

# SymMailing

S o l u t i o n   d ' e - m a i l i n g



## Introduction

SymMailing est un outil professionnel de création et de gestion de campagnes d'emailing.

SymMailing intègre à la fois les outils de création et de mise en page de vos mailings mais aussi la gestion des listes de diffusion, le traçage des contacts pour une mesure fine du ROI (retour sur investissement) et enfin l'envoi des emailings depuis nos serveurs.

## Pré-requis

SymMailing ne requiert aucun logiciel à installer sur le poste client car il s'utilise en ligne à partir d'un navigateur de génération récente (Firefox, IE 6+ par exemple).

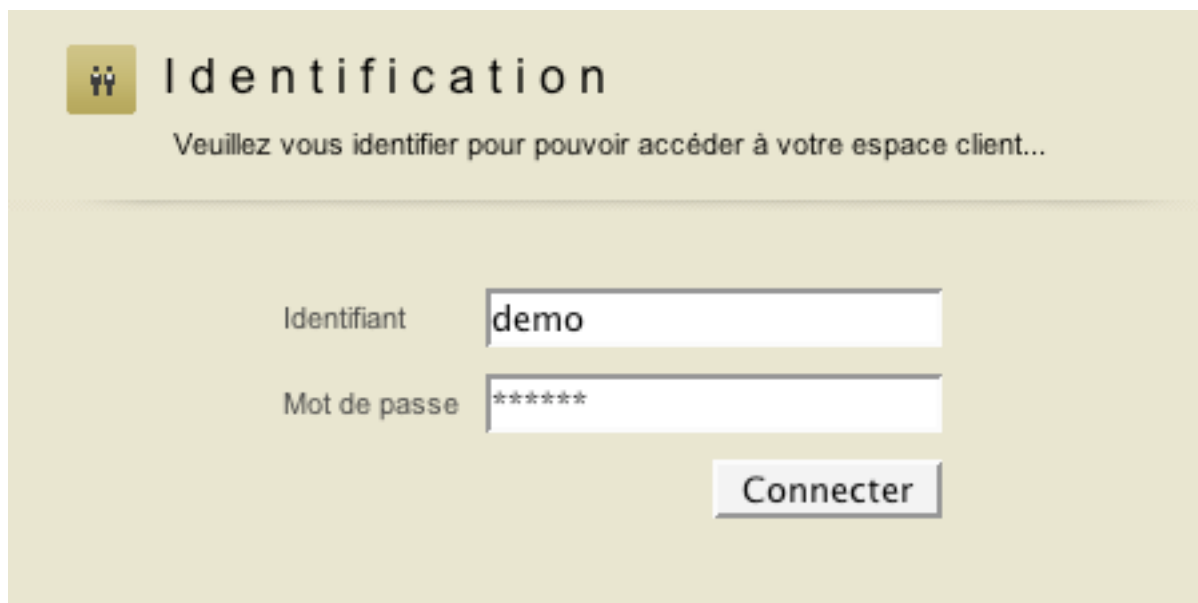
Le navigateur doit accepter le javascript (c'est standard sur les navigateurs mais parfois désactivé dans les options) ainsi que les cookies (idem).

## Respect de la Netiquette

Sur Internet le respect d'un comportement communautaire non intrusif est décrit dans un document s'appelant la « Netiquette ». Elle précise notamment que l'envoi en masse d'e-mail publicitaires non sollicités est une pratique à bannir. Veuillez donc à respecter la Netiquette dans l'utilisation que vous ferez de SymMailing.

## Identification

Du fait de son utilisation par Internet, SymMailing vous demande d'abord de vous identifier pour accéder à votre environnement de travail.

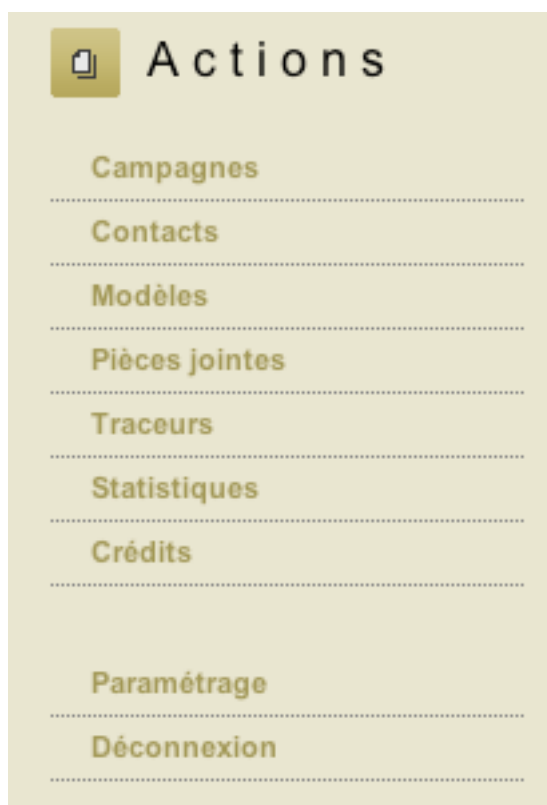


The image shows a web form for user identification. At the top left is a small icon of two stylized figures. To its right is the title 'Identification' in a large, bold, sans-serif font. Below the title is a subtitle in a smaller font: 'Veuillez vous identifier pour pouvoir accéder à votre espace client...'. The form contains two input fields. The first is labeled 'Identifiant' and contains the text 'demo'. The second is labeled 'Mot de passe' and contains seven asterisks '\*\*\*\*\*'. To the right of these fields is a button labeled 'Connecter'.

Saisissez l'identifiant et le mot de passe qui vous ont été communiqués lors de la mise en service de votre compte.

Vous pourrez par la suite modifier votre mot de passe.

Une fois identifié vous avez accès au menu suivant :



## Notions préliminaires

Avant tout il est important de bien maîtriser quelques notions essentielles de :

### Modèle

Un modèle est le nom donné à la mise en page d'un emailing. Il peut contenir des champs personnalisables qui seront remplis au fur et à mesure de l'envoi des mails grâce aux données issues de la base des contacts. Vous pourrez ainsi envoyer des emailings en masse et vos destinataires auront l'impression de recevoir des emails spécialement écrits pour eux à la main.

### Contact

Un contact est un adresse email associée à divers autres informations (voir les champs personnalisables des modèles) comme le nom et l'adresse du destinataire par exemple. Ces informations sont laissées à votre libre choix en fonction de vos besoins.

Les contacts peuvent être regroupés en listes qui serviront de source de diffusion de vos emailings.

### Traceur

Vous pouvez souhaiter connaître l'impact de votre emailing (qui l'a lu, qui a cliqué sur un lien figurant dans le mail, etc.). Il existe deux types de traceurs.

Le traceur de lecture vous informe du nombre de personnes qui ont reçu et lu le mail. Ce type de traceur n'est pas fiable à 100% car certaines personnes peuvent bloquer volontairement l'envoi de la trace de lecture. Il s'agit quand même d'une information qui peut s'avérer utile.

Le traceur de clic vous informe du nombre de personnes qui cliquent sur tel ou tel lien figurant dans votre mail.

## **Pièce jointe**

Vous pouvez joindre un ou plusieurs documents à vos emailing (ex : un document PDF, une feuille de tableur, etc.).

Les pièces jointes sont les mêmes pour tous vos contacts et ne peuvent pas être personnalisées.

## **Campagne**

Une campagne est tout simplement l'association des éléments cités ci-avant :

Un modèle + Des traceurs et des pièces jointes + Une liste de contacts

Vous pouvez programmer vos campagnes pour qu'elles soient expédiées à une date et une heure donnée.

## Accueil

 **Votre compte**

Voici un résumé de l'état de votre compte et une liste de vos récentes actions...

**Dernières campagnes**

Promotion SymMailing	26-04-2006
Promotion SymBackup	26-04-2006
Promotion SymBackup	26-04-2006

**Derniers modèles**

ODDC - Newsletter	29-06-2006
Nouveau modèle	27-04-2006
Nouveau modèle	25-04-2006

**Crédits**

1 234 envois à consommer avant le 30-06-2006
5 000 envois à consommer avant le 30-09-2006

La page d'accueil vous fait apparaître un résumé de l'état de votre compte : les dernières campagnes manipulées, les derniers modèles modifiés ou créés ainsi que l'état de vos crédits d'envoi.

Un clic sur une campagne ou un modèle vous envoie sur le détail de l'élément cliqué.

## Modèles

 **Modèles de documents**

[Nouveau modèle](#)

[S](#) Supprimer [M](#) Modifier [C](#) Cloner [T](#) Tester

**Modèles prédéfinis**

Lettre d'information	<a href="#">C</a>
Annonce nouveau produit	<a href="#">C</a>

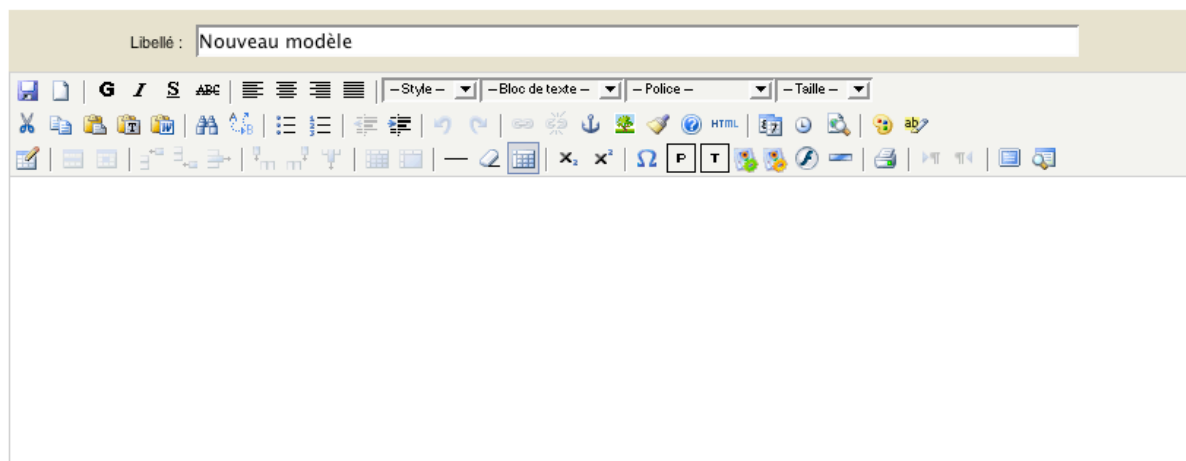
**Modèles personnalisés**

ODDC - Newsletter	<a href="#">S</a>	<a href="#">M</a>	<a href="#">C</a>	<a href="#">T</a>
Nouveau modèle	<a href="#">S</a>	<a href="#">M</a>	<a href="#">C</a>	<a href="#">T</a>
Nouveau modèle	<a href="#">S</a>	<a href="#">M</a>	<a href="#">C</a>	<a href="#">T</a>
Nouveau modèle	<a href="#">S</a>	<a href="#">M</a>	<a href="#">C</a>	<a href="#">T</a>
SymMailing - Prospection	<a href="#">S</a>	<a href="#">M</a>	<a href="#">C</a>	<a href="#">T</a>
Lettre d'information 2	<a href="#">S</a>	<a href="#">M</a>	<a href="#">C</a>	<a href="#">T</a>
Lettre d'information	<a href="#">S</a>	<a href="#">M</a>	<a href="#">C</a>	<a href="#">T</a>
SpamGlouton - Prospection	<a href="#">S</a>	<a href="#">M</a>	<a href="#">C</a>	<a href="#">T</a>

Pour créer un nouveau modèle, vous pouvez partir soit d'un modèle vierge (Cliquez sur « Nouveau Modèle »), soit cloner un modèle existant parmi les modèles personnalisés (les vôtres) ou parmi les quelques modèles prédéfinis (vous ne pouvez pas les modifier mais que vous pouvez les cloner pour servir de base de départ à votre création).

Les lettres S, M, C et T sont cliquables et leur action est rappelée en tête de liste.

## Modèles (suite) : l'éditeur



La modification ou la création d'un document modèle passe par l'utilisation d'un éditeur de page graphique très similaire à un traitement de textes.

Détail sur certaines icône :



Sauver le document en cours.



Passer en affichage « plein écran ».



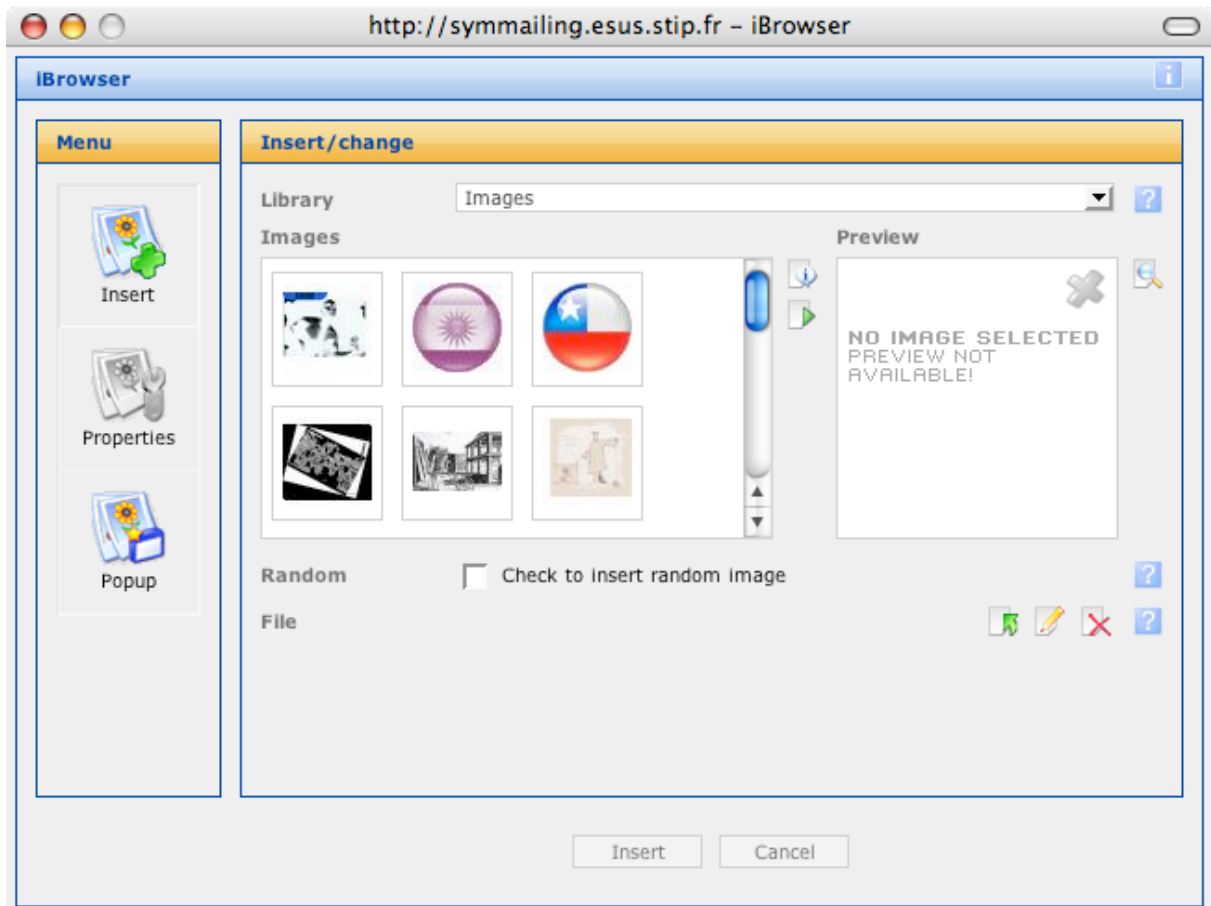
Insertion d'un champ personnalisé :



Insertion d'un traceur



Insertion d'une image à l'aide du gestionnaire d'images basique.

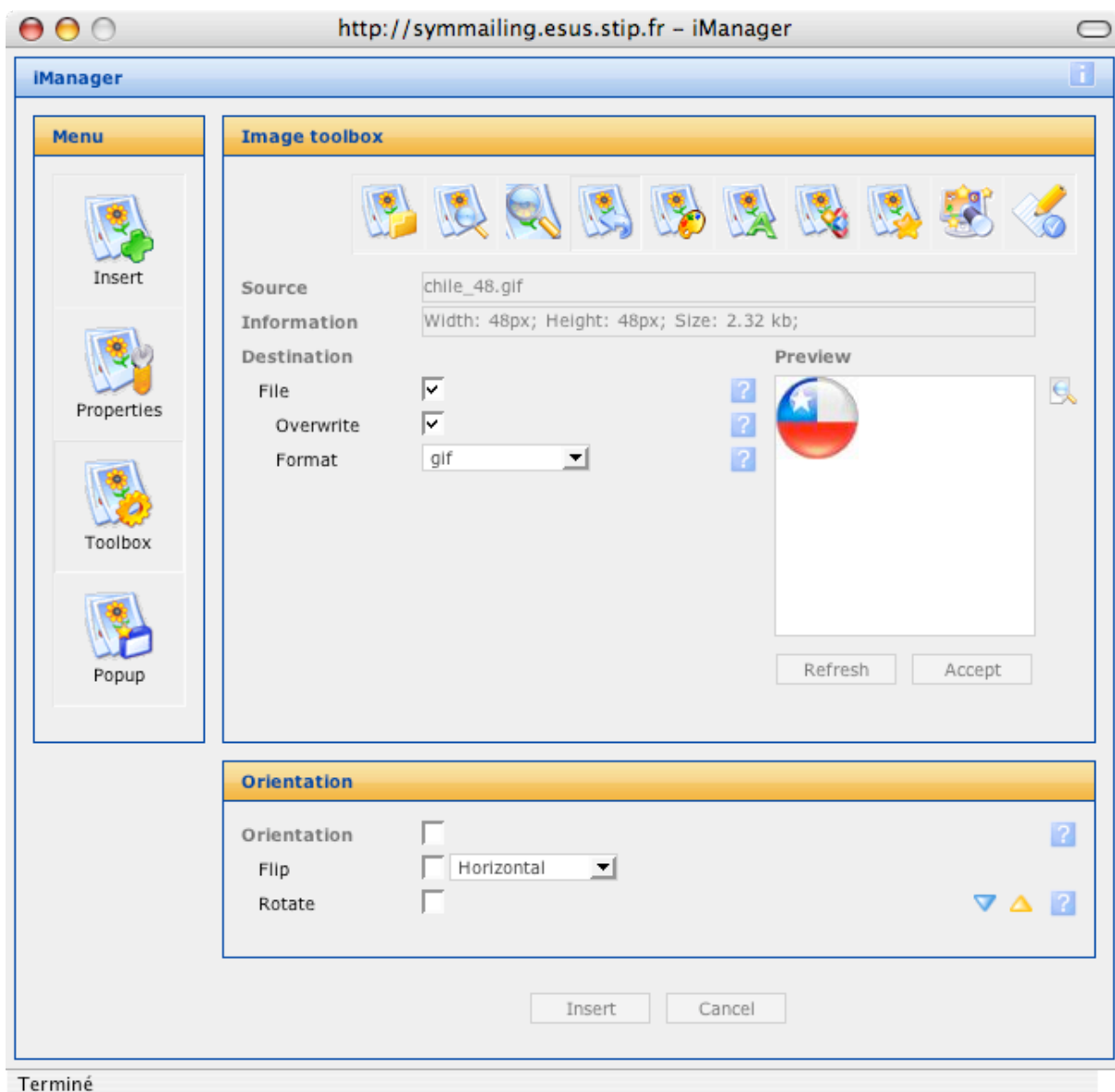


Terminé





Insertion d'une image à l'aide du gestionnaire d'images avancé. L'éditeur avancé permet de manipuler les images en leur appliquant des filtres, en modifiant les dimensions, en opérant des rotations etc.



## Pièces jointes



The screenshot shows a web interface titled "Pièces jointes" with a small icon of two people. Below the title is a button labeled "Nouvelle pièce jointe". To the right are three buttons: "S Supprimer", "C Consulter", and "M Modifier". Below these is a section titled "Liste" with a pagination indicator "« 1 / 1 »". The list contains four items, each with a label and a count in brackets, followed by "S", "C", and "M" buttons.

Document	Count	S	C	M
Tarifs	[ 2 579 ]	S	C	M
EEE	[ 2 425 ]	S	C	M
Bla bla	[ 45 701 ]	S	C	M
Essai	[ 18 432 ]	S	C	M

Pour joindre des pièces (ex : PDF, Photos, Feuilles de tableur, etc.) à vos emails, vous devez d'abord les télécharger vers le serveur.

Cette section est à considérer comme une zone de stockage de documents divers et variés qui serviront ensuite de pièces jointes au moment de la création d'une campagne (voir le paragraphe sur les campagnes).


Pour ajouter un document dans cette zone de stockage, cliquez sur « Nouvelle pièce jointe » pour afficher l'écran suivant :



The screenshot shows a web interface titled "Pièces jointes" with a small icon of two people. Below the title is a button labeled "Nouveau". Below this is a form with two input fields: "Libelle" and "Fichier". The "Fichier" field has a "Parcourir..." button next to it. At the bottom right are two buttons: "Annuler" and "OK".

Il vous suffit alors de renseigner le libellé et de choisir le fichier à transférer.

## Contacts

 **Contacts**

[Nouveau contact](#) [Exporter](#) [Importer](#)

**Recherche / Filtrage**

Groupe :

☒ Tous ☐ Actif ☐ Inactif

Nom :

[OK](#)

[A](#) [Bascule Actif/Inactif](#) [S](#) [Supprimer](#) [M](#) [Modifier](#)


**Liste (474 contacts)** « 1 / 48 »

<a href="#">A</a>	Tutu TOTO <billg@microsoft.com>	<a href="#">S</a>	<a href="#">M</a>
<a href="#">A</a>	<nialaleg@free.fr>	<a href="#">S</a>	<a href="#">M</a>
<a href="#">A</a>	mignon chris <larouedesecoles@hotmail.co...	<a href="#">S</a>	<a href="#">M</a>
<a href="#">A</a>	<s.tano@editions-jack.fr>	<a href="#">S</a>	<a href="#">M</a>
<a href="#">A</a>	Agnès Garnier <agarnier@actiale.fr>	<a href="#">S</a>	<a href="#">M</a>
<a href="#">A</a>	<contact@lerelaisinternet.com>	<a href="#">S</a>	<a href="#">M</a>
<a href="#">A</a>	Christophe POUSSIN <christophe@start-up....	<a href="#">S</a>	<a href="#">M</a>

Le module de gestion des contacts vous permet de créer des fiches pour chaque destinataire de vos emailings. Ces fiches peuvent être regroupées et les groupes ainsi formés peuvent servir de cible à vos emailings.

Vous disposez de deux manières de saisir des fiches, soit manuellement, soit par export et import de fichier texte.

## Saisie manuelle

 **Contacts**

**Nouveau**

Nom	<input type="text"/>
Prénom	<input type="text"/>
e-mail	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Actif	
Adresse L1	<input type="text"/>
Adresse L2	<input type="text"/>
Code postal	<input type="text"/>
Société	<input type="text"/>
Ville	<input type="text"/>

**Annuler** **OK**

La création manuelle requiert la saisie obligatoire de 3 champs : « Nom », « Prénom » et « e-mail » ainsi que la case à cocher « Actif » qui indique si ce contact doit servir lors de la préparation des emailings ou pas.

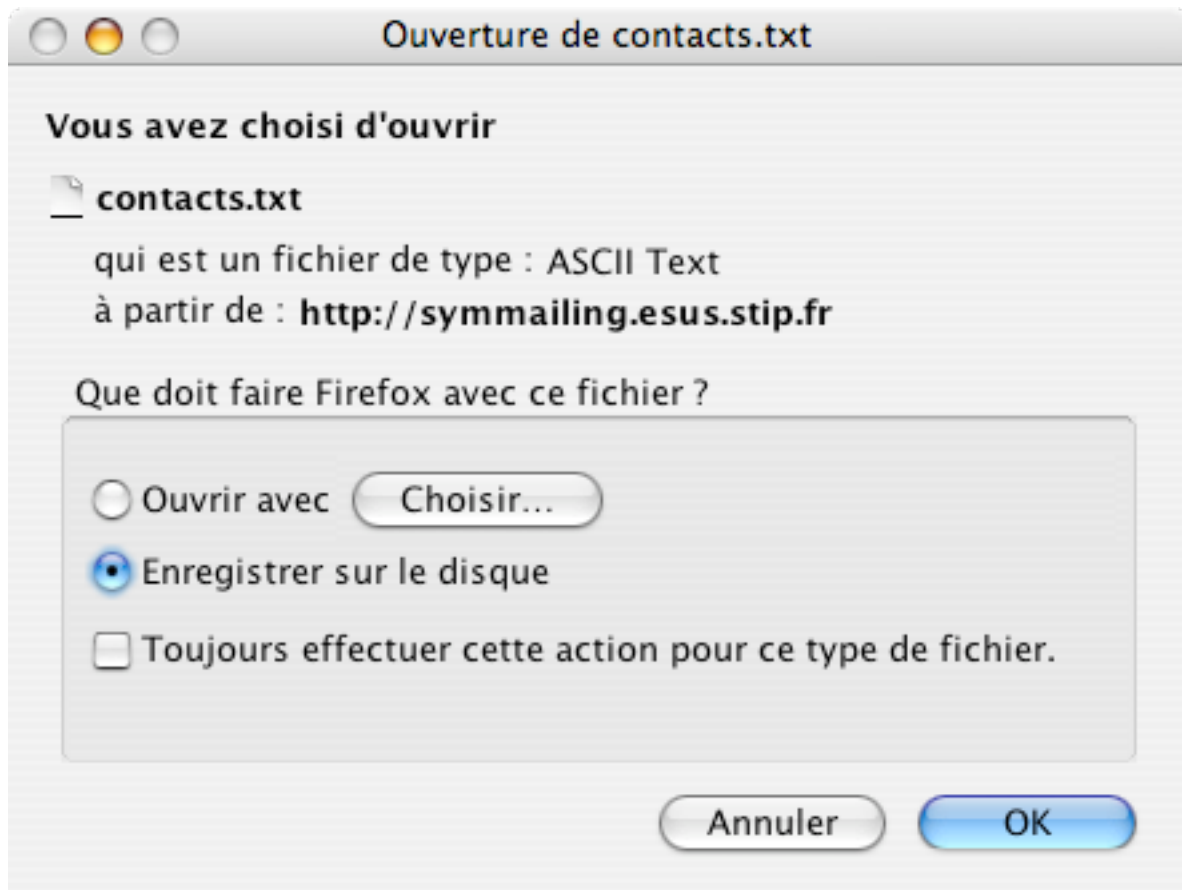
Les autres champs sont variables (en fonction de vos besoins) et facultatifs.

Tous ces champs peuvent servir à personnaliser le contenu de vos emailings.

## Import / Export

Une solution plus pratique, efficace et rapide, surtout en cas de saisie d'un nombre important de fiches contact, consiste à importer les fiches en question depuis un fichier texte préparé à l'avance.

Pour préparer ce fichier, le plus simple est d'abord d'exporter la liste des contacts déjà en place en cliquant sur « Exporter ». Ceci provoque le téléchargement d'un fichier texte qu'il vous suffit d'enregistrer sur votre poste de travail :



Ce fichier peut être importé dans un tableur du genre Excel pour y être complété et/ou modifié.

Dans ce fichier, la première colonne (intitulée « ID ») ne doit pas être altérée lors de la modification de fiches et doit être laissée vide lors de la création. En effet ce champ contient un identifiant unique pour chaque fiche contact. Cet identifiant est un code interne à SymMailing.

Sauvez ensuite la feuille de calcul sous un format texte simple, puis choisissez « Importer » :



**Import de contacts**

**Import**

Groupe  ☐ Purger

Fichier

Choisissez « Global » pour importer les fiches sans les placer dans un quelconque groupe, ou choisissez un groupe pour placer ces fiches dans le groupe choisi après les avoir importées. Les fiches peuvent figurer dans plusieurs groupes. Pour ce faire il suffit d'exporter les fiches et des les réimporter en l'état dans un autre groupe.

## Traceurs



The screenshot shows the 'Traceurs' management interface. At the top, there is a header with a user icon and the title 'Traceurs'. Below the header, there is a button labeled 'Nouveau traceur'. To the right of this button, there are two buttons: 'S Supprimer' and 'M Modifier'. Below these buttons is a section titled 'Liste' with a pagination indicator '« 1 / 1 »'. The list contains three entries, each with a checkbox and a label, followed by 'S' and 'M' buttons:

Libellé	S	M
<input type="checkbox"/> [ C ] - Prosp Mai 2006	<input type="checkbox"/> S	<input type="checkbox"/> M
<input type="checkbox"/> [ R ] - STIP	<input type="checkbox"/> S	<input type="checkbox"/> M
<input type="checkbox"/> [ C ] - Passages	<input type="checkbox"/> S	<input type="checkbox"/> M

Pour créer un traceur, cliquez sur « Nouveau traceur » :



The screenshot shows the 'Nouveau' form for creating a new tracker. It has a header with a user icon and the title 'Traceurs'. Below the header, there is a section titled 'Nouveau'. The form contains three fields: 'Libellé' (a text input field), 'Mode' (a radio button selection between 'Redirecteur' and 'Compteur'), and 'URL' (a text input field). At the bottom right, there are two buttons: 'Annuler' and 'OK'.

Vous avez le choix entre deux types de traceurs :

Les redirecteurs permettent de compter les clics faits sur les liens figurant dans votre emailing. Vous devez préciser l'URL de destination. Les compteurs ne servent qu'à compter les personnes qui ont reçu et lu le mail. Le champ URL ne sert ici à rien.

## Crédits

 **Crédits**

**Nouveaux crédits**

**Demandes en cours**

2 500 - Mise en place souhaitée pour juin

1 000 - Urgent please !

**Liste**

Crédit de 1 234 envois à consommer avant le 30-06-2006

Crédit de 5 000 envois à consommer avant le 30-09-2006

L'accueil du module de gestion des crédits vous indique l'état de votre compte.



## Crédits (suite) : Demandes

Vous disposez d'un délai pour la consommation de vos crédits.


Vous pouvez aussi passer commande de nouveaux crédits en cliquant sur « Nouveaux crédits » :



The screenshot shows a web interface for requesting credits. At the top, there is a header with a small icon and the word 'Crédits'. Below this, a section titled 'Demande de nouveaux crédits' contains two input fields: 'Quantité' with the value '1000' and 'Commentaire' with an empty text area. At the bottom right of the form are two buttons labeled 'Annuler' and 'OK'.

Indiquez la quantité et un éventuel commentaire. Ceci générera une demande auprès de nos services. Une fois validé, votre crédit apparaîtra sur votre compte.

## Campagnes

 **Campagnes**

Nouvelle campagne

S Supprimer V Voir modèle C Cloner T Tester M Modifier

En cours

Promotion SymMailing	<span>S</span> <span>V</span> <span>C</span> <span>T</span> <span>M</span>
Promotion SymBackup	<span>S</span> <span>V</span> <span>C</span> <span>T</span> <span>M</span>

En cours d'envoi

Promotion SymBackup	<span>C</span> <span>T</span>
<Nouvelle campagne>	<span>C</span> <span>T</span>
TEST LOCAL	<span>C</span> <span>T</span>

Terminées

Invitation JPO Rennes
-----------------------

Une fois tous les composants préparés (modèle, contacts, traceurs, pièces jointes), il vous reste à créer une campagne.

## Campagnes (suite) : Nouvelle

Vous pouvez soit exploiter une campagne existante en la clonant, soit en créer une nouvelle de toutes pièces en cliquant sur « Nouvelle campagne » :



The screenshot shows a web interface for creating a new campaign. At the top, there's a header with a small icon and the word 'Campagnes'. Below this, a section titled 'Nouveau' (New) contains a form with the following fields:

- Libellé** (Label): A text input field containing '<Nouvelle campagne>'.
- Cible** (Target): A dropdown menu showing 'Globale (472 contacts)'.
- Prêt à envoyer** (Ready to send): Two radio buttons, 'Oui' (Yes) and 'Non' (No), with the text '(Modification impossible ensuite !)' (Modification impossible thereafter !).
- Date d'envoi** (Send date): A date and time selector showing '29', 'Juin', '2006', 'à', '15', and '00'.
- Modèle** (Model): A dropdown menu.
- Traceur** (Tracker): A dropdown menu.
- Pièce jointe 1** (Attachment 1): A dropdown menu.
- Pièce jointe 2** (Attachment 2): A dropdown menu.
- Pièce jointe 3** (Attachment 3): A dropdown menu.

At the bottom right of the form, there are two buttons: 'Annuler' (Cancel) and 'OK'.

Vous choisissez ici les composants que vous souhaitez utiliser pour créer votre emailing ainsi qu'une date et une heure d'émission. Si cette date est dans le passé, l'emailing partira immédiatement.

## Paramétrage

 Paramètres du compte


Vos paramètres

Société	<input type="text" value="Symbiose Informatique"/>
Email	<input type="text" value="quiniou.g@symbiose.fr"/>
	<input checked="" type="checkbox"/> Compatibilité SpamGlouton
Ancien mot de passe	<input type="password"/>
Nouveau mot de passe	<input type="password"/>

OK

Le module de paramétrage vous permet de spécifier notamment l'adresse email que vous ferez apparaître comme émetteur de vos emailings. Cette adresse est aussi celle sur laquelle arriveront les simulations et tests que vous ferez.

## Statistiques

 Statistiques	
Exporter	
Campagnes	Lectures
Promotion SymBackup	14
TEST LOCAL	14
Traceurs	Clics
STIP	8

Vous trouverez ici le résultats des statistiques générées par vos traceurs.

Vous pouvez exporter ces statistiques sous forme d'un fichier texte qui contiendra plus de détail.