

سهناد راهکار mailSys Version: 1.0.0



#### مقدمه

در این مستند به معرفی و تشریح راهکار مدیریت بازیابی ایمیلی mailSys پرداخته شده است، راهکار mailSys به عنوان یکی از محصولات شرکت سامانه های مدیریت با هدف مدیریت طراحی، اجرا و تحلیل کمپین های بازاریابی مبتنی بر ایمیل طراحی و تولید گشته است. این محصول بر بستر Dynamics CRM و mailchimp استوار است. یکپارچگی کامل سیستم CRM و Mailchimp امکان استفاده همزمان از مزایای این دو سامانه را برای کاربران فراهم میسازد.که در ادامه شرح قابلیت های بدست آمده از این یکپارچگی بیان گشته است.



#### ساختار

این سیستم مبتنی بر یکپارچگی CRM با حساب کاربری تهیه شده شما بر بستر mailChimp عمل می نماید و طی این یکپارچگی، امکان ایجاد انواع کمپین ها در mailChimp را دارا بوده و پس از اجرای کمپین در این سیستم کلیه Logهای ثبت شده در آن را با مکانیزم های فنی فراخوانده شده و در پرونده کمپین بازاریابی CRM و پروفایل مشتریان قرار میدهد.



# امكانات و قابليتهای mailSys

بهرهگیری از لیستهای باز اریابی



با استفاده از امکانات موجود در نرم افزار CRM مایکروسافت و همچنین یکپارچگی ایجاد شده، میتوان از لیستهای پویا و ایستا جهت ساخت کمپین بهره برد تا فقط این لیستهای بازاریابی در لیست ارسال ایمیل تهیه شده در mailchimp قرار گیرند و به آنها ارسال شود.

## mailchimp قرارگیری لیستهای باز اریابی در ب



همانطور که ذکر شد لیستهای بازاریابی معرفی شده در کمپین بازاریابی ایمیلی عینا در داخل سامانه mailchimp درج خواهند شد. در هنگام همگامسازی لیستهای بازاریابی ممکن است دو حالت رخ دهد. اگر ایمیلهای وارد شده قبلا در سامانه mailchimp وجود داشته باشند، بهروزرسانی خواهند شد (بدین معنی که اگر اطلاعات پروفایل سرنخ، شخص یا شرکت تغییری داشته باشند آخرین تغییرات در صفحات هر شخص در mailchimp اعمال خواهد شد.) در حالت دوم اگر ایمیلها جدید باشند نسبت به لیست بازاریابی مربوطه در داخل mailchimp، برای آنها صفحه جدید و گروه جدید ساخته خواهد شد و از این پس در آن گروه قرار میگیرند.

نکته: برای بخشبندی ایمیلهای وارد شده در لیست سامانه mailchimp از ماهیت گروه استفاده میشود.

#### 🕌 امکان ارسال ایمیلها از هر دو سامانه



امکان ارسال ایمیل هم در داخل سایت mailchimp و هم از طریق mailSys وجود خواهد داشت و در دو

حالت میتوان پاسخهای کمپین را وارد نرم افزار CRM نمود.

• ارسال از طریق mailSys:



در مواقعی که ارسال از طریق راهکار باز اریابی ایمیلی mailSys صورت میگیرد پس از ارسال ایمیل، میتوان در بازههای زمانی دلخواه، پاسخهای ارائه شده از کمپین را به داخل محیط CRM انتقال داد. (این کار از طریق تغییر حالتهای تعبیه شده در mailSys رخ میدهد.)

•••	د ارسال پیوند	🗘 اشتراک	SEND BULK SMS	▼ PROCESS    T	🗍 کہی به عنوان الگو	🔭 کہی بہ عنوان عملیات	💦 ایجاد پیامک گروهی	جديد 🐧 لغو فعاليت	> <b>+</b>
	الگو یال0 اهخیر	رآمد تخمینی <b>ر</b>	ں وضعیت ل شدہ	• دنیا عادل پورقنبر کاما	مالک		اد 97 ≡	برنامه مرد	کمپی
								Summary	
			تها	فعاليت ها يادداش				CAMPAIGN	
	<b>■</b> ▼ ↓	••	افزودن وظ •	همه - اافزودن تم			* خبرنامه مرداد 97	عنوان	
				هیج رکورد فعالیتی یاف		CMP	-01128-Z6X8K2 🗎	د ن کد کمپین	
			ے نسد,	هیچ ردورد فخانینی باقد			🔒 🔒 ريال	ارز	
						E	mail Marketing	Campaign Type	
							دا	درصد پاسخگویی مور	
							Sync Finished *	mailSys Status	
								SCHEDULES	
							124	شروع تاريخ پيشنهاد ش	
								تاريخ پايان مقرر	
								تاريخ واقعى شروع	
								تاريخ واقعى پايان	
								OFFER	
									♦ فعال
									فعان



#### • ارسال از طریق mailchimp:

پس از ارسال ایمیل از طریق سامانه mailchimp، در محیط CRM کمپین مربوطه را ایجاد کرده و با توجه به یکپارچگی CRM و mailchimp میتوان آن کمپین را به mailSys معرفی کرد تا فرآیند ارسال پاسخهای دریافت شده به محیط CRM آغاز گردد.

	Campaigns Templates	Lists	Reports			Create
<ul><li>(¹)</li><li>&gt;</li></ul>	Recent Ongoing		Q Find a campaign by name, type, or list January, 2018 (6)			
/ /	Draft Completed Create Folder		در صنعت نشر CRM نرم افزار Regular · Newsletter Unsaved segment Sent Mon, January 22nd 7:47 AM to 56 recipients by	Sent	<b>22.9%</b> Opens	10.4% Clicks
•	Create Folder		you  CRM از آغاز تا امروز Regular · Newsletter Sent Thu, January 18th 11:30 AM to 4K recipients by	Sent	<b>15.1%</b> Opens	2.0% Clicks
			باتكى CRM باتكى Regular · Newsletter Unsaved segment Sent Sat, January 6th 4:33 PM to 103 recipients by you	Sent	<b>16.1%</b> Opens	<b>3.2%</b> Clicks

نکته: بدیهیست که در هنگام انتقال پاسخهای دریافت شده به محیط CRM در هر دو حالت، تمامی انواع فعالیتها به جز مورد باز نشده (not open) منتقل خواهد شد. برای جلوگیری از ایجاد خلل در آمار پاسخها، این حالت در هنگام بسته شدن کمپین انتقال داده خواهد شد.



## 👛 نمایش پاسخهای کمپین

آوردن تمامی پاسخهای داده شده به کمپین ارسالی اعم از باز شده (open)، کلیک شده (url action)، لغو اشتراک (unsubscribe)، گزارش شده (abuse report)، گزارش شده (unsubscribe) مانند اشتباه بودن آدرس ایمیل وارد شده یا قادر نبودن mail server جهت پاسخگویی)، oott bounce (مانند پُر بودن mails server مخاطب، آفلاین بودن server یا حجم زیاد ایمیل ارسالی) و باز نشده (open).

قسمت بسیار جالب افزونه mailSys، درج تمامی فعالیتهای انجام شده توسط مخاطب بر روی پروفایل او در داخل نرم افزار CRM است. تمامی حالتهای فوق (حتی اگر چند مورد هم باشند) توسط افزونه mailSys جزو فعالیتهای سرنخ، شخص یا شرکت محسوب خواهند شد.

# نمای مرتبط پاسخ کمپین ۲ + افزودن پاسخ کمپین جدید یا ناحیه نمودار ۲ ای اجرای گزارش ۲ الا الاوهای EXCEL ۲ یا صدور پاسخهای کمپین ا ۲ ی پیگیری ایمیل توسط پوشه ۷ موضوع ۸ در این کد پاسخ دیل وضعیت ۲ ی

€ ▼	دليل وضعيت	کد پاسخ	مشتری دریافت در	موضوع ↑
•	باز	Hard Bounce		Email Marketing
	باز	Soft Bounce		Email Marketing
	باز	Hard Bounce		Email Marketing
	باز	Opened		E-mail Marketing
	باز	Opened		E-mail Marketing
	باز	Opened		E-mail Marketing
	باز	Opened		E-mail Marketing
	باز	Opened		E-mail Marketing
	باز	Opened		E-mail Marketing
	باز	Opened		E-mail Marketing
	باز	Opened		E-mail Marketing
	باز	Opened		E-mail Marketing
	باز	Opened		E-mail Marketing
	باز	Opened		E-mail Marketing
	باز	Opened		E-mail Marketing
•	باز	Url Action		E-Mail Marketing



👛 قابلیت Merge tag جهت درج اطلاعات افراد در ایمیلهای ارسالی

با توجه به وجود اطلاعاتی مانند نام و نام خانوادگی افراد در داخل نرم افزار CRM، هنگام ارسال ایمیل میتوان در داخل متن ایمیل یا در عنوان آن (Subject)، این اطلاعات را برای هر فرد ارسال کرد.

چینهای ارسالی در داخل محیط آنالیتیکز (Google Analytics) جهت tracking کمپینهای ارسالی در داخل محیط آنالیتیکز



درست است که اگر مخاطب شما بر روی لینک ایمیل ارسالی کلیک نماید این اطلاعات داخل نرم افزار CRM آورده خواهد شد ولی در عین حال رفتار بعدی بر روی وبسایت شرکت مانند مدت زمان ماندگاری روی صفحهای خاص، رجوع به صفحات دیگر و ... اطلاعات خوبی است که در صورت اطلاع از آنها میتوان تصمیمات بهتری اتخاذ کرد. شما به راحتی و فقط با درج نام کمپین ارسالی در فرم mailSys میتوانید پیگیری (tracking) این مورد را در داخل گوگل آنالیتیکز داشته باشید.

🤿 امكان تعريف قالب آماده



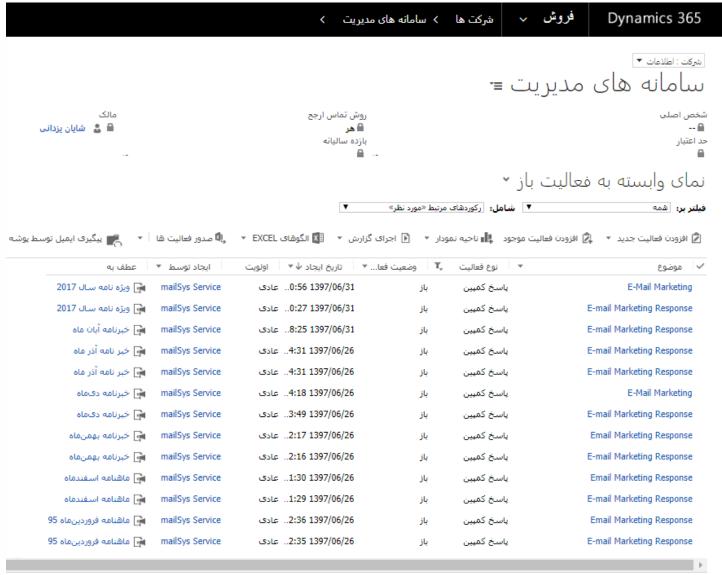
برای ارسال ایمیل، نیازمند ایجاد قالب ایمیل هستیم که در نهایت هم به صورت انتخاب قالب در mailSys و هم به صورت درج کدهای HTML در داخل mailSys این کار امکانپذیر خواهد بود. برای ساخت قالب ایمیل میتوان از ابزارهای قدرتمند mailchimp بهره برد.

با توجه به اینکه قالب ایمیلی که قرار است آماده شود ممکن است در سامانههای دیگر (سرویسهای بازاریابی ایمیلی به جز mailchimp) ساخته شود یا اینکه توسط خود فرد آماده شده باشد یا شاید هم از طریق mailchimp ساخته شده باشد، این امکان فراهم شده است تا کد HTML تهیه شده در محیطی که در mailSys دیده شده است به راحتی کپی شود.



# 🦰 یکپارچگی با پروفایل مشتری

پس از ارسال ایمیلها به راحتی میتوان رفتار ایمیلی مشتریان را بر روی پروفایلشان مشاهده کرد. این او امکان باعث خواهد شد تا با توجه به رفتار صورت گرفته از مخاطب، فعالیت یا عملیات بعدی برای او برنامهریزی شود. به عنوان مثال وقتی شما متوجه شوید که مخاطب مورد نظرتان اصلا ایمیل را باز نکرده است میتوانید با استفاده از دیگر کانالهای ارتباطی (تلگرام، پیامک و ...) به او یادآوری کنید که inbox ایمیل خود را چک کند. از طرفی نوع پاسخ دریافت شده اطلاعات مهمی را در اختیار ما خواهد گذاشت، مثلا پس از دریافت پاسخها و مشاهده فعالیت از نوع hard bounce روی پروفایل مشتری، متوجه خواهیم شد که احتمالا آدرس ایمیل وارد شده اشتباه است یا دلایل دیگر که در بخش مربوطه به آنها اشاره شد.





# خ ارائه انواع گزارشات

🕏 در داخل محیط mailSys میتوان گزارشات متنوعی را داشت به این معنی که دیگر احتیاجی نیست تا به حساب



کاربری mailchimp مراجعه شود چرا که در محیط mailSys تمامی این دادهها قابل رؤیت است.

اطلاعات لحظهای از آخرین وضعیت ایمیلها در هر حالتی که باشند حتی مطلع شدن از تعداد ایمیلهایی که تا الان همگامسازی (Sync) شدهاند نیز بخش دیگری از اطلاعات گرفته شده از mailchimp میباشد.

# **Campaign Responses** Total No. Targeted: N/A Total No. of Responses: 338 Response Rate: N/A Cost Per Response: ريال0 Response Code -Hard Bounce (17.16 %, 58) Opened (59.76 %, 202) -Soft Bounce (5.03 %, 17) -UnSubscribe (2.96 %, 10) AbuseReports (0.3 %, 1) Url Action (14.79 %, 50)



## mailSys درج تمامی لاگهای مربوط به



از لحظه شروع سرویس mailSys حتی اگر کمپین خاصی هم فعال نباشد، تمامی لاگها همراه با توضیحات فارسی در داخل نرم افزار CRM قابل مشاهده خواهد بود. به بیان دیگر در هر لحظه میتوان متوجه شد که بر روی کدام کمپین، چه فعالیتی در حال انجام است. همچنین لاگهای مربوط به هر کمپین به صورت جداگانه قابل رؤیت خواهد بود.

# ن امکان درج زمانبندی جهت ارسال یا همگامسازی (Sync) کمپین 🕹



در تنظیمات mailSys امکانی وجود دارد تا زمانبندی ارسال ایمیلها، دریافت پاسخها و بسته شدن کمپین

توسط کاربر تنظیم شود و قابل تغییر هم باشد.

## ر همگامسازی (Sync) اطلاعات



قابلیت ورود خودکار اطلاعات نرم افزار CRM به داخل سامانه mailchimp در بازههای زمانی دلخواه با توجه

به لیستهای باز اریابی آماده شده.

#### ر ارسال ایمیل تستی



امکان ارسال ایمیلهای نمونه و تستی قبل از ارسال ایمیلهای نهایی.

#### 🖠 لینک به شبکههای اجتماعی



امکان ارسال خودکار ایمیلهای کمپین ارسالی در شبکههای اجتماعی مانند توئیت در توئیتر یا پست در

فيسبوك يا اينستاگرام.