoires correspondantes sont requises pour la création de prospects dans Salesforce. Ces dernières doivent être interrogées dans un formulaire d'inscription.
Relier l'email à la campagne	Si la case est activée, le mailing sera ajouté en pièce jointe de la campagne après l'envoi. Vous pouvez afficher le mailing dans les détails de campagne sous la liste thématique <i>Pièces jointes</i>. Dans un mailing Multipart, le mailing est ajouté en format HTML.
Supprimer la campagne	Si la case est activée, toute campagne terminée ou interrompue sera supprimée de Salesforce. De même, la liste de diffusion sera supprimée d'Inxmail Professional. Une campagne peut uniquement être supprimée si la connexion à Inxmail Professional est interrompue et si le statut est défini sur Completed ou Aborted.

Thèmes associés

- » Agent Inscriptions et désinscriptions
- » Créer une page Web « Inscription »

5 Ajouter des membres de la campagne

Ajoutez des membres à votre campagne. Utilisez alors le bouton *Gérer les membres* dans l'aperçu des détails de campagne ou dans la liste thématique *Membres de campagne*.

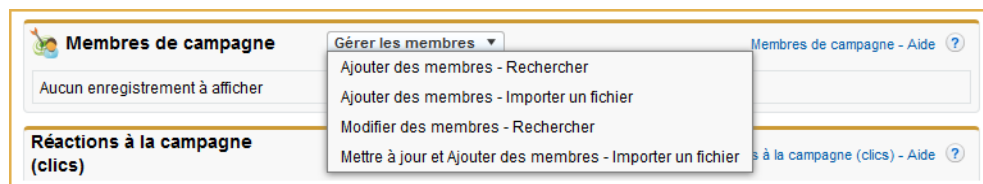


Fig 3: Ajouter les membres de la campagne

Les membres ajoutés sont enregistrés dans Salesforce comme contacts ou prospects. Un contact ou un prospect peut être attribué en tant que membre à un nombre quelconque de campagnes. Dans Inxmail Professional, les membres avec leurs adresses email sont créés comme destinataires dans la liste de diffusion correspondante. Votre mailing peut ainsi être envoyé aux membres de campagne sélectionnés.

Définitions du statut des membres de campagne

Chaque membre est ajouté par défaut dans Salesforce avec le statut *New* d'une campagne par email d'Inxmail Professional. Le statut d'un membre de campagne est valable pour une campagne, c.-à-d. que le même contact qui est ajouté comme membre à une autre campagne peut recevoir un autre statut. De plus, le statut d'un membre peut être modifié après l'envoi du mailing, p. ex. si un membre s'est désinscrit d'une newsletter.

Pour la campagne par email d'Inxmail Professional, une série de statuts différents est possible :

Statut	Signification
New (Nouveau)	Paramètre par défaut pour tous les nouveaux membres de campagne ajoutés.
Sent (Envoyé)	Le membre de campagne a été transféré vers Inxmail Professional avec succès.
Not sent (Non envoyé)	Le membre de campagne n'a pas été transféré vers Inxmail Professional (p. ex. car l'adresse email n'est pas disponible, est non valide ou car une désinscription de la newsletter a été effectuée).
Duplicate (Dupliquer)	Si un membre de campagne avec une adresse email identique existe déjà dans la campagne, les membres de campagne suivants obtiendront ce statut et ne seront pas transférés vers Inxmail Professional.
Opened (Ouvert)	Le membre de campagne a ouvert le mailing.
Opt-Out (Je n'accepte pas)	Le membre de campagne s'est p. ex. désinscrit de la newsletter via un lien de désinscription.
Hard Bounced (Refusé)	Un « hardbounce » est survenu, ce qui signifie que le mailing n'a pas pu être envoyé à son destinataire en raison d'une erreur permanente (p. ex. en raison d'une adresse email erronée ou d'un compte de messagerie supprimé).
Soft Bounced (Refus temporaire)	Un « softbounce » est survenu, ce qui signifie que le mailing n'a pas pu être envoyé à son destinataire en raison d'une erreur temporaire (p. ex.

	car le serveur de messagerie cible n'est pas joignable en raison d'une boîte électronique pleine du destinataire).
Unknown Bounced (Rebond inconnu)	Un rebond inconnu est survenu, ce qui signifie que le mailing n'a pas pu être envoyé à son destinataire pour des raisons inconnues.
Illegal Value (Valeur non autorisée)	Le membre de campagne n'a pas été transféré, car certaines valeurs ne sont pas valides (p. ex. une adresse email erronée ou si le texte d'une colonne dépasse le nombre de caractères limité dans Inxmail Professional).
Blacklist (Liste noire)	Le membre de campagne n'a pas été transféré, car il se trouve sur la liste noire d'Inxmail Professional (p. ex. en raison d'une plainte pour abus). Ces destinataires ne recevront aucun mailing.

Informations complémentaires

Pour créer de nouveaux contacts, allez à l'onglet *Contacts*. Vous pourrez y créer et modifier de nouveaux contacts.

Thèmes associés

» *Réactions à la campagne (clics)* page 36

6 Connecter la campagne à Inxmail Professional

Remarque En tant qu'utilisateur de l'extension *Inxmail Professional Email Marketing for Salesforce - Multi Account Extension*, vous devez avoir sélectionné un client Inxmail avant la liaison de la campagne à Inxmail Professional. Si vous n'êtes autorisé que pour un client Inxmail, votre campagne sera automatiquement liée à ce client Inxmail.

Pour qu'un mailing puisse être envoyé avec succès via le serveur Inxmail Professional, les membres doivent être transmis à Inxmail Professional.

Les instructions suivantes vous indiquent les étapes requises :

Pas à pas

1. Ouvrez une campagne créée via la barre de fonctions *Éléments récents* ou via l'onglet *Campagnes*.

Vous arrivez sur : *Campagne > Nom de la campagne*

2. Cliquez sur *Modifier*.

Vous arrivez sur : *Modifier la campagne > Nom de la campagne*

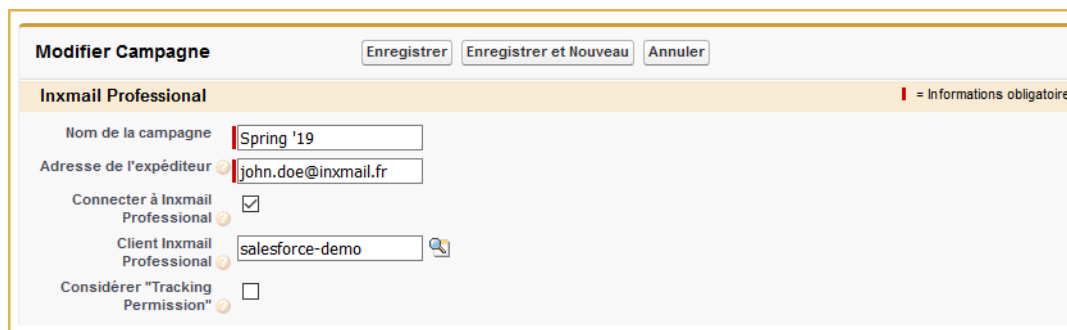


Fig 4: Connecter la campagne à Inxmail Professional

Remarque Vous pouvez également double-cliquer sur l'aperçu des détails de campagne dans la colonne *Connecter à Inxmail Professional* et activer la case *Connecter à Inxmail Professional* via la modification en ligne.

3. Dans Inxmail Professional, activez la case *Connecter à Inxmail Professional*.
4. Enregistrez vos saisies.

Vous revenez sur : *Campagne > Nom de la campagne*

Remarque Les membres de la campagne sont maintenant transférés une seule fois vers Inxmail Professional. Si des modifications concernant les membres sont effectuées ultérieurement, une connexion devra une nouvelle fois être établie manuellement. Les membres seront alors de nouveau transférés intégralement.

5. Actualisez votre fenêtre du navigateur pour voir l'état de connexion actuel à Inxmail Professional.
- ✓ La transmission du nom de campagne et des membres est terminée une fois que la valeur *Etat de la connexion* est synchronisée dans le champ *synchronisé*. Selon le nombre de membres, cela peut prendre quelques minutes.

Important Si la campagne ne peut pas être associée à *Inxmail Professional*, contactez votre administrateur Salesforce. Votre administrateur Salesforce peut vérifier les paramètres des messages sortants, voir le chapitre relatif aux messages sortants dans le manuel d'installation.

Thèmes associés

» *Champs de saisie adaptés de la campagne par email d'Inxmail Professional* page 7

7 Fermer ou annuler une campagne

Vous pouvez fermer ou annuler des campagnes par email dans Salesforce après avoir terminé ou en cas d'inactivité. Pour cela, modifiez le statut de la campagne par email sur *Completed* ou *Aborted*. La modification du statut provoque alors un déclenchement qui supprime la liste de diffusion correspondante et tous les mailings qu'elle contient dans Inxmail Professional.

Remarque Contactez votre administrateur si vous ne souhaitez pas autoriser la suppression automatique d'une liste de diffusion. Ce dernier peut désactiver la règle de workflow afin que la fermeture ou l'annulation d'une campagne par email déjà existante n'entraînent pas la suppression de la liste de diffusion correspondante.

Supprimer la campagne

Lors de la création d'une campagne par email, vous pouvez activer la case *Supprimer la campagne* dans la zone *Inxmail Professional Advanced Settings*. Le paramétrage a pour effet de supprimer la campagne dès que le statut de la campagne est défini manuellement sur *Completed* ou *Aborted*. La case *Supprimer la campagne* est désactivée par défaut.

Remarque Si la case *Supprimer la campagne* ne s'affiche pas, veuillez vous adresser à votre administrateur.

Thèmes associés

» *Inxmail Professional Advanced Settings* page 9

Guide d'installation Inxmail Professional Email Marketing for Salesforce :

» Désactiver la règle de workflow « Close, Abort or Delete Inxmail Campaign Rule »

8 Autoriser les désinscriptions sélectives

Le type de campagne Campagne abonnement Inxmail Professional vous permet de gérer les désinscriptions sélectives de vos destinataires de campagnes par email. La campagne d'abonnement Inxmail Professional constitue ici la campagne parente. Il est possible de lui attribuer un nombre quelconque de campagnes par email. L'envoi des mailings s'effectue comme de coutume via les campagnes par email. La campagne d'abonnement Inxmail Professional est uniquement chargée de la gestion des destinataires.

Si un destinataire se désinscrit d'une campagne par email, la désinscription est transmise à la campagne d'abonnement Inxmail Professional. Le statut de membre de campagne Abonnement devient Opt-out (Je n'accepte pas). De ce fait, le destinataire ne recevra plus les emails liés à cette campagne d'abonnement. Par contre, la configuration du contact ou du prospect reste inchangée, et la case *Désinscriptions d'adresse e-mail* n'est pas activée. Cela permet de garantir qu'en tant que membre d'autres campagnes par email, le contact ou le prospect n'est pas exclu de l'envoi de mailing.

Le schéma montre le déroulement du processus et les interactions qui ont lieu lors de l'utilisation d'une campagne par email Inxmail Professional avec une campagne d'abonnement Inxmail Professional

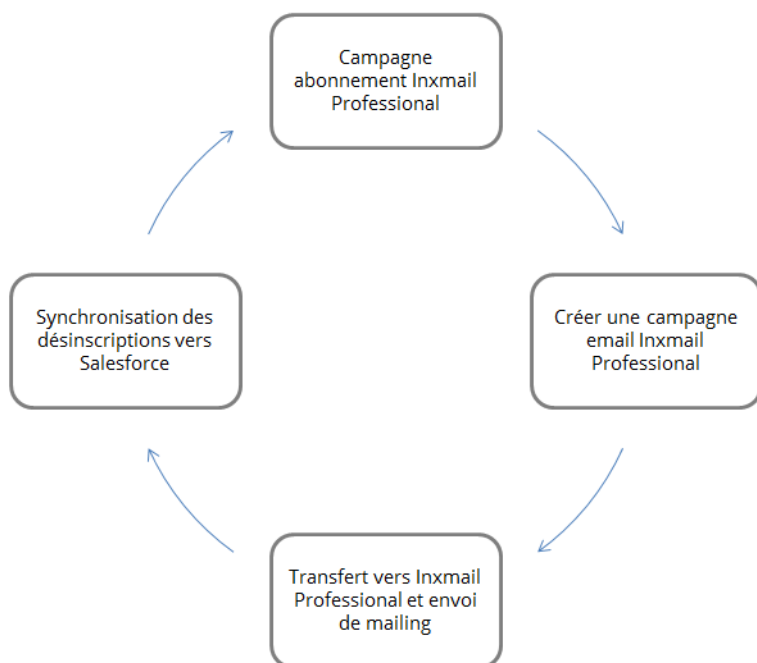


Fig 5: Interaction des types de campagnes et synchronisation des désinscriptions

Dans les pages suivantes, vous découvrirez les étapes à observer lors de l'utilisation de la Campagne abonnement Inxmail Professional.

Informations complémentaires

Afin que le paramètre *Désinscriptions d'adresse e-mail* reste inchangé dans les détails de contact de chaque destinataire après une désinscription, vous devez désactiver la case *Désinscription globale* dans la configuration de l'utilisation sous *Etape 3: Paramètres avancés*. Vous trouverez des informations complémentaires à ce sujet dans le *guide d'installation Inxmail Professional Email Marketing for Salesforce Step 3: Advanced settings*.

Si, par le passé, vous avez configuré la campagne par email Inxmail Professional comme type d'enregistrement par défaut, vous ne pouvez sélectionner aucune campagne d'abonnement Inxmail Professional. Pour ce faire, allez dans votre propre *Configuration > Mes informations personnelles > Sélection du type d'enregistrement* et désactivez la case *Campagne*.

8.1 Créer une campagne d'abonnement Inxmail Professional et ajouter des membres

Vous devez d'abord créer une campagne de type Campagne abonnement Inxmail Professional pour pouvoir utiliser les désinscriptions sélectives dans les campagnes par email. Ajoutez ensuite tous les membres qui sont également présents dans la campagne par email liée et doivent recevoir les mailings en tant que destinataires.

Remarque Contactez votre administrateur si le type de campagne Campagne abonnement Inxmail Professional n'est pas visible dans votre profil. Dans ce cas, le type d'enregistrement des campagnes doit d'abord être activé.

Pas à pas

Pour créer une campagne d'abonnement Inxmail Professional, veuillez procéder de la manière suivante :

1. Dans Salesforce, ouvrez l'onglet *Campagnes*.
Vous arrivez sur : *Campagne > Accueil*
2. Dans la section *Campagnes récentes*, cliquez sur le bouton *Nouveau* pour ajouter une nouvelle campagne.
Vous arrivez sur : *Nouvelle campagne > Sélectionner type d'enregistrement de campagne*
3. Dans la liste de sélection *Sélectionner type d'enregistrement de campagne*, sélectionnez l'entrée Campagne d'abonnement Inxmail Professional.
4. Cliquez sur *Suivant*.
5. Vous arrivez sur : *Modification de la campagne > Nouvelle campagne*.
6. Saisissez un nom de campagne dans le champ marqué en rouge *Nom de la campagne*.
Vous pouvez saisir des informations supplémentaires dans les champs optionnels.
7. Enregistrez vos saisies.
8. Vous avez créé une Campagne abonnement Inxmail Professional.

Tous les détails des campagnes sont listés dans l'aperçu.

Détails Campagne

Modifier
Supprimer
Cloner
Partager
Gérer les membres
Configuration avancée

Nouvelle campagne d'e-mail

▼ Inxmail Professional

Nom de la campagne
Été 2019
Afficher la hiérarchie

Propriétaire de la campagne	John.Doe. [Modifier]	Pistes dans la campagne	0
Actif	☐	Pistes converties dans la campagne	0
Statut	Planned	Contacts dans la campagne	0
Date de début		Opportunités dans la campagne	0
Chiffre d'affaires prévu dans la campagne		Opportunités gagnées dans la campagne	0
Coût prévu dans la campagne		Valeur des opportunités dans la campagne	0 €
Nombre envoyé dans la campagne	0	Valeur des opportunités gagnées dans la campagne	0 €
Type	Email	Réponses dans la hiérarchie	0

Campagne principale

Créé par
John.Doe. 06.05.2019 11:44
Dernière modification par
John.Doe. 06.05.2019 11:44

Description

Modifier
Supprimer
Cloner
Partager
Gérer les membres
Configuration avancée

Nouvelle campagne d'e-mail

Membres de campagne

Gérer les membres

Membres de campagne - Aide

Aucun enregistrement à afficher

Hiérarchie de campagne

Hiérarchie de campagne - Aide

Nom de la campagne	Réponses dans la hiérarchie	Nombre envoyé dans la hiérarchie
Été 2019	0	0

Pièces jointes

Joindre un fichier

Pièces jointes - Aide

Aucun enregistrement à afficher

Fig 6: Détails de campagne d'une campagne d'abonnement

Remarque Si vous souhaitez que les contacts ou prospects (Leads) que vous ajoutez à une campagne subordonnée soient aussi ajoutés à la campagne d'abonnement parente, cochez la case *Automatic subscription*. Le statut des membres de campagne déjà existants ne sera pas modifié.

Si vous ne voyez pas la case à cocher dans les campagnes d'abonnement d'Inxmail Professional, contactez votre administrateur Salesforce.

- Ajoutez ensuite des membres à la campagne nouvellement créée, comme de coutume. Les statuts suivants sont disponibles pour les membres d'une Campagne abonnement Inxmail Professional.

Statut	Signification
Opt-in	Chaque nouveau membre ajouté reçoit le statut <i>Opt-in</i> . Le membre est inscrit pour la campagne et l'envoi de mailing.
Opt-Out (Je n'accepte pas)	Le membre reçoit par exemple le statut <i>Opt-out</i> s'il s'est désinscrit via un lien de désinscription de la <i>Campagne email Inxmail Professional</i> , ou si la case <i>Désinscriptions d'adresse e-mail</i> est déjà activée dans ses détails de contact. Le membre ne reçoit alors plus aucun mailing de la campagne par email.

Duplicate (Dupliquer)	S'il existe déjà un membre avec une adresse email identique dans la campagne, le membre obtiendra le statut <i>Duplicate</i> . Le membre ne reçoit aucun mailing.
-----------------------	---

Thèmes associés

» *Ajouter des membres de la campagne* page 10

8.2 Relier une campagne d'abonnement Inxmail Professional et ajouter des membres

Vous pouvez relier une campagne par email Inxmail Professional à la campagne d'abonnement dès sa création. Vous avez alors la possibilité d'ajouter tous les membres de la campagne d'abonnement à la campagne par email.

Remarque Attention, le champ du bouton *Nouvelle campagne par email* doit être visible. Veuillez vous adresser à votre administrateur, si le bouton n'est pas visible.

Pas à pas

Pour relier une campagne par email Inxmail Professional à la campagne d'abonnement dès sa création, veuillez procéder comme suit :

1. Ouvrez la campagne d'abonnement pour laquelle vous souhaitez créer une campagne par email.
2. Cliquez sur *Nouvelle campagne d'e-mail* dans la campagne d'abonnement.

La boîte de dialogue *Créer nouvelle campagne d'e-mail* s'affiche.

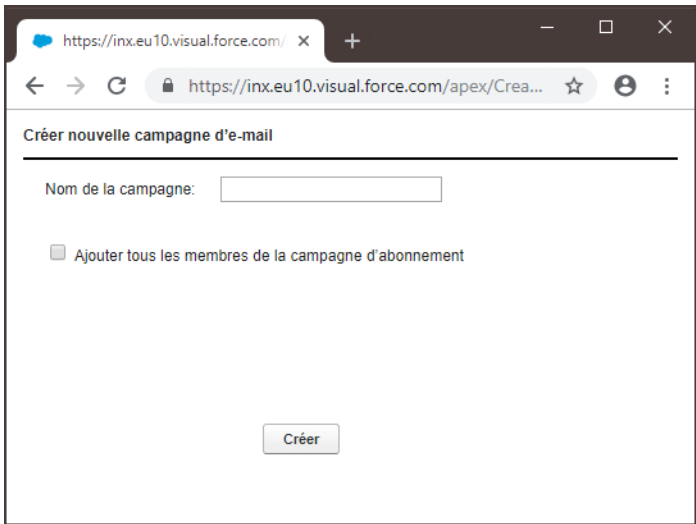


Fig 7: Boîte de dialogue « Créer une nouvelle campagne d'e-mail »

3. Saisissez un nom pour la campagne par email dans le champ *Nom de la campagne*.
4. Activez la case *Ajouter tous les membres de la campagne d'abonnement* en option, si la campagne par email doit contenir tous les membres de la campagne d'abonnement. Le mailing est envoyé à tous les membres de la campagne d'abonnement.
5. Activez également la case *Recevoir un e-mail dès que la campagne est créée*. Une fois la campagne créée, vous recevrez un email de confirmation à votre adresse utilisateur.

Remarque La case n'apparaît que si vous avez auparavant activé *Ajouter tous les membres de la campagne d'abonnement*.

6. Cliquez sur *Créer*.
- ✓ Vous venez de créer une campagne par email et de l'associer à une campagne d'abonnement.

Informations complémentaires

Vous pouvez également créer votre campagne par email par la méthode classique et la relier dès sa création à la campagne d'abonnement Inxmail Professional sous forme de campagne parent. Ajoutez ensuite les membres souhaités à la campagne par email.

Remarque Attention, votre campagne par email doit être liée à une campagne d'abonnement Inxmail Professional avant l'ajout de membres. Dans le cas contraire, le statut de membre dans la campagne par email ne pourra pas être synchronisé avec le statut de membre dans la campagne d'abonnement.

Thèmes associés

- » *Créer une campagne par email d'Inxmail Professional* page 5
- » *Ajouter des membres de la campagne* page 10

8.3 Synchronisation des statuts de membre

Le statut de membre de Campagne par email Inxmail Professional dépend du statut de membre de Campagne abonnement Inxmail Professional. Cette synchronisation s'effectue pour le moment lors de l'ajout de membres. Tous les membres ayant obtenu le statut Opt-out ou Duplicate dans la Campagne abonnement Inxmail Professional sont directement ajoutés à la *Campagne email Inxmail Professional* avec le statut Not subscribed. Ces membres ne seront pas synchronisés lors d'une connexion ultérieure vers *Inxmail Professional*.

Par contre, les membres qui ont le statut Opt-in dans la Campagne abonnement Inxmail Professional obtiendront le statut New dans la campagne par email. Lors du transfert des membres vers *Inxmail Professional*, le statut de tous les membres inscrits passe à Sent.

Après l'envoi de mailing, les réactions à la campagne sont envoyés à Salesforce. Si des membres se sont désinscrits de la newsletter, la désinscription est immédiatement transmise à la Campagne abonnement Inxmail Professional et le statut de membre est défini par Opt-out. De même le statut de membre dans la *Campagne email Inxmail Professional* passe à Opt-out. Lorsqu'une nouvelle *Campagne email Inxmail Professional* est créée en association avec la campagne d'abonnement, le statut de ces membres désinscrits dans ces Campagnes par email sera *Not subscribed*. Le membre ne recevra plus d'emails à l'avenir.

Le graphique suivant montre clairement comment le statut d'un membre peut évoluer.

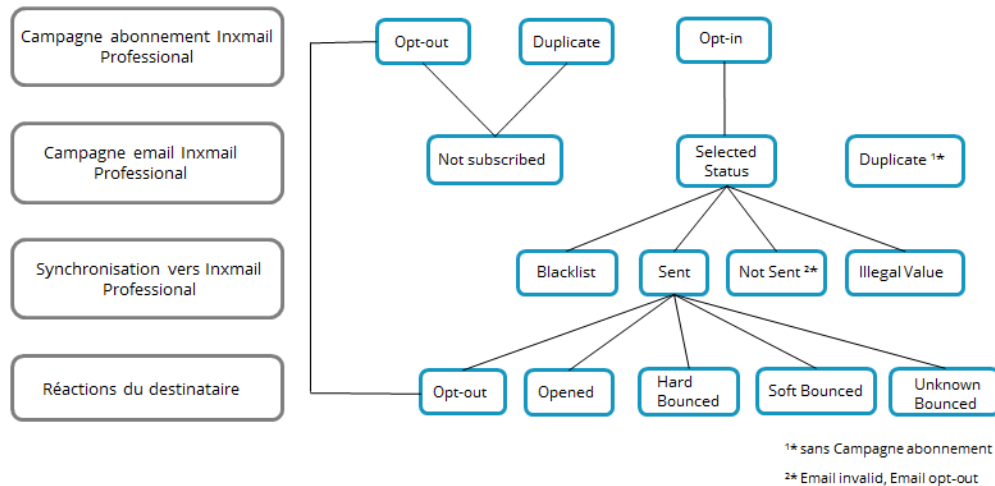


Fig 8: Aperçu des statuts de membre possibles

Informations complémentaires

Les membres dont les adresses email créent un hardbounce ou un softbounce peuvent toujours être ajoutés à une campagne par email. Ils obtiennent cependant le statut Not sent lors du transfert vers *Inxmail Professional*, ils ne seront pas transférés vers Inxmail Professional et donc aucun mail ne leur sera envoyé.

Thèmes associés

» *Désinscriptions* page 36

» *Hardbounces* page 37

9 Créer un mailing

Dans Salesforce, créez votre mailing via un client Web intégré.

Ouvrez une campagne et cliquez dans l'aperçu des détails de campagne sur le bouton *Editer le mailing*.

9.1 Propriétés

La première étape du workflow *Propriétés* vous permet de définir les paramètres de base pour votre mailing.

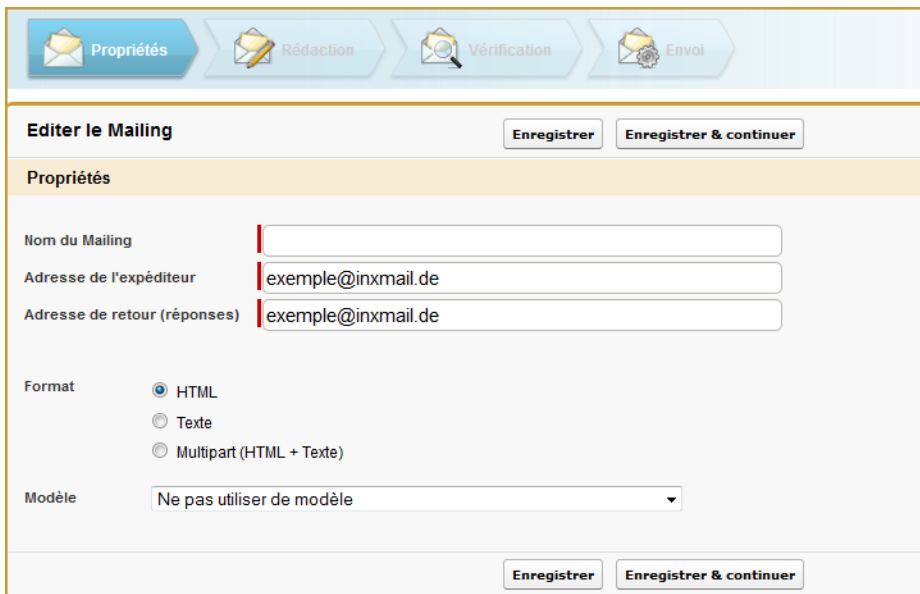


Fig 9: Étape du workflow « Propriétés »

Pas à pas

1. Saisissez un nom pour le mailing dans le champ de texte *Nom du mailing*.
2. Dans *Adresse de l'expéditeur*, saisissez l'adresse électronique que vous souhaitez utiliser pour l'envoi de vos mailings. Par défaut, l'adresse électronique enregistrée dans la campagne par email d'Inxmail Professional est utilisée.
3. Définissez une adresse électronique dans *Adresse de retour (réponses)* pour la réponse d'un destinataire. Par défaut, l'adresse électronique enregistrée dans la campagne par email d'Inxmail Professional est utilisée.
4. Vous pouvez par ailleurs définir le format de votre mailing. Sélectionnez parmi HTML, Texte ou Multipart (HTML + Texte). Par défaut, le format HTML est prédéfini.
5. Vous pouvez également créer votre mailing sur la base d'un modèle. Sélectionnez alors le modèle correspondant via la liste de sélection *Modèle*.

Remarque Vous devez importer les modèles manuellement au sein du Client Inxmail Professional.

Modifier le format de mailing ultérieurement

Vous pouvez modifier le format de votre mailing ultérieurement à partir de n'importe quelle étape de traitement. Notez cependant que le contenu du mailing actuel sera perdu.

Thèmes associés

Documentation utilisateur d'Inxmail Professional :

» Agent Modèles

9.2 Rédaction

Modifiez votre mailing dans l'étape de workflow *Rédaction*.

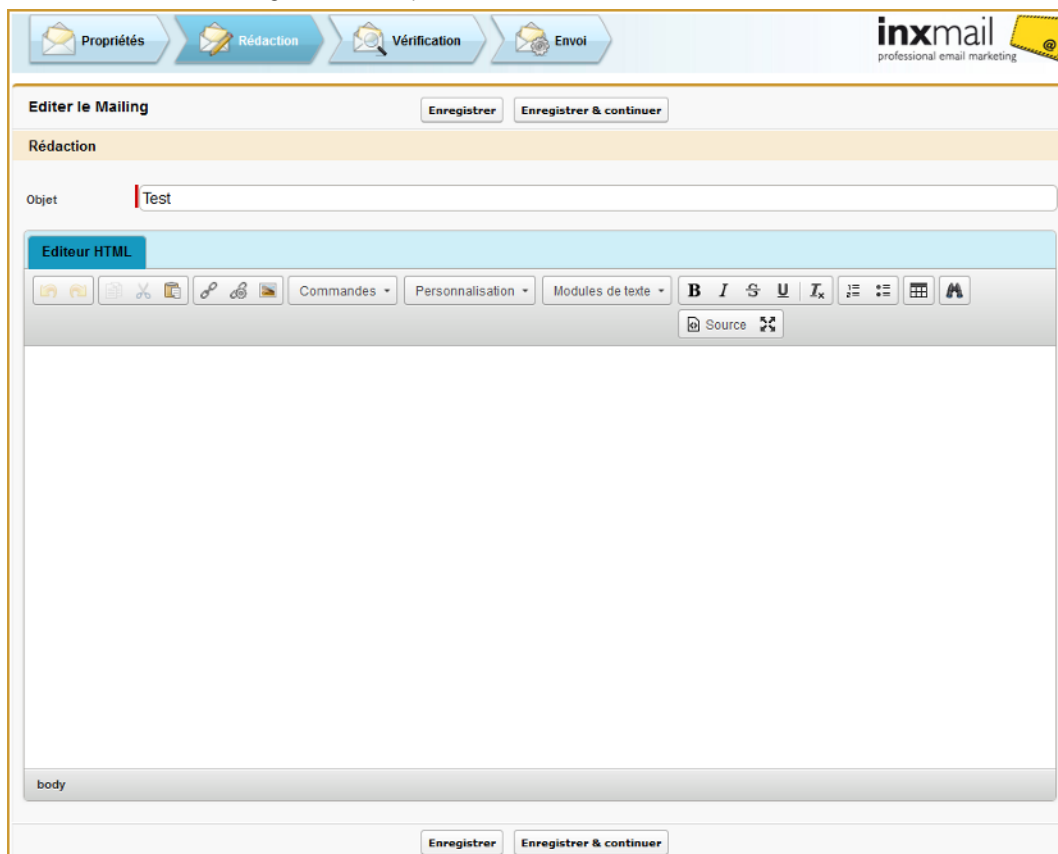


Fig 10: Étape du workflow « Rédaction »

L'apparence du domaine de rédaction dépend du format du mailing ouvert et également du fait que vous ayez créé le mailing sur la base d'un modèle (p. ex. un modèle Smart). Les domaines de rédaction suivants sont disponibles :

- *Domaine de rédaction mailings HTML* page 25
- *Domaine de rédaction mailings texte* page 25
- *Domaine de rédaction mailings Multipart* page 26
- *Domaine de rédaction modèles* page 26

En fonction de cela, les boutons suivants s'affichent également dans le domaine de rédaction :

Bouton	Description
 (Annuler la modification)	(Uniquement pour les mailings HTML ou Multipart qui n'ont pas été créés sur la base de modèles) Annule la dernière modification du contenu d'un mailing.

 (Restaurer la modification)	(Uniquement pour les mailings HTML ou Multipart qui n'ont pas été créés sur la base de modèles) Rétablit la dernière modification (auparavant annulée) du contenu d'un mailing.
 (Ajouter un élément)	(Uniquement pour les mailings HTML ou Multipart qui ont été créés sur la base de modèles) Appelle la boîte de dialogue pour ajouter un nouvel élément.
 (Enregistrer)	(Uniquement pour les mailings HTML ou Multipart qui ont été créés sur la base de modèles) Enregistre toutes les modifications.
 (Copier)	(Uniquement pour les mailings HTML ou Multipart qui n'ont pas été créés sur la base de modèles) Copie l'objet actuellement sélectionné.
 (Couper)	(Uniquement pour les mailings HTML ou Multipart qui n'ont pas été créés sur la base de modèles) Découpe l'objet actuellement sélectionné.
 (Ajouter)	(Uniquement pour les mailings HTML ou Multipart qui n'ont pas été créés sur la base de modèles) Ajoute l'objet venant d'être copié.
 (Ajouter/éditer un lien)	(Pas pour les mailings qui ont été créés sur la base de modèles) Permet l'ajout d'un lien ainsi que la sélection d'une méthode de Tracking de lien.
 (Gestion des liens Inxmail)	(Pas pour les mailings qui ont été créés sur la base de modèles) Appelle la gestion des liens afin de consulter et de modifier le cas échéant tous les liens ajoutés à votre mailing.
 (Image)	(Uniquement pour les mailings HTML ou Multipart qui n'ont pas été créés sur la base de modèles) Appelle la boîte de dialogue pour ajouter une image comme référence.
Commandes	(Uniquement pour les mailings HTML ou Multipart qui n'ont pas été créés sur la base de modèles) La liste de sélection permet d'ajouter un pixel de Tracking ou un lien du navigateur.
Personnalisation	Liste de sélection pour ajouter des colonnes de tableau de destinataires qui lisent un texte personnalisé pour chaque destinataire.
Modules de texte	Liste de sélection pour ajouter des modules de texte.
B (Gras)	(Uniquement pour les mailings HTML ou Multipart) Formate le texte sélectionné avec le style de caractères « Gras ».

 (Italique)	(Uniquement pour les mailings HTML ou Multipart) Formate le texte sélectionné avec le style de caractères « Italique ».
 (Barré)	(Uniquement pour les mailings HTML ou Multipart) Formate le texte sélectionné avec le style de caractères « Barré ».
 (Souligné)	(Uniquement pour les mailings HTML ou Multipart qui n'ont pas été créés sur la base de modèles) Formate le texte sélectionné avec le style de caractères « Souligné ».
 (Ajouter un renvoi à la ligne)	(Uniquement pour les mailings HTML ou Multipart qui ont été créés sur la base de modèles) Ajoute un renvoi à la ligne (balise HTML « »).
 (Ajouter un paragraphe)	(Uniquement pour les mailings HTML ou Multipart qui ont été créés sur la base de modèles) Ajoute un paragraphe (balise HTML « »). Remarque Dans les mailings HTML ou Multipart, une ligne en pointillés rouge s'affiche après les listes pour ajouter un paragraphe.
 (Supprimer les formatages)	(Uniquement pour les mailings HTML ou Multipart qui n'ont pas été créés sur la base de modèles) Supprime le texte sélectionné et formaté auparavant.
 (Liste numérotée)	(Uniquement pour les mailings HTML ou Multipart qui n'ont pas été créés sur la base de modèles) Crée une liste numérotée.
 (Liste)	(Uniquement pour les mailings HTML ou Multipart qui n'ont pas été créés sur la base de modèles) Crée une liste avec des symboles d'énumération.
 (Tableau)	(Uniquement pour les mailings HTML ou Multipart qui n'ont pas été créés sur la base de modèles) Permet l'ajout d'un tableau.
 (Rechercher)	(Uniquement pour les mailings HTML ou Multipart qui n'ont pas été créés sur la base de modèles) Appelle la boîte de dialogue pour rechercher le texte de votre choix dans l'éditeur.
 (Code source)	(Uniquement pour les mailings HTML ou Multipart qui n'ont pas été créés sur la base de modèles) Ajoute un code source dans les mailings HTML. Le contenu actuel est alors repris.
 Agrandir	(Uniquement pour les mailings HTML ou Multipart qui n'ont pas été créés sur la base de modèles) Agrandit ou réduit la fenêtre de l'éditeur.

Modifier l'objet

Lors de la création d'un nouveau mailing, le nom du mailing est d'abord repris automatiquement comme objet. Mais un changement de nom ultérieur du mailing n'écasse plus l'objet. Pour modifier le texte de l'objet, veuillez procéder de la manière suivante :

Pas à pas

1. Ouvrez le mailing dans l'étape de workflow  *Rédaction*.
 2. Cliquez dans le champ *Objet* et écrasez le texte de l'objet.
 3. Enregistrez vos saisies.
- ✓ Vous avez modifié l'objet de votre mailing.

9.2.1 Domaine de rédaction mailings HTML

L'éditeur dans le domaine de rédaction des mailings HTML est vide après la création de mailings. Vous pouvez ajouter le texte et les liens dans l'éditeur ou ajouter des images. Utilisez alors les boutons dans la barre d'outils (p. ex. pour le formatage de texte ou l'ajout d'images).

De plus, vous pouvez personnaliser les textes dans votre mailing :

- la liste de sélection *Personnalisation* vous permet d'intégrer les textes qui sont affichés de façon personnalisée pour chaque destinataire (p. ex. le prénom ou le nom) ;
- la liste de sélection *Modules de texte* vous permet de sélectionner les contenus essentiels du mailing (p. ex. les mentions légales ou la formule d'appel dans les mailings).

Remarque La création et l'entretien des éléments de personnalisation et modules de texte s'effectuent dans le Client Inxmail Professional.

Informations complémentaires

Le bouton *Source* vous permet d'ajouter un code source HTML. Ajoutez manuellement les balises HTML courantes pour le formatage de texte.

9.2.2 Domaine de rédaction mailings texte

L'éditeur dans le domaine de rédaction des mailings texte est vide après la création de mailings. Ajoutez le texte et les liens dans l'éditeur. Utilisez alors les boutons dans la barre d'outils (p. ex. pour l'ajout de suivis de lien).

De plus, vous pouvez personnaliser les textes dans votre mailing :

- la liste de sélection *Personnalisation* vous permet d'intégrer les textes qui sont affichés de façon personnalisée pour chaque destinataire (p. ex. le prénom ou le nom) ;
- la liste de sélection *Modules de texte* vous permet de sélectionner les contenus essentiels du mailing (p. ex. les mentions légales ou la formule d'appel dans les mailings).

Remarque La création et l'entretien des éléments de personnalisation et modules de texte s'effectuent dans le Client Inxmail Professional.

9.2.3 Domaine de rédaction mailings Multipart

Dans les mailings Multipart, vous créez parallèlement une variante de texte ou HTML du mailing. Pour alterner entre les deux variantes, cliquez sur le bouton *Editeur HTML* ou le bouton *Editeur texte* dans la barre d'outils.

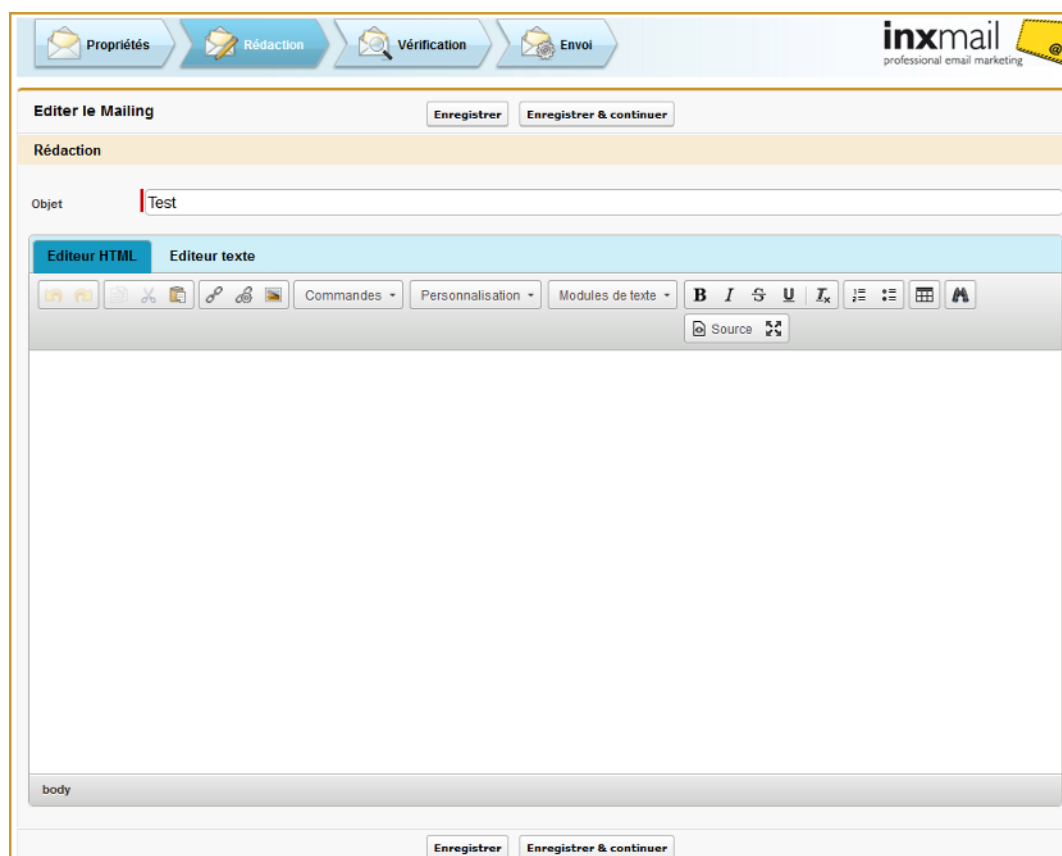


Fig 11: Domaine de rédaction mailings Multipart

Pour la création du contenu du mailing de la variante HTML, le domaine de rédaction est disponible pour les mailings HTML (*Domaine de rédaction mailings HTML* page 25).

Pour la création du contenu du mailing de la variante texte, le domaine de rédaction est disponible pour les mailings texte (*Domaine de rédaction mailings texte* page 25).

Le programme de messagerie du destinataire sélectionne ensuite automatiquement la variante qu'il souhaite afficher.

9.2.4 Domaine de rédaction modèles

Pour les mailings que vous avez créés sur la base d'un modèle (p. ex. un modèle Smart), le domaine de rédaction peut contenir des champs de formulaire, etc. vous facilitant la création du contenu du mailing. Ceci dépend du modèle sélectionné.

Si, lors de la création du mailing, vous avez sélectionné p. ex. la version démo par défaut du modèle Comfort, les éléments tels que l'*En-tête de page*, l'*Accueil* ou les *Mentions légales* seront affichés dans l'éditeur de modèle.

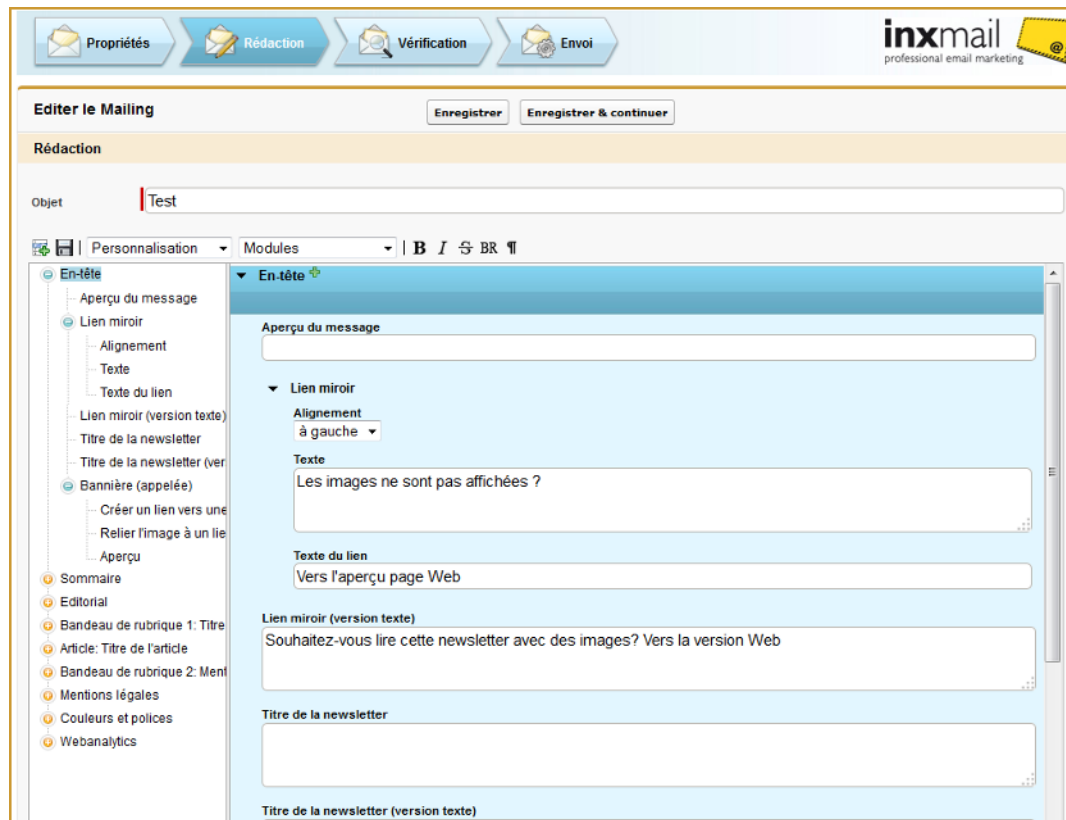


Fig 12: Domaine de rédaction du modèle universel

La version démo du modèle Comfort a été conçue à des fins de démonstration.

La version démo est désignée en tant que telle. Mais elle vous propose déjà toutes les fonctions du modèle Comfort et vous indique ainsi les avantages que présentent les modèles lors de la création du mailing :

- aucune connaissance HTML et CSS requise pour la création de mailings HTML ;
- le modèle est optimisé pour tous les clients de messagerie courants ;
- le modèle définit la mise en page de votre mailing et vous pouvez vous concentrer entièrement sur le contenu ;
- le modèle a été créé dans le format Multipart et peut générer simultanément le format texte et HTML à partir d'une source.

Dans le domaine de rédaction des modèles, vous avez les possibilités suivantes :

- La structure arborescente à gauche à côté de l'éditeur vous permet d'ouvrir ou de fermer les différents éléments et les éléments subordonnés.
- Les boutons de commande  (*Ouvrir tous les éléments*) et  (*Fermer tous les éléments*) vous permettent d'ouvrir et de fermer la structure arborescente.
- Le bouton  (*Toujours représenter uniquement un élément ouvert*) vous permet de configurer que seul l'élément actuellement sélectionné (et tous les autres éléments sont fermés automatiquement) dans la structure arborescente soit toujours affiché.

- En fonction du modèle, vous pouvez modifier le design du modèle que vous avez sélectionné lors de la création du mailing via le bouton  (*Design du modèle*).
- Le bouton  (*Afficher les informations sur le modèle*) vous permet d'obtenir des informations sur le modèle sélectionné (p. ex. sur le fabricant du modèle ou la structure du modèle).
- En fonction du modèle, vous pouvez ajouter dans certains endroits d'autres éléments ou supprimer des éléments ajoutés. Si vous pouvez ajouter ou supprimer d'autres éléments pour un élément sélectionné, le bouton  (*Ajouter un élément*) ou  (*Supprimer un élément*) apparaît dans l'éditeur, juste à côté du nom de l'élément.
- En fonction du modèle, vous pouvez déplacer des éléments dans certains endroits. Si vous pouvez déplacer un élément sélectionné, le bouton  (*Déplacer l'élément vers le haut*) ou  (*Déplacer l'élément vers le bas*) apparaît dans l'éditeur, juste à côté du nom de l'élément.

Informations complémentaires

Vous pouvez développer vos propres modèles et les intégrer dans Inxmail Professional (Vorlagen).

De plus, vous pouvez également commander des modèles Smart parfaitement adaptés aux besoins individuels de votre entreprise. Pour plus d'informations, veuillez contacter votre personne de contact chez Inxmail ou vous adresser à support@inxmail.fr.

9.2.5 Ajouter un lien

Vous pouvez ajouter différents types de liens dans votre mailing.

Les types de liens suivants sont disponibles :

- URL
Ajoute un lien URL courant.
- Lien Inxmail
Ajoute un lien URL courant pouvant par ailleurs être suivi.
- Transformer le lien en ancre dans le texte
Ajoute un lien à un point d'ancrage défini dans le mailing.
- Email
Ajoute un lien mailto dans votre mailing.

Pour créer un lien dans votre mailing, veuillez procéder de la manière suivante:

Pas à pas

1. Dans l'étape de workflow *Rédaction*, cliquez sur  *Lien*.
La boîte de dialogue *Lien* s'affiche.

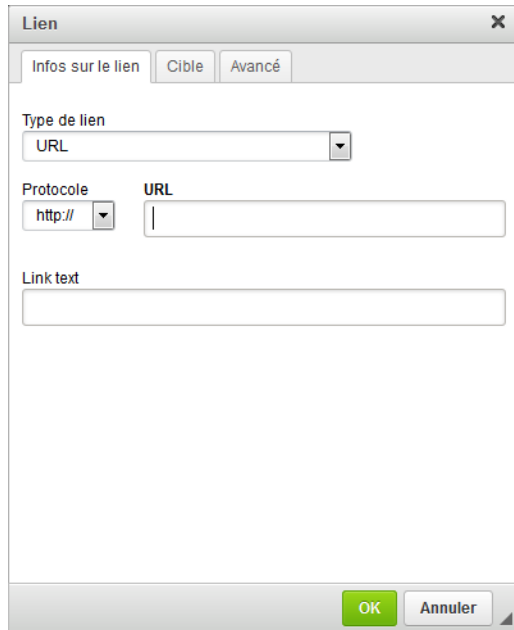


Fig 13: Ajouter un lien

2. Dans l'onglet *Infos sur le lien*, sélectionnez un type de lien à partir de la liste de sélection.

Remarque Les champs de saisie dans l'onglet *Infos sur le lien* ainsi que les onglets supplémentaires changent de façon dynamique en fonction du type de lien.

3. Cliquez sur *OK* pour confirmer la boîte de dialogue.
- ✓ Vous avez ajouté un lien dans votre mailing.

9.2.6 Tracking de lien

Le suivi de lien est le comptage des clics sur un lien. Il vous permet de connaître le nombre de personnes intéressées par le thème auquel le lien renvoie. Vous pourrez ainsi mieux planifier votre prochain mailing.

Lors de la création d'un lien, vous indiquez si un lien est tracké.

Il existe différentes manières de tracker un lien :

- Tracking de lien anonyme
- Tracking de lien personnel
- Tracker le lien de désinscription

Pas à pas

Pour suivre un lien dans votre mailing, veuillez procéder de la manière suivante :

1. Ouvrez le mailing dans l'étape de workflow  *Rédaction*.
2. Dans votre mailing, cliquez sur l'emplacement sur lequel vous souhaitez ajouter le lien.
3. Cliquez sur le bouton  *Lien*.

La boîte de dialogue *Lien* s'affiche.

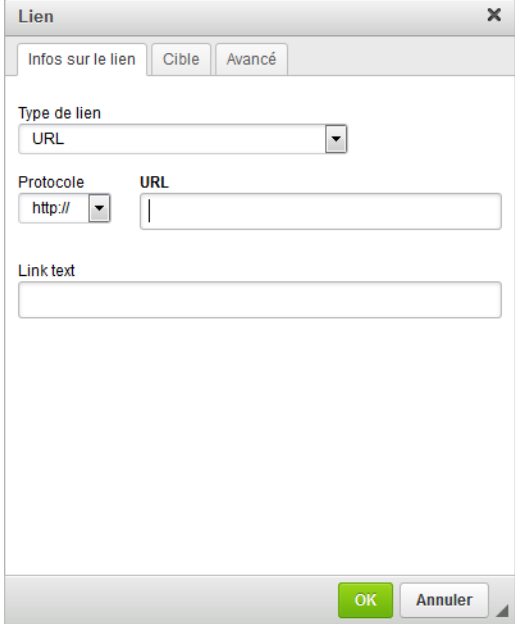


Fig 14: Ajouter un lien

4. Dans l'onglet *Infos sur le lien*, sélectionnez le *Type de lien* Lien Inxmail. La fenêtre de dialogue s'affiche avec les champs de saisie actualisés.

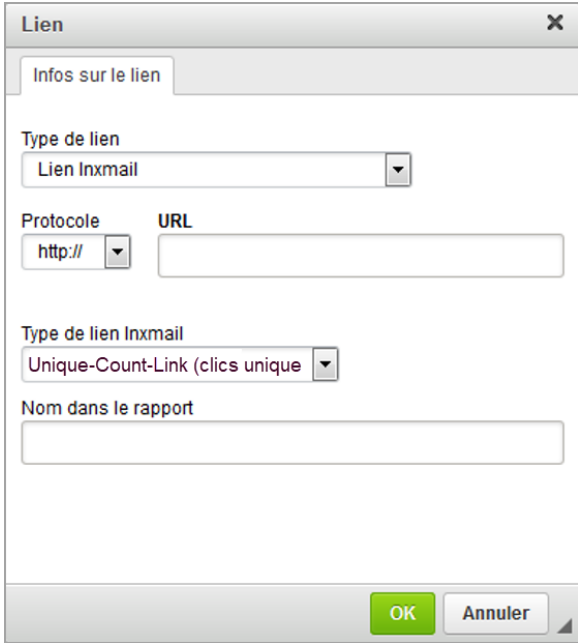


Fig 15: Champs de saisie pour le type de lien « Lien Inxmail »

Champ	Description
Protocole	Sélectionnez un protocole de transfert hypertexte (Fehler! Linkreferenz ungültig., Fehler! Linkreferenz ungültig., Fehler! Linkreferenz ungültig., Fehler! Linkreferenz ungültig., <autres>).

URL	Saisissez l'adresse URL souhaitée.
Type de lien Inxmail	Sélectionnez un type de lien Inxmail. Un lien standard n'est pas suivi, c.-à-d. que l'on ne compte pas le nombre de clics sur le lien. Si vous souhaitez suivre le lien inséré, les types de liens suivants sont disponibles : • Suivi anonyme (count) : tous les clics sont comptés, peu importe si une personne a déjà cliqué auparavant sur ce lien. Remarque Dans le suivi de lien anonyme, aucune donnée à caractère personnel n'est enregistrée. • Suivi personnel (unique-count) : tous les clics d'une personne sont comptés, peu importe si cette personne a déjà cliqué auparavant sur ce lien. • Suivre le lien de désinscription : tous les clics sont comptés pour connaître le nombre de personnes désinscrites de la newsletter.
Nom dans le rapport	Saisissez un nom spécifique si vous souhaitez que le lien s'affiche sous ce nom dans les rapports.

5. Renseignez les champs avec les valeurs souhaitées.
6. Cliquez sur *OK* pour confirmer la boîte de dialogue.
- ✓ Vous avez ajouté un lien de suivi dans votre mailing.

9.3 Vérification

Vérification

L'étape de workflow  *Vérification* vous permet de tester le contenu de votre mailing avant l'envoi. Vous pouvez ainsi vérifier si les éléments de texte personnalisés (p. ex. prénom et nom ou formule d'appel) sont affichés correctement. Sélectionnez alors un profil de test.

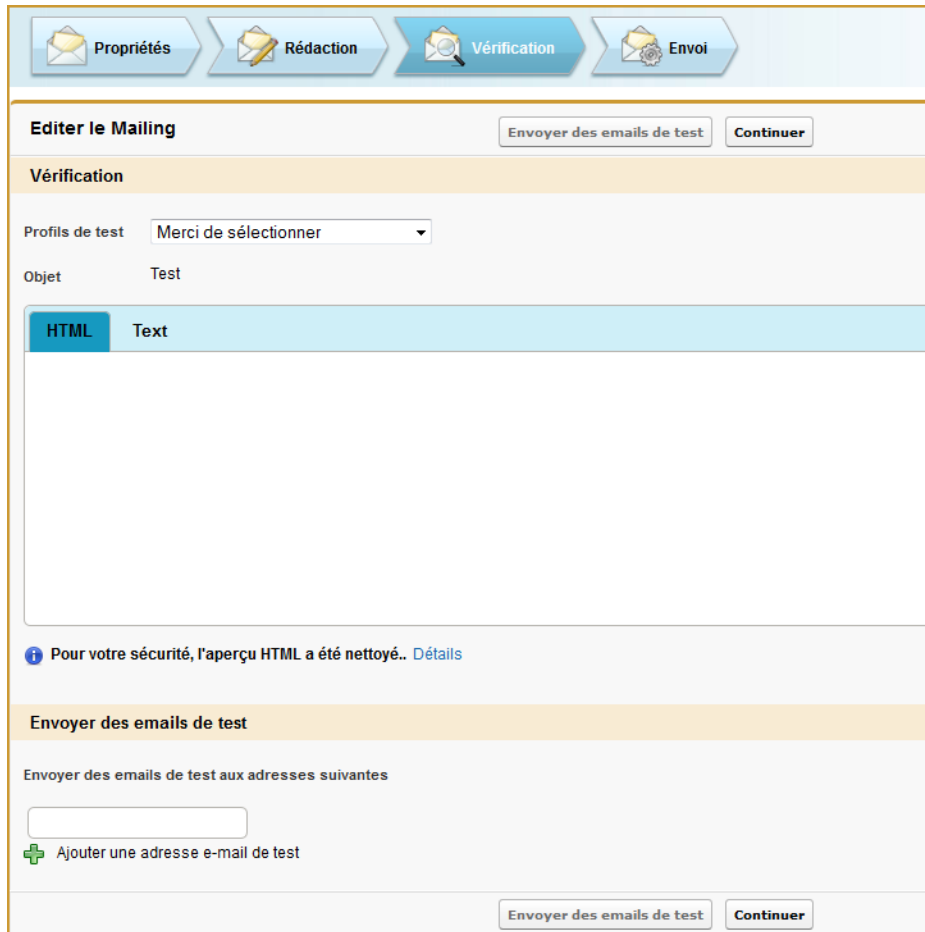


Fig 16: Étape du workflow « Vérification »

Envoyer un email de test

La zone *Envoyer un email de test* vous permet d'envoyer un email de test à n'importe quelle adresse de destinataire. Saisissez alors l'adresse électronique dans le champ de texte prévu *Envoyer l'email de test aux adresses suivantes*. Le bouton *Ajouter une autre adresse électronique* vous permet de saisir d'autres destinataires.

Remarque Un profil de test doit être sélectionné pour pouvoir envoyer un email de test.

Pas à pas

Pour tester le contenu de votre mailing, veuillez procéder de la manière suivante :

1. Ouvrez le mailing dans l'étape de workflow  *Vérification*.
 2. Sélectionnez un profil de test créé dans la liste de sélection *Profil de test*.
- ✓ L'aperçu du mailing s'affiche pour le profil de test sélectionné.

Informations complémentaires

Les profils de test sont créés dans le Client Inxmail Professional.

Si possible, envoyez les emails de test à différents clients de messagerie afin de vérifier leur apparence dans les programmes de messagerie courants (Outlook, Mozilla, Google Mail, Thunderbird, Lotus Notes, etc.) Dans les emails de test envoyés, il est possible de cliquer sur tous les liens. Les actions telles que le Tracking de lien sont désactivées.

Thèmes associés

- » Agent Profils de test
- » Création de profils de test

9.4 Envoi

L'étape de workflow  *Envoi* vous permet d'effectuer les derniers paramétrages avant l'envoi de votre mailing.

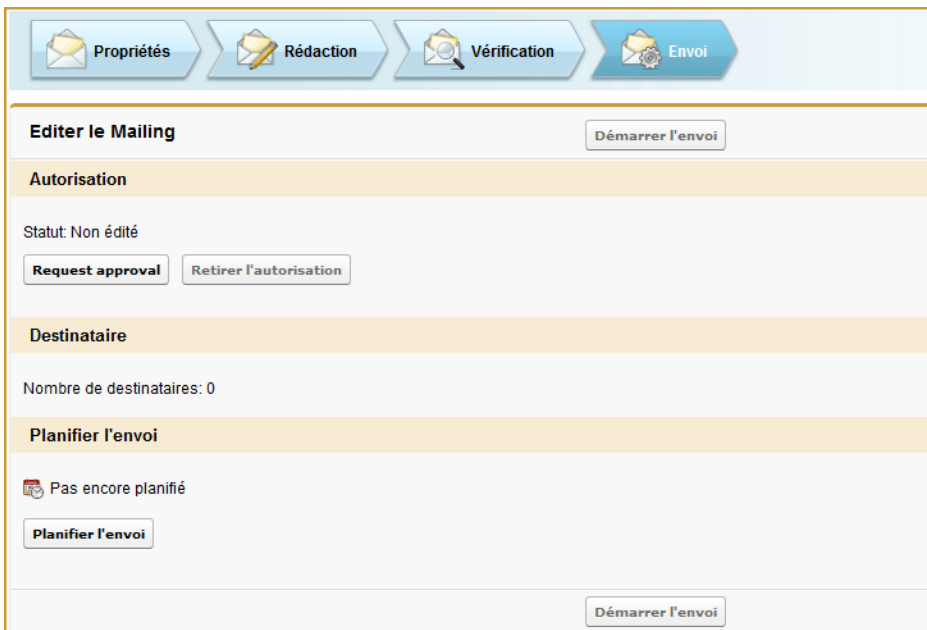


Fig 17: Étape du workflow « Envoi »

Autorisation des mailings

En règle générale, les mailings doivent d'abord être autorisés avant de pouvoir les envoyer. Utilisez le processus d'autorisation pour autoriser les mailings. Si ce dernier est désactivé, vous pourrez envoyer immédiatement votre mailing.

Le bouton *Démarrer l'envoi* vous permet d'envoyer le mailing aux membres de la campagne sélectionnés.

Remarque Actualisez votre fenêtre du navigateur pour voir si l'envoi du mailing a été effectué avec succès.

Destinataire

La quantité de destinataires est visible dans *Nombre de destinataires*.

Remarque Une fois le mailing envoyé, la quantité de tous les emails envoyés avec succès s'affiche dans *Nombre d'emails envoyés*.

La quantité de tous les destinataires non joignables est visible dans *Nombre de hardbounces et de softbounces*.

Planifier l'envoi

Vous pouvez planifier votre mailing pour un envoi ultérieur. Cliquez alors sur *Planifier l'envoi* et effectuez les paramétrages si le mailing doit automatiquement être envoyé à une date définie.

Informations complémentaires

La configuration dans l'ensemble du système concernant les autorisations de mailings est effectuée dans le Client Inxmail Professional, sous Paramètres globaux.

Thèmes associés

» *Envoyer le mailing immédiatement* page 34

» *Utiliser le processus d'autorisation* page 34

9.4.1 Envoyer le mailing immédiatement

Si vous pouvez envoyer votre mailing immédiatement, le statut *Processus d'autorisation désactivé* figure dans la zone *Autorisation*. Le bouton *Démarrer l'envoi* vous permet d'envoyer directement le mailing.

9.4.2 Utiliser le processus d'autorisation

Le processus d'autorisation vous permet de demander une autorisation « externe » après la création d'un mailing. Ce qui signifie qu'un ou deux autorisateurs sont invités à accorder ou le cas échéant à refuser une autorisation pour le mailing via une page Web externe. Selon la réaction du ou des autorisateurs, vous pourrez ensuite envoyer le mailing ou, si nécessaire, le remanier une nouvelle fois.

Pour demander l'autorisation d'un mailing, veuillez procéder de la manière suivante :

Pas à pas

1. Dans la zone *Autorisation*, cliquez sur le bouton *Demander l'autorisation*.
Une boîte de dialogue s'affiche.

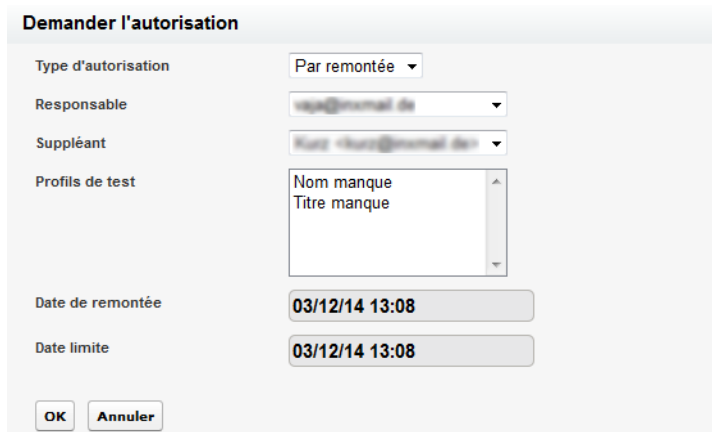


Fig 18: Demander l'autorisation

2. Sélectionnez le type d'autorisation : *Par remontée* ou *Équivalent*.

Remarque Les champs affichés dans la fenêtre de dialogue dépendent de la sélection choisie auparavant.

3. Sélectionnez un autorisateur primaire et un autorisateur suppléant.

Remarque Vous pouvez créer les nouveaux autorisateurs dans le Client Inxmail Professional, dans l'agent  *Propriétés*.

4. Sélectionnez un profil de test permettant aux autorisateurs de consulter le mailing (p. ex. si le mailing contient un texte personnalisé).
 5. Si vous avez sélectionné le type d'autorisation *Par remontée*, veuillez saisir une date de remontée. Si le premier autorisateur n'a pas réagi jusqu'à cette date, l'autorisation sera transmise à l'autorisateur suppléant.
 6. Veuillez indiquer la date limite jusqu'à laquelle les autorisateurs doivent réagir à la demande d'autorisation.
Si aucun des autorisateurs n'a réagi jusqu'à cette date limite, la demande d'autorisation envoyée est considérée comme nulle et le mailing reçoit l'état « Non autorisé ». Vous devrez alors renouveler votre demande d'autorisation.
 7. Confirmez vos entrées en cliquant sur *OK*.
- ✓ Votre demande d'autorisation est envoyée.

Informations complémentaires

Si, après l'envoi de la demande d'autorisation, vous devez encore modifier au dernier moment le contenu de votre mailing, vous pouvez annuler la demande d'autorisation. Cliquez alors sur le bouton *Retirer l'autorisation*.

10 Retours

Toutes les informations entrant dans Inxmail Professional après l'envoi du mailing sont renvoyées en tant que retours à Salesforce. L'actualisation des informations a lieu toutes les deux heures.

Les informations suivantes sont transmises :

- Données de clic
- Désinscriptions
- Hardbounces

10.1 Réactions à la campagne (clics)

La liste thématique *Réactions à la campagne (clics)* vous permet de répertorier tous les liens suivis de type *unique-count* et *Désinscription* pour chaque contact. Vous pouvez *modifier* ou *supprimer* les différents enregistrements.

Les informations suivantes sont affichées :

Données de clic	Description
Contact/lead	Le contact/lead qui a généré le clic.
Moment du premier/dernier clic.	Le moment auquel le premier ou le dernier clic a été mesuré.
Nombre de clics	Le nombre de clics d'un contact/prospect sur un lien.
Adresse du lien	L'adresse de destination du lien sur laquelle le clic a été effectué.
Nom du lien (statistiques)	Le nom du lien tel qu'il est affiché dans les rapports de <i>Salesforce</i> et <i>Inxmail Professional</i> .

10.2 Désinscriptions

Vous contrôlez la gestion des désinscriptions d'un destinataire d'une campagne par email via les paramètres de configuration dans *Etape 3: Paramètres avancés* > Option *Désinscription globale*.

Si la case *Désinscription globale* est activée, la case *Désinscriptions d'adresse e-mail* sera activée dans les détails de contact d'un membre (onglet *Contacts*) en cas de désinscription d'un destinataire d'une campagne par email. Le membre reçoit le statut *Opt-out (Je n'accepte pas)* dans la campagne

par email. Le contact peut certes être de nouveau ajouté à une campagne, mais il ne sera plus transféré en tant que destinataire à Inxmail Professional. Le membre ne reçoit plus aucun mailing.

Détails Contact		Modifier	Supprimer	Cloner	Demander la mise à jour
Propriétaire du contact	Inxmail [Modifier]	Téléphone			
Nom	Steven Johnson	Téléphone (domicile)			
Nom du compte		Téléphone mobile			
Fonction		Autre téléphone			
Département		Télécopie			
Date de naissance		Adresse e-mail sample@inxmail.de			
Responsable hiérarchique	[Afficher l'organigramme]	Désinscription d'adresse e-mail ☒			
Origine de la piste		Email non valide ☐			

Fig 19: Statut « Désinscription d'adresse e-mail » activé

Par contre, si la case *Désinscription globale* est désactivée dans les paramètres de configuration, seul le statut de membre sera défini sur *Opt-out (Je n'accepte pas)* dans la campagne par email. La case *Désinscriptions d'adresse e-mail* dans les détails de contact du membre n'est pas activée. Cela permet de garantir qu'en tant que membre d'autres campagnes par email, le contact ou le prospect n'est pas exclu de l'envoi de mailing.

Remarque Pour la gestion des désinscriptions, utilisez le type de campagne *Campagne d'abonnement Inxmail Professional*, le statut de campagne *Opt-out (Je n'accepte pas)* sera transféré à la campagne d'abonnement, en cas de désinscription d'une campagne par email. Le destinataire ne recevra plus les emails liés à cette campagne d'abonnement.

Thèmes associés

Guide d'installation Inxmail Professional Email Marketing for Salesforce :

» Étape 3 : Paramètres avancés

10.3 Hardbounces

Si un destinataire génère un hardbounce en raison d'une adresse électronique erronée ou d'un compte de messagerie supprimé, la case *Email non valide* est activée dans Salesforce, dans les données de contact du membre (Onglet *Contacts*). De même, le membre reçoit le statut *Hard Bounced* dans la campagne correspondante.

Le statut a certes pour effet qu'un nouvel ajout du contact à une campagne est possible, mais ce contact ne pourra pas être transféré en tant que destinataire à Inxmail Professional. Le membre ne reçoit aucun autre mailing.

Détails Contact		Modifier	Supprimer	Cloner	Demander la mise à jour
Propriétaire du contact	Inxmail [Modifier]	Téléphone			
Nom	Steven Johnson	Téléphone (domicile)			
Nom du compte		Téléphone mobile			
Fonction		Autre téléphone			
Département		Télécopie			
Date de naissance		Adresse e-mail sample@inxmail.de			
Responsable hiérarchique	[Afficher l'organigramme]	Désinscription d'adresse e-mail ☐			
Origine de la piste		Email non valide ☒			

Fig 20: Statut « Email non valide » activée

À propos d'Inxmail

Inxmail, le spécialiste de l'email marketing, est connu pour ses puissantes solutions logicielles et ses services éprouvés s'étendant des conseils à la mise en œuvre. Grâce à Inxmail, plus de 2000 clients dans le monde exécutent des newsletter personnalisées, des campagnes automatiques et des mails transactionnels. Ils font confiance à nos systèmes fiables de distribution d'emails et de protection des données. À l'aide d'interfaces, le logiciel s'intègre aisément à de nombreux systèmes spécialisés, par exemple des outils de gestion de campagnes, de commerce en ligne et de CRM.

En tant que fournisseur de pointe, Inxmail conclut des partenariats avec des agents et fournisseurs de produits technologiques. Le spécialiste de l'email marketing travaille étroitement avec ces entités afin de venir à bout de tâches complexes, telles que la connexion à des systèmes tiers ou le marketing automation. Depuis la création de l'entreprise toujours dirigée par ses propriétaires en 1999, Inxmail accorde une importance capitale à fournir un niveau de service élevé et des conseils personnalisés. En effet, Inxmail a été plusieurs fois récompensé pour l'attention que la société accorde à ses clients. C'est pourquoi plusieurs entreprises internationales, par exemple CreditPlus, s.Oliver, Heise Medien, Evonik et le 1. FC Cologne, font confiance au fournisseur d'email marketing.

Inxmail garantit une sécurité complète des données et juridique de l'email marketing : L'entreprise héberge ses serveurs uniquement en Allemagne et répond aux exigences de protection de données les plus pointues. En tant que co-fondateur du Certified Senders Alliance (CSA), Inxmail est synonyme d'email marketing basé sur des autorisations, et ce depuis la première heure.

Informations complémentaires disponibles sur www.inxmail.fr

Contact

Inxmail France SAS | 27, rue Victor Schoelcher | 68 200 Mulhouse

T + +33 03 89 33 53 15

contact@inxmail.fr | www.inxmail.fr