

Guide de Démarrage

Mailpro Cristal v6™



Table des matières

1 Mailpro™	3
2 Version gratuite.....	3
3 Fonctionnement de Mailpro™	3
4 Création de newsletter	3
4.1 Newsletter avec Editeur facile.....	4
4.2 Newsletter en HTML	5
4.3 Générateur de modèle	6
4.4 Importation de messages.....	8
5 Gestion des carnets d'adresses	9
5.1 Importer un carnet d'adresse	9
5.2 Modifier un carnet d'adresse.....	10
5.3 Exporter un carnet d'adresse	10
6 Envoyez des Newsletter	11
6.1 Envoyer un test.....	11
6.2 Envoyer une campagne Emailing	11
6.3 Envoi de messages automatiques.....	13
7 Gestion des statistiques.....	15
7.1 Statistiques de campagne.....	15
7.1 Statistiques Globales.....	16
8 Questions	17

1 Mailpro™



Mailpro™ est un outil puissant de création et d'envoi de newsletters. Plus précisément il s'agit d'une solution ASP (application service provider) qui ne nécessite aucune installation et fonctionne sur PC, Linux et Mac en utilisant votre navigateur Internet. Mailpro™ est une solution complète pour l'emailing permettant, même aux moins expérimentés, de créer, envoyer et suivre une campagne emailing. Simple d'utilisation, c'est un outil pensé pour les PME et pouvant être utilisé même pour de petits envois.

2 Version gratuite

Utiliser Mailpro™ gratuitement et sans restriction :

- 100 crédits offerts avec une publicité (s'enlève automatiquement après achat)
- Accès à toutes les fonctionnalités

3 Fonctionnement de Mailpro™

1. Création de votre newsletter à l'aide de l'éditeur ou à partir du créateur de modèles
2. Importation d'un carnet d'adresses avec possibilité d'ajouter des champs personnalisables
3. Envoi de votre campagne emailing (planification date et heure)
4. Suivi des résultats à l'aide de statistiques détaillées (ouvertures, clics, ...)

4 Création de newsletter

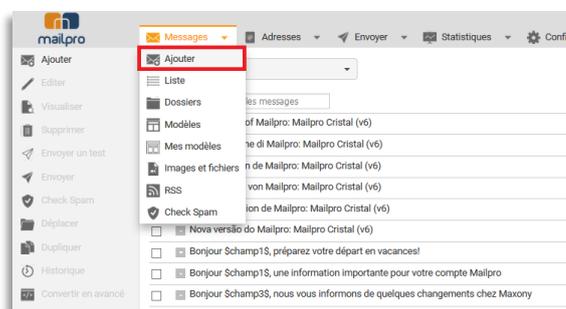
Avec Mailpro™, vous avez plusieurs solutions pour créer vos Newsletters :

- En mode Editeur facile, avec blocs de contenu
- En mode éditeur avancé, avec le WYSIWYG et l'éditeur HTML
- Le générateur de modèles, qui vous permet d'utiliser des mises en page prédéfinie
- L'importation de fichiers html, ainsi que d'urls

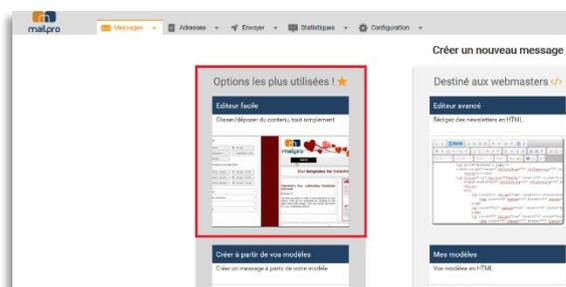
4.1 Newsletter avec Editeur facile

Grace à notre éditeur facile, créer une newsletter n'a jamais été aussi simple :

Dans votre compte Mailpro™, cliquez sur message, puis Ajouter

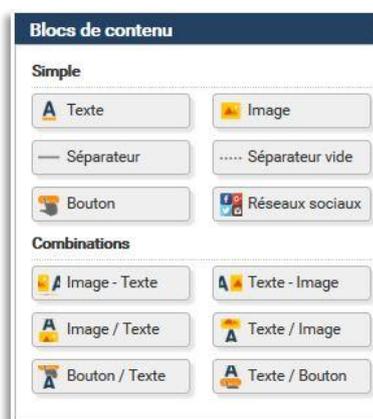


Sélectionnez ensuite le mode éditeur Facile
« Glisser/déposer du contenu, tout simplement »



Dans ce mode, vous aurez la possibilité de créer votre message par blocs de contenu. Différents blocs sont disponibles, dont des blocs image, texte, ligne de séparation, bouton, ainsi que des combinaisons texte/image.

Glissez-déposez les boutons dans votre newsletter pour la construire.



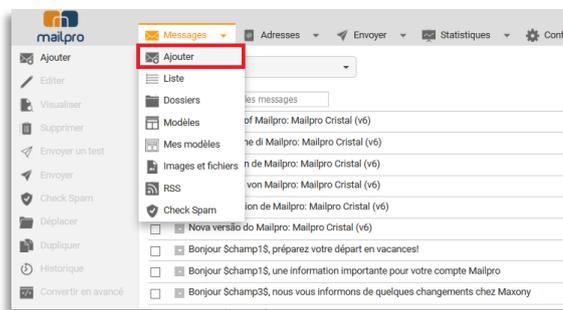
En combinant des blocs images, textes, et en ajoutant des séparateurs, vous aurez une newsletter rapidement créée, avec un rendu sobre et efficace.



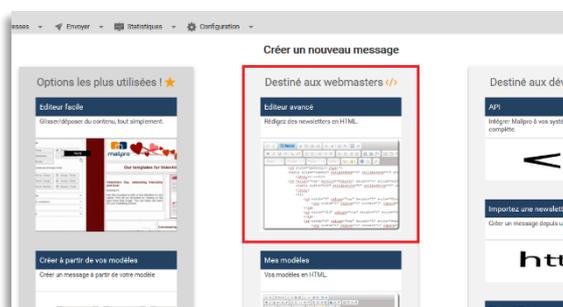
4.2 Newsletter en HTML

En mode HTML, laissez cours à votre créativité pour développer votre Newsletter :

Dans votre compte Mailpro™, cliquez sur message, puis Ajouter

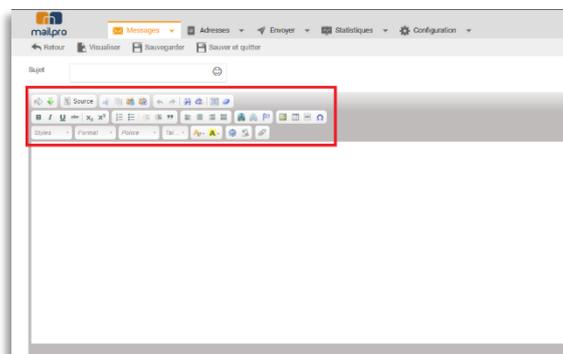


Sélectionnez ensuite le mode éditeur Avancé « Rédigez des newsletter en HTML »

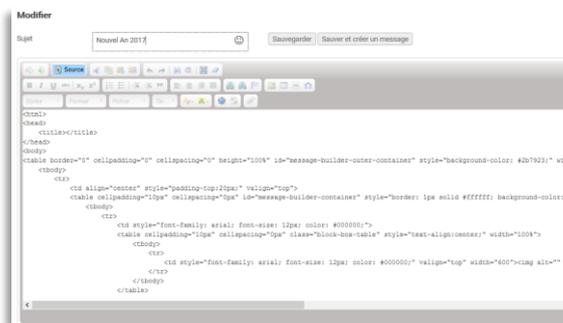


Dans l'éditeur, vous aurez la possibilité de créer votre message en WYSIWYG, grâce à la barre de menu complète regroupant toutes les fonctions nécessaires à la création de votre Newsletter.

Vous avez également la possibilité de travailler directement dans le code en cliquant sur le bouton « source ».



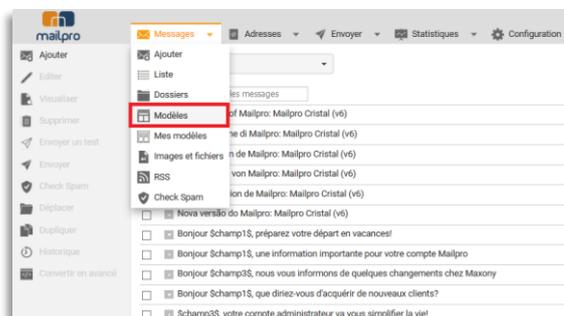
Grace à ce module et à vos talents de webmaster, vous pourrez créer des newsletters complètement à votre image.



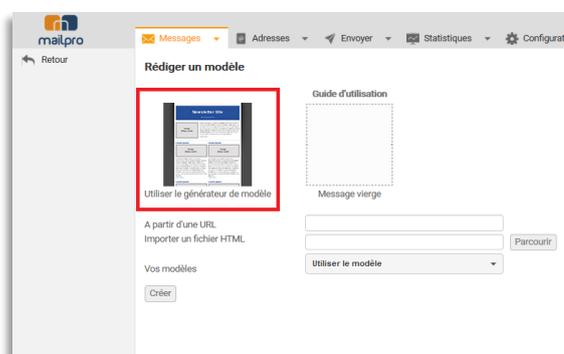
4.3 Générateur de modèle

Avec notre générateur de modèle, créez une charte graphique pour tous vos messages.

Dans votre compte Mailpro™, cliquez sur message, puis modèles



Sélectionnez ensuite « utiliser le générateur de modèle »



Choisissez la langue et une catégorie



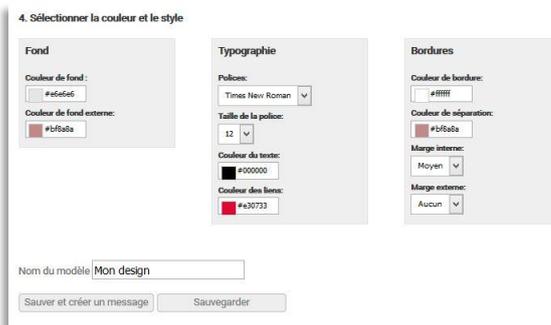
Sélectionnez une image d'en-tête, ou importez la vôtre depuis votre ordinateur.



Sélectionnez une mise en page dans la liste des modèles prédéfinis.
Seule la mise en page sera prise en compte. Les images et couleurs seront celles que vous définissez.



Sélectionnez ensuite le style que vous souhaitez appliquer à votre modèle. Vous pouvez choisir les couleurs, la typographie ainsi que d'autres options.



Nommez votre modèle, et cliquez sur « Sauvez et créer un message »

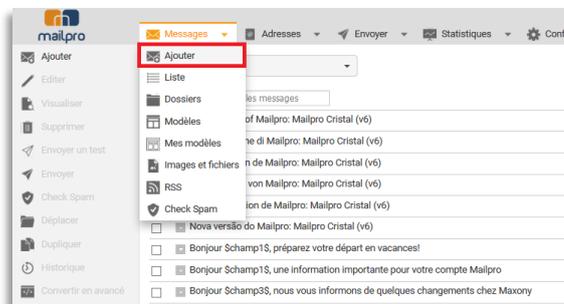
Votre modèle est maintenant créé avec les images, mise en forme et style que vous avez définis. Vous pourrez en tout temps recréer un message à partir de votre modèle en cliquant sur message -> ajouter-> créer à partir de vos modèle.



4.4 Importation de messages

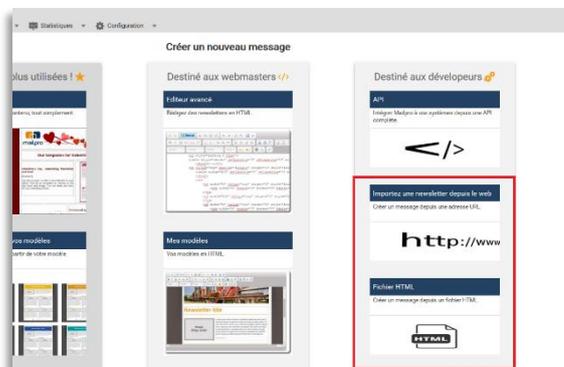
Si vous travaillez avec des designers, vous avez la possibilité d'importer directement leurs fichiers:

Dans votre compte Mailpro™, cliquez sur message, puis Ajouter

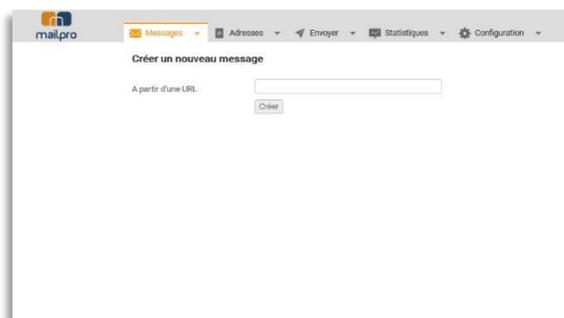


Sélectionnez ensuite le mode destiné aux développeurs et choisissez parmi les options :

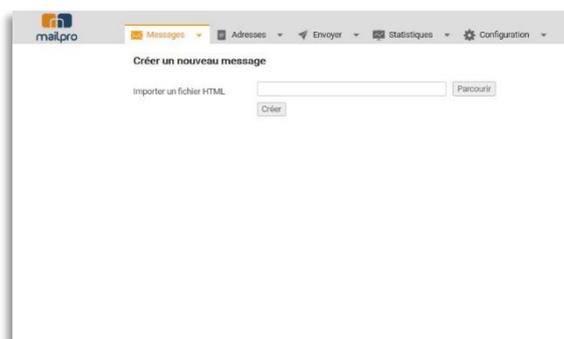
- Importez une newsletter depuis le web
- Importez un fichier HTML



Pour importer une newsletter depuis le web, ajoutez simplement le lien du site contenant la newsletter et cliquez sur « créer »



Pour importer un fichier HTML, cliquez sur parcourir et allez chercher le fichier sur votre ordinateur. Cliquez ensuite sur « créer ». Notez que les images peuvent ne pas être automatiquement ajoutées au message. Dans ce cas, ajoutez les images sur votre serveur d'image et recréez les liens depuis votre message.

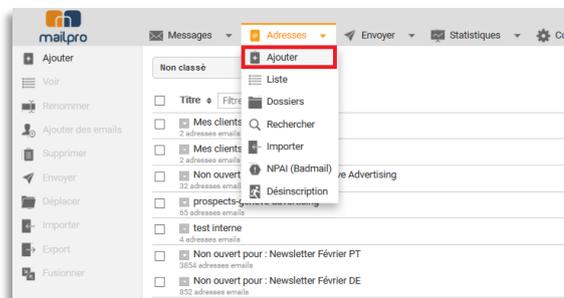


5 Gestion des carnets d'adresses

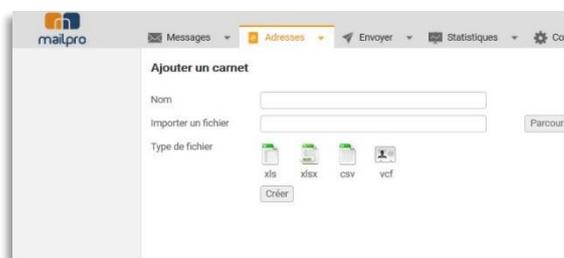
5.1 Importer un carnet d'adresse

Importer un carnet d'adresse est très simple sur Mailpro™, un simple fichier excel suffit.

Dans votre compte Mailpro™, cliquez sur adresse, puis Ajouter



Donnez un nom à votre carnet, et cliquez ensuite sur parcourir pour aller chercher votre carnet sur votre ordinateur.
Cliquez sur « créer ».
La première colonne de votre fichier doit contenir les adresses emails.
Vous avez ensuite 25 champs à disposition pour d'autres informations.



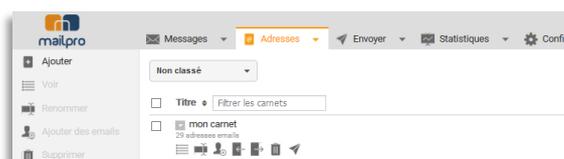
Un message vous confirmera la bonne création de votre carnet.
Cliquez ensuite sur le bouton « afficher le rapport » pour voir le détail de l'importation.



Dans le rapport, vous trouverez les informations sur l'importation de vos contacts.
Le nombre d'email inséré, d'adresse en doublons dans votre fichier, celles déjà présentes dans les Badmails ou les désinscriptions.



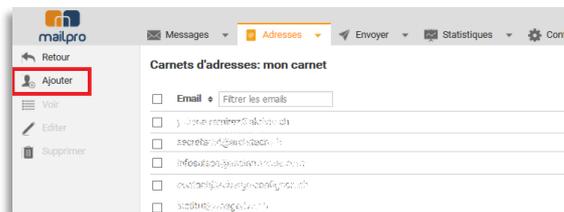
Votre nouveau carnet est maintenant disponible dans votre liste et prêt à être utilisé pour vos envois



5.2 Modifier un carnet d'adresse

Vous pouvez en tout temps modifier vos carnets, y ajouter des adresses ou le renommer.

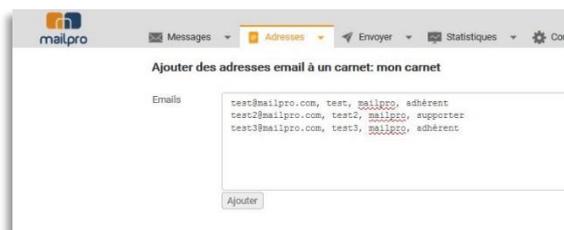
Pour ajouter des adresses dans un carnet déjà existant, vous pouvez ajouter les adresses dans votre fichier excel de base et le réimporter. Sinon vous pouvez ajouter manuellement les adresses dans le carnet. Pour les ajouter manuellement, ouvrez votre carnet et cliquez sur « Ajouter »



Ajouter les adresses désirées dans la partie « email ».

Chaque ligne correspond à un contact. Séparez les informations par des virgules. Ajouter d'autres lignes pour créer plusieurs contacts.

Cliquez sur « Ajouter »



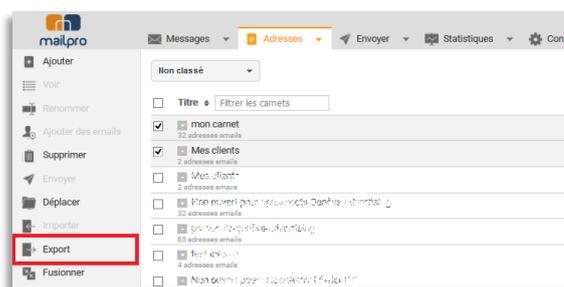
Un rapport s'affichera vous informant du résultat de l'ajout des adresses.



5.3 Exporter un carnet d'adresse

Exportez vos carnets d'adresse pour les modifier, les trier ou les archiver.

Dans votre liste de carnet d'adresses, sélectionnez le/les carnets(s) à exporter et cliquez sur le bouton « export » dans le menu de gauche.



Sélectionnez une des adresses email dans la liste (adresses enregistrées dans Mailpro™). Un email vous sera envoyé avec le fichier attaché.

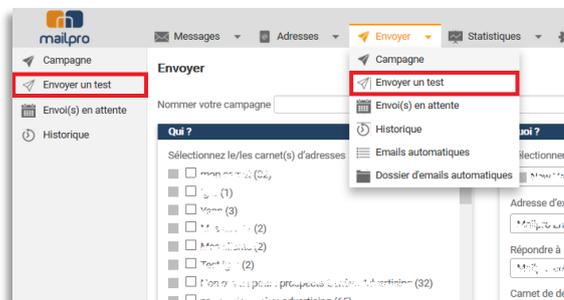


6 Envoyez des Newsletter

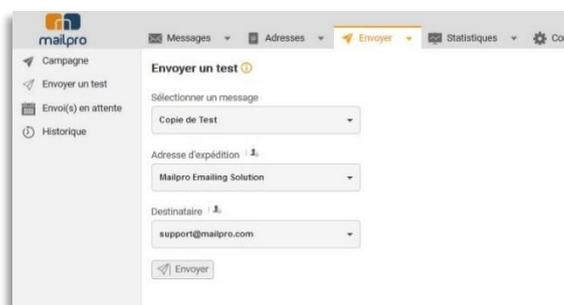
6.1 Envoyer un test

Après avoir créé votre message et importé votre carnet d'adresse, testez votre message.

Dans votre compte Mailpro™, cliquez sur envoyer, puis Envoyer un test.



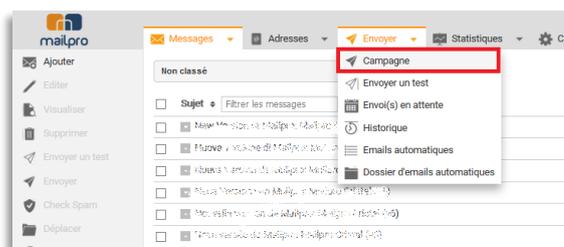
Configurez le message à envoyer :
 Choisissez le message que vous souhaitez envoyer, l'adresse d'envoi, l'adresse sur laquelle vous souhaitez recevoir le test.
 Notez que les adresses disponibles sont celles enregistrées dans votre compte Mailpro™.
 Cliquez sur « Envoyer »



6.2 Envoyer une campagne Emailing

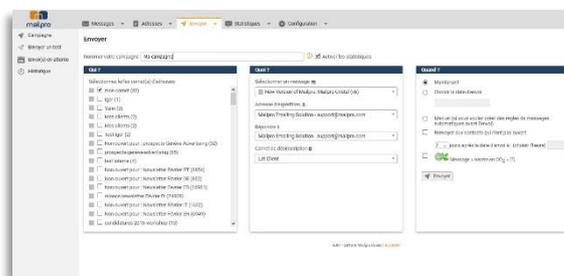
Une fois votre message testé, préparez l'envoi de votre campagne à vos clients.

Dans votre compte Mailpro™, cliquez sur envoyer, puis sur campagne.



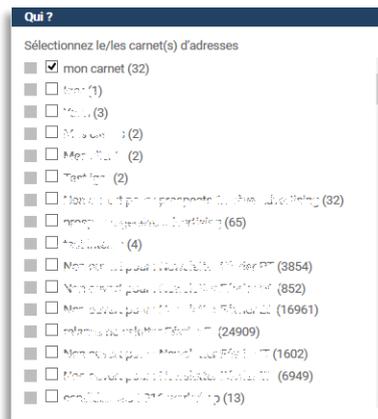
Dans la page campagne, commencez par donner un nom à votre campagne, et choisissez si vous souhaitez activer les statistiques. Vous aurez ensuite 3 blocs à compléter :

- Qui ?
- Quoi ?
- Quand ?



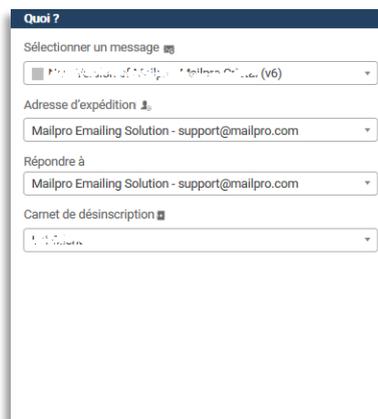
Qui ?

Dans cette partie, sélectionnez le ou les carnet(s) à qui vous souhaitez envoyer votre campagne.



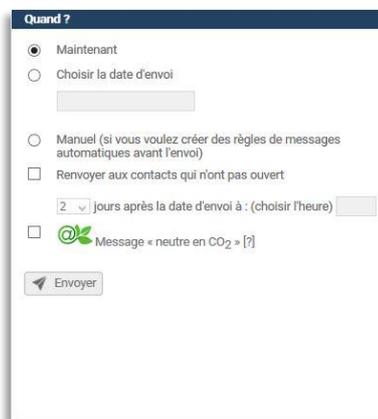
Quoi ?

Sélectionnez ici le message que vous souhaitez envoyer, l'adresse d'expédition à utiliser, l'adresse de réponse ainsi que le carnet de désinscription

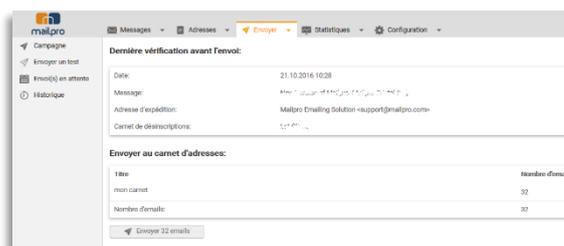


Quand ?

Sélectionnez ensuite quand vous souhaitez envoyer votre message. Vous pouvez l'envoyer maintenant, programmer une date d'envoi future, choisir de renvoyer aux personnes qui n'ont pas ouvert, afficher le message « neutre en CO2 ». Cliquez ensuite sur « envoyer »



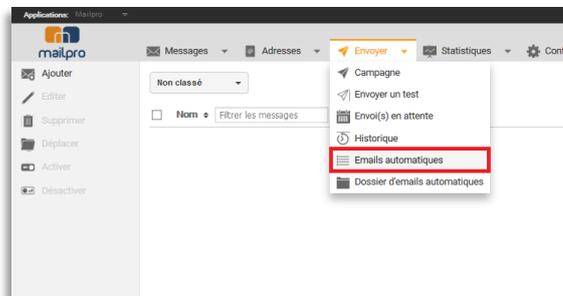
Vous arriverez à la dernière page où vous pourrez faire la dernière validation avant l'envoi. Contrôlez que vous avez le bon message, la bonne adresse d'envoi et le bon carnet d'adresse. Pour finaliser l'envoi, cliquez sur : « Envoyer xx Emails »



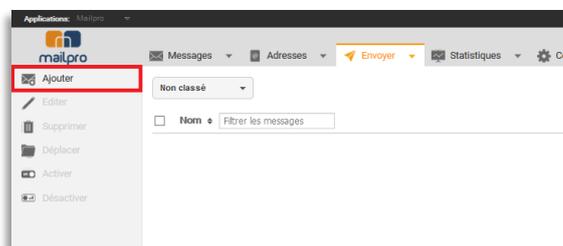
6.3 Envoi de messages automatiques

Avec Mailpro™ Cristal, envoyez simplement des emails automatiques à vos clients. Pour leurs anniversaire ou pour leur souhaitez la bienvenue, rien de plus simple.

Dans votre compte Mailpro™, cliquez sur envoyer, puis Emails automatiques

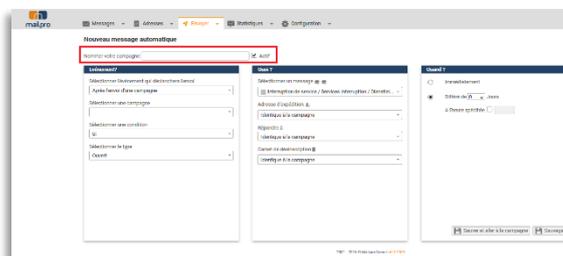


Dans la liste des emails automatiques, cliquez sur « ajouter »



Dans la page nouveau message, commencez par donner un nom à votre campagne, et choisissez si vous souhaitez l'activer directement. Vous aurez ensuite 3 blocs à compléter :

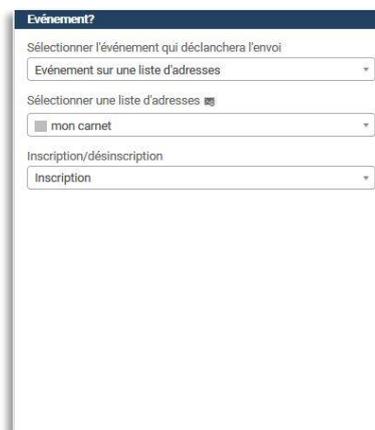
- Événement ?
- Quoi ?
- Quand ?



Événement ?

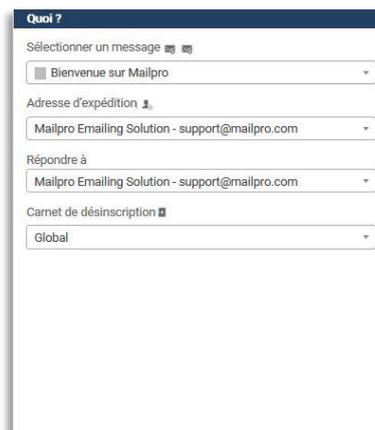
Dans cette partie, sélectionnez le type d'événement pour lequel vous souhaitez créer une règle.

- Date dans un champ d'une liste d'adresse. (anniversaire, rappel de facture, etc.)
- Événement sur une liste d'adresse. (Inscription / Désinscription)
- Après l'envoi d'une campagne. (Ouverture / Clics)



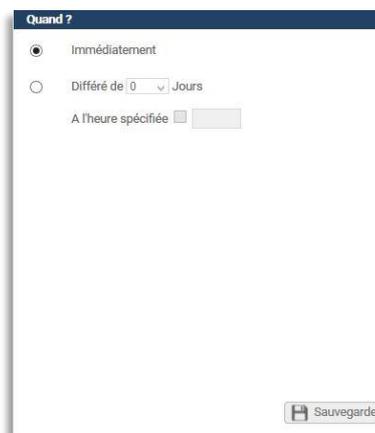
Quoi ?

Sélectionnez ici le message que vous souhaitez envoyer, l'adresse d'expédition, celle de réception, ainsi que le carnet de désinscription.



Quand ?

Sélectionnez pour finir quand vous souhaitez envoyer le message automatique. Directement au moment de l'action, ou différé de quelques jours. Cliquez sur « sauvegarder ».



Votre message automatique est maintenant sauvegardé et accessible depuis la liste de vos messages.

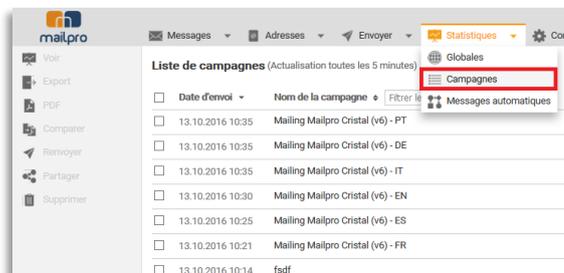


7 Gestion des statistiques

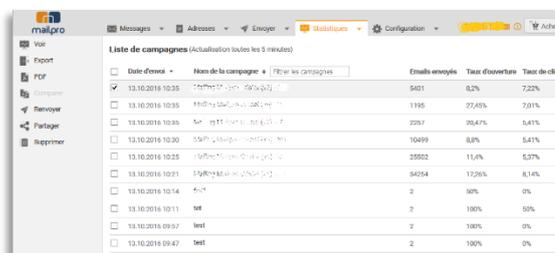
7.1 Statistiques de campagne

Importer un carnet d'adresse est très simple sur Mailpro™, un simple fichier excel suffit.

Dans votre compte Mailpro™, cliquez sur statistiques, puis Campagnes

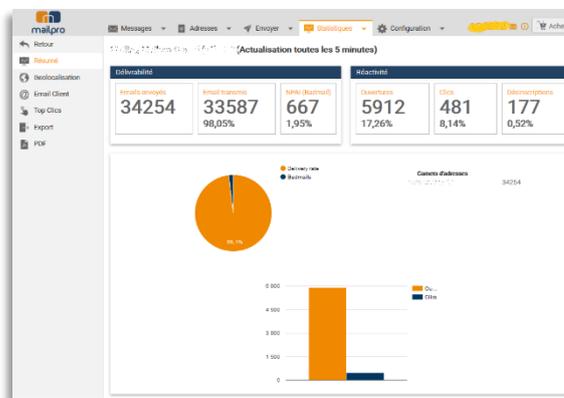


Vous retrouverez sur cette page la liste de vos campagnes. Vous pourrez, en sélectionnant une ou plusieurs campagnes, les voir, les exporter, en créer un fichier pdf, les renvoyer, partager ou supprimer. Vous aurez également un aperçu des emails envoyés, de ouvertures et cliques de chaque campagne.

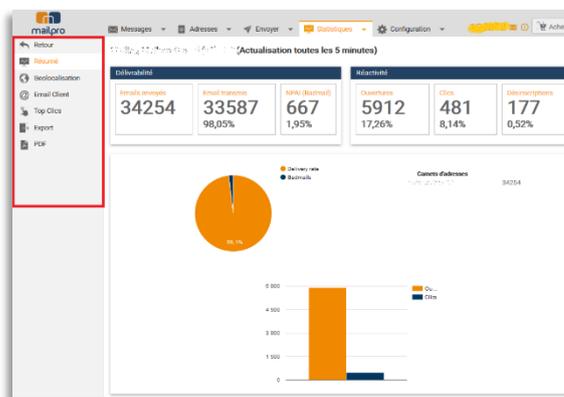


En cliquant sur une campagne, vous accéderez aux détails complets de la campagne, par jour et par heure :

- Emails envoyés
- Email transmis
- NPAI (Badmail)
- Ouvertures
- Clics
- Désinscriptions



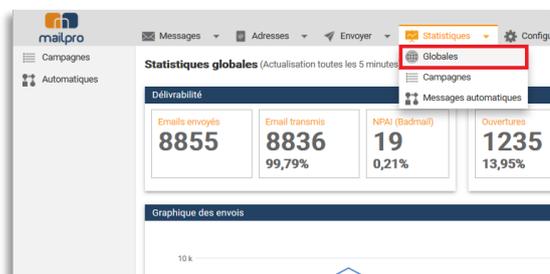
Vous pourrez également, depuis cette partie, avoir les informations sur la géolocalisation de vos clients, les systèmes utilisés pour lire vos messages, ainsi que la possibilité d'exporter la campagne ou d'en créer un fichier pdf.



7.1 Statistiques Globales

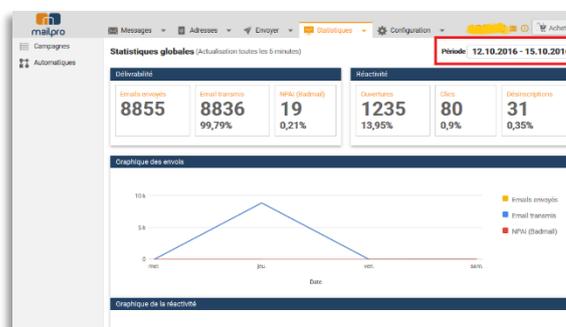
Grace aux statistiques Globales, retrouvez toutes les informations sur vos campagnes depuis le début de vos envois, ou sur un période prédéfinie.

Dans votre compte Mailpro™, cliquez sur statistiques, puis Globales



Sélectionnez la période souhaitée, et vous aurez les informations et graphiques concernant tous les envois effectués durant la période choisie:

- Emails envoyés
- Email transmis
- NPAI (Badmail)
- Ouvertures
- Clics
- Désinscriptions



8 Questions

8.1 Questions générales :

- **Mailpro™ s'installe-t-il sur mon ordinateur ?**

Non, Mailpro™ est une application en ligne, rien n'est installé sur votre ordinateur. Que vous soyez sur Mac, Windows ou Linux vous pouvez utiliser MailPro™.

- **Que me faut-il pour utiliser Mailpro™?**

Il vous faut une connexion Internet et un navigateur (Firefox, Internet Explorer, Safari, Google Chrome, ...).

- **Puis-je créer ma newsletter seul?**

En effet, nous vous mettons à disposition environ 300 modèles de newsletters ainsi que 30 canevas pour réaliser des newsletters professionnelles. Nous vous invitons également à visiter le Blog de l'Emailing et les conseils de création, d'envois, de fréquences et les meilleures pratiques de l'emailing en général.

- **Quels sont les comptes que vous proposez et comment cela fonctionne?**

Le mode consommation fonctionne comme les cartes prépayées de téléphone portable. Vous achetez des crédits, 1 crédit = 1 email envoyé à 1 destinataire. Une fois les crédits utilisés si vous voulez renvoyer des emails il faut racheter des crédits.

- **Avez-vous une version démo?**

Oui, il vous est possible de tester gratuitement Mailpro™ avec 100 crédits. Ces comptes gratuits intègrent une publicité Mailpro™ dans vos emails, celle-ci sera retirée dès que vous achetez des crédits Mailpro™. Les 100 crédits offerts correspondent à 100 envois (1 crédit = 1 envoi).

- **Y a-t-il un Blog dédié à l'emailing ?**

Oui, nous avons un partenaire qui tient un blog dédié entièrement à l'emailing et vous y trouverez des informations très intéressantes ainsi que des astuces, vous pouvez vous y rendre via ce lien www.blogemailing.com.

- **Est-ce que Mailpro™ est compatible sur tous les navigateurs Web ?**

Oui, cependant nous vous invitons à utiliser Mozilla Firefox qui pour l'instant n'a aucun bug connu et qui est plus adapté pour les applications web. Vérifier également que votre navigateur possède la dernière mise à jour. Si vous rencontrez un bug, pouvez-vous nous le faire parvenir via email support@mailpro.com.

- **Y a-t-il un navigateur web plus approprié qu'un autre ?**

Oui, nous vous conseillons Mozilla Firefox car il est clairement optimisé pour les applications Web, plus stables, plus rapides et plus sûres. Sur Mac nous vous conseillons vivement d'utiliser le navigateur par défaut Safari.

8.2 Questions sur la création de newsletters :

- **Puis-je personnaliser les messages envoyés par emails avec Mailpro™ ?**

Il est possible d'importer jusqu'à 25 champs personnalisés en plus de l'adresse email. Ces champs peuvent être insérés dans le sujet de l'email et bien sûr dans le corps de l'email.

Il suffit d'écrire \$champX\$ où X représente le numéro du champ en question. Par exemple si le « champ2 » contient le « prénom », lors de votre envoi, si vous voulez que chaque message soit personnalisé avec le prénom.

Il suffira d'écrire dans le message : Bonjour \$champ2\$, chacun des destinataires recevra un message avec "Bonjour Jean, ".

- **Est-il possible d'ajouter des images dans notre newsletter?**

Vous pouvez intégrer sans problème des images dans la newsletter (l'éditeur WYSWYG HTML le permet par défaut). Tout ce qui est réalisable dans un email en HTML est réalisable dans Mailpro™.

- **Les images dans notre newsletter doivent être hébergées chez vous ou hébergées sur notre site?**

Les deux sont possibles, soit les images sont hébergées chez Mailpro™ (vous les ajoutez via notre éditeur) soit elles peuvent être sur votre site (avec un lien absolu, http://...).

- **Peut-on importer un document PDF lors de la création de la newsletter?**

Oui, vous pouvez importer un fichier PDF sur nos serveurs et créer un lien sur ce PDF dans votre newsletter. Les destinataires du message pourront alors cliquer sur ce lien (texte ou image) et voir le contenu de votre PDF.

Pour des raisons de poids lors de l'envoi, nous ne joignons pas le PDF dans le message.

- **Je ne peux pas changer la couleur de mes liens, est-ce normal ?**

Non, ceci n'est pas normal : Pour changer la couleur de vos liens il faut attribuer une couleur au texte désiré avant de lui assigner un lien.

- **Je désire supprimer ou modifier le lien de désabonnement?**

Pour des raisons légales, vous ne pouvez pas changer/modifier/supprimer ce lien.

- **Comment puis-je être certain de ne pas arriver dans les SPAM?**

Pour simplifier, il existe trois types de filtres, le filtre sur l'adresse d'envoi (adresse IP du serveur SMTP) et nous garantissons à ce niveau-là que nos IP sont de bonnes qualités et surveillées en permanence. Le second est le nom de domaine, lors de votre premier envoi, vous verrez dans les badmails si votre domaine est banni ou pas. Dans ce cas, vous pouvez nous contacter et nous vous proposerons sans doute d'utiliser un autre nom de domaine. Le troisième concerne le contenu de votre newsletter. Il est en effet conseillé de ne pas utiliser de mot-SPAM comme "gratuit", "soldes", « % », d'éviter de mettre trop de mots en gras ou dans des polices différentes par exemple.

8.3 Questions sur la gestion des carnets d'adresses :

- **Puis-je importer mes adresses emails directement dans Mailpro™ ?**

Oui vous pouvez importer vos adresses au format .csv. Ce format est un format universel de données que l'on retrouve sur beaucoup de logiciels que ce soit sous Mac OS (Excel™, Entourage™ etc..), Windows (Excel™, Access™, Outlook™, SQL Server™ etc..), linux (Open office, Star office etc..). Il est également possible d'importer vos adresses via un copier-coller à partir d'Excel, Word ou une autre base de données, cependant pour de gros volumes nous vous conseillons l'utilisation de fichiers CSV.

- **Est-il possible d'utiliser des adresses d'expédition de type Gmail, Hotmail ou Yahoo!Mail?**

Si vous utilisez un compte email gratuit pour vos campagnes d'emailing, ces comptes emails peuvent être désactivés par le fournisseur si vous avez beaucoup d'emails invalides (NPAI - Badmail) dans vos adresses destinataires. Il est évident que si votre compte est désactivé, vous ne pourrez plus gérer les emails en retour; comme des commandes par exemple.

C'est pourquoi Mailpro™ vous recommande d'utiliser un compte email d'un domaine vous appartenant afin de pouvoir gérer cette problématique

Il nous semble intéressant d'ajouter que la personnalisation d'un email, c'est aussi identifier clairement l'expéditeur. Cela fait partie des paramètres à prendre en compte pour augmenter le taux d'ouverture de vos campagnes.

- **Je désire avoir sur notre site un formulaire d'abonnement / désabonnement, qui soit en lien avec les carnets d'adresses Mailpro™, est-ce possible ?**

Oui, nous fournissons un exemple de code pour créer un formulaire d'inscription et de désinscription directement en relation avec vos adresses dans Mailpro™. Ce code est disponible dans Mailpro™, configuration, zone webmaster.

- **Je désire que mes abonnés puissent se désabonner automatiquement, est-ce possible ?**

Oui, Mailpro™ rajoute automatiquement le lien de désinscription en bas de l'email. Ceci est d'ailleurs une contrainte légale.

- **Pourquoi quand j'importe mes emails dans un carnet certains de mes emails ne sont pas importés?**

Les doublons sont gérés automatiquement et lors de l'import nous vérifions aussi si l'email n'est pas dans un de vos carnets de désinscription ou si l'email n'est pas dans vos "badmails". Ceci explique la différence qu'il peut y avoir entre le nombre d'adresses importé et le nombre d'adresses réellement ajouté au carnet.

- **Comment importer mes contacts depuis le tableur Open Office?**

Voici la procédure: sous Open Office quand vous enregistrez choisissez le format .csv. Au moment de l'enregistrement (la première fois) une boîte de dialogue apparaît vous demandant les options du fichier .csv. Il faut donc choisir comme séparateur de champs : ; (points-virgules) Comme séparateur de texte, ne rien mettre (laisser blanc ou effacer si quelque chose est inscrit).

- **Les doublons sont-ils gérés sur un même carnet ou sur tous les carnets?**

Les doublons ne sont traités que dans un même carnet. Donc 2 adresses identiques peuvent être présentes dans 2 carnets différents. Par contre dans un même carnet les doublons sont gérés et on ne peut pas avoir 2 fois la même adresse.

- **Pouvez-vous me confirmer que les "bad mails" sont automatiquement supprimés du carnet d'adresses ou faut-il le faire manuellement?**

Les badmails sont bien supprimés du carnet automatiquement et ajoutés dans l'onglet badmails. Le délai pour la suppression peut varier entre quelques minutes et 5 heures maximum après votre envoi.

- **Mon correspondant à sa MailBox pleine sera-t-il considéré comme un badmail?**

Non le code d'erreur SMTP 5.2.2 (mailbox full) n'est pas considéré par Mailpro™ comme un badmail.