

# Fundamental Training

## Inhoud

- Een database inrichten
- Velden aanmaken
- Importeren van data
- Het aanmaken van selecties
- Databasemanagement
- Verzendselecties

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 kunt verzenden.

# Database inrichten

## (publisher.copernica.com)

We beginnen met het aanmaken van een database binnen Copernica.

**Download** het bestand op de volgende webpagina:

[training.copernica.com/download](https://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 middel van een tab. De kolommen bovenaan dit bestand vertegenwoordigen de databasevelden die moeten worden aangemaakt. **Ga naar de Publisher-omgeving** (publisher.copernica.com) en stel een database op zoals hieronder beschreven:

- **Maak een database aan** en noem deze **Copernica\_Training** (+naam wanneer je met meerdere personen binnen een account werkt) via het tabblad '**Profielen**' → '**Databasebeheer**' → '**Nieuwe database aanmaken**'.
- Ga naar '**Databasebeheer**' -> '**Databasevelden wijzigen**'. 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. Het type van een veld zorgt ervoor dat de software weet wat het kan verwachten en hoe het gebruikt kan worden. Let bij het invoeren goed op hoofdletters; *Copernica is hoofdlettergevoelig*.

# Maak de volgende velden aan:

1. **Voornaam** (tekstveld)
2. **Achternaam** (tekstveld)
3. **Email** (e-mailveld)
4. **Geboortedatum** (datumveld)
5. **Telefoonnummer** (telefoonnummer en sms)
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!). Selecteer '**Dit veld wordt geïndexeerd**'. Door een geïndexeerd veld bouwen selecties sneller op, maar het aantal selecties en indexen is van directe invloed op de performance. Je indexeert dus over het algemeen alleen databasevelden waarop verzendselecties zijn gebaseerd.
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 namelijk via een bulkmailing.) Ook dit veld kunnen we indexeren.

Stel de **uitschrijfopties** van de database in onder '**Databasebeheer**'. Hier stel je in wat Copernica moet doen wanneer iemand op de uitschrijflink 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 klikt op de uitschrijflink of een spamklacht indient. Hierna wordt een scherm getoond over dit uitschrijfgedrag toepassen op het verleden. Dit kan je voor nu negeren omdat er nog geen verleden is.

*Vraag voor jezelf: waarom zou je niet het hele profiel verwijderen?*

# Profielen toevoegen

## (importeren)

Binnen Copernica kun je op verschillende manieren profielen in de database toevoegen. Je kunt een profiel handmatig invoeren in de database, maar je kunt ook profielen importeren. Dit doe je door een zogeheten csv- (Comma Separated Values) of een tab-gescheiden txt-bestand te uploaden, via een ftp-locatie of via de API. We voegen handmatig een nieuw profiel toe en importeren het eerder bekeken .txt-bestand:

- Voeg een nieuw profiel toe via **'Profiel'** → **'Nieuw profiel aanmaken'** en vul je eigen gegevens in om te testen. Zet **'Nieuwsbrief & Test'** op **'Ja'**. Let op de datum notatie is **Jaar/Maand/Dag**
- Importeer nu het txt-bestand FundamentalDatabase.txt.
- Je gaat hiervoor naar 'Huidige weergave' → 'Gegevens importeren/exporteren'.

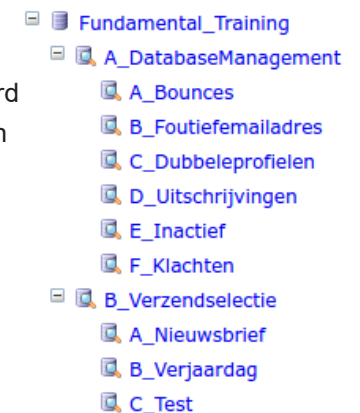
Kies bij 'Datumnotatie' voor de optie automatisch omzetten. Copernica zet dan automatisch de datum om naar het binnen de database gehanteerde formaat. De database hanteert de standaard SQL (Structured Query Language) notatie: YYYY-MM-DD hh:mm:ss. Hierdoor worden selecties op basis van datum sneller en betrouwbaarder. Start de import en controleer de inhoud van de database. Refresh de database door op de database te klikken. Er moeten nu **27** profielen instaan.

# Aanmaken selecties

## (databasebeheer)

Een selectie is, zoals de term eigenlijk al impliceert, een selectie van een aantal profielen. Deze profielen worden geselecteerd op basis van een gekozen conditie die je aan de selectie kunt meegeven.

Hiernaast is een overzicht te zien van de selecties die je in deze training gaat maken. Het is van belang voor zowel jezelf als ook je collega om te zorgen dat de database overzichtelijk is ingedeeld en dat je eenduidige benamingen gebruikt voor je selecties e.d. Copernica sorteert selecties op alfabetische volgorde. Om deze reden maken we gebruik van A\_, B\_, C\_ etc. *Tevens zorgt een goed ingesteld databasebeheer voor een schone verzendlijst*, wat van groot belang is voor een goede deliverability (aflevering) van e-mails.



We gaan nu beginnen met selecties aanmaken. Dit doen we altijd via **'Selecties beheren'**.

Hier komen we door te gaan naar **'Databasebeheer'** → **'Selecties beheren'**.

Om een nieuwe selectie aan te maken wordt de knop **'Selectie aanmaken'** gebruikt.

# A\_DatabaseManagement

## (onder Copernica\_Training)

Om een selectie aan te maken ga je naar 'Databasebeheer' vervolgens naar 'Selecties beheren' en klik je op 'Selectie aanmaken'. Maak een nieuwe selectie hang deze onder de database en noem deze *A\_DatabaseManagement*. Klik in het volgende venster 'Voeg een nieuwe 'EN' conditie toe aan een nieuwe 'OF' regel om een nieuwe conditie aan de selectie te geven'. Hier wordt altijd op geklikt om een nieuwe conditie aan te maken. Kies als type van de conditie 'Check op veldwaarde'. Klik vervolgens op volgende om de conditie in te stellen. Als selectieconditie geef je mee dat de waarde van het veld ID groter is dan de waarde 0. Op deze manier laat je alle profielen onder deze selectie vallen. Selecteer de optie 'Deze conditie tijdelijk uitschakelen' om ervoor te zorgen dat deze selectie niet nutteloos aan het opbouwen is, **dit doe je alleen voor deze selectie**. De komende selecties laten we onder deze selectie vallen. Deze selectie wordt aangemaakt voor de structuur en het overzicht van de database. Op deze manier hebben we alle selecties die te maken hebben met databasebeheer overzichtelijk onder één selectie ondergebracht (je zou dit kunnen zien als een soort mapje).

## A\_Bounces

### (onder selectie A\_DatabaseManagement)

Bounces zijn e-mails die niet kunnen worden afgeleverd bij de ontvanger. Deze e-mails 'bouncen' terug. **Maak een nieuwe selectie aan** met de naam *A\_Bounces* en laat deze vallen onder de selectie *A\_DatabaseManagement*. Deze geef je de volgende twee 'OF'-condities.

- Check op 'resultaten e-mailcampagnes' voor 'profielen waar een mailing naar is verstuurd' met als 'verstuurd na'-datum de dag waarop je de eerste mailing hebt verstuurd. In deze training gaan we geen daadwerkelijke mailings versturen, dus voor nu kun je de

datum van vandaag invullen. Deze vul in je bij 'Verstuurd na'-datum. Vervolgens willen we een variabele datum als 'Verstuurd voor'-datum Klik hiervoor op de tekst 'Klik hier om een variabele datum te gebruiken', deze staat onderaan het venster. Als 'Verstuurd voor'-datum geef je de variabele datum '1 dag in de toekomst' waarbij je afrondt op hele dagen. Als resultaat geef je aan 'Er moet een foutmelding zijn geregistreerd' met als soort fout 'Anders, namelijk: fout die bij een volgende verzending mogelijk weer optreedt'. Deze staat helemaal onderaan, *er kan in dit menu gescrolled worden*. Je vindt deze optie helemaal onderaan de lijst. Met deze optie filter je alle e-mailadressen uit waarbij je e-mail gegarandeerd niet aankomt omdat bijvoorbeeld het e-mailadres niet (meer) bestaat. Laat bij berichten de optie op 'meer dan 0 berichten' staan. Hierdoor wordt er niet meer gemaild naar adressen die een hardbounce opleveren.

- Volg bij een nieuwe 'OF'-conditie aan de huidige selectie. Dit houdt in dat een van de twee condities voldoende is om in de selectie te komen. Om een 'OF' conditie te maken klik je op op 'Voeg een nieuwe 'EN' conditie toe aan een nieuwe 'OF' regel' in het onderste grijze blok. Vervolgens herhaal je stappen uit de eerste conditie, er wordt dus weer gekozen voor een 'Resultaten e-mailcampagnes' conditie en er moet weer een foutmelding hierop geregistreerd zijn. Als resultaat geef je aan 'Er moet een foutmelding zijn geregistreerd' met als soort fout 'Elke foutmelding'. En vul vervolgens bij berichten 'Meer dan 5 berichten' in. Je mag er namelijk vanuit gaan dat bij vijf keer een fout dat ook wel bij een zesde mail gebeurt. Dit hangt wel samen met je verzendfrequentie: *verstuur je dagelijks e-mails, dan is vijf misschien wel veel te laag*.

## B\_FoutiefEmailAdres

### (onder selectie A\_DatabaseManagement)

Maak een nieuwe selectie met de naam *B\_FoutiefEmailAdres* en geef als conditie mee dat de veldwaarde van het veld e-mail met als vergelijking **'Bevat een e-mailadres'**. Klik op opslaan om in het volgende venster de conditie om te draaien. Zet deze conditie op **'OF NIET'** waardoor je de conditie omdraait, dit kan je doen door het dropdown menu van **'OF'** aan te passen. Oftewel, met deze selectie selecteer je alle profielen die **NIET** over een correct opgemaakt e-mailadres beschikken (niet voldoen aan de syntax dat een e-mailadres moet hebben zoals een @ en een zogeheten top level domain bijvoorbeeld: .com, .net of .nl).

## C\_DubbeleProfielen

### (onder selectie A\_DatabaseManagement)

Maak een selectie aan met de naam *C\_DubbeleProfielen*. Selecteer **'Check op dubbele of unieke profielen'** en geef aan dat je wilt selecteren op **'Alle dubbele profielen met uitzondering van het laagste ID'** en als uniek veld wordt het e-mailadres gekozen. Op die manier blijf je de ontvangers met meerdere profielen namelijk wel mailen, mocht je deze selectie gaan uitsluiten van je verzendsselectie (wat we straks gaan doen). Je kunt deze dubbele profielen vervolgens in deze selectie bekijken.

## D\_Uitschrijvingen

### (onder selectie A\_DatabaseManagement)

Maak een selectie aan met de naam *D\_Uitschrijvingen* en zorg ervoor dat er alleen profielen inzitten die zich hebben uitgeschreven. Je kunt hiervoor de volgende conditie meegeven: **'Alleen profielen waarbij het veld Nieuwsbrief op 'Nee' staat'**. Omdat de standaardwaarde van het databaseveld Nieuwsbrief leeg is, kun je ervan uitgaan dat alle profielen met Nieuwsbrief op **'Nee'** uitschrijvingen zijn.

## E\_Inactief

### (onder selectie A\_DatabaseManagement)

Maak een selectie aan met de naam *E\_Inactief*. Kies bij de conditie voor **'Check op resultaten e-mailcampagnes'**. Geef aan dat deze de profielen moet selecteren waar een mailing naar is verstuurd. Bij **'Verstuurd na'** kies je een variabele datum van **'6 maanden geleden'**. Bij **'verstuurd voor'** kies je als variabele datum **'1 dag in de toekomst'** en rond deze af op dagen. Geef als resultaat op **'Er moet een terugkoppeling geregistreerd zijn'**. Geef op dat dit gelijk aan 0 berichten moeten zijn, oftewel iemand heeft niet gereageerd. Maak vervolgens een "EN" conditie aan, kortom in hetzelfde grijze blok moet de conditie aangemaakt worden. Kies de conditie **'Check op wijziging'**. Geef aan dat er **'geen profielen aangemaakt'** mogen zijn. Stel vervolgens in dat dit geldt voor **'1 maand geleden'** maar voor **'1 dag in de toekomst'**. Hiermee geef je aan dat nieuwe profielen, die nog geen maand oud zijn nooit in deze selectie kunnen vallen.

# F\_Klachten

## (onder selectie A\_DatabaseManagement)

Hoewel Copernica automatisch indieners van een spamklacht uitschrijft (mits juist ingesteld), adviseren we om ook een selectie te maken van de klagers. Deze selectie kan informatie geven of je wel op een juiste manier je opt-ins hebt gegenereerd of dat je jouw inschrijvers op een gemakkelijke wijze de mogelijkheid biedt om zich uit te schrijven. Maak daarvoor een selectie aan met de naam *F\_Klachten*. Klachten worden gedaan op e-mailcampagnes, dit houdt in dat de conditie '**Check op resultaten e-mailcampagnes**' gebruikt dient te worden. Kies vervolgens bij de optie '**resultaat**' voor '**Er moet een spamklacht ontvangen zijn**'. Als '**Datum**' geef je aan: vanaf de dag van de eerste mailing (voor de training: vul de datum van vandaag in) en voor '**1**' dag in de toekomst. Houd het aantal berichten op meer dan '**0**'.

# B\_Verzendselectie

## (onder de database Copernica\_Training)

Maak een verzendselectie aan onder *Copernica\_Training*. We gaan nu alle eerder gemaakt selecties gebruiken om de profielen daarin, die allemaal om verschillende redenen geen mails meer zouden moeten krijgen, uit de verzendselecties te filteren. Om de selecties onder *A\_DatabaseManagement* uit te sluiten gebruiken we de volgende conditie voor elke selectie '**Check inhoud andere selectie**', hiermee kunnen we selecties onderling vergelijken. We kiezen een van de onderstaande selecties en sluiten deze uit door te kiezen voor '**Niet in bovenstaande selectie**'. Elk van de onderstaande selecties dient een eigen '**EN**'-conditie te hebben, dit houdt in dat alle condities in hetzelfde grijze conditie blok moeten zijn, net zoals bij *E\_Inactief*. Weet je niet zeker hoe dit moet, vraag het dan, anders moet je misschien dingen opnieuw doen.

Stap 5: Verzendselecties

Hiermee wordt aangegeven dat een profiel aan al deze eisen dient te voldoen. De volgende selecties dienen uitgesloten te worden:

- Niet in *A\_Bounces* 'EN'
- Niet in *B\_FoutiefEmailAdres* 'EN'
- Niet in *C\_DubbeleProfielen* 'EN'
- Niet in *D\_Uitschrijvingen* 'EN'
- Niet in *E\_Inactief* 'EN'
- Niet in *F\_Klachten*

### Verzendselecties:

Selecties die onder de selectie '*B\_Verzendselectie*' worden geplaatst, maken deze selecties automatisch gebruik van de databasestructuur. Je werkt hierdoor met schone verzendselecties. We beginnen met een nieuwsbriefselectie:

# A\_Nieuwsbrief

## (onder selectie B\_Verzendselectie)

Check op veldwaarde Nieuwsbrief = '**Ja**'.

## B\_Verjaardag

### (onder selectie B\_Verzendselectie)

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 relevants kan aanbieden dat gebruikt kan worden op de verjaardag zelf, zoals slingers, taart, feestlocatie, een verjaardagsoutfit etc.

- **'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 zou mailen die vandaag geboren zijn.

## C\_Test

### (onder selectie B\_Verzendselectie)

Maak zelf een selectie aan om testmails te versturen naar meerdere profielen. *Hint: je hebt er 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 child-selecties onder een parent-selectie), dan zou je voor iedere selectie de bounces en uitschrijvingen uit dienen te filteren. Daarnaast gaat het opbouwen van selecties sneller omdat je met minder vragen (één keer zoeken naar e-mailadressen met bounces i.p.v. meerdere keren) tot hetzelfde antwoord komt."

**Hiermee is het database gedeelte van de fundamentele training afgerond. Klik vervolgens op *E-mailings*, deze knop bevindt zich als tweede in de rode balk naast profielen.**



# E-mailings

Voordat we een e-mail kunnen versturen moet er natuurlijk eerst een document zijn dat we kunnen versturen. Binnen de Publisher kunnen we een HTML-template importeren die we vervolgens kunnen aanpassen met behulp van zogeheten '**Contentblokken**'. Een contentblok houdt in dat in de HTML-code van het template is aangegeven dat bepaalde delen aangepast kunnen worden binnen de software. Er bestaan drie soorten contentblokken: tekstblokken, imageblokken 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 kunt 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.

- In het gedownloade bestand staat een zip-bestand met daarin een template. Importeer het template **TrainingTemplate.zip** en **refresh de pagina**.
- Maak onder het template een document aan.

# Standaardbestemming, voorbeeldweergave en bewerkmodus

Voordat we gaan beginnen met het opmaken van onze e-mail is het belangrijk dat we een standaardbestemming hebben. Een standaardbestemming uit een database, deze wordt gebruikt om te personaliseren 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.

Als je het document wil aanpassen kan dat onderin met de bewerkmodus knop. In de bewerkmodus is het mogelijk content in het document te zetten. Om terug te gaan naar de voorbeeldweergave druk je op de voorbeeldweergave knop (dit was net de bewerkmodus knop).

- Je kunt in de Publisher een standaardbestemming voor testmails en voorbeeldweergaven instellen onder het "Welkom {naam}"-menu rechts bovenin. Hier kun je een profiel uit een van je databases kiezen.
- Als je het document wil aanpassen kan dat onderin met de bewerkmodus knop. In de bewerkmodus is het mogelijk content in het document te zetten. Om terug te gaan naar de voorbeeldweergave druk je op de voorbeeldweergave knop (dit was net de bewerkmodus knop).



## Maak je e-mail op:

Pas de content aan van het document door middel van de contentblokken. Stel een titel in. In het tekstblok kun je beginnen met '**Personalisatie**'. Dit kun je bijvoorbeeld doen zoals hieronder beschreven. Via de onderstaande link kun je bekijken wat voor personalisatie er mogelijk is binnen Copernica.

<https://www.copernica.com/nl/blog/campagnes-personaliseren>

Beste `{ $profile.Voornaam }`, leuk dat je hebt gekozen voor `{ $property.product }`!

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.

`$property.product` verwijst naar een extra personalisatieveld binnen het template. Een extra personalisatieveld is een waarde die niet in de database staat en die je handmatig kunt aanpassen. Je kunt het dus zien als personaliseren, maar niet aan de hand van profieldata, maar een los in te stellen variabele bij het document. Om deze functie te kunnen gebruiken ga je naar het tabblad '**Template Copernica Training**' en kies je voor '**Extra personalisatievelden**'. Vul '**product**' in bij **Naam** – merk op dat deze gelijk is aan `$property.product` en refresh de pagina. Vul in het document bij '**Personalisatie instellingen**' (onderaan het scherm) bij `product` de waarde '**mailerq**' in en ververs de pagina. Voilà!

Hoe werkt dit? In de broncode van het template staat in dit geval ongeveer deze code:

```
{if $property.product == "mailerq"}
    
{elseif $property.product == "smtpeter"}
    
{else}
    
{/if}
```

Hierbij wordt er een if/else-statement gebruikt om te kijken of het extra personalisatieveld `product` de waarde 'mailerq' bevat. Zo ja, dan wordt er het MailerQ logo getoond. Als de waarde ook niet SMTPeter is dan wordt het Copernica logo getoond. Op deze manier kun je een document personaliseren voor verschillende omstandigheden, zoals bij mooi weer of regen (met verschillende huisstijlen).

Bekijk de broncode van het template. Probeer de verschillende blokken te vinden. De blokken hebben de volgende opmaak:

```
[text name="intro-content"]
```

**of**

```
[loop name="feed" min="0"]
```

Bijna onderaan het HTML-document vind je de uitschrijflink; hier staat `<a href="">Unsubscribe</a>`. Om de uitschrijflink te laten werken vul je tussen de aanhalingstekens `{unsubscribe}` in. Voor iedere ontvanger wordt er vervolgens een persoonlijke uitschrijflink gegenereerd. Je kunt bij de database, bij '**Profielen**', onder '**Databasebeheer**' --> '**Uitschrijfopties**' instellen welke databasevelden gewijzigd worden. In onze database is het logisch om te configureren dat veld '**Nieuwsbrief**' op '**Nee**' wordt

gezet, zodat de selectie *D\_Uitschrijvingen* er voor zorgt dat het profiel de volgende keer niet in de verzendselecties wordt meegenomen.

*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'}`

## Testen en verzenden van mailings

Voordat je een bulkmailing verstuurt, is het belangrijk om eerst te testen of hij helemaal klopt en mooi blijft. Het is namelijk vervelend als je een mailing naar een heleboel 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 je onder '**Mailings**' op '**Testmail verzenden**'. De testmail gaat 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 bij '**E-mailings**' het document te selecteren waarmee je een mailing wil versturen, en dan onder '**Mailings**' te klikken op '**Bulkmailing verzenden**'. 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.

## Marketing Suite (ms.copernica.com)

Open de Marketing Suite door te gaan naar [ms.copernica.com](https://ms.copernica.com).

Maak zelf op basis van een lege template een simpele e-mail. Je kunt met behulp van een link een plaatje invoegen in het template.

Onder '**Tools**' kun je een preview van het template zien. Je kunt de previews zien voor Desktop, Tablet en Mobile.

**Let op:** Ga je vanuit de Marketing Suite e-mails versturen? Houd er dan rekening mee dat je de bounce- en spamklachtselectie dient aan te passen. De Marketing Suite maakt gebruik van een andere wijze om bounces en spamklachten te verwerken zodat we bijvoorbeeld nog sneller de resultaten kunnen tonen.

*Pas je bounce- en spamklachtselectie als volgt aan:*

- Voeg bij de bounceselectie twee '**OF**'-condities toe met als type '**Profielen selecteren gebaseerd op MarketingSuite-mailings**' op basis van een *foutmelding*. Deze twee condities stel je in op dezelfde wijze als de voorgaande bouncecondities.
- Voeg bij de spamklachtselectie op dezelfde wijze een '**OF**'-conditie toe waar bij MarketingSuite-mailings een spamklacht moet zijn ontvangen.

Tijd om je kennis te testen! Via het dashboard kun je een examen en een certificaat behalen:

[www.copernica.com/nl/dashboard](https://www.copernica.com/nl/dashboard). Klik op '**Profiel bekijken**' en scroll helemaal naar beneden, hier kan de test gedaan worden. Je kunt de uitgebreide documentatie op copernica.com raadplegen wanneer je er niet direct uitkomt, succes!

# Advanced Training

## Inhoud

- Herhalingsaankopen
- Dubbele opt-in
- Winback
- Leadscoring

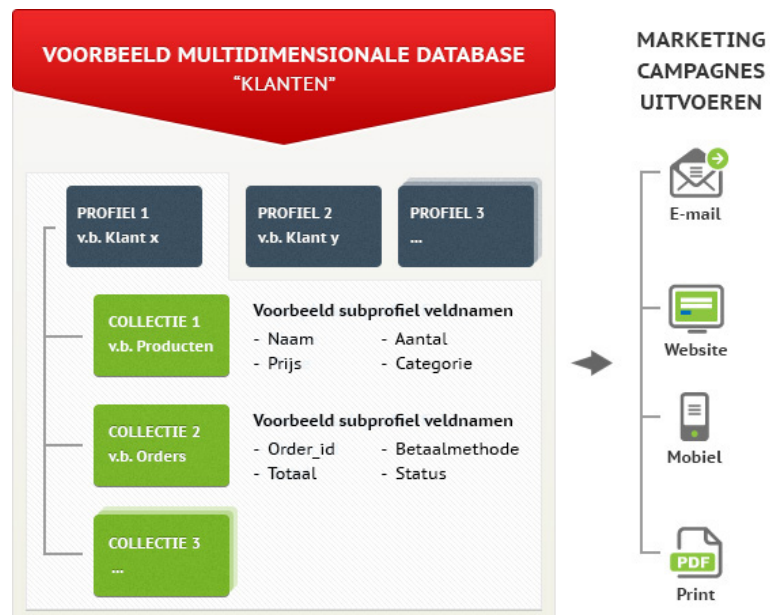
# Terugblik

In de Fundamental training hebben we geleerd om:

- Een platte **database** op te zetten.
- **Standaardselecties** aan te maken.
- Een **e-mail** op te maken aan de hand van een standaard template.
- Een mailing te **versturen**.

# Inleiding

In deze training ga je oefenen met het maken van gecompliceerde selecties, de daarbij horende miniselecties en opvolgacties in de Publisher van Copernica. Copernica maakt gebruik van een multidimensionaal databasemodel zoals hieronder in de figuur is weergegeven. Een database binnen Copernica is bijvoorbeeld als volgt gestructureerd:



# Multidimensionaal databasemodel:

'**Database**' hier staan profielen in met verschillende velden zoals: ID, Naam, e-mail.

'**Collectie**' dit is een soort minidatabase binnen een profiel. Een profiel kan bijvoorbeeld een collectie orders, een collectie gedownloade whitepapers, of een collectie contactpersonen (wanneer een profiel een bedrijf is) bevatten. In dit geval maken we gebruik van de collectie Orders. Deze bevat '**Subprofielen**' met kenmerken zoals naam, aantal, prijs en categorie (zoals in de afbeelding ook aangegeven). Een selectie op een collectie heet een '**Mini selectie**'.

# Selecties en miniselecties:

Een selectie selecteert profielen op basis van veldwaarden (kenmerken) binnen een database, aan de hand van een conditie. Een miniselectie doet in principe hetzelfde, maar dan met subprofielen binnen een collectie. 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**').

## Importeren van data

Copernica heeft verschillende manieren om nieuwe data te importeren in een database waar alle data instaat. Om dubbele waarden te voorkomen maken we gebruik van sleutelvelden. Een sleutelveld is een uniek veld (zoals e-mail) binnen de database dat Copernica kan gebruiken om nieuwe waarde bij een bestaand profiel bij te schrijven. Bij het importeren van data kunnen we aangeven wat Copernica moet doen op het moment dat er een unieke waarde in het importbestand al voorkomt in de Copernica-database, bijvoorbeeld op het moment dat een e-mailadres of klantnummer uit het importbestand al in de Copernica-database staat. Hiervoor zijn verschillende opties mogelijk:

- **Geen matches zoeken:** dit kan leiden tot dubbele profielen.
- **Gevonden profielen niet bijwerken:** gebruiken wanneer data van je importbestand verouderd is. Bijvoorbeeld als er in je importbestand staat dat iemand zich heeft aangemeld voor de nieuwsbrief terwijl diegene zich al heeft afgemeld.
- **Gevonden profielen bijwerken.**
- **Lege velden in importbestand overslaan:** bijvoorbeeld wanneer je bepaalde waarden in je importbestand hebt leeg gelaten omdat je de waarden uit de database wilt behouden maar juist andere wilt verrijken.
- **Verwijder na het importeren profielen die niet voorkwamen:** in de meeste gevallen af te raden in verband met het verwijderen van de complete historie van het profiel.

## Opdrachten

Zo, een hoop informatie. Neem een slok koffie of thee en zet je schrap, nu gaat het echte werk beginnen! Deze middag is het de bedoeling dat je op eigen houtje gaat werken aan het opzetten van verschillende campagnes binnen Copernica. In de voorbeeld campagnes gaan we uit van een webshop. Deze webshop verkoopt een viertal producten: *Copernica kladblokken*, *Copernica koffiemokken*, *Copernica overhemden* en *Copernica pennen*. Bedenk gedurende de training hoe je de verschillende campagnes toepasbaar kunt maken voor je eigen organisatie.

Tijdens deze workshop werk je met behulp van trainingsdata. De trainingsdata kan je downloaden vanaf

[training.copernica.com/download](https://training.copernica.com/download)

Als je de fundamental training hebt gevolgd, dan heb je deze data (waarschijnlijk) al op je computer staan en heb je het eerste deel van de database al geïmporteerd.

**Heb je de Fundamental Training niet gevolgd, maak dan een nieuwe database aan** en noem deze **Advanced\_Training** (+naam wanneer je met meerdere personen binnen een account werkt).

In beide gevallen doorloop je vervolgens de volgende 2 stappen:

**STAP 1:** Importeer het bestand **AdvancedKlanten.txt**. Kijk goed naar de instellingen van de import en naar de instellingen van de databasevelden!

- Maak alle ontbrekende velden aan.
- Toon de gewenste velden op de overzichtspagina. Dit kan je doen door achter de column naam op eigenschappen te klikken, hier kun je de eigenschappen van een veld aanpassen.
- Pas op dezelfde manier de veldtypes aan bij eigenschappen.
- Om te zorgen dat je geen dubbele krijgt gaan we een sleutelveld gebruiken. Dit houdt in dat als het veld in de import en het veld in de database hetzelfde zijn dan gaat het om dezelfde persoon. Het sleutelveld moet dus uniek zijn. Om aan te geven dat we sleutelvelden gebruiken dien je dit aan te zetten in het **'Instelling'** tabblad. In plaats van 'geen matches zoeken' -> dient er 'zoek naar matches op basis van sleutelvelden te staan'.
- Vervolgens gaan we het daadwerkelijke sleutelveld kiezen. Ga naar het tabblad **'Kolommen'** en selecteer het veld(in dit geval e-mail) dat sleutel dient te zijn. Verander **'normaal'** naar **'sleutel'**.
- Zet de datumnotatie op automatisch omzetten.

**STAP 2:** Importeer het bestand **AdvancedOrders.txt**.

Kijk goed naar de instellingen van de import en naar de instellingen van de databasevelden!

- Maak alle velden aan.
- Toon de gewenste velden op de overzichtspagina.
- Verander alle velden naar de juiste veldtypes bijvoorbeeld **'Aanschafdatum'** naar een datumveld.
- Geef aan dat je sleutelvelden gaat gebruiken net zoals bij de vorige import.
- Stel de sleutelvelden in. De sleutelvelden zijn e-mail en Artikelnummer.
- Zet de **'Datumnotatie'** op automatisch omzetten.

Als je de imports hebt gedaan staan er na de import als het goed is **27 profielen** in de database met extra velden geslacht en klant. Bij het profiel van bijvoorbeeld David dienen in de Collectie Orders subprofielen te zijn toegevoegd.

## Campagnes

Je gaat vier campagnes aanmaken binnen Copernica:

**'HerhalingsAankopen'**, **'Winback'**, **'Dubbele Opt-in'** en een **'Leadscoring'** campagne. Voor het aanmaken van campagnes die werken met collecties, werken we van beneden naar boven. Dat wil zeggen dat je begint met het maken van miniselecties, alvorens het aanmaken van selecties.

Wanneer je vanmorgen de Fundamentele Training hebt gedaan, kun je de campagnes onder de gemaakte *B\_VerzendSelectie* hangen in plaats van direct onder de database.

# #1 HerhalingsAankopen

Voor het aanmaken van een HerhalingsAankopencampagne wil je op basis van de levensduur van een bepaald product een e-mail sturen. In deze campagne gaan we ervan uit dat een Copernica pen (artikelnummer 1) een levensduur heeft van een week. Deze aankoop van een pen wordt als subprofiel opgeslagen in de collectie Orders. Om deze subprofielen te selecteren maken we gebruik van een **'Miniselectie'**. Voor deze campagne willen we dagelijks mailen naar klanten die zeven dagen geleden een pen hebben gekocht. Maak de miniselectie *Pen1WeekGeleden* aan door te gaan naar 'Databasebeheer' en dan 'Selecties beheren' en klik op 'Miniselectie aanmaken. Maak de miniselectie onder de collectie 'Orders' met de naam '*Pen1WeekGeleden*'. Voeg nu de volgende twee condities toe:

- Een **'Datumconditie'** waarbij de timestamp **'Na'** 7 dagen geleden en **'Voor'** 6 dagen geleden ligt (afgerond op hele dagen).
- Een conditie waarbij **'Artikelnummer'** gelijk is aan 1.

Vervolgens kunnen we zoeken naar profielen met subprofielen die voldoen aan onze condities. Daarvoor maak je de selectie *D\_HerhalingAankoopPen*. Deze selectie geef je de volgende conditie mee:

- Zoek op inhoud miniselectie van *Pen1WeekGeleden* met minimaal 1 en maximaal 99999 subprofielen.

Het is nu mogelijk om op basis van de selectie *D\_HerhalingsAankoopPen* een automatische mailing te versturen, die dagelijks ingeroosterd staat.

# #2 Winback

Voor het aanmaken van de Winback-campagne willen we zoeken naar orders met de status **'complete'**. We willen namelijk dat klanten die ooit, maar niet binnen het afgelopen jaar een bestelling hebben gedaan selecteren voor de Winback campagne.

Hiervoor ga je als volgt te werk:

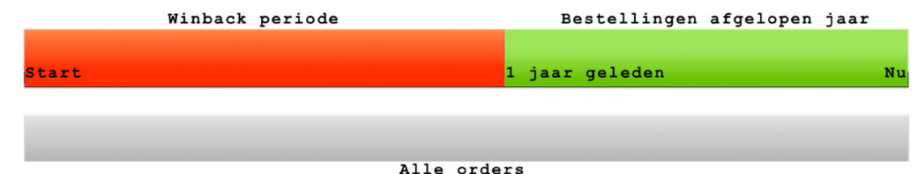
Order-niveau:

- Maak een miniselectie aan met de naam **'AlleOrders'**. Die alle subprofielen selecteert waarbij het veld status **'complete'** is.
- Maak een miniselectie aan met de naam **'BestellingenAfgelopenJaar'**. Die alle subprofielen selecteert waarbij het veld status **'complete'** is en de aanschafdatum na **'365 dagen geleden'** en voor **'1 dag in de toekomst'** ligt, afgerond op hele dagen.

Profiel-niveau:

Om de profielen te selecteren die de gewenste orders bevatten moeten we de volgende selecties aanmaken:

- Maak een selectie aan met de naam *E\_AlleKlanten* waarbij er **'Minimaal'** 1 en **'Maximaal'** 99999 subprofielen moeten voorkomen in de miniselectie **'AlleOrders'**.
- Maak een selectie aan *A\_Winback* en hang deze onder de selectie *E\_AlleKlanten*. Check op de miniselectie **'BestellingenAfgelopenJaar'** en geef aan dat er minimaal 0 en maximaal 0 subprofielen in mogen staan.





Op dit moment ontvangen klanten in deze selectie elke dag de Winback-campagne. Om te zorgen dat klanten die de mail hebben gehad uitgesloten worden, moet je een extra selectie aanmaken:

- Maak een selectie 'A\_WinbackOntvangen' aan onder de selectie 'A\_Winback'. Geef deze selectie de conditie '**Check op resultaten e-mailcampagne**' en '**Selecteer de profielen op basis van een specifiek template of document**' (hier geef je het document/template aan dat je gebruikt voor de Winback-campagne, in dit geval gebruiken we het in de training geïmporteerde template aan, als deze niet beschikbaar is dan volstaat een ander testdocument ook). Geef aan dat de mailing 'Na' 365 dagen geleden en '**Voor**' 1 dag in de toekomst moet zijn verstuurd, dat het resultaat niet relevant hoeft te zijn en dat het aantal berichten meer moet zijn dan 0.
- Om deze selectie uit de sluiten maak je een nieuwe selectie aan die je **B\_WinbackVerzendSelectie** noemt, hang deze onder **A\_Winback**. Daaraan geef je de conditie mee dat profielen niet in de selectie **A\_WinbackOntvangen** mogen voorkomen.

Het is nu mogelijk om dagelijks een mailing in te roosteren die alle prospects de Winback-campagne toestuurt.

**NB:** Houd altijd rekening met lopende campagnes en selecties voor databasemanagement. In het voorbeeld hierboven wordt er bijvoorbeeld geen rekening gehouden met bounces, of iemand is ingeschreven voor een nieuwsbrief of iets dergelijks.

## Opvolgacties

Opvolgacties kunnen op document-, database-, enquête- en formulierniveau worden geregeld. Het is hiermee mogelijk om een e-mailtraject op te zetten, bestaande uit als/dan relaties.

## #3 Dubbele opt-in

Als een gebruiker door middel van een opt-in toestemming geeft om e-mails te ontvangen, mag de verzender hem of haar commerciële mailings versturen. Een opt-in is namelijk wettelijk verplicht bij het verzenden van commerciële mailings.

We adviseren sterk het gebruik van een zogeheten double opt-in, een tweedelig systeem bestaande uit een bevestigingsmail en een bevestigingslink. De bevestigings-mail wordt verstuurd wanneer iemand zich opgeeft voor jouw mailing (opt-in 1). Pas wanneer de gebruiker op de bevestigingslink in de e-mail klikt, heb je de tweede opt-in en weet je zeker dat diegene jouw mailings wil ontvangen en dat het e-mailadres daadwerkelijk in gebruik is. Dat komt de aflevering van e-mails en de inboxplaatsing ten goede.

Bij het instellen van de '**Double opt-in**' in deze training gaan we in verband met de tijd ervan uit dat:

1. **Er een inschrijfformulier aanwezig is.** Dit is een Copernica-formulier of een formulier dat direct is gekoppeld met de Copernica-database;
2. **Er een bevestigingsmail klaar staat** met een link om de inschrijving te bevestigen (in de training werken we met het trainingsdocument);
3. **Er een landingspagina aanwezig is** met de melding dat de inschrijving is bevestigd.

Ga naar Profielen om de database aan te passen

- Maak een nieuw databaseveld '**Doubleoptin**' (net zoals in de fundamentele training), met de waardes '**Ja**' en '**Nee**'

Vervolgens maak je de volgende opvolgacties aan:

- Ga naar '**Databasebeheer**' en klik op '**Database opvolgacties**'
- Maak een '**Nieuwe**' opvolgactie aan
- Geef bij de opvolgactie aan dat er een '**Profiel is gewijzigd**' en geef aan dat het veld '**Doubleoptin**' moet zijn veranderd naar '**Nee**'.
- Geef als actie '**Verstuur een opgemaakt document per e-mail**' op.
- Vul bij wachttijd '**0 minuten**' op.
- Vervolgens kan je een document kiezen. Kies hier voor het gemak het trainingsdocument. In een echt geval zou je hier het document van de bevestigingsmail kiezen.

Je hebt nu ingesteld dat de bevestigingsmail moet worden verzonden wanneer de waarde van **Doubleoptin** is veranderd naar '**Nee**'.

Je hebt nu de opvolgactie op '**Profiel/database**' niveau ingesteld. Maar het is ook mogelijk om opvolgacties op mailings in te stellen. Dit gaan we nu ook doen, hiervoor moet je eerst naar '**E-mailings**' gaan. Vervolgens stellen we een opvolgactie in op het document dat als bevestigingsmail dient (in dit geval dus het trainingsdocument, als deze niet beschikbaar is dan volstaat een ander testdocument ook).

- Als aanleiding geef je '**Het registreren van een klik**' mee.
- Bij de link geef je normaal gesproken de URL van de bevestigingspagina op. In dit geval kun je het veld leeg laten.

Vervolgens geef je aan dat het (sub)profiel moet worden gewijzigd, waarbij je de waarde '**Double opt-in**' aanpast naar '**Ja**'.

Pas tot slot de verzendselectie aan waarbij je controleert of het veld '**Double opt-in**' op '**Ja**' staat. Zo weet je nog precies wie de inschrijving

met een single opt-in (van voordat we de double opt-in hebben ingesteld) bevestigd heeft en wie met een double opt-in.

## #4 Leadscoreing

Leadscoreing is een methode die wordt ingezet om prospects een waarde toe te kennen die de lead heeft voor de organisatie. We gaan punten toekennen aan de hand van de interactie op een mailing en aan de hand van aankopen in de webwinkel.

We maken gebruik van de Smarty-toepassing '**Math equation**' waarmee we simpele rekenfuncties zoals optellen, delen en aftrekken kunnen gebruiken. In deze case gaan we uit van de volgende punten die men kan verdienen:

- Mailing verzonden -1 punt
- Impressie +2 punten
- Klik naar de webwinkel +5 punten
- Aankoop: +20 punten

Maak een nieuw veld aan met de naam '**Leadscore**'. Geef aan dat het type van het veld '**Tekstveld**' is en de standaardwaarde '**0**'.

Ga naar het in de Fundamenteel-training geïmporteerde e-mail document en geef het volgende aan bij opvolgacties:

- Aanleiding: '**Verzenden van document**'.
- Actie: '**Wijzig gegevens van het (sub)profiel**'.
- Selecteer '**Wijzig het profiel zelf**' en selecteer vervolgens het veld '**Leadscore**'. Geef bij '**Value**' aan:

```
{math equation="x-y" x=$Leadscore y=1}
```

We hakken deze functie op in stukjes:

- '**Math equation**' is de naam van de Smarty-functie die we

oproepen.

- Het deel “**x-y**” geeft aan wat er uitgerekend moet worden. Je kan dit zo complex maken als je zelf wilt met meerdere variabelen of rekenkundige bewerkingen.
- Het deel ‘**x=\$Leadscore**’ verwijst naar de huidige waarde van het veld ‘**Leadscore**’.

Maak een nieuwe opvolgactie aan en geef als aanleiding mee: het registreren van een impressie. De actie moet ‘**Wijzig gegevens van het (sub)profiel**’ zijn. Geef  $\{math\ equation="x+y" x=\$Leadscore y=2\}$  mee als waarde.

Maak een nieuwe opvolgactie aan en geef als aanleiding mee ‘**Registreren van een klik**’. We laten de ‘**Linkwaarde**’ leeg.

Wijzig de gegevens van het profiel met de volgende value:  $\{math\ equation="x+y" x=\$Leadscore y=5\}$ . Een klik op een willekeurige link levert nu 5 punten op.

- Ga naar ‘**Profielen**’, dan naar de ‘**Database**’ van deze training en vervolgens naar ‘**Opvolgacties**’. Voeg een ‘**Nieuwe opvolgactie**’ toe op de collectie orders met als aanleiding ‘**Er is een subprofiel aangemaakt**’. Geef als actie ‘**Wijzig gegevens van het profiel**’ en zet het veld op ‘**Leadscore**’. Geef als formule mee  $\{math\ equation="x+y" x=\$Leadscore y=20\}$ . Stel in dat de wachttijd ‘1’ dag bedraagt. De reden hiervoor is dat ook niet-complete orders naar Copernica worden gestuurd. We gaan ervan uit dat de order na 24 uur wel is afgerond.
- Klik de opvolgactie weer aan en vervolgens ‘**Wijzigen**’. Klik op ‘**Conditie bewerken**’ onder ‘**Actie**’ en geef aan bij ‘**Conditie 1**’ dat status onder de collectie *orders* gelijk moet zijn aan ‘*complete*’. Er worden nu dus alleen punten toegekend op het moment dat de order daadwerkelijk is afgerond.

We kunnen nu een selectie maken van personen die onder een bepaalde waarde zitten (**bijvoorbeeld -10**) en deze personen vervolgens mailen om

hen terug te winnen, of een selectie maken van iedereen die boven een bepaalde waarde zit om hen te belonen. Wil je het echt goed doen, maak dan een scheiding tussen e-mailinteractie en aankoopshistorie en geef punten voor beide.

## Websites

Je kunt binnen Copernica websites aanmaken. Je kunt hier bijvoorbeeld een webformulier op plaatsen om profielen uit je database te verrijken, maar ook een landingspagina creëren voor een aan- of afmeldprocedure. Om te zorgen dat de Copernica-landingspagina wordt getoond op jouw domein, moet je een zogenoemde **CNAME instellen**. Je moet hiervoor in je DNS op het betreffende (sub)domein een CNAME aanmaken die verwijst naar publisher.copernica.com.

## Pdf

Ook pdf-documenten kun je gepersonaliseerd meesturen. Met behulp van een plugin voor Adobe Acrobat Reader, genaamd PDFlib, kun je je gepersonaliseerde documenten aanmaken buiten Copernica. Om de content vervolgens aan te passen in Copernica, kun je het document importeren in Copernica. Het geïmporteerde document is een template binnen Copernica. Onder het template kun je een document aanmaken om de content aan te kunnen passen. Voor de personalisatie in een pdf-document maak je gebruik van Smarty. Je kunt pdf-documenten op verschillende manieren met een e-mail meesturen:

Met de  $\{linkpdf\}$ -tag kun je refereren naar het document in de afbeeldingen- of bestandenmap.

In de media library met de volgende code:

```
<a href='namepdf.pdf'>Download PDF</a>
```

Het bestand bijvoegen als bijlage aan een e-mail. Hiervoor ga je naar het betreffende e-maildocument en klik je op ‘**Bijlagen beheren**’.

## Mobile

Onder het tabblad 'Mobile' kun je documenten aanmaken die je als sms-bericht wilt versturen. Een sms-bericht heeft 160 karakters (als het er meer zijn worden het meerdere smsjes credits gebruikt) en kan met behulp van Smarty gepersonaliseerd worden. Gepersonaliseerde sms-berichten zijn bijvoorbeeld handig voor het communiceren van informatie over evenementen.

## Content

Onder het tabblad 'Content' kun je extra content beheren in Copernica. Zo kun je bijvoorbeeld enquêtes en webformulieren aanmaken. Hiermee kun je profielen in je database met informatie verrijken. Afbeeldingen kun je beheren in de media library.

Voor het plaatsen van een webformulier op een website kun je gebruikmaken van de volgende tag: `{webform name="naamformulier"}`. Voor enquête geldt de volgende tag: `{survey name="naamvanenquete"}` en voor een RSS-feed geldt: `{loadfeed feed="naamvanfeed"}`.

## Wat heb je vandaag geleerd?

Tijdens deze training van Copernica Marketing Software heb je geleerd hoe het multidimensionale databasemodel van Copernica in elkaar zit. Je hebt geoefend met het opzetten van campagnes binnen de Publisher met behulp van selecties en miniselecties. Vervolgens heb je gekeken naar het implementeren van leadscoring met behulp van opvolgacties. Nu ben je klaar om de kennis die je hebt opgedaan te implementeren binnen je eigen omgeving; tijd voor het examen! Via het dashboard ([www.copernica.com/nl/dashboard](http://www.copernica.com/nl/dashboard)) kun je je certificaat behalen. Klik op 'Profiel bekijken' en scroll helemaal naar beneden, hier kan de test gedaan worden.

Vergeet niet dat op [www.copernica.com](http://www.copernica.com) een zeer uitgebreide documentatie staat over zowel technische aspecten van de software als hoe je het beste campagnes in kunt richten binnen Copernica.

## Food for thought

Neem even een minuutje en bedenk welke campagnes je wilt implementeren binnen je bedrijf, welke data je hiervoor nodig hebt en hoe je deze campagnes binnen Copernica kunt instellen. Welke selecties heb je nodig voor deze campagne, maak je gebruik van opvolgacties, wat voor vormen van personalisatie wil je gebruiken, maak je gebruik van extra personalisatievelden of conditionele blokken, wat voor tijdspanne gaat het over en wat voor e-mail templates heb je hiervoor nodig? Houd ook rekening met je **customer lifecycle**. Misschien zijn er meerdere trajecten waar een klant in terecht kan komen, door voorkeuren aan te geven, links te bekijken of producten te kopen. Wanneer er al veel lopende campagnes in het account staan kun je ook even uitdenken hoe deze campagnes in elkaar zitten.

Als je geen inspiratie hebt kun je ook een van de volgende campagnes als uitgangspunt gebruiken:

- Verlaten winkelwagen
- Welkomstmail
- Nieuwe klant e-mailseries
- Reviewmail na aankoop
- E-mail nurture-series
- Facturen

# Begrippenlijst

Tot slot vind je hieronder nog een lijstje met belangrijke begrippen die je vaak zult tegenkomen tijdens het gebruik van Copernica Marketing Software.

**API** - Application Programming Interface. Een set standaardprotocollen om toegang te krijgen tot de data van een applicatie. Copernica heeft een REST (Representational State Transfer) en een SOAP (Simple Object Access Protocol) API. Beide API's maken gebruik van HTTP, het standaardprotocol voor het internet, voor het versturen van data.

**DNS** - Domain Name Server. Dit is het systeem dat domeinen omzet naar IP-adressen.

**CNAME record** - Canonical Name record. Wordt gebruikt om een domein een alias domeinnaam te geven.

**DKIM** – Domain Keys Identified Mail. Hiermee wordt een digitale handtekening in de header van de e-mail gezet. Hierdoor kan de ontvangende mailserver zien of de mail echt door jou is verstuurd en of er onderweg mee is geknoeid.

**SPF** – Sender Policy Framework. Zorgt ervoor dat, in dit geval, Copernica mag mailen met het gewenste IP-adres.

**DMARC** – Domain-based Message Authentication, Reporting and Conformance. Het is een policy die gepubliceerd wordt in het DNS-record. Met deze policy geef je bij de ontvangende mailboxprovider aan wat de ontvanger moet doen indien het aangegeven SPF-record en/of DKIM-record niet aanwezig is of incorrect is.

**SMTP** – Simple Mail Transfer Protocol. Het standaardprotocol voor het versturen van e-mails.

**MTA** - Mail Transfer Agent. Verstuurt daadwerkelijk de mails. Copernica gebruikt hiervoor zelf, ontwikkelde software: MailerQ.