

## 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. Voor Publisher heb je meer technische kennis nodig, maar Publisher biedt meer mogelijkheden met bijvoorbeeld dynamische campagnes.

Je kunt inloggen via [ms.copernica.com](https://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](https://ms.copernica.com) kun je in beide omgevingen werken. In deze training maken we gebruik van de databasemodule van Marketing Suite. Deze is sneller en gebruiksvriendelijker dan de profielen-app in publisher. De data in Marketing en Publisher is gelijk, alleen de frontend is anders. Voor het opmaken van e-mails kun je kiezen tussen beide omgevingen, waarbij je in Marketing Suite gebruik maakt van een drag and drop-editor en in Publisher van een HTML-editor.

<b>Copernica Training deel 1</b>	<b>1</b>
Introductie	1
<b>Database</b>	<b>3</b>
Velden	4
Uitschrijfgedrag	6
Profielen	7
Selecties	8
<b>Mailings</b>	<b>13</b>
Basics	13
Personalisatie	15
Verzenden	18
Toepassingsopdracht	18
Statistieken	19
<b>Copernica Training deel 2</b>	<b>21</b>
<b>Opvolgacties</b>	<b>21</b>
Opvolgacties op een e-mail	21
Opvolgacties op de database	22
<b>Collecties en miniselecties</b>	<b>25</b>
Collecties	25
Miniselecties	27
Eindopdracht	29

## 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](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 een tab. De kolommen bovenaan dit bestand vertegenwoordigen de databasevelden die moeten worden aangemaakt.

Ga naar de Marketing Suite ([ms.copernica.com](https://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'.



## 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:

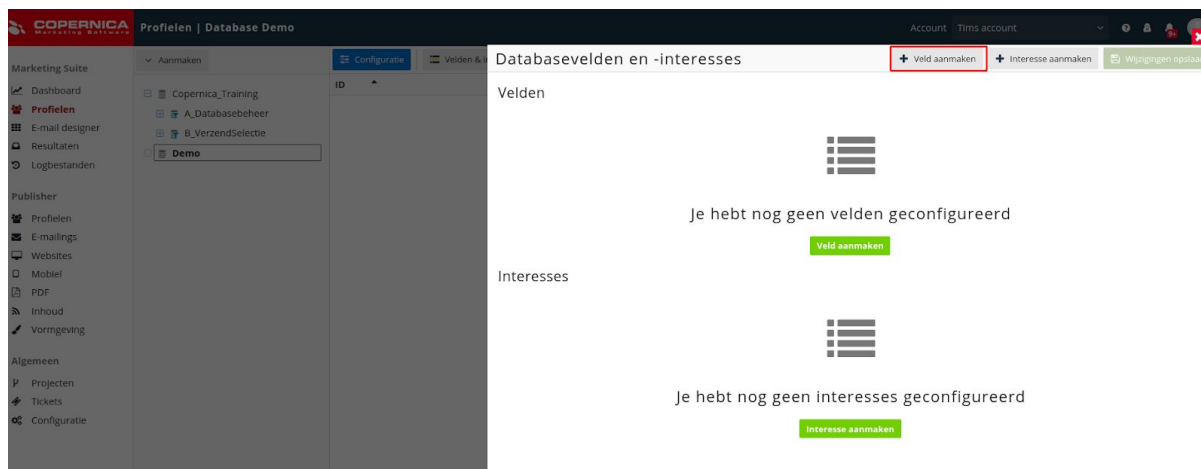
- **Tekstveld:** dit is het meest standaard veld waarin voornamelijk tekst opgeslagen wordt;
- **E-mailveld:** hierin wordt het e-mailadres van het profiel opgeslagen;
- **Datumveld:** hierin sla je alleen een datum op. Belangrijk om te onthouden: Het datumformat in Copernica is jaar - maand - dag (JJJJ-MM-DD);
- **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

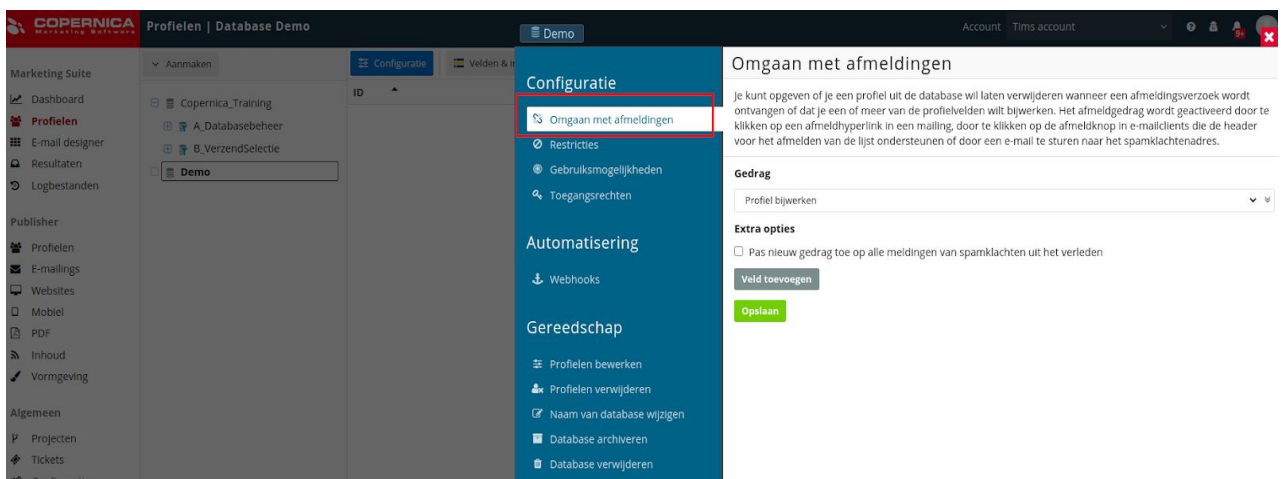
## Uitschrijfgedrag

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 sidebar lists various tools like 'Dashboard', 'Profielen', 'E-mail designer', etc. The main area is titled 'Profielen | Database Demo' and shows a 'Configuratie' menu with 'Omgaan met afmeldingen' highlighted. The right panel, titled 'Omgaan met afmeldingen', contains instructions on how to handle unsubscriptions and a configuration form. The form includes 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'. There are 'Veld toevoegen' and 'Opslaan' buttons at the bottom of the form.

## 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);



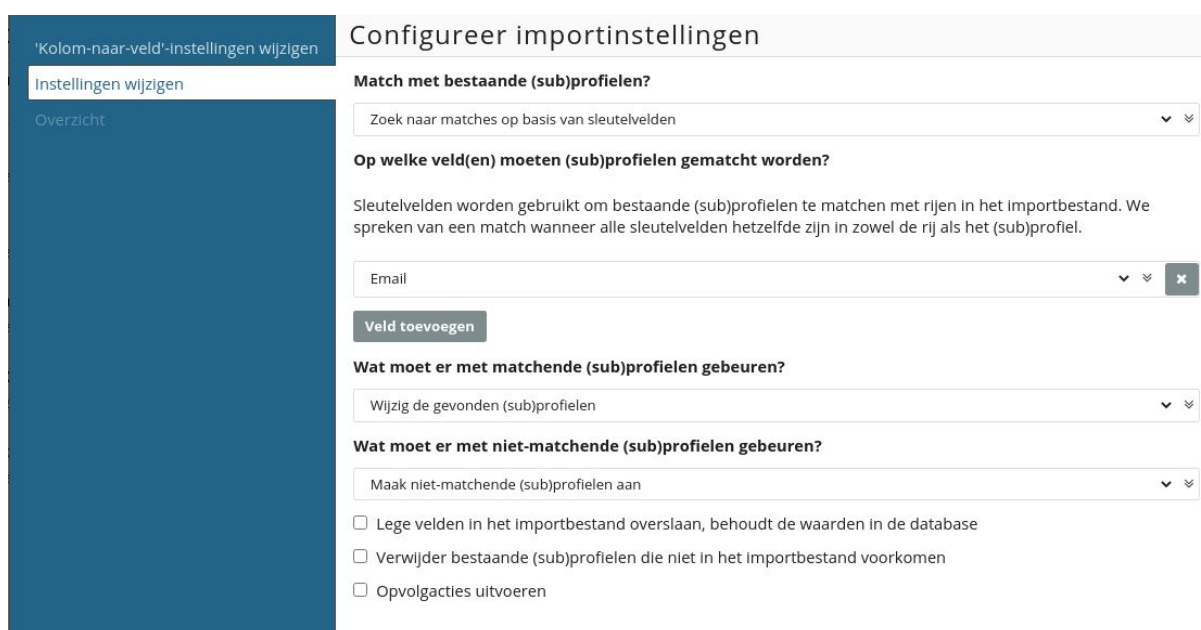
Echter wil je niet alle profielen met de hand aanmaken. Daarom gaan we dit doen met een **import**. Klik hiervoor op de database en vervolgens op **'Imports'** → **'Nieuwe import aanmaken'**. Upload het bestand Fundamentaldatabase.txt zoals aangegeven in de afbeelding en druk op import aanmaken.



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.



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. Een selectie is een filter op de database. 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, dus 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:



Regels en condities + Regel toevoegen

Alle condities moeten worden voldaan  Omgedraaid  Uitgeschakeld Verwijderen

Check op datum  Uitgeschakeld Bewerken Verwijderen

Datumconditie: check op de datum in een veld

- De datum in het veld 'Geboortedatum' ligt na 0 dagen geleden (afgerond naar dagen).
- De datum in het veld 'Geboortedatum' ligt voor 0 dagen in de toekomst (afgerond naar dagen).
- (het jaar hoeft niet overeen te komen)

Check op veldwaarde  Uitgeschakeld Bewerken Verwijderen

Veldconditie: selecteer profielen op basis van veldwaarden

- De waarde van het veld 'Nieuwsbrief' moet identiek zijn aan 'Ja'.
- De twee waarden worden alfabetisch vergeleken.

+ Conditie toevoegen

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.

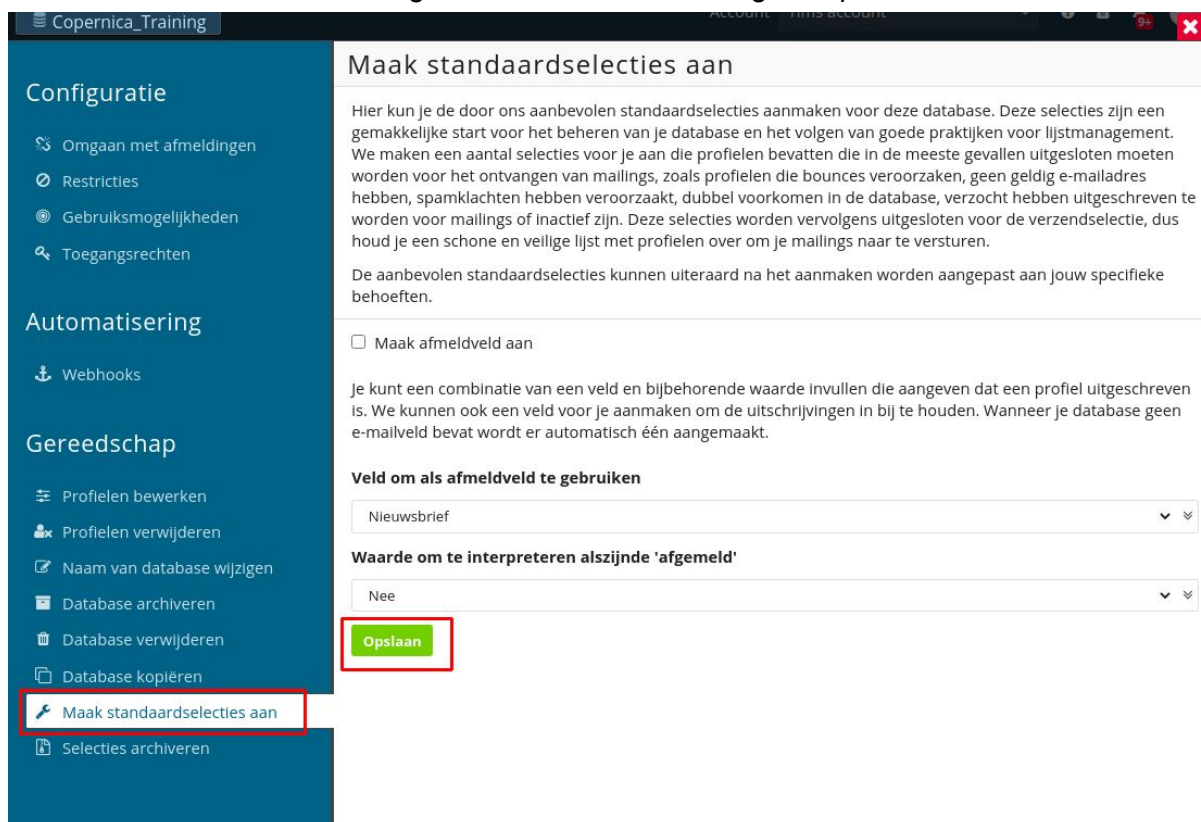
Naast dat selecties gebruikt worden om naar te mailen, worden selecties ook gebruikt om bepaalde profielen uit de database te filteren. We maken daarom in Copernica onderscheid tussen selecties die dienen voor databasemanagement en selecties die dienen als verzendlijst. Alle profielen die in de selecties 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 verzendselecties.

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'**.



The screenshot shows the Copernica Training interface. On the left, a blue sidebar contains a menu with the following items: 'Configuratie' (with sub-items: 'Omgaan met afmeldingen', 'Restricties', 'Gebruiksmogelijkheden', 'Toegangsrechten'), 'Automatisering' (with sub-item: 'Webhooks'), and 'Gereedschap' (with sub-items: 'Profielen bewerken', 'Profielen verwijderen', 'Naam van database wijzigen', 'Database archiveren', 'Database verwijderen', 'Database kopiëren', 'Maak standaardselecties aan', 'Selecties archiveren'). The 'Maak standaardselecties aan' item is highlighted with a red box. The main content area is titled 'Maak standaardselecties aan' and contains the following text: 'Hier kun je de door ons aanbevolen standaardselecties aanmaken voor deze database. Deze selecties zijn een gemakkelijke start voor het beheren van je database en het volgen van goede praktijken voor lijstmanagement. We maken een aantal selecties voor je aan die profielen bevatten die in de meeste gevallen uitgesloten moeten worden voor het ontvangen van mailings, zoals profielen die bounces veroorzaken, geen geldig e-mailadres hebben, spamklachten hebben veroorzaakt, dubbel voorkomen in de database, verzocht hebben uitgeschreven te worden voor mailings of inactief zijn. Deze selecties worden vervolgens uitgesloten voor de verzendsselectie, dus houd je een schone en veilige lijst met profielen over om je mailings naar te versturen. De aanbevolen standaardselecties kunnen uiteraard na het aanmaken worden aangepast aan jouw specifieke behoeften.' Below this text is a checkbox labeled 'Maak afmeldveld aan'. Underneath is a paragraph: 'Je kunt een combinatie van een veld en bijbehorende waarde invullen die aangeven dat een profiel uitgeschreven is. We kunnen ook een veld voor je aanmaken om de uitschrijvingen in bij te houden. Wanneer je database geen e-mailveld bevat wordt er automatisch één aangemaakt.' This is followed by a dropdown menu 'Veld om als afmeldveld te gebruiken' with 'Nieuwsbrief' selected. Below that is another dropdown menu 'Waarde om te interpreteren als zijnde 'afgemeld'' with 'Nee' selected. At the bottom of the form is a green button labeled 'Opslaan'.

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'**.

## Selectie aanmaken

Een selectienaam mag alleen letters, cijfers, spaties en de volgende tekens: '()\_-' bevatten. De naam moet tussen de 1 en 100 tekens lang zijn, moet beginnen met een letter, nummer of onderstrepingsteken, mag niet eindigen met een spatie en mag niet bestaan uit enkel cijfers.

Onder welke database of selectie moeten we de nieuwe selectie aanmaken?

Copernica\_Training  B\_VerzendSelectie Selecteer

**Naam**

!

**Beschrijving**

A

Selectie aanmaken

### *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 relevants 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

Zoals eerder beschreven is het mail gedeelte van Publisher losstaand van de Marketing Suite. In Marketing Suite zit een drag-and-drop editor waarmee je makkelijk e-mails kan opmaken. In Publisher wordt gebruik gemaakt van HTML-templates. Alleen de content in de mail kan aangepast worden, maar de stijl van de mail staat vast in de HTML-broncode.

### Basics

In de Publisher-omgeving 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.

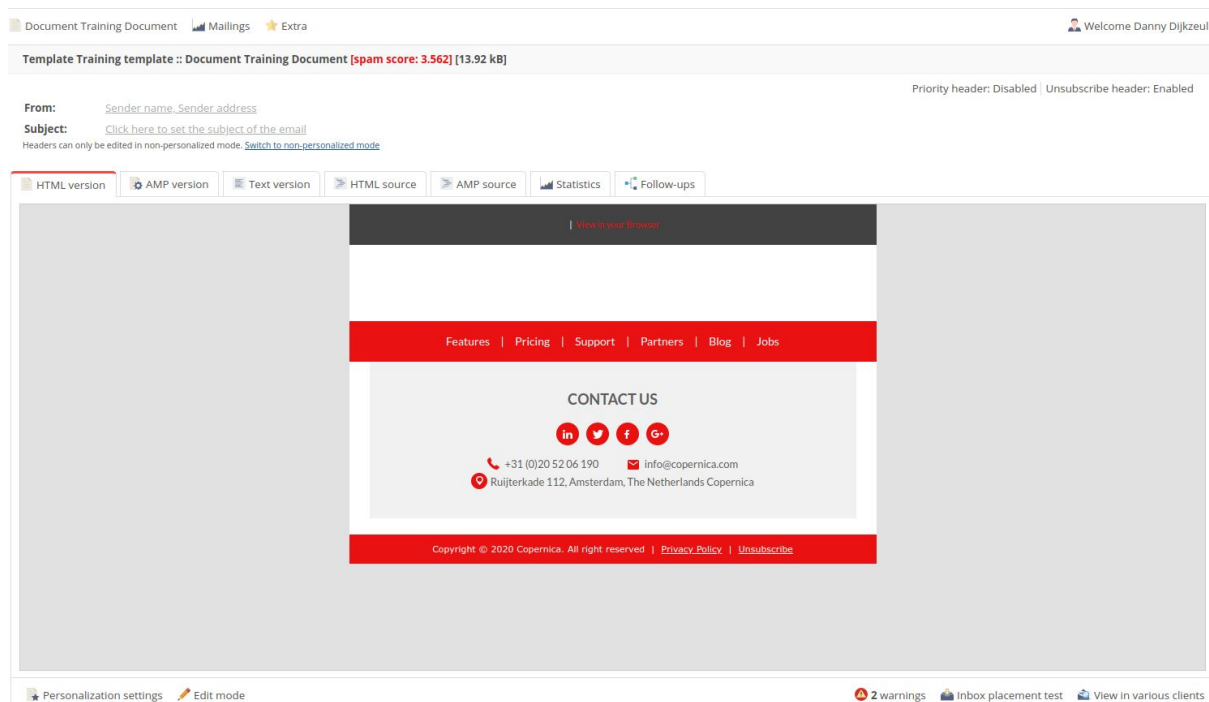
Vaak worden de templates gemaakt door webdesigners of programmeurs die handig zijn met HTML en CSS. Zij bepalen de opmaak van de mailing en wijzen de plaatsen aan waar teksten en afbeeldingen kunnen worden geplaatst (de layout). Als een template eenmaal is gebouwd, kan deze door bijvoorbeeld een marketeer 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 Publisher en klik op emailings. Importeer de template **TrainingTemplate.zip** en refresh de pagina. Maak vervolgens onder de template een document aan. Als je op de template klikt, klik je vervolgens op '**Document**' - '**Nieuw document aanmaken**'. Geef het document een naam en klik op opslaan.

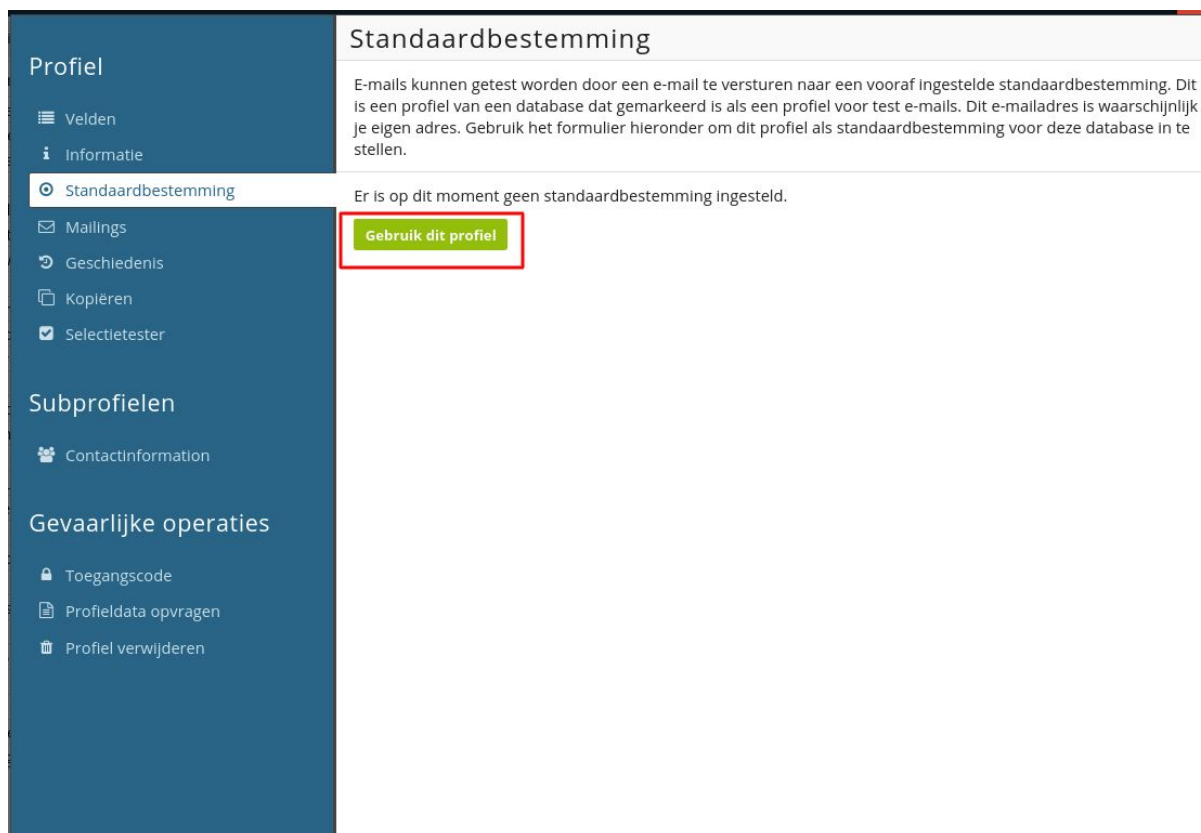
In het document heb je nu de mogelijkheid om content toe te voegen. Als je het document goed hebt ingeladen ziet het er als volgt uit:



### *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 **'bewerkmodus'**. Als je het document wil aanpassen kan dat onder in 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).

## 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 winkelwagen.

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. Onderaan het document staat bewerkmodus klik hierop om de blokken te tonen.



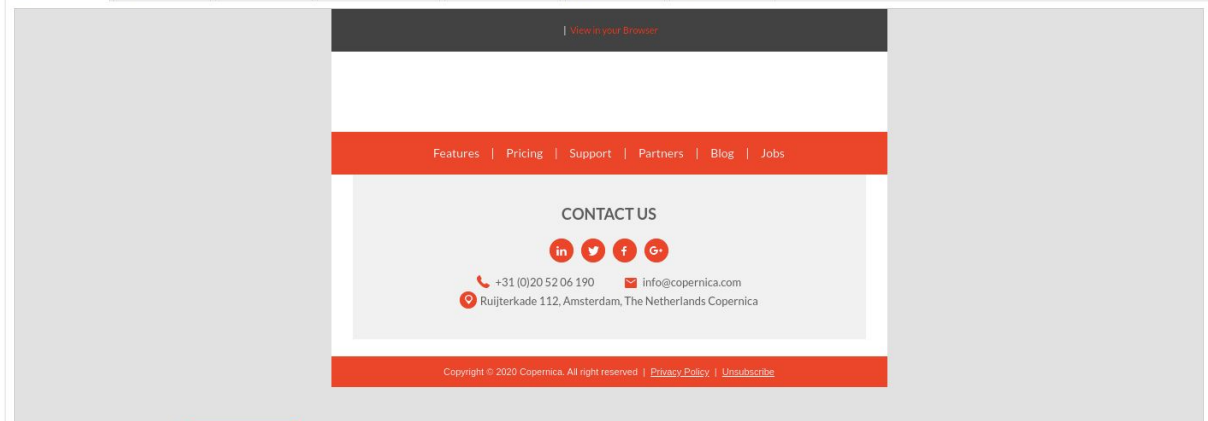
Template testdasdas :: Document Document [spam score: 3.563] [13.92 kB]

Prioriteit header: uitgeschakeld | Uitschrijfheader: Geactiveerd

**Afzender:** [Naam afzender, Naam e-mail](#)  
 Sender domains kunnen alleen gepersonaliseerd worden in geavanceerde modus. [Schakel over naar geavanceerde modus](#)

**Onderwerp:** [Klik hier om het onderwerp van de mail in te stellen](#)  
 Headers kunnen alleen worden bewerkt in niet-gepersonaliseerde modus. [Schakel over naar niet-gepersonaliseerde modus](#)

HTML-versie | AMP-versie | Tekstversie | HTML broncode | AMP broncode | Statistieken | Opvolgacties



Personalisatie instellingen | **Bewerkmodus** | Tracken van kliks: het nieuwe systeem wordt gebruikt | 2 waarschuwingen | Inbox placement test | Toon in verschillende e-mailprogramma's

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.

Inhoud van HTML-document wijzigen

**Blocks**

- Pre header [tekst]
- logo [afbeelding]
- Main Wrapper [loop]

**Bewerk tekstblok 'Pre header'**

Geef de inhoud van het tekstblok en bepaal hoe deze getoond moet worden. Stel voorwaarden in voor het tonen van het tekstblok aan (sub)profielen.

Tekst instellen |  Conditie

Hieronder kunt u tekst schrijven voor dit tekstblok. U kunt gebruik maken van HTML voor de opmaak en personalisatiecode om de tekst te personaliseren. [Meer informatie over personaliseren](#)

U kunt tevens de beschikbare variabelen voor Smarty personalisatie bekijken. [Bekijk de Smarty reference](#)

B | I | U | ABC | Stijlen | Opmaak | Lettertype | Tekengrootte

*(Rich text editor toolbar icons)*

Pad:

Opslaan ✔ Geen fouten in HTML 🔗 Ga naar de beknopte editor

Speciale inhoud: 📄 Normale tekst 📰 Feed 📄 Externe HTML



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.

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 te gaan naar '**HTML broncode**'. 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 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 je onder '**Mailings**' op '**Testmail verzenden**'. 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 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.

De mail is nu zichtbaar bij ingeroosterde e-mailings: '**Mailings**' - '**ingeroosterde mailings**'.  
*Ga naar ingeroosterde 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 van Publisher.
4. Verzend de e-mail dagelijks naar de verjaardag-selectie.

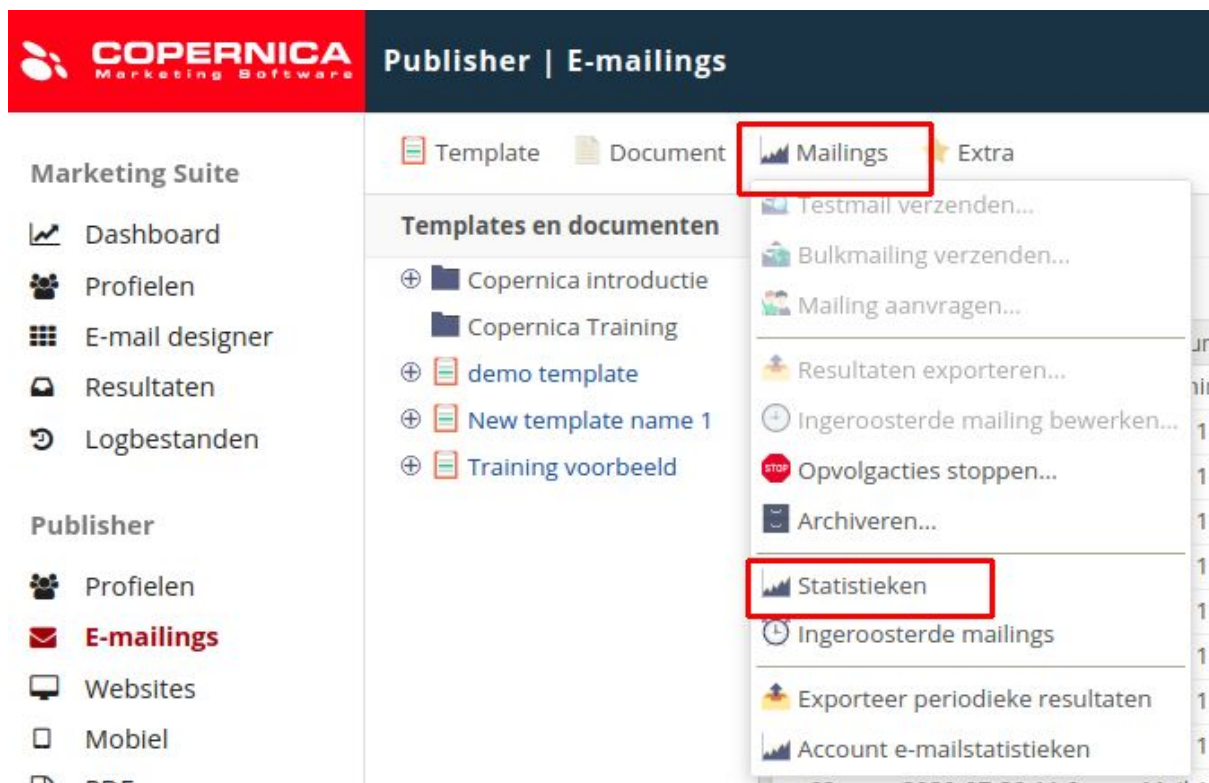
Heb je de mail verzonden naar een profiel? Bekijk de statistieken door te gaan naar: **'E-mailings' - 'Mailings' - 'Statistieken'**.

### 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 19 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:**  ↕

**To:**  ↕

**Filter on template or document**

**Template/Do...**  ↕

**Filter on the result of mailings**

**Destinations:**  to

**Impressions:**  to

**Clicks:**  to

**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.

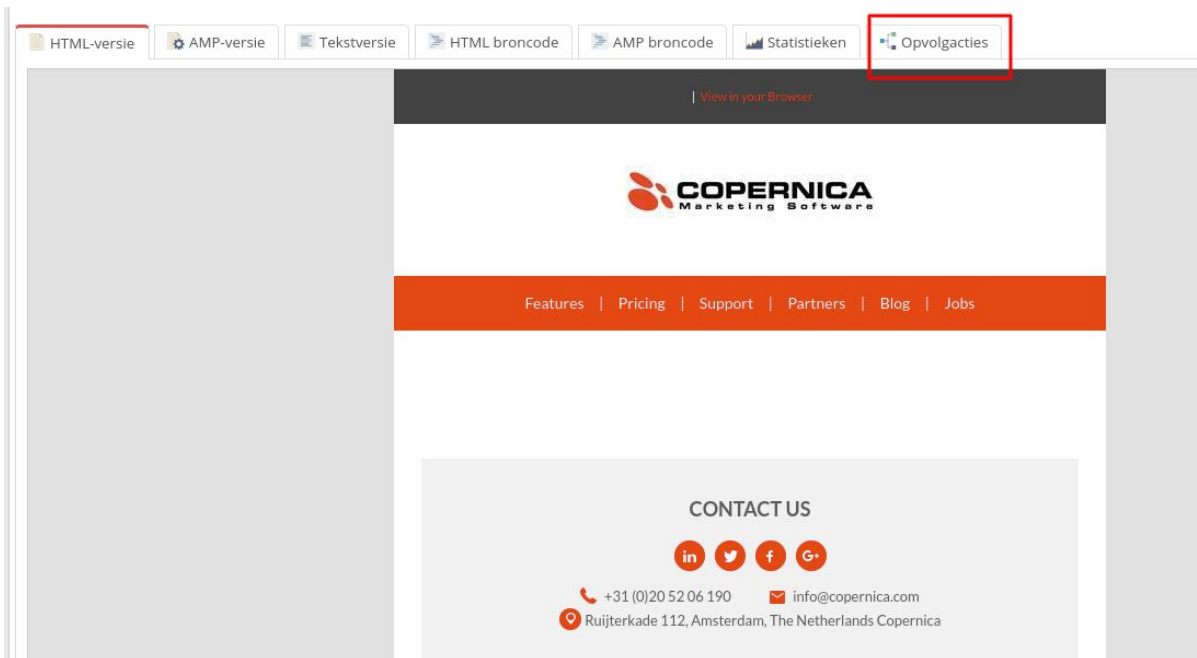
In de drag-and-drop edit kun je opvolgacties aanpassen via: **'Gereedschap' - 'Opvolgacties'**.

#### *Opvolgacties op een e-mail (Publisher)*

In Publisher 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*.

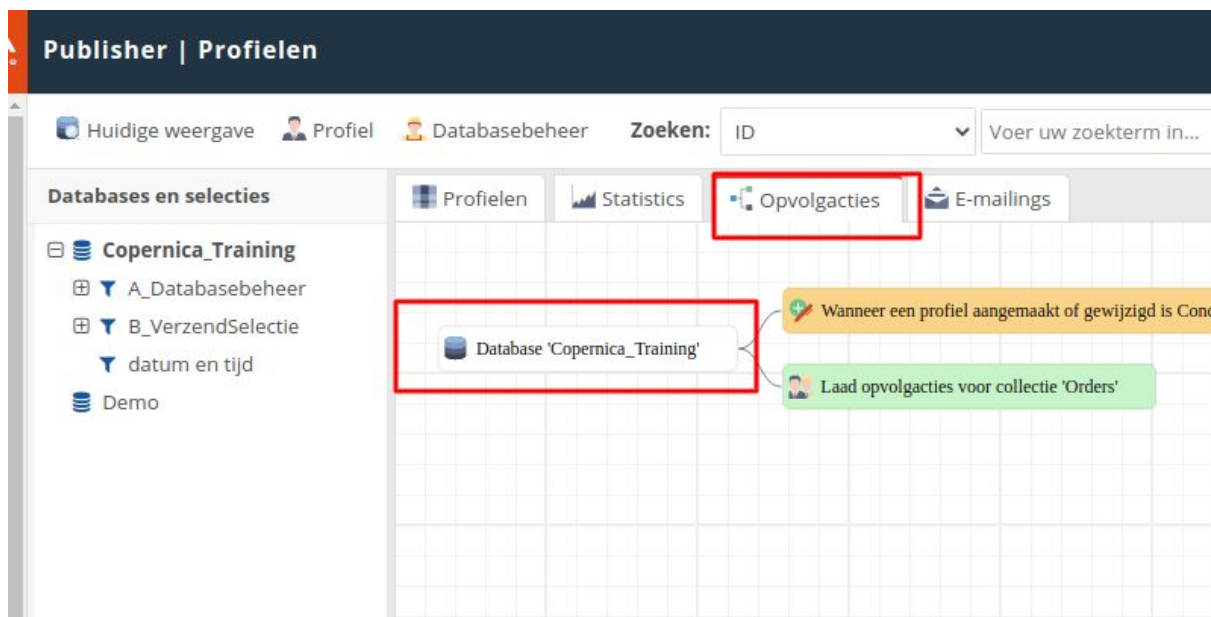
Vervolgens vul je de drie stappen in:

- 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.



### Opdracht: Dubbele Optin Welkomstcampagne

Wij raden klanten altijd 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 aan de Nieuwsbriefselectie, zodat alleen contactpersonen die aangegeven hebben zichzelf echt 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.

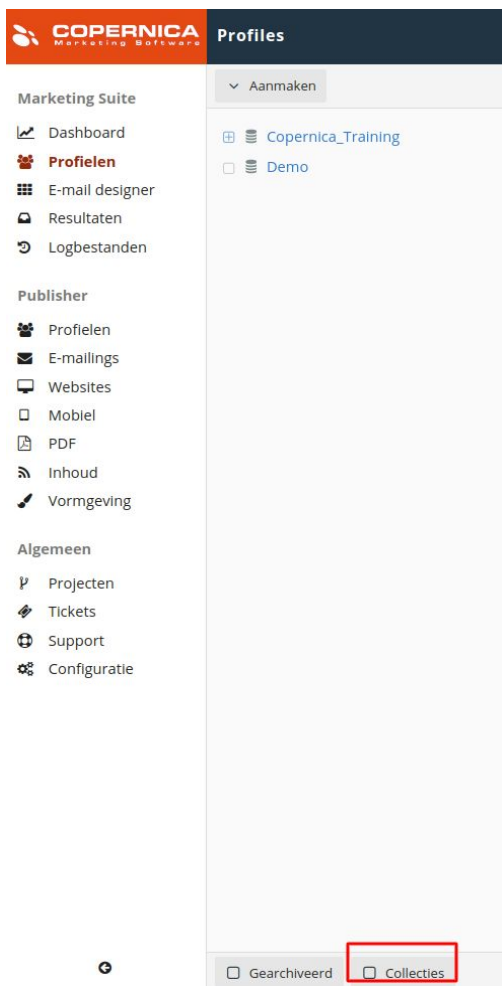
Een collectie wordt, net zoals de database, opgebouwd uit velden naar keuze. Een collectie wordt gevuld met *subprofielen* en deze kunnen, gelijk aan profielen, informatie over kenmerken als naam, aantal, prijs en categorie bevatten.



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

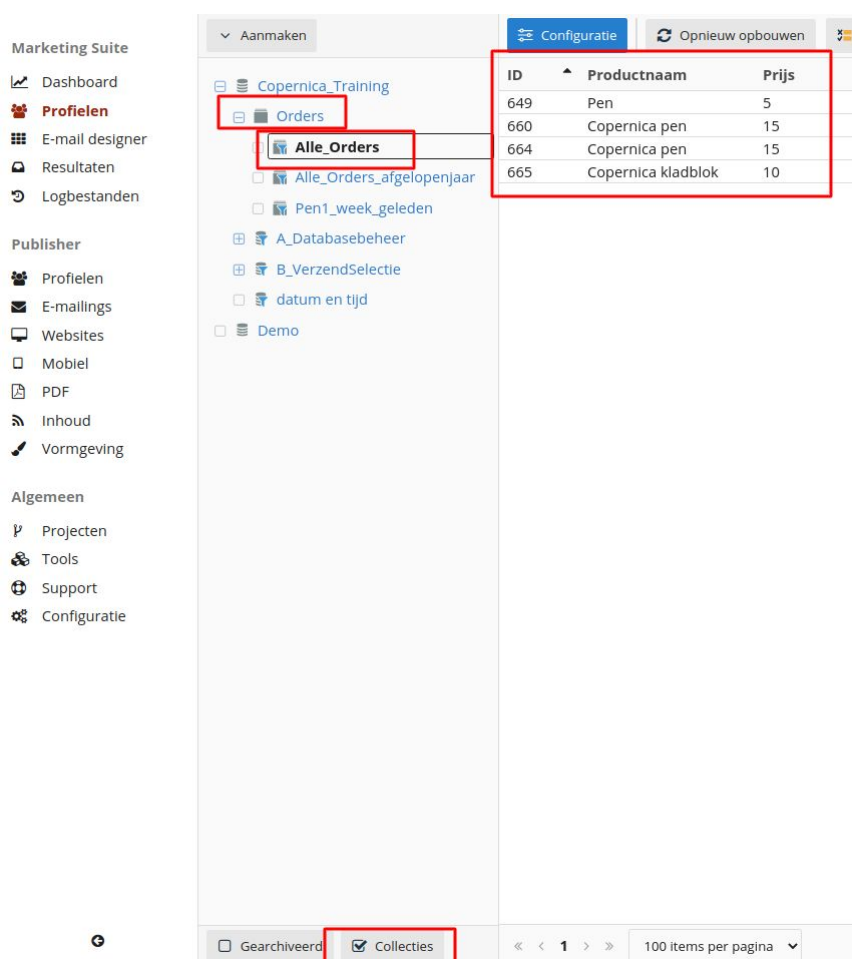
- Productnaam
- Prijs
- Hoeveelheid
- Aanschafdatum (Datum + tijdveld)
- Status - meerkeuzeveld
  - complete
  - basket
  - ordered
- Artikelnummer

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*.



The screenshot shows the Copernica Marketing Suite interface. On the left is a navigation menu with categories like 'Marketing Suite', 'Publisher', and 'Algemeen'. The main area displays a tree view of collections under 'Aanmaken'. The 'Orders' collection is expanded, and 'Alle\_Orders' is selected. A table of subprofiles is displayed, with columns for ID, Productnaam, and Prijs. At the bottom, the 'Collecties' checkbox is checked.

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.

Maak een selectie aan met alleen profielen die ooit een order hebben gedaan, maar niet in de afgelopen 6 maanden met een waarde van meer dan 100 euro.

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