

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 klantprofielen en het aanmaken van selecties. Ook ga je oefenen met het opmaken van e-mails en leer je hoe je deze kunt verzenden, analyseren en automatiseren. 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:

- Het aanmaken van een database met bijbehorende profielen;
- Het maken, aanpassen en instellen van selecties voor verzending;
- Het opmaken van e-mails door middel van een template;
- Het toepassen van personalisatie;
- Het inplannen en verzenden van e-mails;
- Het analyseren van statistieken;
- Het instellen van opvolgacties;
- Het maken van collecties en miniselecties.

Publisher of Marketing Suite?

Binnen Copernica kun 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. Hoewel Publisher meer technische kennis vereist biedt het tegelijkertijd ook meer mogelijkheden, bijvoorbeeld op het gebied van dynamische campagnes.

Je kunt inloggen via ms.copernica.com. In het menu aan de linkerkant van het scherm zie je zowel Marketing Suite als Publisher staan. Via deze URL kun je in beide omgevingen werken.

Tijdens de training maken we gebruik van de databasemodule van Marketing Suite. De data in Marketing Suite en Publisher is gelijk: alleen de front-end is verschillend. Voor het opmaken van e-mails kun je kiezen tussen beide omgevingen. In de Marketing Suite maak je gebruik van een Drag-and-drop Editor. In de Publisher gebruik je een HTML-editor.

<u>Copernica-training: deel 1</u>	1
<u>Introductie</u>	1
<u>Databases</u>	4
<u>Velden</u>	5
<u>Uitschrijfgedrag</u>	8
<u>Profielen</u>	9
<u>Selecties</u>	11
<u>Mailings</u>	18
<u>HTML-templates in de Publisher</u>	18
<u>Contentcreatie</u>	19
<u>Personalisatie</u>	22
<u>Verzenden</u>	25
<u>Statistieken</u>	27
<u>Copernica-training: deel 2</u>	29
<u>Opvolgacties</u>	29
<u>Opvolgacties op een e-mail (Marketing Suite)</u>	29
<u>Opvolgacties op een e-mail (Publisher)</u>	30
<u>Opvolgacties op een database</u>	31
<u>Collecties en miniselecties</u>	33
<u>Collecties</u>	33
<u>Miniselecties</u>	35
<u>Eindopdracht</u>	37

Databases

Databases zijn het centrale punt van informatie binnen Copernica. Hierin worden alle contacten opgeslagen die je gaat mailen. Die contacten worden profielen genoemd. In Copernica kun je databases volledig zelf configureren.

Nadat een database is aangemaakt brengen we structuur aan door middel van databasevelden. Die velden zijn in feite de kolommen van je importbestand. Vervolgens kun je profielen in de database importeren. Dat 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 hiervoor de trainingsbestanden op de volgende webpagina: training.copernica.com/download

Unzip het bestand op een plaats waar je het makkelijk kunt 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](#) en klik op '**Profielen**'. Creëer vervolgens een database zoals hieronder beschreven:

- Maak een database aan en noem deze '**Copernica_Training_[NAAM]**'. Dat kan via het tabblad '**Profielen**' → '**Aanmaken**' → '**Maak een database aan**'. Vink '**Maak standaardselecties aan**' vervolgens uit.



Velden

De structuur van een database bestaat uit velden en interesses. In een veld kan bijvoorbeeld een tekst, datum of getal worden opgeslagen. Er zijn verschillende veldtypes die vaak worden gebruikt, waaronder:

- **Tekstveld:** Een veld waar voornamelijk tekst in wordt opgeslagen;
- **E-mailveld:** Een veld waar het e-mailadres van profielen in wordt opgeslagen;
- **Datumveld:** Een veld waar een datum in wordt opgeslagen (let op: de datumnotatie in Copernica is jaar-maand-dag);
- **Meerkeuzeveld:** Een veld waar een keuze in wordt opgeslagen. Hierbij kan er gekozen worden uit vooraf ingestelde waardes.

Er zijn meer veldtypes mogelijk; de bovenstaande lijst bevat enkel de meest voorkomende.

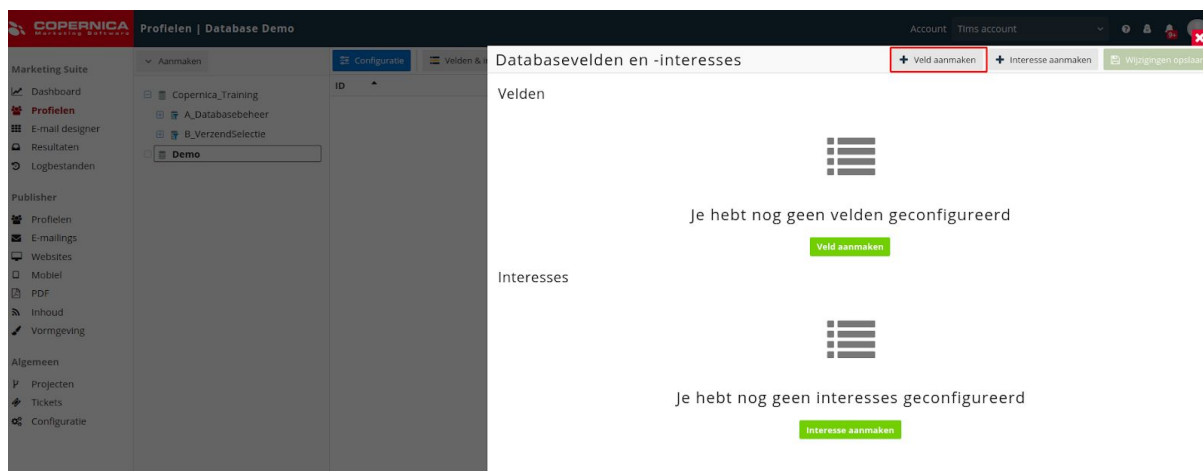
Met **interessevelden** breng je nog meer structuur aan in je database. Deze velden kunnen aan- of uitgezet worden en kunnen enkel de waardes 'Ja' of 'Nee' bevatten. Binnen een groep zijn er meerdere interesses mogelijk. Denk bijvoorbeeld aan een **'Inschrijvingen'** groep waarbij een specifiek profiel drie interesses toont: **'Nieuwsbrief'** (op Ja), **'Aanbiedingen'** (op Nee) en **'Facturen'** (op Ja).

Opdracht

Klik op de database en navigeer naar **'Velden & Interesses'** → **'Veld aanmaken'**.

Vervolgens maken we 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.

Zoals eerder genoemd bestaan er verschillende veldtypes. Het gekozen veldtype moet altijd overeenkomen met de data die je erin wilt opslaan. Zorg er dus voor dat een datumveld ook daadwerkelijk een datum bevat. Let daarnaast op het gebruik van hoofdletters: **Copernica is hoofdlettergevoelig**.



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

1. Voornaam (tekstveld)
2. Achternaam (tekstveld)
3. E-mail (e-mailveld)
4. Geboortedatum (datumveld)
5. Telefoonnummer (telefoonnummerveld)
6. Nieuwsbrief (meerkeuzeveld). Vul de volgende standaardwaardes in: eerste regel 'Ja', tweede regel 'Nee'. Let op: **Copernica is hoofdlettergevoelig!**
7. Test (meerkeuzeveld). Vul de volgende standaardwaardes in: eerste regel 'Ja', tweede regel 'Nee'. We gebruiken dit veld om in één keer naar meerdere collega's een testmail te verzenden. Dat 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 e-mails toe te voegen.

In Copernica kun je op een aantal manieren met uitschrijvers omgaan. Je kunt het profiel volledig verwijderen (en daarmee alle bijbehorende data) of een waarde in het profiel aanpassen. Wij raden aan om te kiezen voor de tweede optie. Je kunt bijvoorbeeld instellen dat een uitschrijving de waarde van het veld **'Nieuwsbrief'** automatisch aanpast naar 'Nee'. Op deze manier worden uitschrijvers uitgesloten van de nieuwsbriefselectie.

Je kunt in Copernica zelf instellen welk veld moet worden aangepast wanneer een ontvanger zichzelf uitschrijft. Het uitschrijfgedrag kan worden getriggerd door een unsubscribe-tag, een spamklacht of het aanklikken van de uitschrijfknoop binnen een e-mailclient.

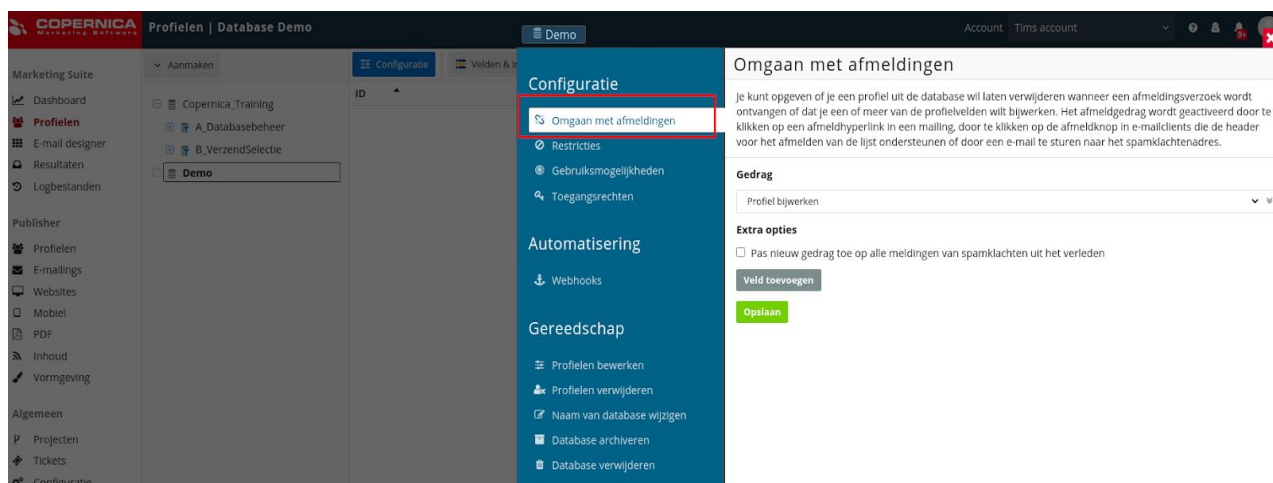
De unsubscribe-tag kan standaard worden toegevoegd aan e-mails. Het is echter ook mogelijk om uitschrijvers via een eigen integratie te verwerken, bijvoorbeeld door middel van een API.

Opdracht

Stel de uitschrijfopties van de database in door op de database te klikken en te navigeren naar **'Configuratie'** → **'Omgaan met afmeldingen'**. Hier stel je in welke actie Copernica moet ondernemen wanneer iemand op de unsubscribe-tag klikt.

Kies voor het gedrag **'Profiel bijwerken'** en geef aan dat het veld **'Nieuwsbrief'** moet worden veranderd naar 'Nee'. Copernica schrijft het profiel in de database nu uit voor de nieuwsbrief zodra een ontvanger op de uitschrijflink klikt of een spamklacht indient.

Hiernaast heb je de optie om uitschrijfgedrag met terugwerkende kracht uit te voeren op profielen die ooit een spamklacht hebben ingediend. Voor deze specifieke opdracht maken we geen gebruik van die functie.



Profielen

Een profiel kan alle data bevatten die jij zelf wilt opslaan; je hebt in Copernica totale vrijheid om databases naar eigen inzicht in te richten. Toch voegt Copernica zelf ook informatie toe aan profielen. Denk hierbij aan nuttige data over kliks, impressies en fouten in de ontvangen mailings. In de meeste gevallen bestaat een profiel uit een persoon (B2C) of een bedrijf (B2B).

Opdracht

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



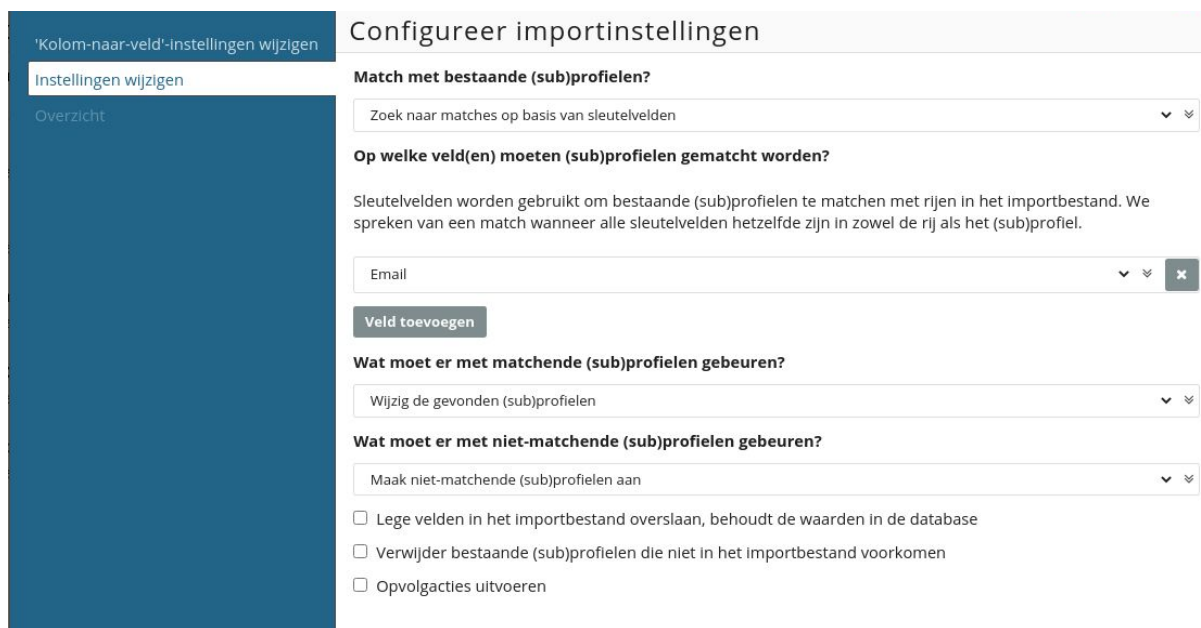
Je wilt natuurlijk niet alle profielen met de hand hoeven aanmaken. Daarom doen we dit door middel van een import. Klik hiervoor op de database en vervolgens op **'Imports' → 'Nieuwe import aanmaken'**. Upload het bestand *Fundamentaldatabase.txt* zoals aangegeven in de onderstaande afbeelding. Klik vervolgens op **'Import aanmaken'**.



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

Vervolgens krijg je de mogelijkheid om **sluutelvelden** te 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 bestaande profielen kunnen worden bijgewerkt.

Klik op **'Match met bestaande subprofielen'** en zorg dat deze staat op **'Zoek naar matches op basis van sleutelvelden'**. Stel vervolgens in dat het veld **'E-mail'** het sleutelveld is. De onderstaande afbeelding laat de correcte instellingen zien.



'Kolom-naar-veld'-instellingen wijzigen

Instellingen wijzigen

Overzicht

Configureer importinstellingen

Match met bestaande (sub)profielen?

Zoek naar matches op basis van sleutelvelden

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

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

Email

Veld toevoegen

Wat moet er met matchende (sub)profielen gebeuren?

Wijzig de gevonden (sub)profielen

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

Maak niet-matchende (sub)profielen aan

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

Klik op volgende en start de import. Je kunt het venster sluiten zodra de import gestart is. Deze gaat op de achtergrond verder.

Selecties

Een **'Selectie'** is een segment van profielen uit de database gebaseerd op één of meerdere condities. Door gebruik te maken van selecties filter je bepaalde profielen uit een database, bijvoorbeeld op basis van uitschrijvingen. Selecties zijn ook bruikbaar als bestemming voor mailings of als hulpmiddel bij het maken van analyses.

Selectiecondities

Selectiecondities zijn zeer uiteenlopend. Zo kun je bijvoorbeeld een selectie maken van alle profielen waarvan het nieuwsbriefveld de waarde 'Ja' bevat of filteren op vrouwelijke profielen van 30 jaar en jonger.

Daarnaast kun je selectiecondities instellen op basis van e-mailresultaten. Een voorbeeld daarvan is het selecteren van alle profielen die in de afgelopen maand één van jouw e-mails geopend hebben. Het combineren van selectiecondities is ook mogelijk. Selecties worden ingesteld op basis van of-condities of en-condities. We behandelen deze hieronder.

Of-condities

Een of-conditie geeft aan dat een profiel OF aan alle voorwaarden OF aan één voorwaarde moet voldoen om voor selectie in aanmerking te komen. Voorbeeld: een profiel moet voldoen aan een specifieke geboortedatum OF moet ingeschreven staan voor de nieuwsbrief.



The screenshot shows the 'Regels en condities' (Rules and conditions) interface. At the top right, there is a green button '+ Regel toevoegen'. Below this, there are two rule configurations, each with a blue header bar containing the text 'Alle condities moeten worden voldaan' (highlighted with a red box), and buttons for 'Omgedraaid', 'Uitgeschakeld', and 'Verwijderen'.

Rule 1:

- Header: **Alle condities moeten worden voldaan** (highlighted with a red box)
- Buttons: 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 7 dagen in de toekomst (afgerond naar dagen).
 - De datum in het veld 'Geboortedatum' ligt voor 7 dagen in de toekomst (afgerond naar dagen).
 - (het jaar hoeft niet overeen te komen)
- + **Conditie toevoegen**

Rule 2:

- Header: **Alle condities moeten worden voldaan** (highlighted with a red box)
- Buttons: Omgedraaid, Uitgeschakeld, **Verwijderen**
- 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**

En-condities

Een en-conditie geeft aan dat een profiel aan alle voorwaarden moet voldoen die onder de blauwe balk zichtbaar zijn. Voorbeeld: een profiel moet voldoen aan een specifieke geboortedatum EN moet ingeschreven staan voor de nieuwsbrief. Dat ziet er als volgt 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

Door gebruik te maken van selecties zorg je ervoor dat de database nauwkeurig gesegmenteerd is. Op die manier worden mailings zo gericht mogelijk verstuurd.

De opbouw van selecties

Er zijn drie momenten waarop selecties worden opgebouwd: (1) op het moment dat een selectie wordt aangemaakt of aangepast, (2) op nachtelijke basis en (3) wanneer een mailing wordt ingepland (als de selectie in de afgelopen 3 uur niet is opgebouwd).

Het onderscheiden van selecties

Selecties kunnen worden opgesplitst in twee hoofdcategorieën: (1) selecties die dienen als databasemanagement en (2) selecties die dienen als verzendlijst.

Een goede verzendlijst draagt bij aan de succesvolle aflevering van e-mails. Dit heeft op zijn beurt weer een positief effect op de resultaten van e-mailmarketing. Het versturen van

e-mails naar niet-bestaande e-mailadressen of ontvangers die berichten ongeopend laten heeft een negatieve invloed op je e-mailreputatie. Om die reden moeten selecties die gericht zijn op databasemanagement gefilterd worden uit de verzendlijst.

Selectiestructuur

Je bent in Copernica vrij om zelf een selectiestructuur te bepalen. Om je daarbij te helpen bieden we echter ook een standaard-selectiestructuur aan. Deze wordt door een groot deel van onze gebruikers gehanteerd.

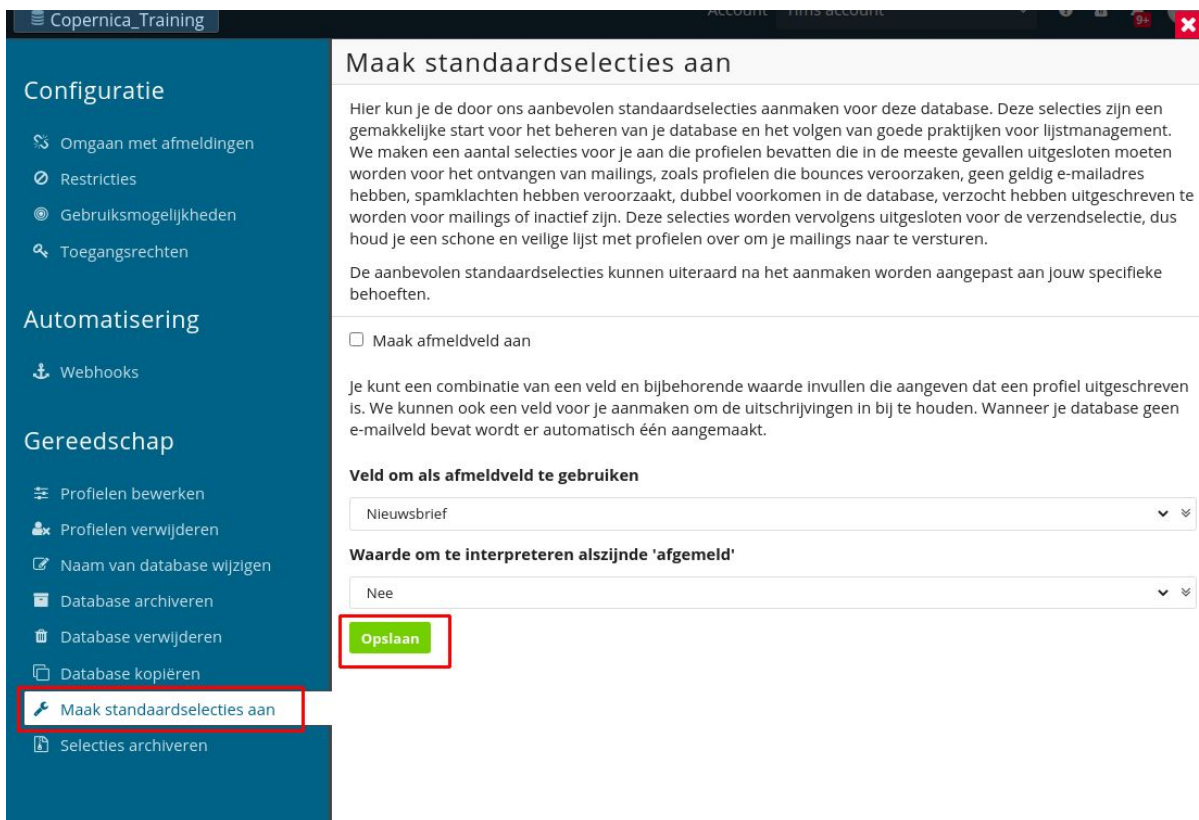
De standaard-selectiestructuur filtert automatisch foute, dubbele en inactieve e-mailadressen uit de verzendselectie. Ook uitschrijvingen worden daarbij meegenomen. Die structuur draagt bij aan het succesvol afleveren van e-mails (deliverability).

- Meer weten over hoe je de aflevering van e-mails verder kunt verbeteren? Lees dan het bijbehorende artikel: [Deliverability 101](#)

Opdracht

Maak in je database standaardselecties aan. Dat doe je door op de database te klikken en te navigeren 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'**.



Maak standaardselecties aan

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 verzendselectie, 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.

Maak afmeldveld aan

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.

Veld om als afmeldveld te gebruiken

Nieuwsbrief

Waarde om te interpreteren als zijnde 'afgemeld'

Nee

Opslaan

Let op: selecties die je wilt mailen moeten altijd bij '**B_Verzendselectie**' worden ondergebracht.

A_Nieuwsbrief

Maak een nieuwsbriefselectie aan met de naam '**A_Nieuwsbrief**'. Navigeer hiervoor naar '**Aanmaken**' en klik vervolgens op '**Maak een selectie aan**'. Breng de selectie onder bij '**B_Verzendselectie**' en check hierbij 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

Maak vervolgens onder '**B_Verzendselectie**' een verjaardagsselectie aan met de naam '**B_Verjaardag**'. We gebruiken hiervoor een dynamische datum.

Afhankelijk van het doel van de verjaardagscampagne kun je spelen met de datum. Als je een gebruiker op voorhand iets relevants wilt aanbieden (bijvoorbeeld slingers, taart of een verjaardagsoutfit) zou je een week van tevoren al een relevante e-mail kunnen versturen.

In deze opdracht maken we een nieuwe selectie aan en kiezen we voor een '**Check op datum**'. Geef als datum aan: '**Geboortedatum**' = '0' dagen geleden en '0' dagen in de toekomst. Rond hierbij af op dagen en geef aan dat de vergelijking tussen dag en maand identiek moet zijn. Het jaar nemen we hier niet in mee omdat we dan alleen personen zouden selecteren die vandaag geboren zijn.

C_Test

Maak tot slot een selectie aan met testprofielen zodat je naar die profielen een testmail kunt versturen. Hint: je hebt hier al een veld voor.

- Tip: De inhoud van een zogeheten child-selectie (bijvoorbeeld **'D_Uitschrijvingen'**) is afhankelijk van de parent-selectie (in dit geval **'A_DatabaseManagement'**). Wanneer een profiel niet voorkomt in de parent-selectie wordt deze ook niet opgenomen in de child-selectie. Die kennis kan veel tijd schelen bij het aanmaken van selecties. Zou het aanmaken van selecties 'plat' gebeuren (bijvoorbeeld wanneer er geen child-selecties onder een parent-selectie worden ondergebracht), dan zou je voor iedere selectie de bounces en uitschrijvingen moeten uitfilteren.

Foutieve selecties

Het kan gebeuren dat je een foute selectie aanmaakt of dat deze onder een verkeerde parent-selectie is ondergebracht. Als je een foute selectie aanklikt en vervolgens navigeert naar **'Configuratie'**, dan is het mogelijk om de selectie te verplaatsen, archiveren, kopiëren of verwijderen.



Mailings

Zoals eerder genoemd staat de mailomgeving van de Publisher los van de Marketing Suite. In Marketing Suite wordt er gebruik gemaakt van een Drag-and-drop Editor waarmee je gemakkelijk e-mails kunt opmaken.

In de Publisher werk je met HTML-templates. Het is hierbij mogelijk om aanpassingen te doen aan de e-mailcontent, maar de stijl van de mail staat vooraf vastgelegd in de HTML-broncode.

HTML-templates in de Publisher

De Publisher maakt gebruik van een template-/documentstructuur. Templates zijn opgebouwd uit HTML en CSS; de code geeft aan waar bepaalde content moet komen te staan. Hierdoor kan een template aan een document worden toegevoegd zonder dat er aanpassingen aan de HTML-code nodig zijn.

Een template bevat de globale opmaak van de mail en de elementen die daarbij vaststaan. Denk daarbij bijvoorbeeld aan logo's of een uitschrijflink. Daarnaast bevat een template blanco-elementen die later kunnen worden ingevuld.

Wanneer je een mailing wilt samenstellen maak je op basis van een template een document aan. Vervolgens kun je de blanco-elementen vullen met tekst, afbeeldingen, video's en meer. Een document is dus niets meer dan een template gevuld met content.

Templates worden doorgaans gemaakt door webdesigners of programmeurs die handig zijn met HTML en CSS. Zij bepalen dus ook de opmaak van de mailing. Zodra een template gebouwd is kan een marketeer deze van de benodigde content voorzien. Voor die tweede stap is geen kennis van HTML vereist. HTML-templates kunnen ook direct in Copernica geïmporteerd worden.

Contentcreatie

Om je template van content te voorzien maak je eerst een document aan. Vervolgens voeg je content toe door middel van contentblokken. Een contentblok komt voort uit een stukje HTML-code die de locatie van content binnen een template aangeeft.

Contentblokken

De Publisher maakt gebruik van drie verschillende contentblokken. Dat zijn:

- Tekstblokken
- Imageblokken
- Loopblokken

De toepassing van tekst- en imageblokken spreekt voor zich. Het gebruik van loopblokken vereist nadere uitleg.

Je gebruikt een loopblok wanneer je een specifiek onderdeel van een e-mail wilt hergebruiken. De mate waarin dit gebeurt wordt bepaald door de hoeveelheid iteraties (herhalingen) die je invult. Door gebruik te maken van loopblokken kun je contentblokken eenvoudig toevoegen of weglaten afhankelijk van de content die beschikbaar is.

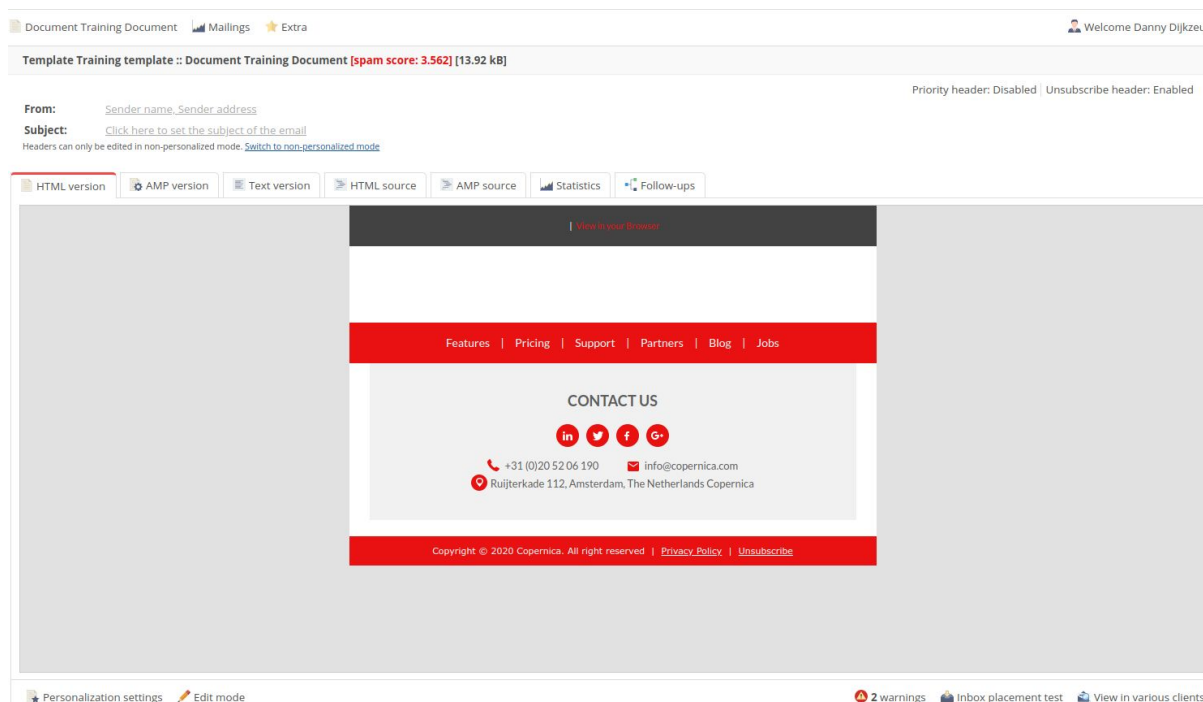
Je kunt contentblokken ook conditioneel maken. Daarmee kun je aangeven dat een specifiek blok alleen getoond moet worden aan bepaalde profielen. Die profielen kunnen worden geselecteerd op basis van een specifieke waarde in een databaseveld.

Opdracht

Het eerder gedownloade bestand bevat een zip-bestand met daarin een template. Navigeer naar de Publisher en klik vervolgens op '**E-mailings**'. Importeer de template **TrainingTemplate.zip** en refresh de pagina.

Maak onder de template een nieuw document aan. Dat doe je door op de template te klikken en vervolgens te klikken op **'Document'** → **'Nieuw document aanmaken'**. Geef het document een naam en klik op opslaan.

Je hebt nu de mogelijkheid om content toe te voegen aan het document. Als je het template op de juiste manier hebt ingeladen ziet het document er als volgt uit:

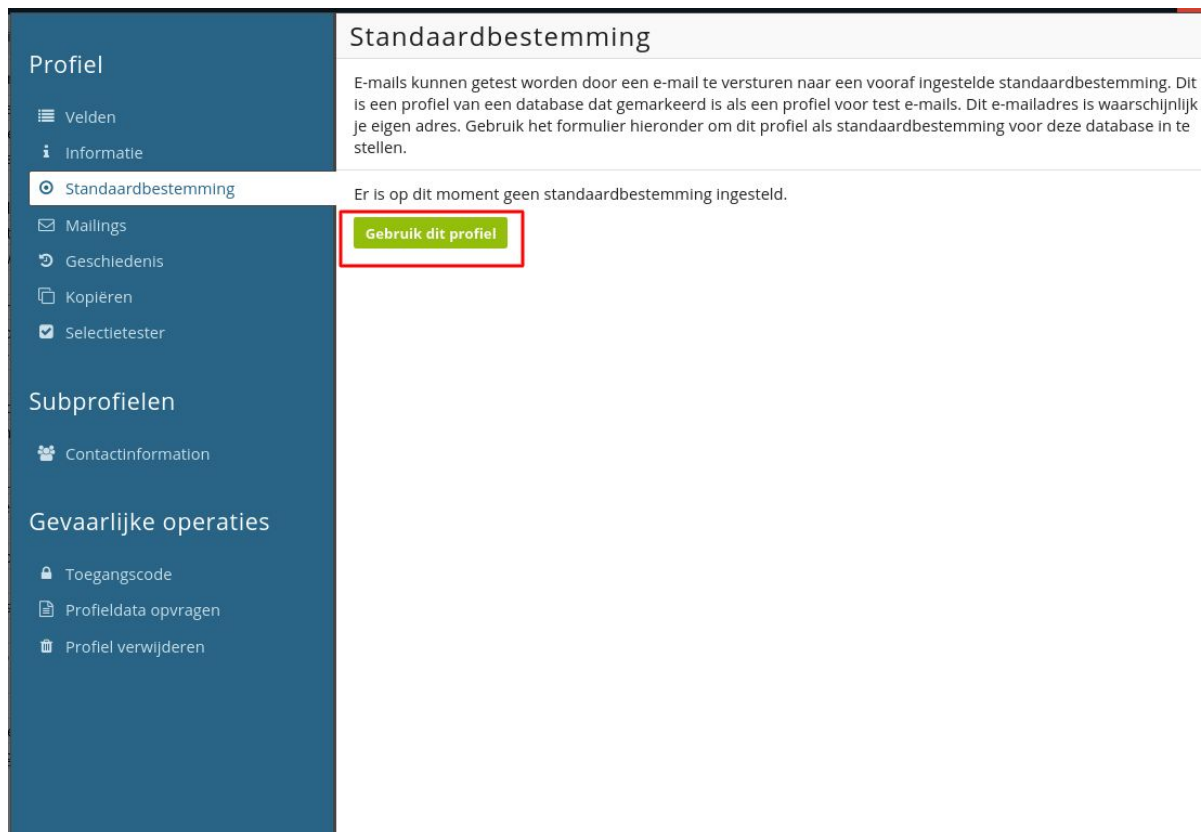


Standaardbestemmingen

Voordat we beginnen met de e-mailopmaak is het belangrijk dat we een **'Standaardbestemming'** aanwijzen in de database. Alle testmails zullen naar dit adres worden verzonden. Daarnaast is een standaardbestemming nuttig voor het testen van personalisatie.

Zodra je op een document klikt bevind je je in de **'Voorbeeldweergave'**. Daarin wordt de mailing op dezelfde manier weergegeven als wanneer deze op de standaardbestemming geopend zou zijn.

Kies een profiel uit de database en stel deze in als **'Standaardbestemming'**. Vervolgens klik je op **'Gebruik dit profiel'**.



Profiel

- Velden
- Informatie
- Standaardbestemming**
- Mailings
- Geschiedenis
- Kopiëren
- Selectietester

Subprofielen

- Contactinformatie

Gevaarlijke operaties

- Toegangscodes
- Profieldata opvragen
- Profiel verwijderen

Standaardbestemming

E-mails kunnen getest worden door een e-mail te versturen naar een vooraf ingestelde standaardbestemming. Dit is een profiel van een database dat gemarkeerd is als een profiel voor test e-mails. Dit e-mailadres is waarschijnlijk je eigen adres. Gebruik het formulier hieronder om dit profiel als standaardbestemming voor deze database in te stellen.

Er is op dit moment geen standaardbestemming ingesteld.

Gebruik dit profiel

Bewerkmodus

Ga terug naar het document en klik onderin op **'Bewerkmodus'**. De e-mailcontent pas je in deze modus aan. Om terug te gaan naar de voorbeeldweergave klik je simpelweg op **'Voorbeeldweergave'**.

Personalisatie

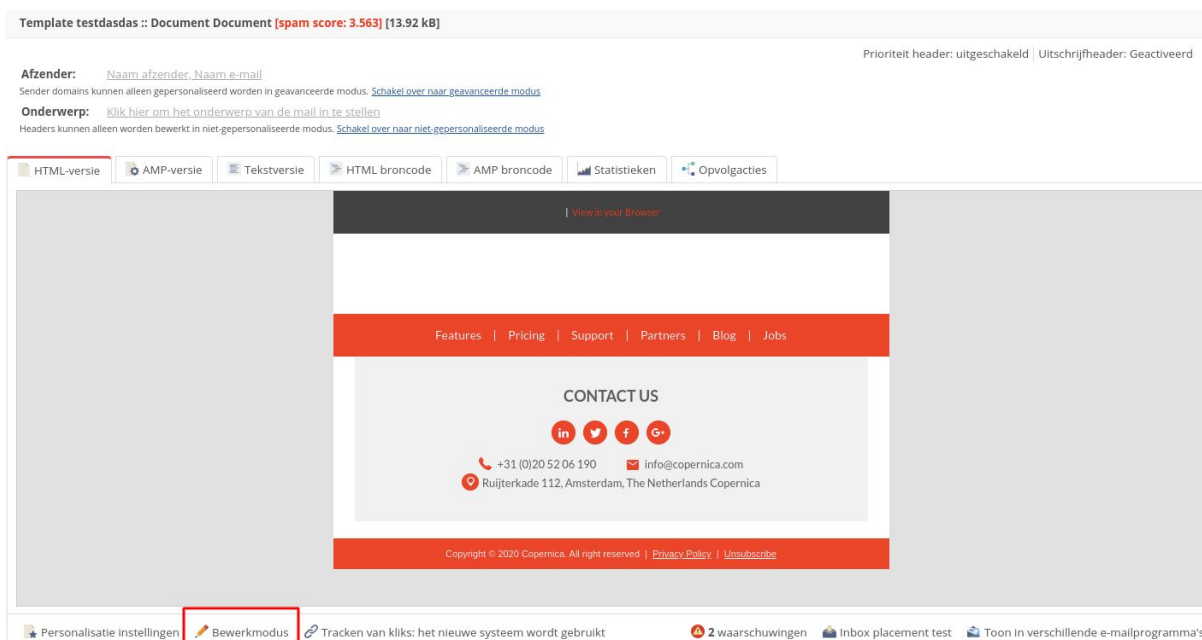
Copernica geeft je de mogelijkheid om e-mails te personaliseren. Je doet dit door middel van Smarty code. Die code wordt vervangen door gepersonaliseerde data zodra de e-mail verzonden wordt.

Er zijn verschillende manieren waarop je e-mails kunt personaliseren. Denk bijvoorbeeld aan een persoonlijke aanhef met de voor- en achternaam van de ontvanger. Personalisatie stelt je ook in staat om gebruikers specifieke content te tonen op basis van interesses. Daarnaast kan Smarty code worden ingezet om externe content (zoals een verlaten winkelwagen of productfeed) in te laden.

Je kunt personalisatie in Copernica herkennen aan de {accolades}. Bij het verzenden van een e-mail toont de code **{ \$profile.Voornaam }** bijvoorbeeld de voornaam van het desbetreffende profiel.

Opdracht

Bewerk de content van het aangemaakte document door middel van contentblokken. Om de blokken te tonen klik je onderin op **'Bewerkmodus'**.



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

View in your Browser

Features | Pricing | Support | Partners | Blog | Jobs

CONTACT US

[in](#) [tw](#) [f](#) [G+](#)

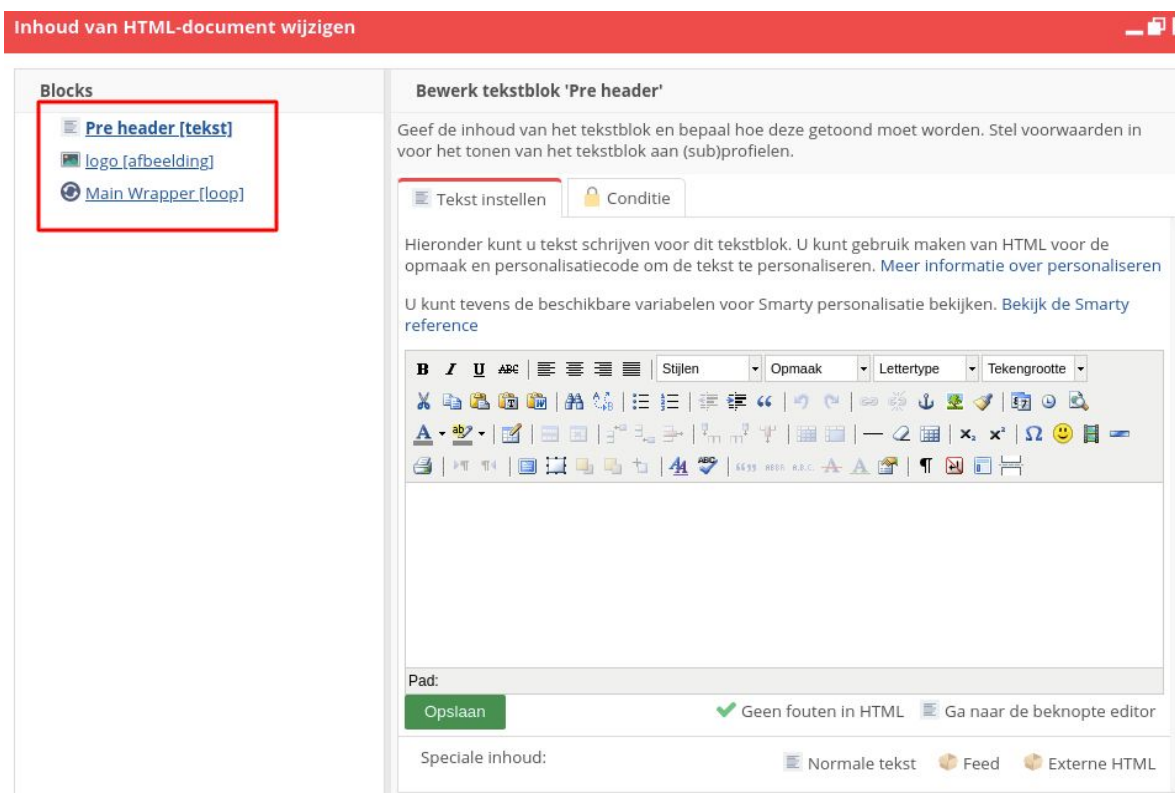
+31 (0)20 52 06 190 | info@copernica.com

Ruijterkade 112, Amsterdam, The Netherlands Copernica

Copyright © 2020 Copernica. All right reserved | [Privacy Policy](#) | [Unsubscribe](#)

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. Vervolgens krijg je aan de linkerkant een menu te zien. Hierin is het eerste blok de pre-header. De pre-header is een tekstblok dat zich boven de template bevindt. Op mobiel is deze tekst samen met het onderwerp als eerste zichtbaar.



Voeg een pre-header tekst toe. Klik vervolgens op het imageblok daaronder en plaats een afbeelding. Je bent vrij om de afbeelding uit **TrainingTemplate.zip** te gebruiken of een eigen afbeelding toe te voegen. Plaats vervolgens in de tweede tab een bijbehorende link.

Klik nu op het **'Main Wrapper loopblok'**. Dit blok bevat alle elementen die binnen het template gebruikt kunnen worden. Zoals eerder genoemd maakt een loopblok het mogelijk om specifieke contentblokken te herhalen of te verbergen. Dat doe je door te werken met iteraties (herhalingen). Wanneer je de iteratie van een blok op '1' zet komt het blok ook één keer in de template voor. Het instellen van '0' iteraties zorgt ervoor dat een blok niet getoond wordt.

Klik op het **'Text section loopblok'** en zet het blok aan door de iteratie op '1' te zetten. Je ziet nu dat het loopblok openklapt. Daarbij krijg je de mogelijkheid om een tekstblok in te

vullen. Voorzie het titelblok van een titel. Plak vervolgens de onderstaande tekst in het contentblok:

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

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

In dit geval verwijst **{\$profile.Voornaam}** naar de waarde van het veld **'Voornaam'** in de database waarnaar de mailing wordt verstuurd. Mocht het voornaamveld in een andere database aangeduid worden als **'Firstname'**, dan zou je voor die database de code **{\$profile.Firstname}** moeten gebruiken.

In de bovenstaande code wordt er gebruik gemaakt van een if/else-statement. Die code zorgt ervoor dat, indien het voornaamveld van een profiel niet is ingevuld, de aanhef 'Beste relatie' wordt.

Klik het venster weg en bekijk het document in de **'Voorbeeldweergave'**. Check hierbij of de personalisatie goed werkt. Mocht dit niet het geval zijn, ga dan een paar stappen terug naar **'Standaardbestemmingen'**.



Wanneer je het eerste loopblok goed ingesteld hebt kun je weer terug navigeren naar de **'Bewerkmodus'**. Probeer het document nu zelf verder in te vullen en experimenteer daarbij met verschillende loopblokken.

Ben je tevreden met de content? Dan is het tijd om de uitschrijflink aan te maken. Copernica heeft bij **'Uitschrijfopties'** vooraf ingesteld welk databaseveld gewijzigd moet worden zodra een ontvanger op de uitschrijflink klikt.

Als je gebruik wilt maken van de standaard-uitschrijflink dan voeg je de tekst **{unsubscribe}** toe aan de broncode van het document. Dit doe je door in het document te navigeren naar **'HTML broncode'**. In het onderste gedeelte van het HTML-document vind je de uitschrijflink. Je kunt deze herkennen aan de volgende code: **Unsubscribe**.

Om de uitschrijflink te activeren vul je tussen de aanhalingstekens **{unsubscribe}** in. Vervolgens wordt er voor iedere ontvanger een persoonlijke uitschrijflink gemaakt. De correcte HTML-code ziet er als volgt uit:

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

De uitschrijflink leidt standaard naar een witte pagina met de tekst 'U bent uitgeschreven'. Het is ook mogelijk om te verwijzen naar een eigen URL. Dat doe je door middel van de onderstaande code:

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

Verzenden

Klaar om een e-mail te verzenden? Onthoud daarbij de volgende punten:

- Wanneer je een mailing inplant 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;
- Verstuur altijd een testmail om er zeker van te zijn dat de opmaak en personalisatie goed werkt. Gebruik hiervoor je standaardbestemming of testselectie.

Opdracht

Voordat je een bulkmailing verstuurt is het belangrijk om eerst te testen of de e-mail in orde is en succesvol wordt afgeleverd. Het is vervelend als je een mailing naar een groot aantal mensen verstuurt en er later achter komt dat er iets niet klopt.

Wanneer je een 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 kunnen bekijken.

Je kunt een bulkmailing verzenden door bij **'E-mailings'** het gewenste document te selecteren. Vervolgens klik je onder **'Mailings'** op **'Bulkmailing verzenden'**. Hier kun je de bestemming, naam en beschrijving van de mailing instellen. Vervolgens controleert de wizard of de mailing klopt, waarna je deze kunt versturen.

De mailing is nu ingeroosterd en is zichtbaar onder **'Mailings'** → **'Ingeroosterde mailings'**.

Opdracht

Zet een verjaardagscampagne op waarbij er één week voor de verjaardag van een profiel een e-mail wordt verzonden. Denk hierbij aan het volgende:

1. Maak een profiel aan dat over één week jarig is (je kunt ook een bestaand profiel aanpassen);
2. Creëer een verjaardagsselectie waar profielen in vallen die over precies één week jarig zijn;
3. Stel een eenvoudige verjaardagsmail op in de Publisher-template;
4. Verzend de e-mail dagelijks naar de verjaardagsselectie.

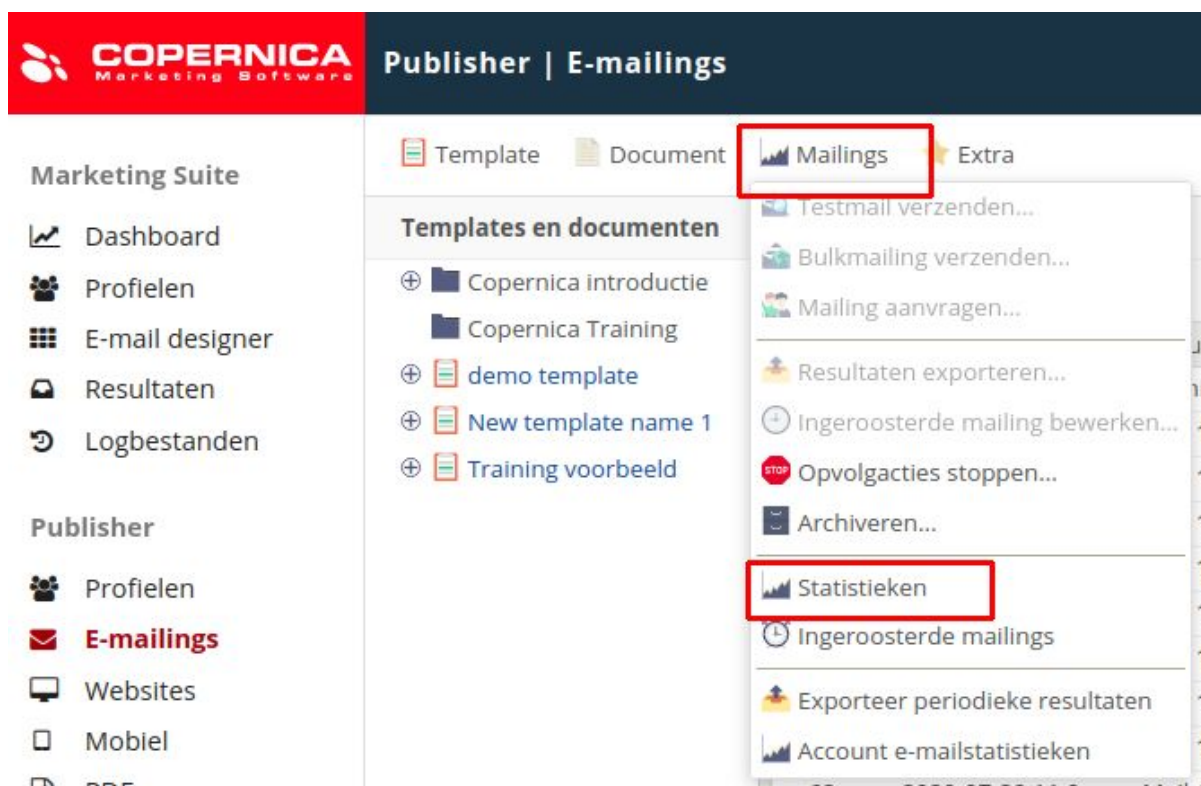
Heb je de mail verzonden naar een profiel? Bekijk dan de statistieken door te navigeren naar **'E-mailings'** → **'Mailings'** → **'Statistieken'**.

Statistieken

Copernica houdt statistieken bij van verzonden mailings. Daarmee kun je zowel het aantal impressies (geopende mails), kliks, unieke kliks en fouten als de click-through rate van verzonden e-mails inzien. In het geval van een foutmelding is de oorzaak hiervan ook inzichtelijk. Om fouten te voorkomen zul je mogelijk aanpassingen moeten doen aan je databasemanagement.

Statistieken in Publisher

Om in de Publisher statistieken van verzonden e-mails te bekijken navigeer je naar **'E-mailings' → 'Mailings' → 'Statistieken'**.



Vervolgens krijg je de mogelijkheid om filters toe te voegen. Je kunt bijvoorbeeld alle mailings bekijken vanaf- of tot een bepaalde datum. Het filteren op basis van

e-mailresultaten of bulkmailings is ook mogelijk. Navigeer hiervoor naar **‘Meer filteropties toevoegen’**.

Mailings ★ Extra

Select emailing

Processed Scheduled

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

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

Filter on date

From: Mailings sent after this date ↕

To: Mailings sent before this date ↕

Filter on template or document

Template/Do... ↕

Filter on the result of mailings

Destinations: minimum to maximum

Impressions: minimum to maximum

Clicks:

Filter on target

Combination: ↕

Filter on the type of mailing

Mass mailings Individual

Normal Test

Visible Archived

Manually started Started by a followup

Show full statistics report »

Statistieken kunnen op e-mail- of accountniveau worden geëxporteerd. Daarbij is het mogelijk om een periodieke export in te plannen, bijvoorbeeld voor het maken van een dashboard. Ook kun je resultaten realtime exporteren via de REST of SOAP API.

Copernica-training: deel 2

Opvolgacties

Opvolgacties geven je de mogelijkheid om automatische e-mailcampagnes op te zetten in Copernica. Een opvolgactie bestaat uit een aanleiding, een eventuele wachttijd en/of conditie en een actie die wordt uitgevoerd.

Een aanleiding kan bijvoorbeeld een klik op een link in een verzonden e-mail zijn. Vervolgens geeft de wachttijd aan hoeveel tijd er tussen de aanleiding en het uitvoeren van de actie moet zitten. Een actie kan bestaan uit het verzenden van een e-mail of het aanpassen van een waarde in de database.

Het is ook mogelijk om condities toe te voegen aan een opvolgactie. Daarmee kun je controleren of een veld voldoet aan een bepaalde waarde. Wanneer dit het geval is wordt de actie uitgevoerd.

De volgorde van opvolgacties ziet er als volgt uit:

- Een **aanleiding** die de opvolgactie start;
- Een **conditie** waaraan moet worden voldaan voordat de aanleiding start (optioneel);
- Een **wachttijd** die het tijdsbestek tussen de start van de opvolgactie en de uitvoering van de actie bepaalt;
- Een **conditie** waaraan moet worden voldaan voordat de actie start (optioneel);
- Een **actie** die wordt uitgevoerd.

Opvolgacties op een e-mail (Marketing Suite)

In de Marketing Suite worden opvolgacties ingesteld in de **'Follow-up Manager'**. Hierin heb je de mogelijkheid om een trigger, check en actie toe te voegen aan een flow.

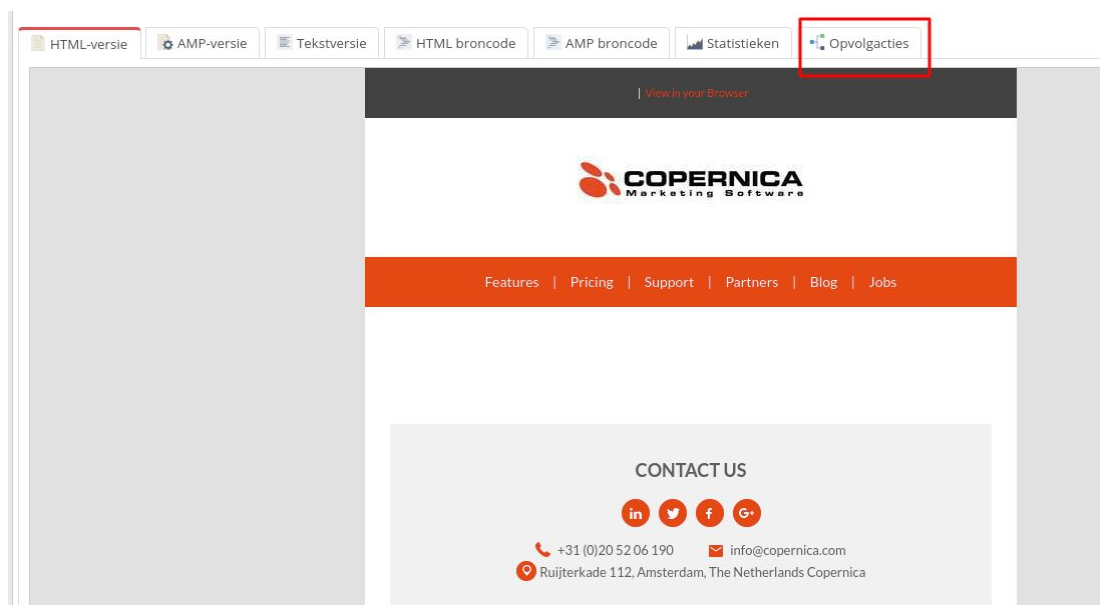
Je kunt opvolgacties in de Drag-and-drop Editor aanpassen door te navigeren naar **'Gereedschap' → 'Opvolgacties'**.

Opvolgacties op een e-mail (Publisher)

In de Publisher worden opvolgacties op het document ingesteld. Selecteer hiervoor het document waarvoor je de opvolgactie wilt instellen en klik in het menu boven de e-mail op **'Opvolgacties'**.

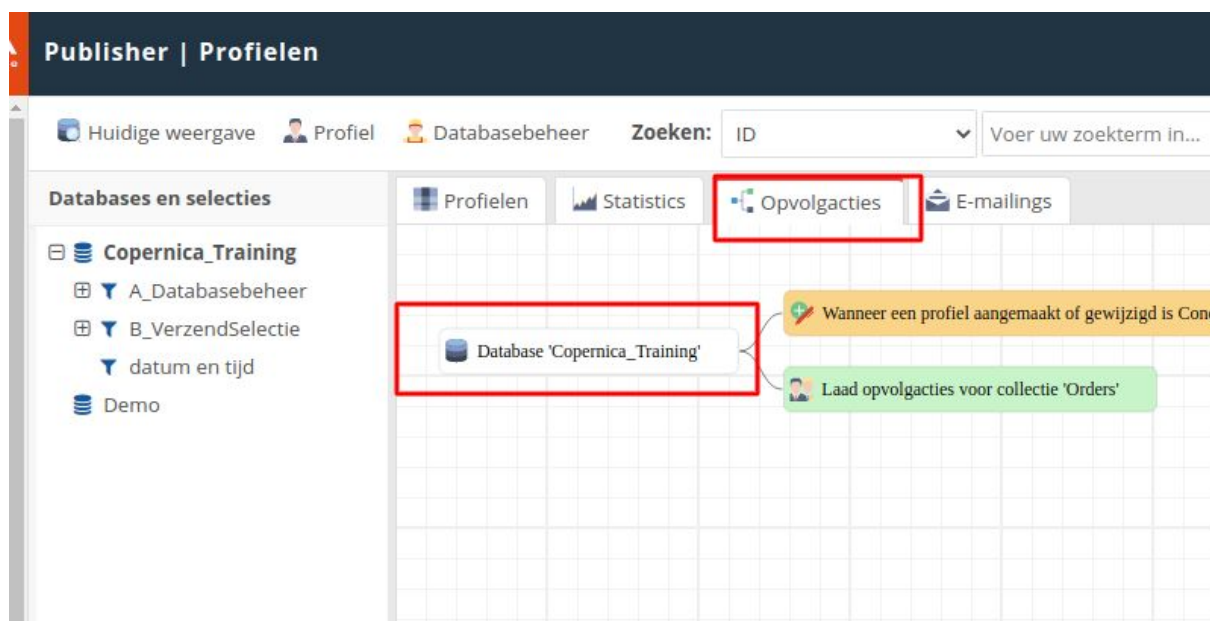
Vervolgens vul je drie elementen in:

- **'Aanleiding'**
- **'Wachttijd'**
- **'Actie'**



Opvolgacties op een database

Naast opvolgacties op een e-mail kun je binnen Copernica ook opvolgacties instellen op een database. Daarbij is de aanleiding bijvoorbeeld het aanmaken of wijzigen van een (sub)profiel. Een potentiële actie is het verzenden van een opgemaakte e-mail.



Opdracht: Dubbele opt-in welkomstcampagne

We raden klanten altijd aan om te werken met een dubbele opt-in. Dat houdt in dat een ontvanger twee keer toestemming geeft voor het ontvangen van e-mails (bijvoorbeeld de nieuwsbrief). Het toevoegen van een dubbele opt-in zorgt structureel voor betere e-mailresultaten.

Voeg een databaseveld toe en noem deze '**Dubbel_Optin**'. Voeg het veld toe aan de nieuwsbriefselectie zodat alleen contactpersonen die zich hebben aangemeld de mailings zullen ontvangen. Maak daarbij gebruik van een meerkeuzeveld met de volgende opties:

- 'Nee'
- 'Ja'

Voeg vervolgens een opvolgactie toe aan de database. Deze bestaat uit:

- **'Aanleiding'**: profiel aangemaakt;
- **'Wachttijd'**: 0 minuten;
- **'Conditie'**: het veld **'Nieuwsbrief'** is gelijk aan 'Ja';
- **'Actie'**: verzend een e-mail (selecteer voor nu de trainingsmail).

Er zal nu een e-mail worden verzonden zodra er in de database een nieuw profiel wordt aangemaakt waarbij de waarde van het nieuwsbriefveld op 'Ja' staat. In de onderstaande afbeelding zie je een voorbeeld van zo'n mail.



Vervolgens willen we dat de waarde van het veld **'Dubbel_Optin'** verandert naar 'Ja' zodra de ontvanger zich aanmeldt. Daarvoor maken we in het document de volgende opvolgactie aan:

- **'Aanleiding'**: klik op een link die de tekst 'dubbel opt-in' bevat
- **'Wachttijd'**: 0 minuten
- **'Conditie'**: **'Nieuwsbrief'** is gelijk aan 'Ja'
- **'Actie'**: wijzig het veld **'Dubbel_Optin'** naar 'Ja'.

Collecties en miniselecties

Collecties

Copernica geeft je de mogelijkheid om een extra laag aan je database toe te voegen. Die laag is gekoppeld aan een profiel en bevat daarover meer informatie. Denk hierbij aan de aankoopshistorie of de bekeken producten van een klant. Databases die onder een profiel hangen worden **'Collecties'** genoemd. De data binnen een collectie noemen we **'Subprofielen'**.

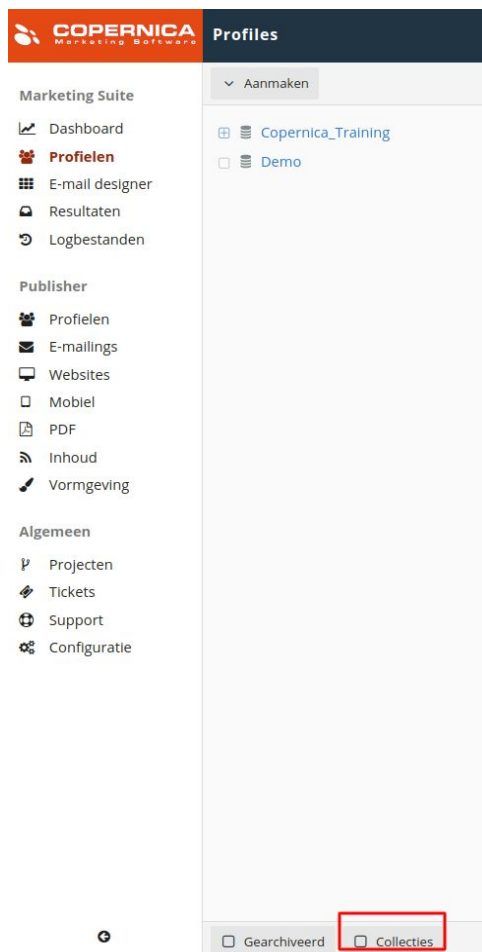
Net als bij een database worden collecties opgebouwd uit velden naar keuze. Een collectie wordt vervolgens gevuld met subprofielen die, net als bij reguliere profielen, informatie over kenmerken bevatten. Denk hierbij aan een naam, prijs, aantal of categorie.



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'**

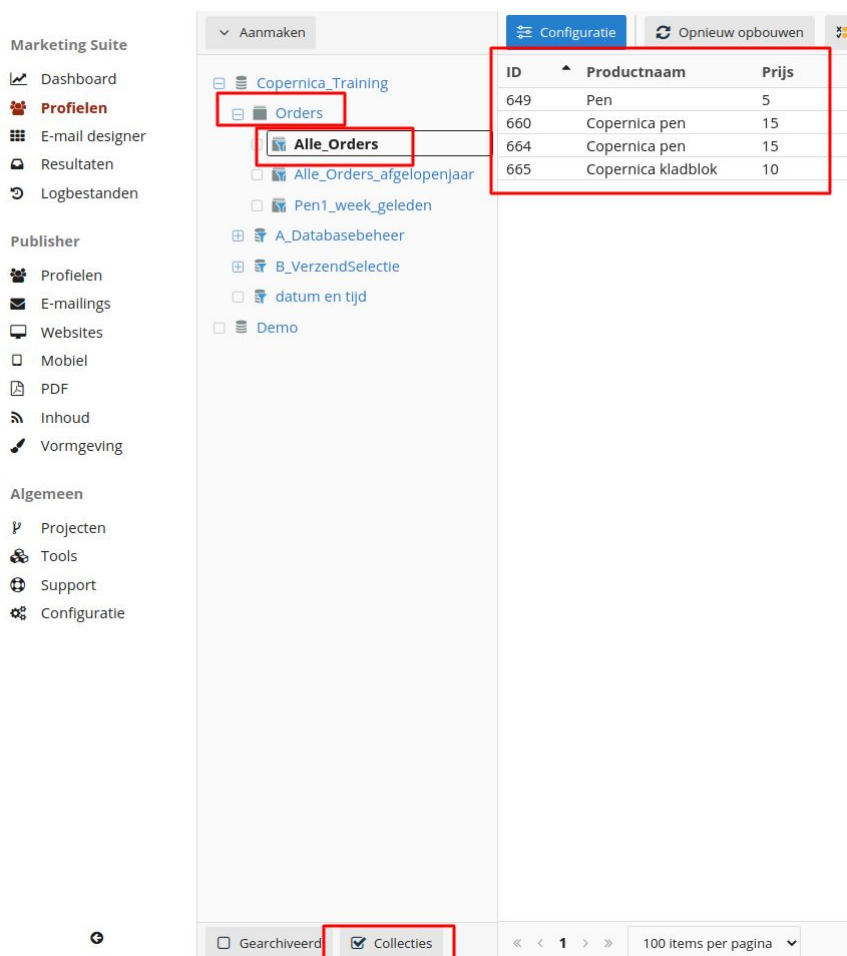
Importeer vervolgens het bestand *AdvancedOrders.txt*. Merk op dat het bestand dezelfde velden bevat als zojuist toegevoegd. Verbind de kolommen met de juiste velden en importeer de data in de database. Let op: gebruik sleutelvelden om de data te importeren ('**E-mail**' & '**Aanschafdatum**'). Je kunt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



Miniselecties

Een selectie selecteert profielen binnen een database op basis van kenmerken (condities). Een **'Miniselectie'** doet hetzelfde, maar dan met subprofielen binnen een collectie. Het is bijvoorbeeld mogelijk om een miniselectie aan te maken die alle orders bevat die als 'complete' zijn aangeduid.

Om alle subprofielen in een miniselectie te bekijken navigeer je onderin de Marketing Suite naar **'Collecties'**. Vervolgens klik je op de collectie waar de miniselectie op gebaseerd is. In het onderstaande voorbeeld zien we de profielen die binnen de miniselectie **'Alle_Orders'** vallen.



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 waarvan de subprofielen voldoen aan de condities van een miniselectie. In dat geval maak je een selectie aan die controleert op de inhoud van een miniselectie. Daarbij stel je als conditie in dat profielen 'tenminste 1 subprofiel' hebben dat voldoet aan de condities van de miniselectie, of helemaal geen.

Je kan bijvoorbeeld een selectie maken van alle profielen die ooit een order hebben geplaatst (en dus minimaal 1 subprofiel hebben in de collectie '**Orders**'). Wil je een selectie maken van profielen die nog nooit een order hebben geplaatst? Creëer dan een conditie waarbij profielen juist 0 subprofielen in de collectie '**Orders**' mogen hebben.

Opdracht

We gaan de collectie '**Orders**' uit de vorige opdracht gebruiken om een selectie te maken van alle klanten die ooit een aankoop hebben gedaan. Maak hiervoor een miniselectie aan door te navigeren naar '**Profielen**' → '**Aanmaken**' → '**Maak een miniselectie aan**'.



Selecteer de collectie **'Orders'** en noem de miniselectie: **'Alle_orders'**. Klik vervolgens op **'Miniselectie aanmaken'**.

Voeg vervolgens regels en condities toe. Dat doe je op dezelfde manier als bij reguliere selecties. In dit geval gebruik je een **'Check op veldwaarde'** waarbij de status van de orders 'complete' moet zijn. Daarmee hebben we alle afgeronde orders geselecteerd.

Maak een selectie aan met de naam **'Alle_klanten'**. Stel daarbij in dat er gecheckt moet worden op de inhoud van een miniselectie. Zet daarbij het minimum aantal subprofielen op '1' en het maximale aantal subprofielen op '99999'. In deze selectie vallen nu alleen profielen die ooit een order hebben geplaatst.

Eindopdracht

Selecties en miniselecties geven je de mogelijkheid om je database te segmenteren op basis van websitegedrag, ordergegevens of andere data. Dit gaat je nu zelf toepassen.

Maak een selectie aan waarin alleen profielen vallen die ooit een order hebben gedaan maar niet in de afgelopen 6 maanden. Orders die in de afgelopen 6 maanden geplaatst zijn dien je hierbij dus uit te sluiten.

Maak vervolgens een e-mail waarin je die uitgesloten groep motiveert om opnieuw een aankoop te doen.