

Copernica Training deel 1

Introductie

Welkom bij de training van Copernica! Je gaat zelf aan de slag met het inrichten van een database, het toevoegen van klant profielen en het aanmaken van selecties. Ook ga je oefenen met het opmaken van een e-mail en leer je hoe je deze kan verzenden. De training eindigt met een opdracht waarbij alle behandelde elementen worden toegepast.

Na het volgen van de training ben je bekend met de volgende taken:

- Een database aanmaken en deze vullen met profielen;
- Selecties aanmaken, aanpassen en juist instellen voor een verzending;
- Een e-mail opmaken met een template en hierin personalisatie toepassen;
- Een e-mail inplannen en verzenden;
- Statistieken van mailings analyseren.

Publisher of Marketing Suite?

Binnen Copernica kan je werken in twee omgevingen: Publisher en Marketing Suite. De Marketing Suite-omgeving is gebouwd op nieuwe technologie waardoor gegevens sneller ingeladen worden. Publisher is het langst bestaande product binnen Copernica. Momenteel worden alle functionaliteiten van Publisher overgezet naar Marketing Suite. We raden aan om zoveel mogelijk in Marketing Suite te werken.

Je kunt inloggen via ms.copernica.com. In het menu aan de linkerkant van het scherm zie je zowel Marketing Suite als Publisher staan. Via de URL ms.copernica.com kun je in beide omgevingen werken. In deze training maken we gebruik van de Marketing Suite. Deze is sneller en gebruiksvriendelijker dan de Publisher. De data in Marketing Suite en Publisher is gelijk, alleen de frontend is anders. Voor het opmaken van e-mails kun je kiezen tussen beide omgevingen. In beide omgevingen kun je je e-mails opmaken d.m.v. een HTML-template. In Marketing Suite heb je ook de mogelijkheid om gebruik te maken van een drag-en-drop editor.

Copernica Training deel 1	1
Introductie	1
Database	3
Velden	4
Uitschrijfgedrag	6
Profielen	7
Selecties	9
Mailings	13
Basics	13
Personalisatie	15
Verzenden	19
Toepassingsopdracht	19
Statistieken	20
Copernica Training deel 2	22
Opvolgacties	22
Opvolgacties op een e-mail	22
Opvolgacties op de database	23
Collecties en miniselecties	26
Collecties	26
Miniselecties	27
Eindopdracht	30

Database

Copernica werkt met databases die je zelf kunt configureren. Databases zijn het centrale punt van data binnen Copernica. In een database worden alle contacten opslagen die jij gaat mailen. Deze contacten worden profielen genoemd. Nadat de database is aangemaakt, geven we de database structuur door databasevelden aan te maken. Deze velden zijn in feite de kolommen van je importbestand. Vervolgens kun je profielen in de database importeren. Dit kan op de volgende manieren:

- Handmatig een profiel aanmaken via de interface;
- Handmatig een importbestand importeren;
- Periodiek een importbestand importeren vanaf een FTP-server;
- Realtime via de REST-API of SOAP-API;
- Via webformulieren.

Opdracht

We beginnen met het aanmaken van een database binnen Copernica. Download de trainingsbestanden op de volgende webpagina: training.copernica.com/download

Unzip het bestand op een plaats waar je het makkelijk kan vinden en neem een kijkje in het bestand **FundamentalDatabase.txt**. Dit bestand bevat de data die we later gaan importeren. Analyseer de inhoud van het bestand en merk op dat iedere kolom wordt gescheiden door een tab. De kolommen bovenaan dit bestand vertegenwoordigen de databasevelden die moeten worden aangemaakt.

Ga naar de Marketing Suite (ms.copernica.com - Klik op profielen onder Marketing Suite) en stel een database op zoals hieronder beschreven:

- **Maak een database aan** en noem deze **Copernica_Training_[NAAM]** via het tabblad 'Profielen' → 'Aanmaken' → 'Maak een database aan'. Let op: vink de optie *Standaardselecties aanmaken* uit.



Velden

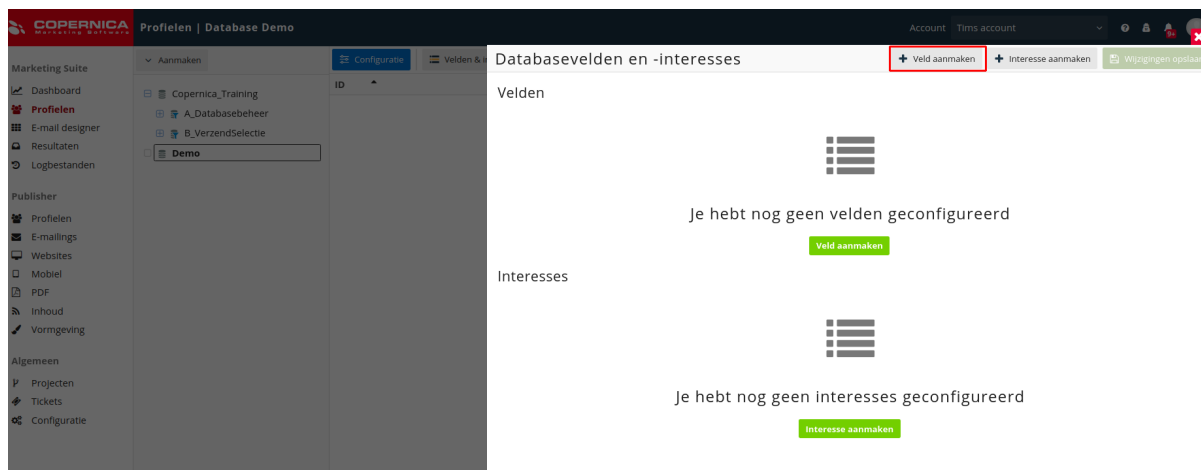
De structuur van een database is opgemaakt uit velden en interesses. In een veld kan bijvoorbeeld een tekst, datum of getal worden opgeslagen. Er zijn een aantal typen velden die vaak gebruikt worden:

- **Tekstveld:** dit is het meest standaard veld waarin voornamelijk tekst opgeslagen wordt;
- **E-mailveld:** hierin wordt het e-mailadres van het profiel opgeslagen;
- **Datumveld:** hierin sla je alleen een datum op. Belangrijk om te onthouden: Het datumformat in Copernica is jaar - maand - dag (JJJJ-MM-DD);
- **Meerkeuzeveld:** hierin wordt een keuze opgeslagen. Er kan enkel gekozen worden uit de vooraf ingestelde waarden.

Er zijn nog meer veldtypes mogelijk, dit zijn enkel de meest voorkomende. Naast velden kan er ook gebruik gemaakt worden van interessevelden. Deze velden kunnen alleen ja of nee bevatten.

Opdracht

Klik op de database en ga naar '**Velden & Interessess**' -> '**Veld aanmaken**'. We maken **zeven velden** aan. Bij het aanmaken van een veld is het belangrijk om velden die je vaak gebruikt op de overzichtspagina te tonen door een vinkje te plaatsen bij de bijbehorende box. Daarnaast bestaan er verschillende typen velden, zorg ervoor dat een datumveld ook een datumveld is. Let bij het aanmaken van velden op het gebruik van hoofdletters; **Copernica is hoofdlettergevoelig**.



Maak zeven velden aan en toon deze allemaal op de overzichtspagina:

1. Voornaam (tekstveld)
2. Achternaam (tekstveld)
3. Email (e-mailveld)
4. Geboortedatum (datumveld)
5. Telefoonnummer (telefoonnummer)
6. Nieuwsbrief (meerkeuzeveld, vul het volgende in het in veld standaardwaarde in: eerste regel 'Ja' en de tweede regel 'Nee'. Let op: **Copernica is hoofdlettergevoelig!**)
7. Test (meerkeuzeveld, zet op de eerste regel 'Ja' -> de tweede regel 'Nee'. Dit gebruiken we om naar meerdere collega's in een keer een testmailing te verzenden, dit gebeurt via een bulkmailing)

Veld bewerken

Met dit formulier kan je dit veld bewerken. De veranderingen worden direct toegepast. Als je het type van het veld aanpast naar een die niet aansluit op de huidige data (bijvoorbeeld van text naar een getal), worden de huidige waarden van dit veld geleegd.

Naam

Type veld

Aantal regels

Standaardwaarde

Maximale lengte

Extra opties

 Dit is een verborgen veld die niet wordt getoond wanneer je een profiel bewerkt Toon dit veld op overzichtspagina Dit veld is standaard gesorteerd Dit veld wordt geïndexeerd

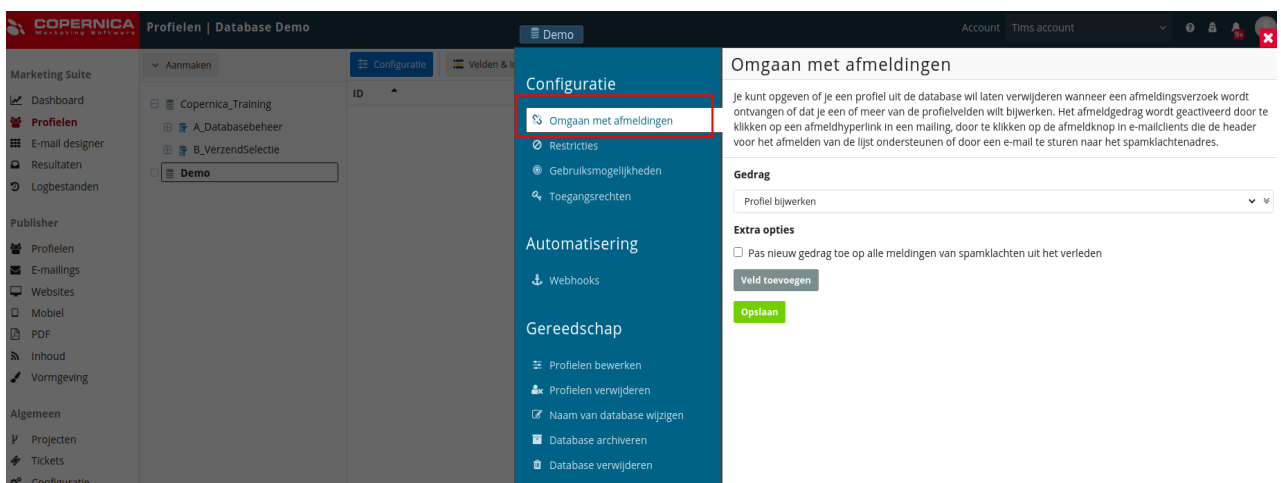
Uitschrijfgedrag

Het is wettelijk verplicht om een zichtbare en werkende uitschrijflink aan je commerciële mails toe te voegen. In Copernica kun je op een aantal manieren met uitschrijvers omgaan. Je kan het profiel volledig verwijderen (en daarmee alle data) of een waarde in het profiel aanpassen. Wij raden aan om te kiezen voor de laatste optie. Je kunt bijvoorbeeld instellen om de waarde van het veld "nieuwsbrief" aan te passen naar de gewenste waarde. Op deze manier kun je uitschrijvers van je nieuwsbriefselectie uitsluiten. Welk veld verandert bij het binnenkomen van een uitschrijving kun je zelf instellen in Copernica. Dit gedrag wordt getriggerd door de unsubscribe-tag, een spamklacht of als iemand op de uitschrijfknoop klikt in zijn e-mailclient.

De unsubscribe-tag kan je standaard toevoegen aan een mail en triggert het ingestelde uitschrijfgedrag. Copernica kan daarnaast ook op andere manieren terugkoppeling ontvangen dat jouw ontvangers zich uit willen schrijven. Bijvoorbeeld als iemand op de *dit is spam* knop klikt of als iemand in zijn e-mailclient op uitschrijven klikt. Uiteraard kan je ook via een eigen integratie de uitschrijvers afvangen en via bijvoorbeeld via de API bijwerken.

Opdracht

Stel de **uitschrijfopties** van de database in door op de database te klikken en te gaan naar **'Configuratie' - 'Omgaan met afmeldingen'**. Hier stel je in wat Copernica moet doen wanneer iemand op de unsubscribe-tag in een e-mail klikt. Kies voor het gedrag **'Profiel bijwerken'** en geef aan dat het veld **'Nieuwsbrief'** moet worden veranderd naar **'Nee'**. Copernica schrijft nu in deze database het profiel uit wanneer iemand op de uitschrijflink klikt of een spamklacht indient. Als extra optie heb je de keuzen om dit uitschrijfgedrag met terugwerkende kracht uit te voeren op profielen die ooit een spamklacht hebben ingediend. Voor nu kunnen we dit negeren, maar als je in de toekomst het uitschrijfgedrag wijzigt kan dit handig zijn.



The screenshot shows the Copernica Marketing Suite interface. On the left, a navigation menu includes 'Marketing Suite', 'Dashboard', 'Profielen', 'E-mail designer', 'Resultaten', 'Logbestanden', 'Publisher', 'Profielen', 'E-mailings', 'Websites', 'Mobiel', 'PDF', 'Inhoud', 'Vormgeving', 'Algemeen', 'Projecten', 'Tickets', and 'Configuratie'. The main area is titled 'Profielen | Database Demo' and shows a tree view with 'Copernica_Training', 'A_Databasebeheer', 'B_VerzendSelectie', and 'Demo'. A 'Configuratie' sidebar is open, with 'Omgaan met afmeldingen' selected. The right panel, titled 'Omgaan met afmeldingen', contains a description of the feature, a 'Gedrag' dropdown menu set to 'Profiel bijwerken', and an 'Extra opties' section with a checkbox for 'Pas nieuw gedrag toe op alle meldingen van spamklachten uit het verleden' and an 'Opslaan' button.

Profielen

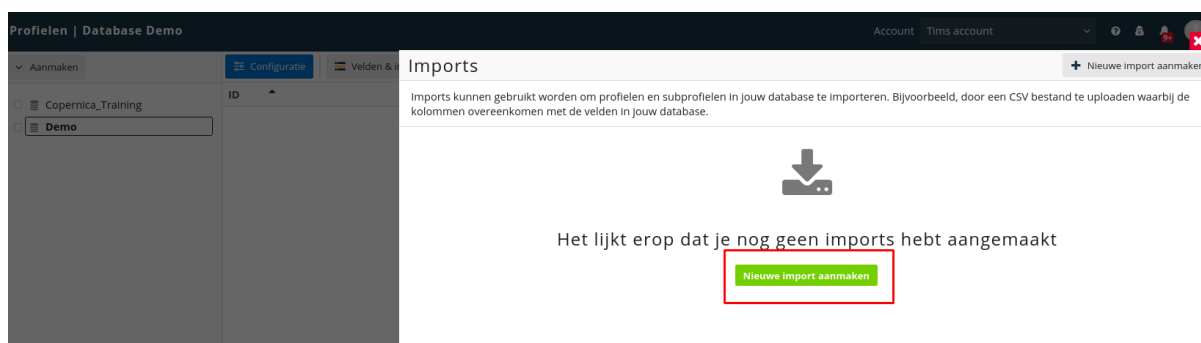
Een profiel kan data bevatten die jij zelf wilt. Alles is mogelijk, maar vaak bestaan databases uit een persoon (typisch in B2C) of bedrijf (bij B2B). In Copernica kan je zelf bepalen hoe je de databasestructuur inricht. Dit komt omdat je als gebruiker zelf bepaalt welke data een profiel kan bevatten. Copernica voegt zelf ook informatie toe aan de aanwezige profielen, zoals informatie over kliks, impressies en fouten van ontvangen mailings.

Opdracht

Voeg een nieuw profiel toe via **'Aanmaken'** → **'Profiel aanmaken'** en vul je eigen gegevens in. Zet **'Nieuwsbrief & Test'** op **'Ja'**. Let op de datumnotatie is jaar - maand - dag (JJJJ-MM-DD);



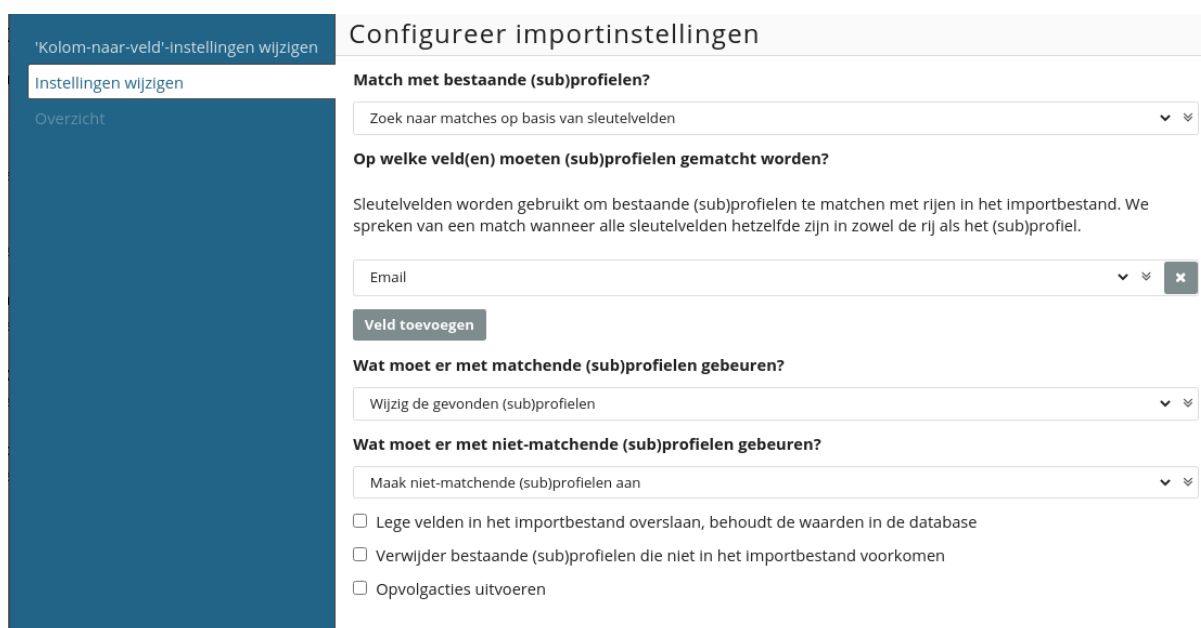
Echter wil je niet alle profielen met de hand aanmaken. Daarom gaan we dit doen met een **import**. Klik hiervoor op de database en vervolgens op **'Imports'** → **'Nieuwe import aanmaken'**. Upload het bestand Fundamentaldatabase.txt zoals aangegeven in de afbeelding en druk op import aanmaken.



In het volgende scherm zie je dat alle velden automatisch gekoppeld zijn aan jouw eerder aangemaakte velden. Als dit niet zo is dan kun je deze eenvoudig zelf koppelen. Als alles goed staat druk je op volgende.

In het volgende scherm kan je **sleutelvelden** configureren. Een sleutelveld wordt gebruikt om bestaande profielen uit de database te matchen met regels uit de import. Dit zorgt ervoor dat profielen niet dubbel in de database voorkomen en dat je bestaande profielen kunt bijwerken. Klik op **match met bestaande subprofielen** en zorg dat deze staat op zoeken naar **matches op basis van sleutelvelden**.

Stel vervolgens in dat het veld e-mail het sleutelveld is. Onderstaande afbeelding laat de correcte instellingen zien.



'Kolom-naar-veld'-instellingen wijzigen

Instellingen wijzigen

Overzicht

Configureer importinstellingen

Match met bestaande (sub)profielen?

Zoek naar matches op basis van sleutelvelden

Op welke veld(en) moeten (sub)profielen gematcht worden?

Sleutelvelden worden gebruikt om bestaande (sub)profielen te matchen met rijen in het importbestand. We spreken van een match wanneer alle sleutelvelden hetzelfde zijn in zowel de rij als het (sub)profiel.

Email

Veld toevoegen

Wat moet er met matchende (sub)profielen gebeuren?

Wijzig de gevonden (sub)profielen

Wat moet er met niet-matchende (sub)profielen gebeuren?

Maak niet-matchende (sub)profielen aan

- Lege velden in het importbestand overslaan, behoudt de waarden in de database
- Verwijder bestaande (sub)profielen die niet in het importbestand voorkomen
- Opvolgacties uitvoeren

Klik als laatst op volgende en start de import. Zodra de import gestart is, kun je het venster sluiten. De import gaat op de achtergrond verder.

Selecties

Een selectie is een segment van de profielen uit de database, gebaseerd op een of meerdere condities. Je kunt een selectie gebruiken als bestemming voor mailings, gebruiken voor analyses of als filter (bijvoorbeeld uitschrijvers).

De typen condities voor een selectie zijn zeer uiteenlopend. Zo kan je een selectie van profielen maken met iedereen die waarde Ja heeft in het veld nieuwsbrief, alle vrouwen of iedereen die onder de 30 is. Deze condities kan je combineren zodat je alle vrouwen onder de 30 krijgt. Daarnaast kan je selecteren o.b.v. resultaten uit e-mail, bijvoorbeeld iedereen die in de afgelopen maand een van jouw mails heeft geopend.

En/of conditie

Selecties maken gebruik van en/of condities. Waarbij een profiel of aan alle voorwaarden moet voldoen om in de selectie te komen. Of aan 1 van de voorwaarden voldoen is genoeg om in de selectie komen.

En-conditie

Een profiel moet aan alle voorwaarden die onder de blauwebalk zichtbaar zijn voldoen. Ofwel een profiel moet voldoen aan geboortedatum is vandaag EN een profiel moet ingeschreven zijn voor de nieuwsbrief. Dit ziet er zo uit:



Selecties zorgen ervoor dat de database nauwkeurig is gesegmenteerd, waardoor mailings gericht gestuurd kunnen worden. Een selectie bouwt op 3 momenten op. Op het moment dat een selectie is aangemaakt / aangepast, Elke nacht en bij een ingeplande mailing (alleen als de selectie de afgelopen 3 uur niet is opgebouwd).

Naast dat selecties gebruikt worden om naar te mailen, worden selecties ook gebruikt om bepaalde profielen uit de database te filteren. We maken daarom in Copernica onderscheid tussen selecties die dienen voor databasemanagement en selecties die dienen als verzendlijst. Alle profielen die in de selecties van databasemanagement vallen moeten uit de verzendlijst gefilterd worden. Een goede verzendlijst draagt bij aan de aflevering van e-mails in de inbox. Dit heeft een positief effect op de resultaten van e-mailmarketing. Zo heeft het

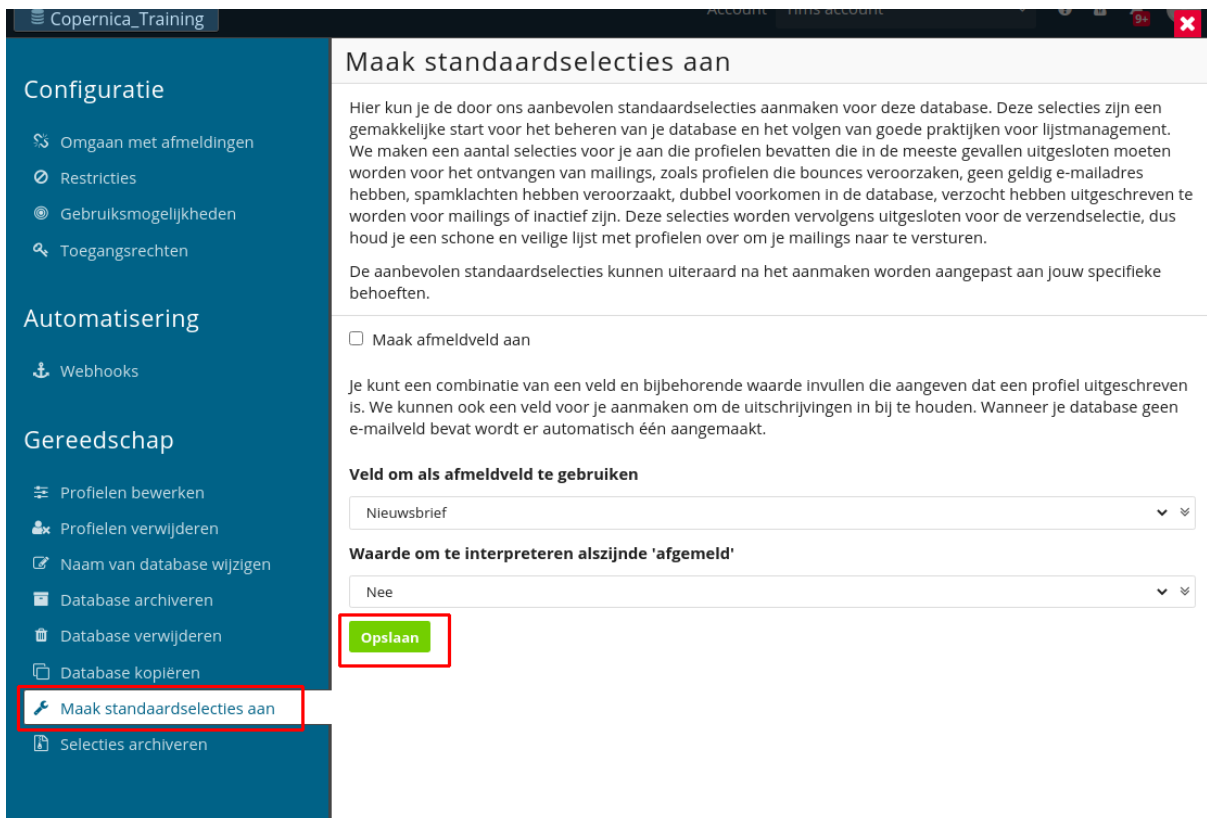
blijven sturen van e-mails naar personen die deze niet meer openen of naar niet-bestaande e-mailadressen een negatieve invloed op je e-mailreputatie.

De gebruiker is binnen Copernica vrij om zelf een selectiestructuur te bepalen, Copernica biedt ook een standaard selectiestructuur aan. Veel van onze gebruikers hanteren deze standaard selectiestructuur. De standaardstructuur filtert automatisch alle foutieve, dubbele, inactieve e-mailadressen en uitschrijvingen uit de verzendsselecties.

Meer weten over hoe je jouw deliverability (Met de term deliverability wordt bedoeld in hoeverre je mails in de inbox worden geplaatst) kan verbeteren? Lees de blog: [Deliverability 101](#)

Opdracht

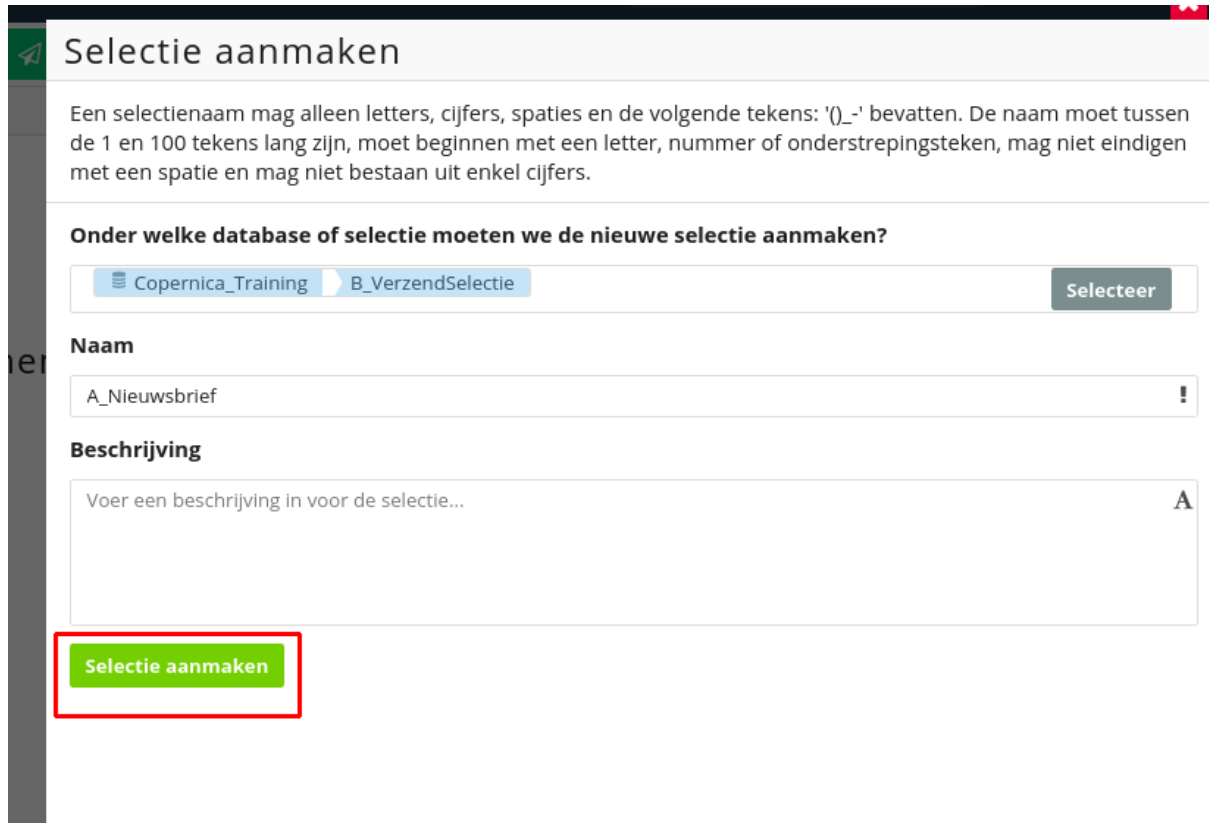
Maak eerst de standaardselecties aan, zodat je het juiste databasemanagement toepast. Dit doe je door te klikken op de database en te gaan naar **'Configuratie'** - **'Maak standaardselecties aan'** vink 'maak het afmeldingsveld aan' uit en selecteer hier het veld **'Nieuwsbrief'** met als afmeldingswaarde **'Nee'** klik vervolgens op **'aanmaken'**.



Alle selecties die je wilt mailen, moeten altijd onder **'B_Verzendselectie'** hangen.

A_Nieuwsbrief

Maak nu een nieuwsbrief selectie aan met de naam A_Nieuwsbrief. Ga hiervoor naar **'Aanmaken'** en klik op **'Maak een selectie aan'**. Hang de selectie onder **'B_Verzendselectie'** waarbij je checkt op veldwaarde Nieuwsbrief = **'Ja'**.



B_Verjaardag

Vervolgens maken we onder B_Verzendselectie een verjaardagsselectie aan met de naam B_Verjaardag. Voor de verjaardagsselectie maken we gebruik van een dynamische datum. Afhankelijk van de doelen die je wilt bereiken met een verjaardagscampagne kun je spelen met de datum. Je zou bijvoorbeeld ook een week van tevoren kunnen mailen als je iemand iets relevant kan aanbieden dat gebruikt kan worden op de verjaardag zelf, zoals slingers, taart, feestlocatie, een verjaardagsoutfit etc.

Maak een nieuwe selectie aan en kies voor een **'Check op datum'**. Geef als datum aan: Geboortedatum = '0' dagen geleden, '0' dagen in de toekomst; rond af op dagen; vergelijking dag en maand moeten identiek zijn. Het jaar nemen we hier niet mee, omdat je dan alleen alle personen selecteert die vandaag geboren zijn.

C_Test

Maak tot slot een selectie aan met testprofielen, zodat je naar deze profielen test mail kan sturen. *hint: je hebt hier al een veld voor.*

Tip “Het is goed om te weten dat de inhoud van een zogeheten child-selectie (bijvoorbeeld D_Uitschrijvingen) afhankelijk is van de parent-selectie (in dit geval A_DatabaseManagement). Komt een profiel niet voor in de parent-selectie dan zal deze ook niet voorkomen in de child-selectie. Dat kan veel tijd schelen bij het aanmaken van selecties. Zou het aanmaken van de selecties ‘plat’ gebeuren (dus geen childselecties onder een parent-selectie), dan zou je voor iedere selectie de bounces en uitschrijvingen uit dienen te filteren.

Foutieve selectie

Het kan voorkomen dat je een selectie maakt die fout is of die onder een verkeerde selectie hangt. Als je een “foute” selectie aanklikt en klikt op configuratie heb je de mogelijkheid om de selectie te verplaatsen, archiveren, kopiëren of verwijderen.



Mailings

In Copernica kun je kiezen tussen het gebruiken van de drag-and-drop editor of werken met een HTML-template om mailings. In een HTML-template kan alleen de content aangepast worden, de stijl van de mail staat vast in de HTML-broncode. In deze training behandelen we het werken met een HTML-template.

Basics

Voor het maken van e-mails op basis van HTML wordt een template-/documentstructuur gebruikt. Een template is opgebouwd in HTML en CSS, in de code wordt aangegeven waar bepaalde content moet komen te staan. In het document kan dit vervolgens toegevoegd worden zonder HTML-code aan te hoeven passen. Een template bevat de globale opmaak van de mail en de elementen die voor elke mailing vaststaan (zoals logo's en een afmeldlink). Verder bevat een template vooral blanco plekken die later kunnen worden ingevuld. Als je een mailing wilt samenstellen maak je op basis van een template een document aan, en kun je de blanco plekken vullen met teksten en afbeeldingen. Een document is dus eigenlijk template gevuld met content.

Vaak worden de templates gemaakt door webdesigners of programmeurs die handig zijn met HTML en CSS. Zij bepalen de opmaak van de mailing en wijzen de plaatsen aan waar teksten en afbeeldingen kunnen worden geplaatst (de layout). Als een template eenmaal is gebouwd, kan deze door bijvoorbeeld een marketeer worden voorzien van teksten en afbeeldingen voordat de mail verstuurd wordt. Voor de tweede stap is geen kennis van HTML vereist.

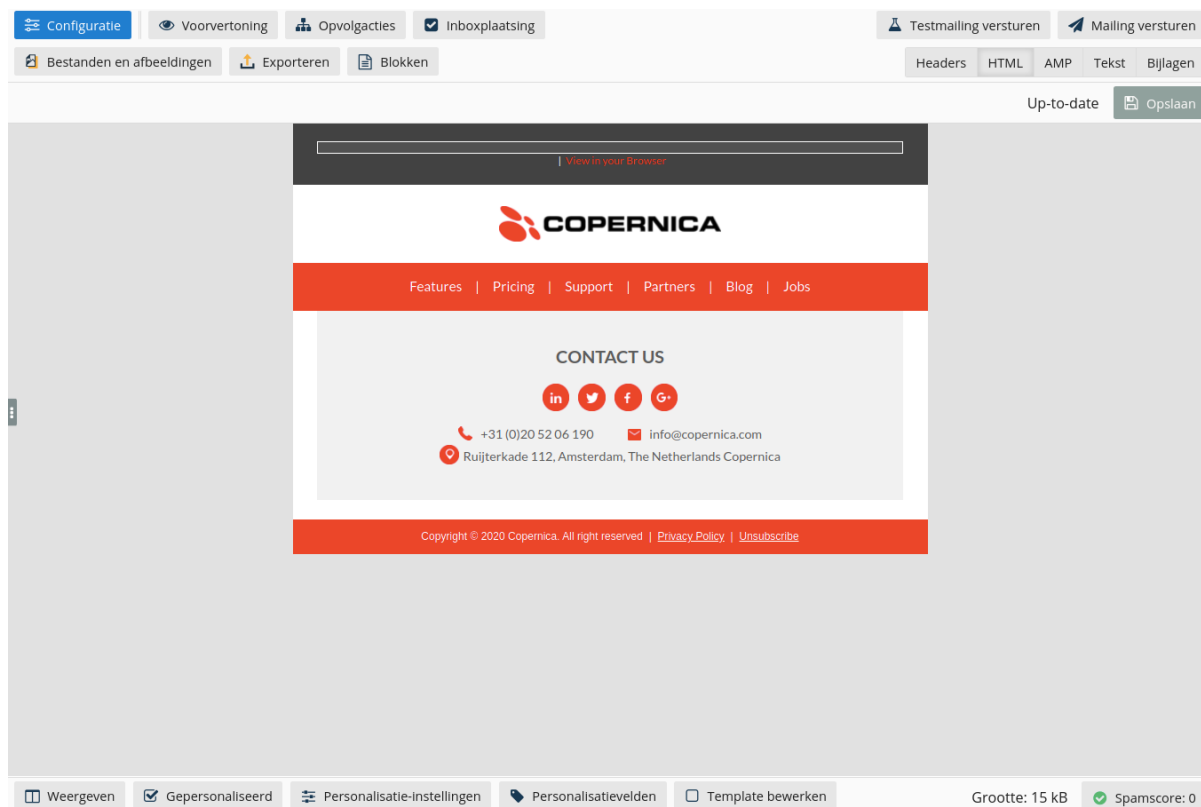
Als je een HTML-template hebt, kan deze geïmporteerd worden in Copernica. De content vul je in het document onder het template in. Vervolgens kun je content toevoegen in 'Contentblokken'. Een contentblok houdt in dat in de HTML-code van de template is aangegeven dat ergens tekst of bijvoorbeeld een afbeelding moet staan. Er bestaan drie soorten contentblokken: tekstblokken, afbeeldingblokken en loopblokken. Een loopblok gebruik je wanneer je een bepaalde sectie wilt kunnen hergebruiken. Bij een loopblok kun je aangeven hoeveel iteraties (herhalingen) het loopblok moet hebben en kun je dus gemakkelijk blokken toevoegen of weglaten afhankelijk van de beschikbare content die je hebt. Je kan blokken ook conditioneel maken. Je kunt zo aangeven dat een bepaald blok, bijvoorbeeld een afbeelding, alleen getoond moet worden wanneer een databaseveld van een profiel een bepaalde waarde bevat.

Opdracht

In het gedownloade bestand staat een zip-bestand met daarin een template. Ga naar Marketing-Suite en klik op E-mail-editor. Klik op de **'Aanmaken' - 'HTML-template aanmaken'**. Klik op de template dat je hebt aangemaakt en Importeer **TrainingTemplate.zip**, je kunt de huidige template overschrijven. Maak vervolgens onder de

template een document aan. Als je op de template klikt, klik je vervolgens op **'Aanmaken' - 'HTML- document aanmaken'** Geef het document een naam en klik op opslaan.

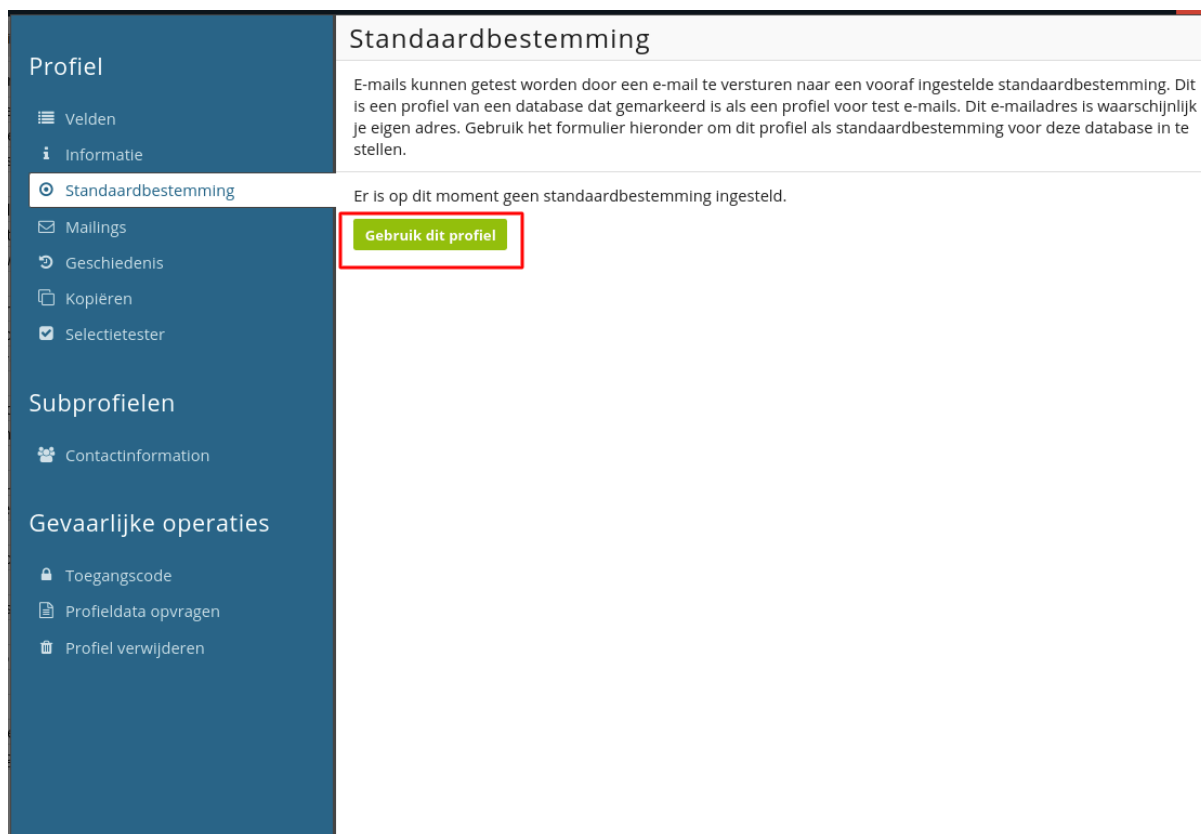
In het document heb je nu de mogelijkheid om content toe te voegen. Als je het document goed hebt ingeladen ziet het er als volgt uit:



Standaard bestemming

Voordat we gaan beginnen met het opmaken van onze e-mail is het belangrijk dat we een standaardbestemming aanwijzen in de database. Een standaardbestemming wordt gebruikt om voorbeeld personalisatie te tonen en om testmails naar toe te sturen. Als je op een document klikt bevind je je in de voorbeeldweergave. Dit houdt in dat de mailing er net zo uitziet alsof de standaardbestemming deze opent.

Kies een profiel in de database en maak hiervan de **'standaardbestemming'** om testmails naar toe te sturen en om personalisatie te zien. Dit doe je door naar een profiel te gaan en te klikken op **'standaardbestemming' - 'Gebruik dit profiel'**.



Ga terug naar het document en klik onder in op **'Weergeven'**. Als je het document wil aanpassen kan dat onder in met de bewerkmodus knop. In de bewerkmodus is het mogelijk content in het document aan te passen. Om terug te gaan naar de voorbeeldweergave druk je op **'Weergave' - 'Voorvertoonmodus'**. Je hebt ook de hybride modus, met deze modus zie je het document als voorvertoning, maar kun je het document ook bewerken.

Personalisatie

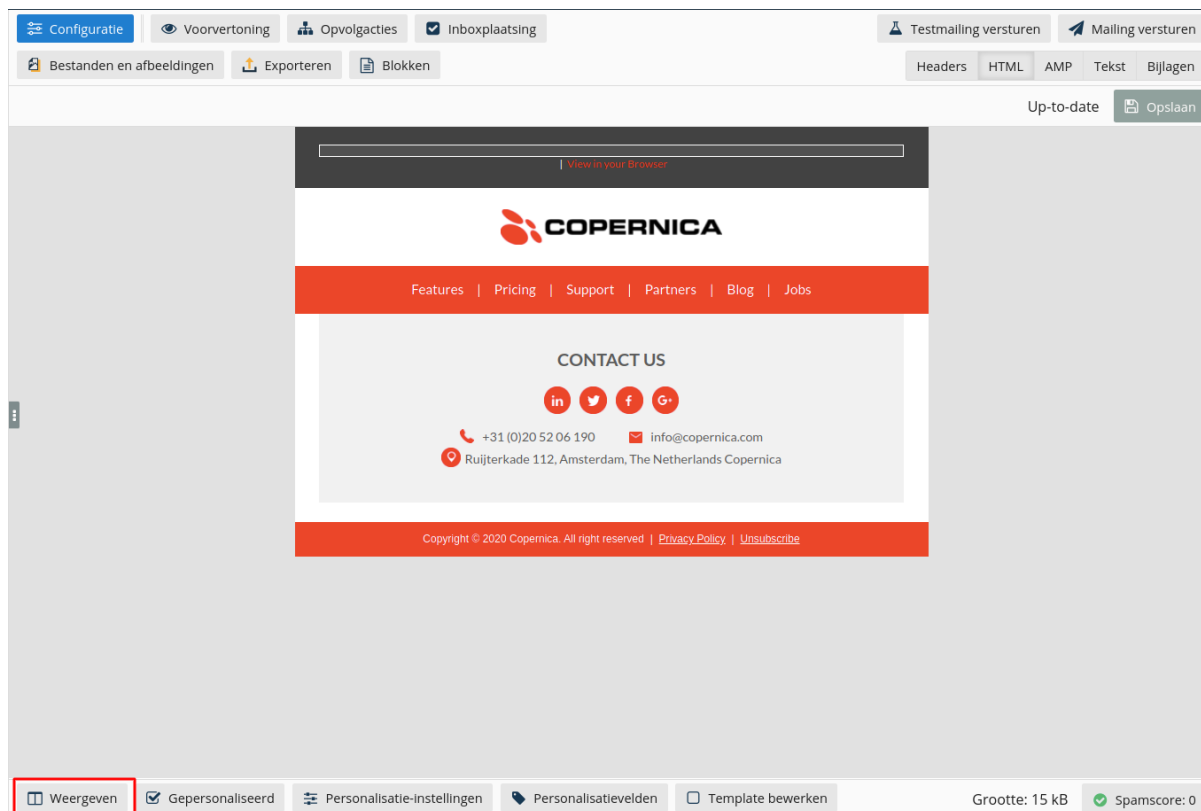
In Copernica kun je e-mails personaliseren. Je doet dit door middel van een speciaal stukje code. Deze code wordt, voordat de e-mail is verstuurd, vervangen door de correcte gepersonaliseerde data. Deze code noemen we Smarty.

Personaliseren kan op verschillende manieren: een persoonlijke aanhef met de voor- en achternaam van de relatie, bepaalde content tonen op basis van een interesse, bepaalde producten niet tonen in een aanbieding als deze recent zijn aangeschaft, enzovoorts. Deze code kan ook gebruikt worden om externe content in te laden, denk hierbij aan een producten feed of verlaten winkelwagens.

Je kunt personalisatie in Copernica herkennen aan de accolades { }. Bijvoorbeeld { \$profile.Voornaam } toont bij het verzenden van het document de voornaam van het profiel.

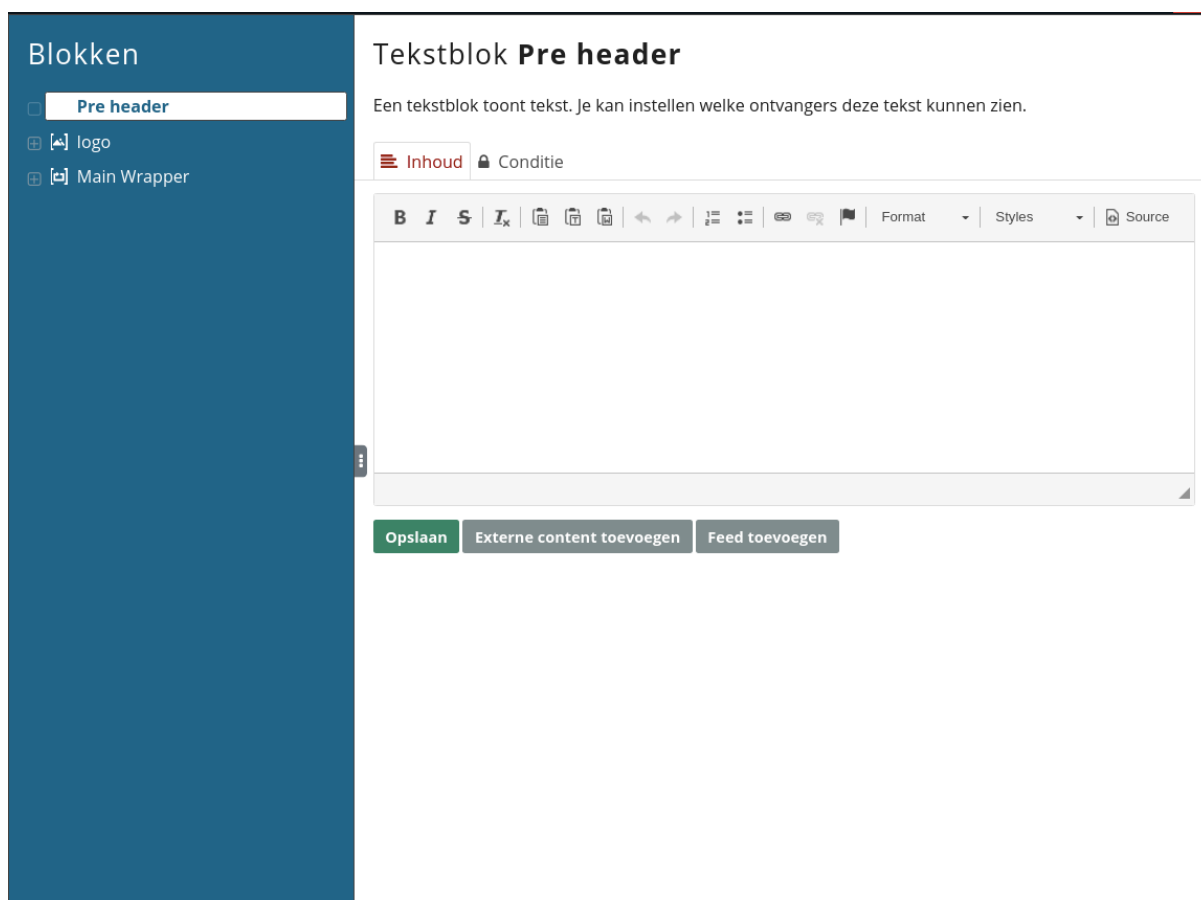
Opdracht

Pas de content aan van het document door middel van de contentblokken. Zet het document in de bewerkmodus door te klikken op **'Weergave'** - **'Bewerkmodus'**.



The screenshot displays the Copernica email editor interface. At the top, there are navigation tabs: 'Configuratie', 'Voorvertoning', 'Opvolgacties', and 'Inboxplaatsing'. On the right, there are buttons for 'Testmailing versturen' and 'Mailing versturen'. Below these are tabs for 'Bestanden en afbeeldingen', 'Exporteren', and 'Blokken'. On the right side of the editor, there are tabs for 'Headers', 'HTML', 'AMP', 'Tekst', and 'Bijlagen', along with 'Up-to-date' and 'Opslaan' buttons. The main content area shows a preview of an email template. The template has a dark grey header with a 'View in your Browser' link. Below that is the Copernica logo. A red navigation bar contains links for 'Features', 'Pricing', 'Support', 'Partners', 'Blog', and 'Jobs'. The main body of the email is white and contains a 'CONTACT US' section with social media icons for LinkedIn, Twitter, Facebook, and Google+. Below the icons, there is contact information: a phone number '+31 (0)20 52 06 190', an email address 'info@copernica.com', and a physical address 'Ruijterkade 112, Amsterdam, The Netherlands Copernica'. At the bottom of the email, there is a red footer with copyright information and links for 'Privacy Policy' and 'Unsubscribe'. At the bottom of the editor interface, there is a row of buttons: 'Weergeven' (highlighted with a red box), 'Gepersonaliseerd', 'Personalisatie-instellingen', 'Personalisatievelden', and 'Template bewerken'. On the right side of this row, it shows 'Grootte: 15 kB' and 'Spamscore: 0'.

Klik op het bovenste blok om het blokken-menu te openen. Dit eerste blok is de pre-header. Dit blok staat boven de template. Dit blok is een **tekstblok**, hierin kan je tekst plaatsen. In je document gebruik je dit om teksten te plaatsen in de e-mail. Zet een tekst in het pre-header blok, deze tekst is op mobiel naast het onderwerp als eerste zichtbaar.



The screenshot shows the Copernica editor interface. On the left is a dark blue sidebar titled 'Blokken' (Blocks) with a list of components: 'Pre header' (selected), 'logo', and 'Main Wrapper'. The main area is titled 'Tekstblok Pre header' and contains the text: 'Een tekstblok toont tekst. Je kan instellen welke ontvangers deze tekst kunnen zien.' Below this text are two tabs: 'Inhoud' (Content) and 'Conditie' (Condition). The 'Inhoud' tab is active, showing a rich text editor with a toolbar containing icons for bold, italic, strikethrough, link, unlink, list, and other text formatting options. At the bottom of the editor are three buttons: 'Opslaan' (Save), 'Externe content toevoegen' (Add external content), and 'Feed toevoegen' (Add feed).

Klik vervolgens op het volgende blok en plaats hier een logo. Dit is een **imageblok**, hierin kan je afbeeldingen plaatsen en links achter de afbeeldingen plaatsen. Je kunt de afbeelding uit de template-zip gebruiken of een eigen afbeelding uploaden. Zet vervolgens in de tweede tab een link achter de afbeelding. Je kunt afbeeldingen ook toevoegen aan de mediabibliotheek. Alle afbeeldingen die je nodig hebt kun je hier uploaden. Hierdoor hoef je niet iedere afbeelding individueel te uploaden.

Klik op het '**Main wrapper loopblok**'. Dit blok bevat alle opties van het template. Een loopblok kan gebruikt worden om stukken uit het template te herhalen of te verbergen. Als het loop blok op 1 iteratie (herhaling) staat dan wordt deze 1 keer getoond. Als de loop op 0 gezet wordt dan wordt het blok niet getoond.

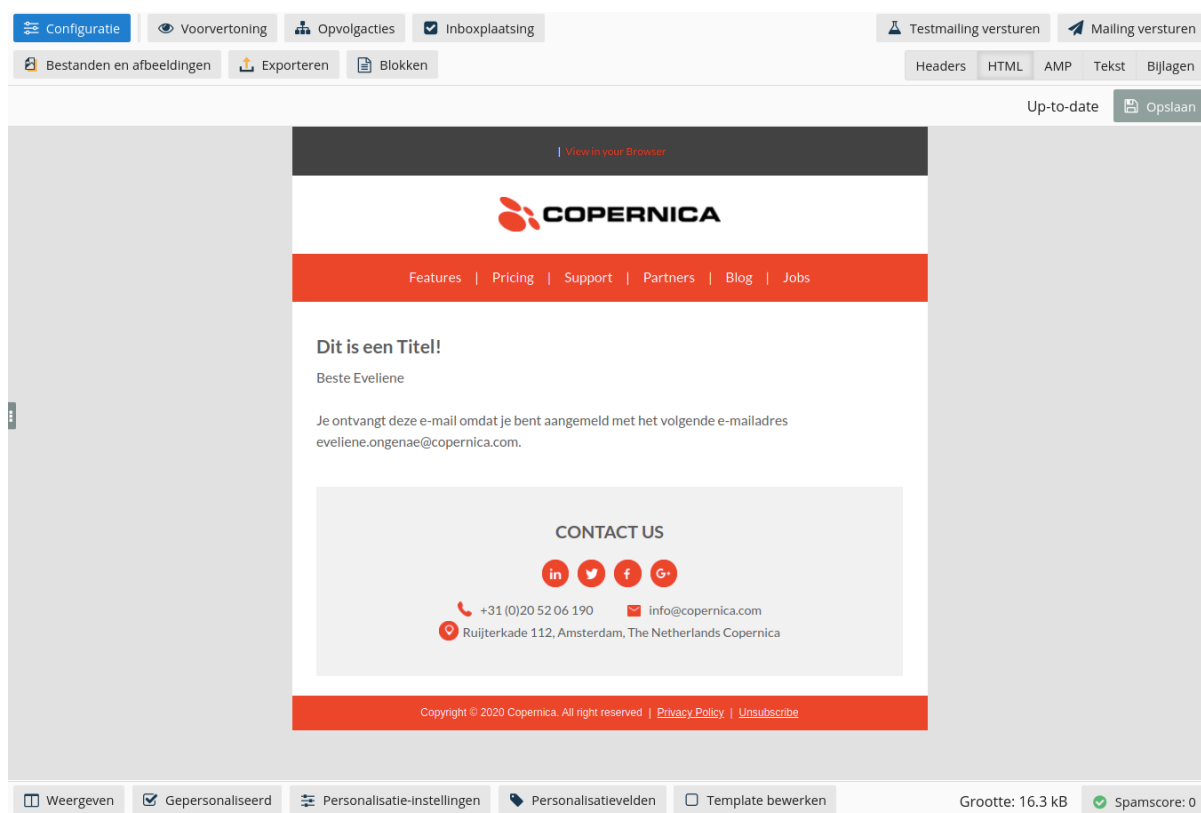
Klik op het 'Text section Loopblok' en zet het blok aan door de iteratie op 1 te zetten. Je ziet nu dat het loopblok open klapt en dat je mogelijkheid krijgt om een tekstblok in te vullen. Vul zelf een titel in het titelblok en plak de onderstaande tekst in het contentblok.

Beste {if \$profile.Voornaam != ""}{\$profile.Voornaam}{else}relatie{/if}

Je ontvangt deze e-mail, omdat bent aangemeld met het volgende e-mailadres: {\$profile.Email}.

In dit geval verwijst {\$profile.Voornaam} naar de waarde van het veld Voornaam van de database waarnaar de mailing wordt verstuurd. Staat in een andere database de voornaam in het veld Firstname, dan zou je voor deze database dus {\$profile.Firstname} dienen te gebruiken.

Hierbij wordt er een if/else-statement gebruikt om ervoor te zorgen dat, indien het voornaam veld van een profiel niet ingevuld is, de aanhef *Beste relatie* wordt. Klik het venster even weg en ga terug naar de voorbeeldweergave het document. Kijk of de personalisatie goed werkt, als dit niet het geval is ga dan een paar stappen terug naar standaardbestemming instellen.



Nu je het eerste loop blok goed ingesteld heb, kan je weer terug gaan naar de bewerkmodus van het document. Probeer nu zelf de nieuwsbrief verder te vullen en te experimenteren met de verschillende loopblokken van het template. Als je tevreden bent met je nieuwsbrief dan kun je de uitschrijflink aanmaken. Als je de standaard-uitschrijflink van Copernica wilt gebruiken, (We hebben bij **'Uitschrijfopties'** ingesteld welk veld in de database gewijzigd moet worden in het geval er op de standaard uitschrijflink wordt geklikt) voeg je {unsubscribe} toe aan de broncode van het document.

Dit doe je door in het document **'Template bewerken'** aan te vinken. Bijna onderaan het HTML-document vind je de uitschrijflink; hier staat `Unsubscribe`. Om de

uitschrijflink te laten werken vul je tussen de aanhalingstekens {unsubscribe} in. Voor iedere ontvanger wordt er vervolgens een persoonlijke uitschrijflink gemaakt.

Als je dit correct heb gedaan dan ziet de HTML er als volgt uit:

```
<a href='{unsubscribe}'>Unsubscribe</a>
```

Standaard leidt de uitschrijflink naar een witte pagina met de tekst 'U bent uitgeschreven'.

Verwijzen naar een eigen URL kan ook:

```
{unsubscribe redirect="http://www.eendomein.nl/eigenlandingspagina.html"}
```

Verzenden

Als je klaar bent om een mail te verzenden onthoud dan de volgende punten:

- Als de mailing ingepland is dan worden selecties net voor het versturen opnieuw opgebouwd, bij een directe verzending is dit niet het geval;
- De meest recente versie van het document wordt altijd verzonden;
- Stuur altijd een testmail om er zeker van te zijn dat de mail goed is opgemaakt en dat de personalisatie goed werkt. Je kunt hier bijvoorbeeld je standaardbestemming of test-selectie voor gebruiken.

Opdracht

Voordat je een bulkmailing verstuurt, is het belangrijk om eerst te testen of de e-mail klopt en goed aankomt. Het is vervelend als je een mailing naar veel mensen hebt verstuurd en er later achter komt dat er iets niet goed is. Wanneer je een bepaald document wilt testen selecteer je deze en klik op '**Testmail versturen**'. De testmail wordt verzonden naar de standaardbestemming. Deze heb je een paar stappen terug ingesteld om de gepersonaliseerde weergave van het document te zien. Het verzenden van een bulkmailing doe je door het document te selecteren waarmee je een mailing wil versturen, en dan te klikken op '**Mailing versturen**'. Hier kun je de bestemming, naam en beschrijving van je mailing instellen. Daarna controleert de wizard of alles klopt aan je mailing, waarna je hem kunt versturen.

De mail is nu zichtbaar bij ingeroosterde e-mailings: '**Resultaten**' - '**Ingeroosterde HTML mailings**'.

Ga naar ingeroosterde HTML-mailings

Toepassingsopdracht

Zet een verjaardagscampagne op waarbij een mail wordt verzonden een week voordat iemand jarig is. Maak hiervoor de volgende zaken aan:

1. Profiel dat over een week jarig is (je kunt ook een bestaand profiel aanpassen).
2. Verjaardag-selectie waarin profielen vallen die over precies 1 week jarig zijn.
3. Maak een simpele verjaardagsmail op in de template.
4. Verzend de e-mail dagelijks naar de verjaardag-selectie.

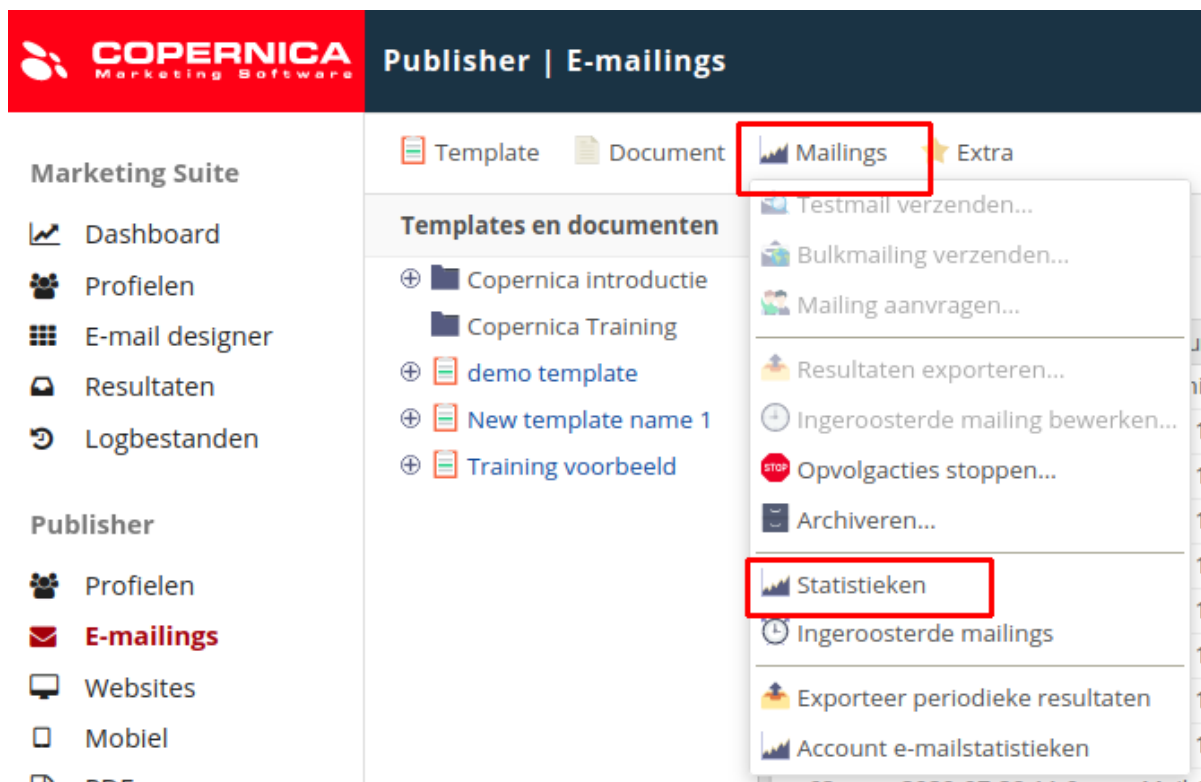
Heb je de mail verzonden naar een profiel? Bekijk de statistieken door te gaan naar: **'Resultaten'** - **'Verzonden HTML-mailings'**. Hier kun je per mailing de statistieken inzien.

Statistieken

Copernica houdt standaard meerdere statistieken bij van verzonden mailings. Je kunt bijvoorbeeld aantal impressies (geopende mails), aantal kliks, aantal unieke kliks, aantal fouten, en de click-through rate van jouw verzonden mail inzien. In het geval van een fout kun je ook inzien wat voor fouten er zijn geregistreerd, het kan zijn dat je iets aan moet passen aan je databasemanagement om de fouten te voorkomen.

Publisher

Om statistieken van verzonden e-mails in te zien in Publisher ga je naar: **'E-Mailings'** - **'Mailings'** - **'Statistieken'**.



Binnen de statistieken heb je de mogelijkheid om filters toe te voegen. Je kunt bijvoorbeeld alle e-mailings bekijken vanaf en tot een bepaalde datum. Je kunt filteren op e-mailresultaten of bijvoorbeeld alleen op bulkmailings. Om te filteren klik je op: **'Meer filter opties toevoegen'**.

Select emailing

Processed Scheduled

ID	Time	Document	Subject	Number of m
77	2020-08-26 11:3...	Training voorbeeld	Bedankt {\$profile.Voornaam} voor j...	1
76	2020-08-06 11:0...	Mail 1	Hi {\$profile.Voornaam} Geef je mail...	0
75	2020-08-05 11:0...	Mail 1	Hi {\$profile.Voornaam} Geef je mail...	0
74	2020-08-04 11:0...	Mail 1	Hi {\$profile.Voornaam} Geef je mail...	0
73	2020-08-03 11:0...	Mail 1	Hi {\$profile.Voornaam} Geef je mail...	0
72	2020-08-02 11:0...	Mail 1	Hi {\$profile.Voornaam} Geef je mail...	0
71	2020-08-01 11:0...	Mail 1	Hi {\$profile.Voornaam} Geef je mail...	0
70	2020-07-31 11:0...	Mail 1	Hi {\$profile.Voornaam} Geef je mail...	0
69	2020-07-30 11:0...	Mail 1	Hi {\$profile.Voornaam} Geef je mail...	0
68	2020-07-29 11:0...	Mail 1	Hi {\$profile.Voornaam} Geef je mail...	0
67	2020-07-28 11:0...	Mail 1	Hi {\$profile.Voornaam} Geef je mail...	0
66	2020-07-27 11:0...	Mail 1	Hi {\$profile.Voornaam} Geef je mail...	0

Filter on document name or subject Filter on a specific day Apply Clear filter Hide options »

Filter on date

From: Mailings sent after this date

To: Mailings sent before this date

Filter on template or document

Template/Do...

Filter on the result of mailings

Destinations: minimum to maximum

Impressions: minimum to maximum

clicks:

Filter on target

Combination:

Filter on the type of mailing

Mass mailings Individual

Normal Test

Visible Archived

Manually started Started by a followup

Show full statistics report »

De statistieken kunnen op e-mail- of account-niveau geëxporteerd worden, ook heb je de mogelijkheid om een periodieke export in te plannen, zodat je daar een dashboard van kan maken. Naast een periodieke export kunnen resultaten ook via de REST of SOAP API realtime geëxporteerd worden.

Copernica Training deel 2

Opvolgacties

Opvolgacties geven jou de mogelijkheid om automatische e-mailcampagnes op te zetten in Copernica. Een opvolgactie bestaat uit een aanleiding, eventueel een wachttijd en/of conditie en een actie die vervolgens uitgevoerd wordt. Een aanleiding kan bijvoorbeeld een klik op een link zijn in een verzonden e-mail, de wachttijd geeft vervolgens aan hoeveel tijd er tussen de aanleiding en het uitvoeren van de actie moet zitten. De actie bestaat bijvoorbeeld uit het verzenden van een e-mail of een waarde aanpassen in de database.

Oftewel:

- Aanleiding - Start de opvolgactie;
- (Optioneel) conditie die moet worden voldaan voordat aanleiding start;
- Wachttijd - Tijd die tussen de start van de opvolgactie en de uitvoer van de actie zit;
- (Optioneel) conditie die moet worden voldaan voordat actie start;
- Actie - De actie die wordt uitgevoerd.

Naast de wachttijd heb je de mogelijkheid om condities toe te voegen die waar of niet waar moeten zijn voordat de actie wordt uitgevoerd. Je kunt bijvoorbeeld checken of een veldwaarde voldoet aan een bepaalde waarde, als dit waar is wordt de actie uitgevoerd.

Opvolgacties op een e-mail

In de Marketing Suite worden opvolgacties gemaakt in de Follow-Up Manager. In deze editor heb je de mogelijkheid om een trigger, een check en een actie toe te voegen aan een flow.

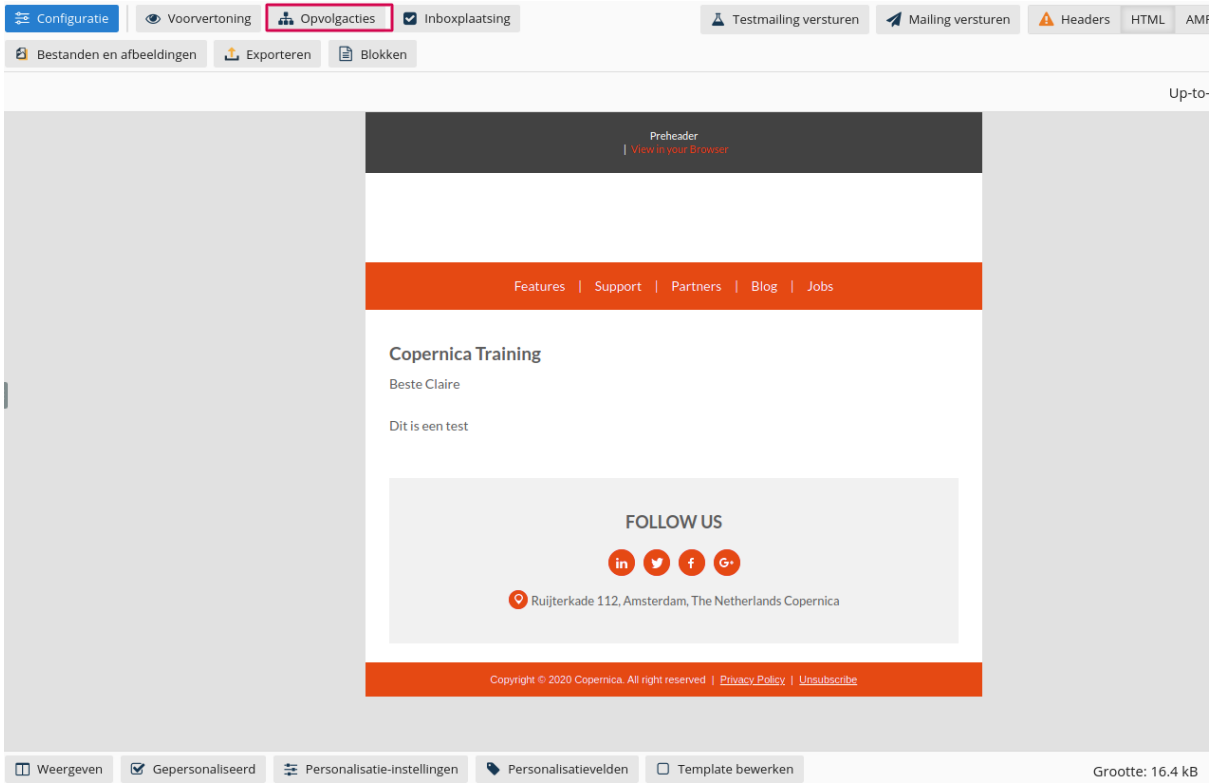
In de drag-and-drop editor kun je opvolgacties aanpassen via: **'Gereedschap' - 'Opvolgacties'**.

Opvolgacties op een e-mail (HTML-template)

In een HTML-template worden opvolgacties gemaakt op het document. Selecteer het document waarop je de opvolgactie wilt maken en klik in het menu boven de e-mail op *opvolgacties*.

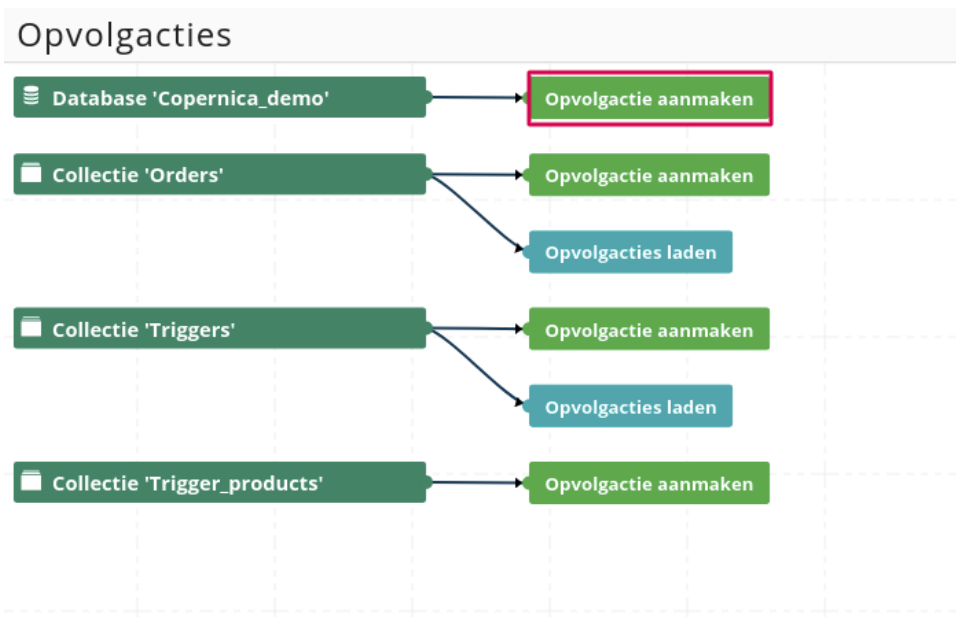
Vervolgens vul je de drie stappen in:

- Aanleiding
- Wachttijd
- Actie



Opvolgacties op de database

Naast opvolgacties op een e-mail kun je binnen Copernica ook opvolgacties zetten op een database. De aanleiding is dan bijvoorbeeld het aanmaken of wijzigen van een (sub)profiel. De actie is bijvoorbeeld het verzenden van een opgemaakte e-mail. Klik op een database en vervolgens op *Opvolgacties*



Opdracht: Dubbele Optin Welkomstcampagne

Wij raden klanten aan om te werken met een dubbele-optin. Dit houdt in dat iemand twee keer zijn toestemming geeft voor het ontvangen van bijvoorbeeld de nieuwsbrief. Het toevoegen van een dubbele-optin zorgt structureel voor betere e-mailresultaten.

Voeg een databaseveld toe voor de dubbele-optin, noem dit Dubbel_Optin, dit is een meerkeuze veld met de opties:

- Nee
- Ja

Voeg vervolgens een opvolgactie toe op de database met:

- De aanleiding - Profiel aangemaakt
- Wachtijd - 0 minuten
- Conditie - Het veld *Nieuwsbrief* is gelijk aan Ja
- De actie - Verzend een e-mail (voor nu kun je de trainingmail selecteren).

Als er nu in de database een nieuw profiel wordt aangemaakt waarbij de waarde van het Nieuwsbriefveld Ja is, dan wordt de e-mail verzonden. Een voorbeeld van zo'n e-mail is bijvoorbeeld:



Vervolgens willen we dat de waarde in het Dubbel_Optin veld veranderd naar Ja als de ontvanger op de 'aanmelden' knop klikt.

Maak hiervoor een opvolgactie aan op het document:

- De aanleiding - Klik op een link die de tekst dubbeloptin bevat
- Wachtijd - 0 minuten
- Conditie - Nieuwsbrief is gelijk aan Ja
- De actie - Wijzig het veld Dubbel_Optin naar Ja.

Het dubbele-optin veld moet toegevoegd worden als conditie aan de Nieuwsbriefselectie, zodat alleen contactpersonen die dubbel aangegeven hebben zichzelf aan te melden mailings ontvangen.

Collecties en miniselecties

Collecties

In Copernica is het mogelijk om een extra laag aan je database toe te voegen. Deze extra laag zit gekoppeld aan de profielen en bevat meer informatie over dat profiel. Hierbij kun je denken aan de aankoopshistorie van een klant of de producten die deze bekeken heeft. Een database die onder een profiel hangt, wordt een collectie genoemd. De Data in een collectie, noem je *subprofielen* omdat de data onder een profiel hangt.

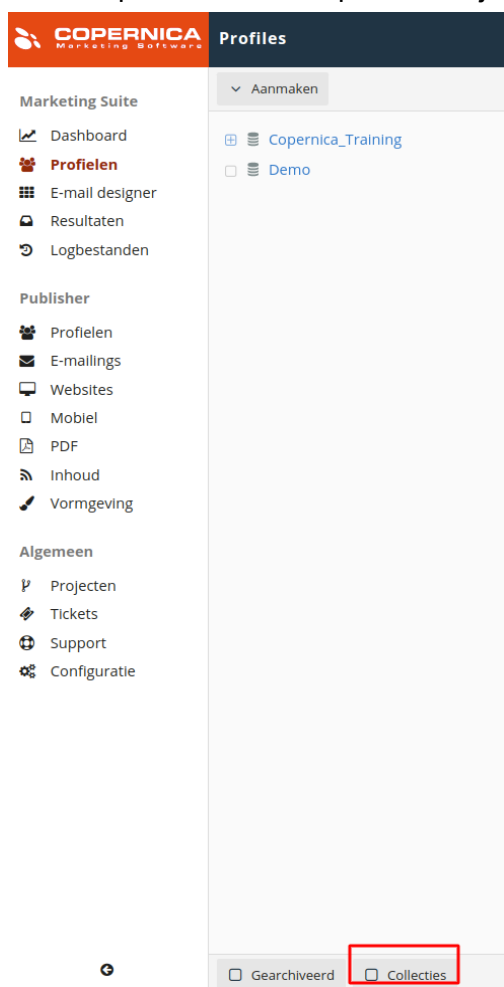
Een collectie wordt, net zoals de database, opgebouwd uit velden naar keuze. Een collectie wordt gevuld met *subprofielen* en deze kunnen, gelijk aan profielen, informatie over kenmerken als naam, aantal, prijs en categorie bevatten.



Maak een collectie aan en noem deze *Orders*. Voeg vervolgens de volgende velden toe:

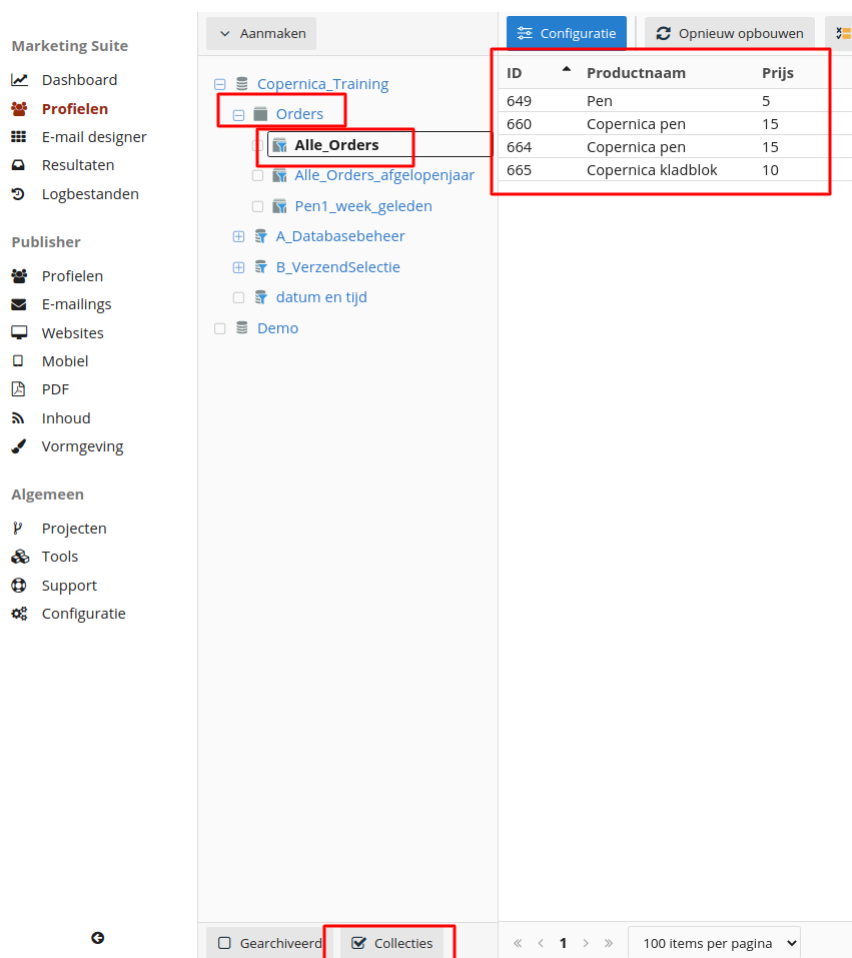
- Productnaam
- Prijs
- Hoeveelheid
- Aanschafdatum (Datum + tijdveld)
- Status - meerkeuzeveld
 - complete
 - basket
 - ordered
- Artikelnummer

Importeer vervolgens het bestand: AdvancedOrders.txt. Merk op dat het bestand dezelfde velden bevat zoals zojuist toegevoegd. Verbind de kolommen met de juiste velden en importeer de data in de database. Let op: Gebruik sleutelvelden om de data te importeren. (E-mail & Aanschafdatum) Je kunt de collecties inzien door links onderaan de pagina te klikken op *Collecties*. Subprofielen zijn zichtbaar in het profiel.



Miniselecties

Een selectie selecteert profielen op basis van kenmerken (condities) binnen een database, een miniselectie doet hetzelfde, maar dan met subprofielen binnen een collectie. Je kunt bijvoorbeeld een miniselectie maken die alle complete orders bevat. Alle subprofielen in een miniselectie kun je zien door in de profielenmodule van de Marketing Suite onderin te klikken op *collecties* en vervolgens te klikken op de collectie waar de miniselectie op gebaseerd is. Zie hieronder in het voorbeeld de subprofielen binnen de miniselectie *Alle_Orders*.



ID	Productnaam	Prijs
649	Pen	5
660	Copernica pen	15
664	Copernica pen	15
665	Copernica kladblok	10

Het is ook mogelijk om een selectie te maken van profielen met subprofielen die voldoen aan de condities van een miniselectie. In dat geval moet er een aparte selectie worden aangemaakt met als conditie dat de profielen erin tenminste '1 subprofiel' hebben dat voldoet aan de condities van de miniselectie, of helemaal geen. Je zou bijvoorbeeld een selectie kunnen maken van profielen die ooit een order hebben geplaatst (minimaal 1 subprofiel in de collectie 'Orders'), of juist van profielen die nog nooit een order hebben geplaatst (0 subprofielen in de collectie 'Orders').

Opdracht

We gaan de collectie *orders* uit de vorige opdracht gebruiken om een selectie te maken die alle klanten bevat, (Alleen profielen die ooit een aankoop hebben gedaan).

Maak een miniselectie aan door te gaan naar **'Profielen' - 'Aanmaken' - 'Maak een miniselectie aan'**.



Selecteer de collectie - *Orders* en geef als naam bijvoorbeeld *Alle_orders*. Klik vervolgens op '**Miniselectie aanmaken**'.

Voeg vervolgens op dezelfde manier als bij selecties regels en condities toe. In dit geval een check op veldwaarde waarbij de status van de orders *complete* moet zijn. Dan hebben we alle afgeronde orders.

Maak vervolgens een selectie aan met de naam *Alle_klanten* die checkt op de inhoud van een miniselectie. Waarbij het minimaal aantal subprofielen 1 is en het maximale 99999. In deze selectie vallen nu alleen de profielen die ooit een order hebben gedaan.

Eindopdracht

Miniselecties en selecties geven je de mogelijkheid om je database te segmenteren op websitegedrag, ordergegevens of andere data die je inlaad in collecties. Dit ga je nu zelf toepassen.

Winbackcampagne

Maak een selectie aan met alleen profielen die ooit een order hebben gedaan, maar niet in de afgelopen 6 maanden.

Maak vervolgens een e-mail op waarbij je probeert om de klanten die in deze groep vallen opnieuw motiveert om een aankoop te doen.