## Formation Resamania V2

## **COMMUNICATIONS CLIENTS**



## **OBJECTIFS**

- Comprendre les fonctionnalités et le périmètre du module SMARTMESSAGING
- Savoir activer des campagnes de communication automatisées et ponctuelles
- Cibler correctement les destinataires des campagnes
- Rédiger et mettre en forme les modèles de communication
- Spécial réseaux : Créer des template de mails
- Envoyer des communications depuis une fiche membre
- Consulter l'historique des envois par campagne et sur la fiche membre

## **SOMMAIRE - SMARTMESSAGING**

Chapitre I

Vue d'ensemble et paramètrage pré requis au module Smartmessaging

**Chapitre II** Les communications ponctuelles

Chapitre III Les communications automatisées

**Chapitre IV** Spécial Réseaux : Créer des template de mails réutilisables

Chapitre V Le communications depuis une fiche membre

Chapitre VI Historique des envois



## **CHAPITRE I**

Vue d'ensemble et paramètrage préalable du module Smartmessaging







5

paramètres Smartmessaging.

#### CHAPITRE I Vue d'ensemble et paramètrage préalable du module Smartmessaging



#### SMARTMESSAGING

Ce module rassemble les deux fonctionnalités principales permettant de communiquer avec ses adhérents depuis Resamania.

Les campagnes automatisées sont programmées à l'avance et sont envoyées par Resamania automatiquement en fonction des critères/situations renseignés.

Par exemple : je veux que les membres reçoivent un mail/sms de confirmation lorsqu'ils s'inscrivent à une activité sur le planning.

Les campagnes ponctuelles sont envoyées en "one shot", de manière immédiate aux adhérents qui sont concernés en fonction des critères.

Par exemple : je veux prévenir mes adhérents de la journée porte ouverte de samedi prochain.

#### CHAPITRE I Vue d'ensemble et paramètrage préalable du module Smartmessaging



🔀 Resamania	Paramètres	
Paramètres 🔹	Nom de l'expéditeur lorsque'un SMS est envoyé	Lien vers votre page Facebook
		©
	Lien vers portail de connexion à Resamania	Lien vers votre page Instagram
2	Lien vers une réservation sur le site membre de votre club	Lien vers votre page Twitter
	Lien vers une vente sur le site membre de votre club	Lien vers votre page youtube
	Lien de désinscription aux mails	_
	Lien de réinitialisation de mot de passe ©77	_
	Lien vers le site de votre club fû	_
	Image d'en tête générique de vos mails Poids max: 1024KB - Dimensions : ratio 3/1 c	onseillé (ex:600/200)
1	CHOISIR UNE IMAGE	
<u> </u>	Image de pied de page générique de vos mails Poids max: 1024KB - Dimensions : rat	io 3/1 conseillé (ex:600/200)
	CHOISIR UNE IMAGE	
Goubet Pauline	ANNULER ENREGISTRER	

Depuis le sous-menu "Paramètres", vous pouvez personnaliser vos campagnes...

En ajoutant les images présentes en bandeau de tête et/ou pied de mail sur toutes vos campagnes

1

2 En configurant des liens de renvois vers vos pages facebook, twitter, instagram... qui pourront figurer dans vos mails grâce aux balises.\*



## **CHAPITRE II**

## Les communications ponctuelles







Une campagne **de communication ponctuelle** a pour objectif de communiquer auprès des membres du club en "one-shot". Cette fonctionnalité permet d'envoyer un mail à un ensemble de clients répondant à des critères choisis par le club.

En effet, la première étape de création d'une action commerciale est de filtrer la base de données client en fonction de caractéristiques/critères souhaités.

Exemple d'utilisation des campagnes ponctuelles :

- Annonce de l'ouverture ou de la fermeture exceptionnelle du club
- Message de vœux pour la nouvelle année ou Noël
- Annonce de la mise en place d'un nouveau cours collectif



Pour accéder à l'interface Communications ponctuelles, il faut se connecter à Resamania, aller dans le menu principal et cliquer sur Smart Messaging. Il faut ensuite se rendre dans les communications ponctuelles.

(Il est possible qu'une nouvelle identification soit demandée. Dans ce cas, simplement renseigner le mail de l'utilisateur et le mot de passe, comme habituellement.)

Resamania	Campagnes automatisées			
Campagnes automatisées 👻 Campagnes automatisées	Nom 🛧	Type de campagne	Déclencheur	Modèles
Campagnes ponctuelles Paramètres	Confirmation d'inscription - tous clients / toutes activités	Inscription à une activité	Action	En cours de création
	Liste d'attente	inscription sur une liste d'attente	Action	En cours de création
	Relance tous clients	Relancer un adhérent qui vient de passer client.	Quotidien	Email



Depuis l'écran des campagnes ponctuelles, je peux visualiser l'ensemble des campagnes déjà créées et réaliser diverses actions : visualiser les campagnes archivées ou encore créer une nouvelle campagne.



Pour créer une campagne de communication ponctuelle, trois étapes sont nécessaires :

- 1 déterminer la cible (les destinataires du mail/SMS)
- 2 rédiger et mettre en forme le mail/SMS
- 3 lancer l'envoi du mail/SMS

#### CHAPITRE II Les campagnes ponctuelles

START	Fonction et interface	Nommer et segmenter la campagne	Créer et lancer une campagne	Gestion des campagnes	FINIS
-------	--------------------------	---------------------------------------	------------------------------------	-----------------------	-------

#### Etape 1 : on lance et nomme la campagne

Campagnes ponctuelles		(
Liste des actions commerciales 🛛 🗞		+
Nom	Date de création $\psi$	
Nombre de prospect	25/10/2019	:
test3	24/10/2019	:
RPM	23/10/2019	:
Je vais échouer au Quizz à l'aide!	23/10/2019	:
test 23	23/10/2019	:
Test Hugo	23/10/2019	:

Pour lancer la création d'une nouvelle campagne depuis l'interface des campagnes ponctuelles, je clique sur le bouton "+".

Je choisis le nom de la campagne. (attention, ce n'est pas l'objet du mail, c'est simplement la référence interne de la campagne).

samania Campagnes ponctuelles		
nonctuelles → A Sélection des filtres		
Duverture exceptionnelle de votre clu	le dimanche 20 octobre 2019	
Filtres disponibles	Filtres sélectionnés	
Je filtre sur le club des clients 🗲	Je filtre sur le club des clients	
Je filtre sur les informations des clients 🗲	A parmi ceux qui * est/sont 👻	
Je filtre sur le statut des clients 🗲		
Je filtre sur les abonnements des clients 🗲		
Je filtre sur les options des clients 🗲		
Je filtre sur les carnets des clients 🗲		
Je filtre sur les passages des clients 🗲		
Je filtre sur les réservations des clients 🗲		



## Etape 2 : on segmente la campagne en fonction des critères de cible

♠ Sélection des filtres		SÉLECTION DES CHAMPS >
Ouverture exceptionnelle du club le dima	nche 20 octobre	
Filtres disponibles	Filtres sélectionnés	
Je filtre sur le club des clients $  {\color{red} \!$	Je filtre sur le club des clients	
. Je filtre sur les informations des clients $  ightarrow $	✓ parmi ceux qui * est/sont マ Demo Formation ⊗	x   ~
Je filtre sur le statut des clients $  ightarrow $		
Je filtre sur les abonnements des clients $  ightarrow $	Je filtre sur le statut des clients	
Je filtre sur les options des clients $  ightarrow $	✓ dont le(s) nom(s) est/sont ▼	X 🗸 👻
Je filtre sur les carnets des clients 🕻		
Je filtre sur les passages des clients 🕻		
Je filtre sur les réservations des clients 🕻		

Vous disposez sur la gauche de l'écran d'une série de critères sur lesquels vous pouvez filtrer pour **cibler les membres destinataires de votre communication**. Chaque critères disposent de différents filtres sur lesquels vous pouvez jouer.

Dans tous les cas, je dois déterminer à quel(s) club(s) appartiennent les membres destinataires du message. Je peux ajouter de nombreux critères de filtre. ici, je souhaite simplement communiquer auprès des clients actifs du club d'Orly.

Je sélectionne donc le club d'Orly et le statut Client au niveau des menus relatifs à ces filtres.

Une fois la cible définie, je clique sur "sélection des champs".

#### CHAPITRE II Les campagnes ponctuelles



#### Etape 3 : on définit les champs présents dans la liste des résultats

2

🔀 Resamania	Campagnes ponctuelles		
Campagnes ponctuelles 👻	★ Sélection des champs de la liste de résultats Ouverture exceptionnelle du club le dimanche 20 octobre		< SÉLECTION DES FILTRE EXÉCUTION >
	Champs disponibles  Date de naissance Date de passage au statut ancien client Date de passage au statut client Code postal Ville Rue HentiFiant Age Statut Cuilité	+	Champs sélectionnés X  Champs rattachés au client  Nom Email Prénom
8 RESAMANIA Admin	Champs rattachés au club	-	

Je peux choisir la forme que prendra la liste de résultats en fonction des critères.

Ainsi, l'intérêt de la fonctionnalité "communications ponctuelles" est la communication, mais réside également dans la possibilité de recherche des clients qui correspondent à certains critères.

Par exemple, si je souhaite voir le prénom de la personne, son âge, son statut mais pas le reste puisque je n'en ai pas besoin, c'est ici que je le définirais.

Pour choisir les champs visibles dans la liste des résultats, il faut cocher "Prénom", "Âge" et "Statut" dans la colonne champs disponibles et cliquer sur ">>" pour faire basculer ses champs dans la partie "Champs sélectionnés".

Une fois les champs visibles dans la partie "champs sélectionnés", je clique sur "Exécution". Le chargement des données commence et peut prendre une petit moment. J'obtiens ensuite la liste des résultats, qui affiche uniquement les champs souhaités.



#### ETAPE 1 : Je détermine l'action à faire avec la liste de résultat

**Trois possibilités existent** : réaliser un export de la liste de résultat, envoyer un e-mail ou envoyer un SMS à l'ensemble des membres indiqués dans la liste.



Je clique sur le bouton "Exports" présent en haut à droite. Un fichier au format CSV va se télécharger en bas à gauche de votre écran. Le fichier CSV peut ensuite être ouvert depuis le navigateur.

Pour envoyer un mail aux membres présents dans la liste de résultat, je clique sur le bouton "email" en haut à droite. Pour envoyer un sms aux membres présents dans la liste de résultats, je clique sur le bouton "sms" en haut à droite.



#### ETAPE 2 - Modèle de mail : rédiger et mettre en forme le modèle de mail

🕈 Resamania	Campagnes ponctuelles								
Campagnes ponctuelles 🛛 👻	Contenu du mail Owerture exceptionelle le dinardie 20 octubre 2019								
	Choisir un modèle générique								
		Message vide:	Hessage simple The The The The The The The The The The	Message divisé verticalement en 2 colonnes avec inage	Message divisé verticalement en 2 colonnes resultation de la colonne resultation de la colonne r	Importer un modèle CHOISIR UN FICHIER			

Une fois sur cet écran, j'ai le choix entre plusieurs types de modèle.

Le premier modèle est un message vide que je dois mettre en forme de A à Z.

Les trois autres sont des modèles génériques : la forme est pré-établie pour gagner du temps mais elle reste entièrement modifiable.

La dernière possibilité est d'importer un modèle de communication en format html en cliquant sur "choisir un fichier".



Je clique par exemple sur le modèle "Message simple".

Un message m'indique que certains champs seront automatiquement ajoutés à la sélection pour permettre la création du mail.



## ETAPE 2 - Modèle de mail : rédiger et mettre en forme le modèle de mail générique

Cette fenêtre permet de rédiger et mettre en forme le mail. Elle fonctionne comme celle des communications automatisées mentionnées auparavant dans la formation. (cf slides 21, 22 et 23 de ce support).

Exceptés pour les champs encadré, qui sont expliqués ici...

Le type de diffusion : permet de tenir compte des autorisation de réception de mail des clients.

Exemple : si André accepte uniquement les communication juridique et informative et que le mail est de type marketing, il ne le recevra pas.

	Ajouter une valeur -							
	Contenu du mail							
	★ → ■ = □ □ □ Ω Acoter une valuer - 32							
	B I S   II II   III   III   E E E E B   Styles -   Format -   A - (A) -							
	Bonjour [Neases] & Mamil. Loren pisum diots and, conscientur adjociciaj eliti sed de elestend tempor incidiaunt ul tabore el dotore man ad minen vensam, quis notitud exercitation ultanco taboris nei ul talgagi se se commodo consequit. Dus ade un una dotor in repetendent in voltagitare ellas cultaria diotare eu fugiat nulla paratali: Escopteur sen consecut cupidata non prodent, sunt in cupa qui officia desenunt molit anim id est taborum. Sportivement Toute l'équipe de votre cub. (Nem du cab.)							
B RESAMANIA Admin								
443								

Plusieurs possibilités s'offrent à moi sur cette page:

- Si je clique sur "Nouveau", je retourne à l'écran de choix du modèle d'Email.
- Si je clique sur "Enregistrer", je pourrais revenir sur ce modèle n'importe quand pour l'envoyer ou le modifier.

Resamania

ampagnes ponctuelle

Campagnes ponctuelles

🔥 Contenu du mail

voe de diffusion

- Si je clique sur "Diffuser", je lance directement l'envoi du mail à la liste des destinataires établie au préalable.

#### CHAPITRE II Les campagnes ponctuelles



#### ETAPE 2 - Modèle de mail : OU mettre en place le modèle de mail html





#### ETAPE 2 - Modèle de mail : une fois le modèle mis en forme et créé, je peux envoyer la campagne

< SÉLECTION DES CHAMPS	🎤 NOUVEAU	
		$\sim$
		*

Attention : au clic sur "Diffuser" , la campagne de communication par Email est envoyée aux destinataires !

En cas de doute, il est possible d'enregistrer la campagne et de revenir dessus plus tard.



#### ETAPE 2 - Modèle de sms : rédiger et mettre en forme le modèle de sms

Campagnes ponctuelles			
<b>Contenu du sms</b> Ouverture exceptionnelle du club le dimanche 20 octobre			< SÉLECTION DES CHAMPS
Choisir un modèle générique			
	Message vide (Visige) Ramais Oriot Visite)	Importer un modèle CHOISIR UN FICHIER	

Je choisis le type de modèle SMS utilisé. Ici, nous verrons le modèle générique du message vide. Le modèle html sms (importer un modèle) fonctionne comme pour le modèle html mail évoqué dans la slide 44.

#### ETAPE 2 - Modèle de sms : rédiger et mettre en forme le modèle de sms générique

CHAPITRE II

A Contenu du sms Ouverture exceptionnelle du club le dimanche 20 octobre	< SÉLECTION DES CHAMPS 🧳	NOUVEAU	ENREGISTRER	> DIFFUSER
Type de diffusion Informatif				x   ~
Ajouter une valeur Je peux ajouter des balises, si nécessaire.				
Bonjour, Nous vous informons que votre clut Nom du club sera ouvert exceptionnellement le dimanche 20 octobre. Excellente journée, L'équipe				

Déterminer le type de diffusion permet de respecter le choix du membre qui ne souhaite pas recevoir certains types de sms.	Les balises sont également disponibles pour les SMS, et fonctionnent comme pour celles évoqués précédemment dans le cas des mails.	<u>Attention :</u> au clic sur "Diffuser" le SMS est envoyé directement.
--	--	---

Attention : le nombre de caractère n'est pas indiqué, il faut donc vérifier par le biais d'un autre logiciel (ex : traitement de texte) le nombre de caractère pour éviter de payer en double...



#### Récapitulatif de la création d'une campagne ponctuelle Mail / SMS

- 1. Aller dans les campagnes ponctuelle
- 2. Cliquer sur le + > Créer une campagne
- 3. Nommer la campagne (il ne s'agit pas d'un objet de mail, mais d'une information interne)
- 4. Définir la cible (quels clients est-ce que je cherche ? à qui est-ce que je veux envoyer une communication ?)
- 5. Définir la forme de la liste de résultat exportable en CSV (quels champs apparaissent ?)
- 6. Dans le cas d'une communication par mail ou SMS, rédiger le mail/SMS à partir d'un modèle de mise en page ou importer un HTML.
- 7. Enregistrer
- 8. Envoyer la communication lorsqu'elle est prête



	CHAPITRE II Les campagnes ponctuelles	Fonction et niterface campa	ner et Créer et Iter la lancer une agne campagne	Gestion des campagnes
Resamania	Campagnes ponctuelles			
Campagnes ponctuelles 👻	Liste des actions commerciales 🛛 🗞			+
	Nom		Date de création $ \psi $	A
	ouverture exceptionnelle		16/10/2019	ouverture exceptionnelle
	Ouverture exceptionnelle le dimanche 20 octobre 2019		15/10/2019	Editer
	TEST20188888		03/10/2019	Executer la requête
	blabla		02/10/2019	Desactiver
	test mbl 2		30/09/2019	* *

Au clic sur les trois petits points des campagnes, il est possible de faire plusieurs actions :

Editer permet de revenir à la définition de la cible en conservant celle établie à la base.

Exécuter la requête permet de sortir le résultat des filtres appliqués de base.

Désactiver permet de faire disparaître la campagne de la liste des actions commerciales. (il sera toutefois possible de la retrouver en cliquant sur



## **CHAPITRE III**

Les communications automatisées







Les campagnes de communication automatisées permettent d'envoyer automatiquement un email ou un SMS personnalisés en fonction de certains critères définis au préalable par vos soins.

#### Exemple de campagne de mails

- Pour l'anniversaire de vos clients, chaque client recevra le jour de son anniversaire (ou X jours plus tôt en fonction de la configuration) un email/SMS automatisé personnalisé.
- Pour relancer les clients dont la date de fin d'abonnement approche et pour les inciter à se réabonner
- Pour prévenir les adhérents qu'un rejet de prélèvement a eu lieu sur l'une de leurs échéances

Le départ des mails se fait automatiquement selon une action faite par le client ou sur la fiche du client et d'autres campagne seront planifiées pour faire partir les mails tous les jours à heure fixe (paramétrable par vos soins).



Chaque campagne a donc une finalité qui lui est propre et permettra de contacter automatiquement une certaine catégorie de client.

Avant donc de démarrer la création d'une campagne de mail, il faudra que vous ayez déterminé :

A qui souhaitez-vous vous adressez ?	Pour quel motif envoyez-vous un mail ?	A quel moment souhaitez-vous envoyer le mail ?
--------------------------------------	---	--

En fonction de ces 3 critères, vous pourrez choisir la campagne adéquate et la paramétrer selon vos critères.



#### **Campagne de type Action**

- Envoyer un message personnalisé lorsque le client demande le renvoi de ses identifiants pour se connecter à son espace personnel => Campagne Demande d'envoi d'identifiants client
- Envoyer un message contenant un code si votre adhérent souhaite signer son mandat de prélèvement ou contrat en ligne directement => Campagne Sms/mail de signature électronique de document

#### Campagne de type Commercial

- Envoyer une relance aux clients dont l'abonnement arrive bientôt à terme pour l'inciter à se réabonner => Campagne Renouvellement d'abonnement à durée déterminée
- Envoyer une relance aux clients dont le carnet arrive bientôt à expiration ou dont le nombre de séance est bientôt épuisé pour l'inciter à recharger son carnet => Campagne Renouvellement carnet arrivant à échéance

#### Campagne de type Fidélisation

• Envoyer un message personnalisé à vos adhérents pour leur souhaiter leur anniversaire => Campagne Anniversaire



#### Campagne de type Planning

- Inscription d'un client : Cette campagne va me permettre de créer un mail personnalisé lors de l'inscription d'un client à une réservation.
- Inscription de la liste d'attente d'un client : Cette campagne va me permettre de créer un mail personnalisé lors de l'inscription d'un client à la liste d'attente d'une réservation.
- Rappel de réservation : Cette campagne va me permettre de créer un mail personnalisé qui sera envoyé aux clients inscrits sur une réservation un certain nombre de jour avant celle ci.
- Désinscription d'un client : Cette campagne va me permettre de créer un mail personnalisé lors de la désinscription d'un client à une réservation.
- Désinscription de la liste d'attente d'un client : Cette campagne va me permettre de créer un mail personnalisé lors de la désinscription d'un client à la liste d'attente d'une réservation.
- Passage de la liste d'attente à inscrit : Cette campagne va me permettre de créer un mail personnalisé lors de l'inscription d'un client à une réservation alors qu'il était en liste d'attente.



#### Campagne de Relance

- Relancer vos clients actifs (avec abonnement en cours de validité) depuis un certain nombre de jours depuis leur dernier achat d'abonnement/carnet pour les inciter à fréquenter, prendre des nouvelles, leur faire des offres... => Campagne Relancer un adhérent qui vient de passer client
- Relancer vos adhérents depuis un certain nombre de jours depuis la création de leur fiche et indépendamment du fait qu'ils soient clients actifs, ancien client, prospect... => Campagne Relancer un adhérent depuis la création de sa fiche
- Relancer vos anciens clients (dont l'abonnement a expiré) en fonction d'un certain nombre de jours depuis la fin de son abonnement pour l'inciter à se réabonner, lui faire une offre.... => Campagne Relancer un adhérent qui vient de passer ancien client

#### Campagne de type Vente

• Envoyer un message personnalisé aux clients dont le prélèvement a été refusé => Campagne Rejet de prélèvement automatique



🔀 Resamania	Campagnes auto
Campagnes automatisées 👻	
Campagnes automatisées	Nom 🛧
Campagnes ponctuelles Paramètres	Essai
	Fecai

Pour accéder à l'interface des campagnes automatisées, aller dans le menu correspondant.

tréation 3 Etat	
	2
D19	
019	:
019	:
019	:
019	:
(4)	)
'21 (21 (21	2019



2

Liste des campagnes déjà existantes et paramètres

Bouton permettant de créer une nouvelle campagne



Bouton "État" permettant d'activer ou désactiver une campagne

Bouton permettant d'éditer une campagne déjà existante pour la modifier

FINITE Fonction et Campagnes Créer et lancer une Campagnes Campagnes Créer et lancer une Campagnes
--

#### Étape 1 : choisir une campagne et la nommer.

[Nom de l	a campagne]			×
Informations	Type de campagne *			
Cible	Action			~
Contenu	Commercial			~
Planification	Fidélisation			~
	Passages			~
	Planning			~
	Relance			~
	Vente			~
	Nom de la campagne *			
	Etat : Désactivée		_	
		CLIENTS CONCERNÉS		
		ANNULER	SUPPRIMER	ENREGISTRER

Commercial	^
Renouvellement d'abonnement à durée déterminée	
Cette campagne permet d'envoyer un message personnalisé lorsqu'un client détenteur d'un abonnement à durée déterminée arrive à expiration.	

La première étape consiste à choisir la campagne que vous souhaitez mettre en place et de lui donner un nom.

Ici, on va choisir de mettre en place la campagne permettant de relancer les adhérents dont l'abonnement touche à sa fin pour les inciter à se réabonner à l'issu de leur période de validité.

Un fois la campagne choisie, on lui donne un nom et on clique sur "Clients concernés" pour passer à l'étape suivante => Poser les critères permettant de choisir les clients qui seront ciblés par cette campagne



<b>START</b> Fonction et utilisation	Campagnes disponibles	Créer et lancer une campagne	Gestion des campagnes	FINIS
Fonction et utilisation	Campagnes disponibles	Créer et lancer une campagne	Gestion des campagnes	

#### Étape 2 : choisir les clients concernés

Renouve	llement abo classique	×
Informations	Type de campagne *	
Cible	Renouvellement d'abonnement à durée déterminée	
Contenu Planification	Clients à cibler Critéres de sélection	
	La liste des clubs concernés * est/sont →	
	Demo Formation	×   ~
	Nombre de jours avant la fin de l'abonnement *	
	est égal à 👻	
	10	
	Type d'abonnement concerné *	
	est/sont 👻	
	abonnement12mois 😣	×   ~
		+

Cette étape permet de poser les critères qui vont vous permettre de cibler le public de la campagne => À qui les mails sont-ils destinés ?

Dans le cadre de la campagne choisie, on a 3 critères à remplir au minimum

- Quel est le club impacté par la campagne
- Combien de temps AVANT la fin de l'abonnement le mail doit-il partir ?
- Quels sont les types d'abonnements concernés par cette relance ?

Ici on va choisir le club demo martin, on va relancer les client 10 jours avant la fin de leur abonnement et on va cibler les abonnements 12 mois.

Une fois les critères posés, on clique sur le bouton "Définir le contenu" pour passer à l'étape suivante => Rédiger le mail de la campagne.

**A savoir** Quand une étape est complétée, vous aurez toujours un bouton vous permettant de passer à l' étape suivante. Et vous pouvez suivre le déroulé de création dans le menu à gauche de l'écran

# Fonction et Campagnes Créer et lancer une Campagnes campagnes Campagnes

#### Étape 2 : choisir les critères de sélection supplémentaire

Sur chaque chaque campagne, vous aurez la possibilité de choisir des critères de sélection supplémentaires, en plus des critères obligatoires, pour affiner au mieux la sélection des clients ciblés par vos campagnes.

Renouvellen	ent Abonnement CDD	
Informations	Type de campagne	
Cible	Renouvellement d'abonnement à durée déterminée	
Contenu	Clients à cibler Critéres de sélection	
Planification	La liste des clubs concernés *	
	est/sont 👻	
	Démo Martín 😣	× ~
	Nombre de jours avant la fin de l'abonnement *	
	égalà 👻	
	Type d'abonnement concerné * est/sont •	
	12mois 🛞	×   ~
		1
	DÉFINIR LE CONTENU	
	ANNULER SUE	

Renouvellen		
Informations	Type de campagne	
Cible	Renouvellement d'abonnement à durée déterminée	
Contenu	Clients à cibler Critéres de sélection	
	La liste des clubs concernés *	
	est/sont 👻	
	Diamo Martin	x   ~
	Nombre de jours avant la fin de l'abonnement *	
	égalá 👻	
	10	
	Type d'abonnement concerné *	
	est/sont 💌	
	128065 😣	x   ~
		Critères additionnels
	$\frown$	La civilité des clients
		Le statut des clients
	DÉIMRLEC	L'âge des clients
		La fréquentation des clients
		Les reservations des clients
	ANNULER	SUPPRIMER ENREGISTRER

Vous accédez à ces critères supplémentaire en cliquant sur le "+" en bas à droite de l'écran

Liste des critères supplémentaires Exemple :

- Critère sur la civilité des clients
- L'âge des clients
- La fréquentation des clients (pour ne pas réveiller les dormants par exemple)

En fonction des campagnes, les critères supplémentaires vont également changer.

# Fonction et Campagnes Créer et lancer une Gestion des campagnes

#### Étape 3 : Définir le contenu de la campagne

Sur chaque chaque campagne, vous aurez la possibilité de choisir des critères de sélection supplémentaires, en plus des critères obligatoires, pour affiner au mieux la sélection des clients ciblés par vos campagnes.



Une fois les critères de sélection posés, on passe à la rédaction du mail. Resamania vous propose des modèles de rédaction de mail. Vous devez cliquer sur "Choisir un modèle" et à partir de là vous pourrez :

- Choisir un modèle de mise en page
- Ou importer un fichier HTML créé par vos soins

Parmi les modèles que l'on vous propose, il y à :

- Un modèle simple
- Une modèle sur 2 colonnes
- Un modèle sur 2 colonnes avec image intégrée dans le corps du mail

Une fois le modèle choisi, vous arriverez sur la page de rédaction en elle-même

ATTENTION : il s'agit là de modèles de mise en page et non de modèles pré-rédigés.

Il vous faudra ensuite rédiger le contenu du mail

Des mails pré-rédigés existent, mais ils ne sont pas présents sur tous les campagnes (voir slide suivante)



#### Étape 3 : Modèle de mails prédéfinis

Email CHOISIR UN MODÈLE ANNULER	
Choisir un modèle prédéfini	^
<section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header>	
Choisir un modèle générique Importer un modèle	~
PLANIFIER LA CAMPAGNE	

Contenu du mail
Objet du mail
Nom du club : Inscription à une séance de Réservation - Activité le Réservation - Date de début à Réservation - Heure de début
Contenu du mail
🔸 🏕 📾 🔫 🖾 🏛 $\Omega$   Ajouter une valeur
B I S   □ □ + + + + 11   E E E E   Styles +   Format +   ▲ • □ •
Nom du dub         Inscription à une séance de           Réservation         Activité () le (Réservation - Date de début)           a         Réservation - Heure de début
"@headerImage type="image"/> Bonjour Prénom Nom,
Nous vous confirmons votre inscription à une séance de Réservation - Activité , le Réservation - Date de début   à   Réservation - Heure de début  .
Détail de la séance réservée :

Certaines campagnes de mails vont vous proposer des mails prédéfinis et pré-rédigés

C'est le cas par exemple de la campagne de mail sur les rejet de prélèvement.

ATTENTION : Ces modèles de mails ne sont pas modifiables. C'est à dire que le texte qui figure sur ces mails ne peut pas être modifié. Il est figé.



#### <u>Étape 3 : Rédiger le mail</u>

CONTENU DU MAIL Objet du mail		×	Si vous choisis vous arriverez rédaction de ma
			texte qu'il convi
Contenu du mail			Champs objet impérativement
<ul> <li></li></ul>	Format - A - A -	A	=> Vous pouvez et le motif du con
3	Objet du mail		Corps du mail : F
	Incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate veilt esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occacact cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt moliit anim id est laborum. Sportivement Toute l'équipe de votre club <u>Nom du club</u>	4	Barre d'outil clas mail : mettre er image dans le c
		ANNULER ENREGISTRER	hyper texte, ang

Si vous choisissez un modèle générique, vous arriverez sur une fenêtre de rédaction de mail classique avec du faux texte qu'il convient de modifier.

Champs objet du mail : à remplir impérativement => Vous pouvez y mettre le nom de votre club

et le motif du contenu du mail

Corps du mail : Rédiger ici le contenu

Barre d'outil classique de mise en page du mail : mettre en gras, italique, insérer une image dans le corps du mail, ajouter un lien hyper texte, alignement des paragraphes....

4

Bouton pour enregistrer le mail une fois rédigé



#### Étape 3 : Personnaliser le mail

🔺 🔿 🧠 👘 🖾 🎹 $\Omega$ Ajouter une vale	eur	- 23
I S   = = = + + + + + + + + + = =	🔳 📃 🛛 Styles 🔹 🖡 Fo	ormat . A. M.

Vous pouvez personnaliser les mails en y intégrant des balises qui vous permettront d'ajouter des informations spécifiques à chaque clients :

- leurs noms, prénoms
- Leurs dates d'abonnement
- Le noms des abonnements possédés...

#### Ces balises peuvent être intégrées

- Dans l'objet du mail
- Dans le corps du mail

Vous avez des champs "Ajouter une valeur" dans l'objet et le corps du mail. En cliquant dessus, vous accédez à un menu déroulant qui vous propose la liste des balises personnalisées disponibles.

Les balises choisies seront remplacées par les informations exactes concernant le club ou le client à qui le mail sera envoyé.

## ATTENTION : en fonction des campagnes de mails, ces balises peuvent changer



#### Étape 4 : Planifier la campagne

Renouvellem	ent Abonnement	CDD	×
Informations Cible Contenu Planification	Date de début *	Date de fin 2 A JOUTER UNE PÉRIODE ACTIVER LA CAMPAGNE	

Une fois le mail rédigé, il faut bien penser à l'enregistrer.

Vous accédez alors à l'étape de planification de la campagne :



3

- À partir de quand souhaitez vous qu'elle commence à fonctionner
- Si vous souhaitez qu'elle cesse de fonctionner à une date précise => **OPTIONNEL**
- À quelle heure de la journée se feront les envois de mail

Il vous faut cliquer sur "Planifier la campagne" après avoir enregistrer le mail puis ensuite cliquer sur "Ajouter une période" pour définir le rythme d'envoi des mails

Vous pouvez créer plusieurs rythmes d'envoi pour une même campagne : décider de la faire fonctionner pendant 3 mois puis la suspendre pendant 3 mois et la reprendre ensuite => II faut ajouter plusieurs périodes pour faire cela

#### Étape 5 : Activer une campagne

Renouvellem	ent Abonnement CDD			×
Informations Cible Contenu Planification	Date de début * 6 mai 2019	Date de fin AJOUTER UNE PÉRIODE ACTIVER LA CAMPAGNE	Tous les jours à * 09:00	2
		ANNULER	SUPPRIMER	ENREGISTRER

Fonction et Campagnes Créer et lancer une Gestion des campagnes campagnes

Une fois la planification faite, vous pouvez :

- Terminer l'enregistrement de la campagne sans l'activer OU

- Activer la campagne ET l'enregistrer

Le fait de l'activer va acter le fait pour le logiciel qu'à partir de ce moment, si la date de début est révolue, la campagne va pouvoir fonctionner et envoyer des mails aux clients concernés.

Si vous enregistrez la campagne sans l'activer, il faudra penser à l'activer dans un second temps (voir section suivante)



2

Bouton d'activation de la campagne

Bouton d'enregistrement de la campagne



#### Confirmation de la création de la campagne

Vous retrouverez votre nouvelle campagne dans l'écran principal des SMART MESSAGING sous le nom que vous lui avez donné.

Le bouton État vous indiquera si elle est bien active ou non.

X Resamania	Campagnes						
Campagnes 👻	Nom 个	Type de campagne	Déclencheur	Modèles	Date de création	Etat	
	Anniversaire Client	Anniversaire	Quotidien	Email	02/05/2019		:
	Confirmation d'inscription	Inscription à une activité	Action	Email	03/05/2019		:
	Inscription	Inscription à une activité	Action	En cours de création	03/05/2019		:
	Joyeux anniversaire !	Anniversaire	Quotidien	Email	03/05/2019	-	:
	Rejet	Rejet de prélèvement automatique	Action	En cours de création	02/05/2019		:
	Renouvellement Abonnement CDD	Renouvellement d'abonnement à durée déterminée	Quotidien	Email	06/05/2019		:
	Renouvellement abo cdi	Renouvellement d'abonnement à durée déterminée	Quotidien	Email	03/05/2019		:
	Renouvellement d'abonnement CDD	Renouvellement d'abonnement à durée déterminée	Quotidien	Email	03/05/2019		:
	Renouvellement privilège	Renouvellement d'abonnement à durée déterminée	Quotidien	Email	02/05/2019	-	:
	Signature électronique de documents	Sms/mail de signature électronique de documents	Action	Email	02/05/2019	-	:
	nouveau client	Relancer un adhérent qui vient de passer client.	Quotidien	En cours de création	03/05/2019		:
e RESAMANIA Admin							



#### Récapitulatif de la création d'une campagne

- 1. Aller dans les campagnes automatisées
- 2. Cliquer sur le + > Créer une campagne
- 3. Choisir la campagne voulue parmi les différents types proposés et la nommer
- 4. Définir la typologie de client concernés par la campagne en fonction des critères proposés
- 5. Rédiger le mail à partir d'un modèle de mise en page ou importer un HTML rédigé par vos soins
- 6. Planifier la campagne
- 7. L'activer et l'enregistrer





#### Modifier une campagne existante

Vous souhaitez modifier le mail envoyé sur une campagne? Modifier les critères de sélection des clients?

Une fois la campagne créée vous avez la possibilité de revenir dessus pour y faire des modifications.

Pour cela, il faut vous rendre sur la page principale des communications ponctuelles et cliquer sur les 3 points verticaux. Vous pourrez alors cliquer sur "éditer" pour revenir sur la campagne et la modifier.

En revenant sur la campagne, vous pouvez utiliser le menu sur la gauche pour accéder à l' étape souhaitée et y modifier ce que vous souhaitez.

Resamania	Campagnes automa	tisées					•
ampagnes automatisées 🔻							
	Nom 个	Type de campagne	Déclencheur	Modèles	Date de création	Etat	Â
	Anniversaire	Anniversaire	Quotidien	Email	03/06/2019		:
	Anniversaire DEMO FORMATION	Anniversaire	Quotidien	Email	15/05/2019		:
	EXP TEST CARNET	Renouvellement carnets arrivant à échéance	Quotidien	Email	16/07/2019		:
	Inscription à une activité	Inscription à une activité	Action	En cours de création	26/04/2019	•	nscription à une activité
	Relance Abo arrivant à échéance	Renouvellement d'abonnement à durée déterminée	Quotidien	Email	13/08/2019	s	diter upprimer
	Relance-ABO	Renouvellement d'abonnement à durée déterminée	Quotidien	En cours de création	23/05/2019		:
	Renouvellement abo classique	Renouvellement d'abonnement à durée déterminée	Quotidien	En cours de création	29/10/2019		:
	Réabo	Relancer un adhérent qui vient de passer ancien client.	Quotidien	En cours de création	29/07/2019		:
	Test	Demande d'envoi d'identifiants client	Action	Email	07/10/2019		:
	Test F50ans	Relancer un adhérent qui vient de passer ancien client.	Quotidien	Email	16/07/2019		:
1.4.3	Test Ju TCG	Relancer un adhérent depuis la	Quotidien	Email	16/09/2019		: -



#### Modifier une campagne existante

Vous souhaitez supprimer une campagne qui ne vous est plus utile?

Vous pouvez le faire via l'écran principal des communications ponctuelles, en cliquant sur les 3 points verticaux et en choisissant l'option "supprimer"

Carr	npagnes						•
Nor	m <b>个</b>	Type de campagne	Déclencheur	Modèles	Date de création	Etat	
An	niversaire Client	Anniversaire	Quotidien	Email	02/05/2019	-	* * *
Cor	nfirmation d'inscription	Inscription à une activité	Action	Email	03/05/2019	-	*
Ins	cription	Inscription à une activité	Action	En cours de création	03/05/2019		* *
Joy	yeux anniversaire !	Anniversaire	Quotidien	Email	03/05/2019	-	* *
Rej	jet	Rejet de prélèvement automatique	Action	En cours de création	02/05/2019		*
Ren	nouvellement Abonnement CDD	Renouvellement d'abonnement à durée déterminée	Quotidien	Email	06/05/2019	Renouvellement Abonr	ement
Ren	nouvellement abo cdi	Renouvellement d'abonnement à durée déterminée	Quotidien	Email	03/05/2019	Export CSV	
Rer	nouvellement d'abonnement ID	Renouvellement d'abonnement à durée déterminée	Quotidien	Email	03/05/2019	Supprimer	
Ren	nouvellement privilège	Renouvellement d'abonnement à durée déterminée	Quotidien	Email	02/05/2019		0 0 0
Sig	nature électronique de cuments	Sms/mail de signature électronique de documents	Action	Email	02/05/2019	-	*
nou	uveau client	Relancer un adhérent qui vient de passer client.	Quotidien	En cours de création	03/05/2019		:



## **CHAPITRE IV**

Spécial réseaux : Créer des template de mails réutilisables







Le module Smartmessaging offre la possibilité aux clubs et siège de réseaux de créer des modèles de communication réutilisables lors de la configuration des campagnes Smartmessaging (ponctuelles ou automatisées) => Pour les Franchises, il est donc possible de créer ces "Templates" et de les partager pour qu'ils soient utilisables par les franchisés.

#### Exemple d'utilisation de template de mails réutilisable

En tant que siège d'un réseau de club, j'ai créé un modèle de communication "type" pour la campagne de confirmation d'inscription sur le planning et je souhaite que les clubs du réseau puissent réutiliser ce modèle et éventuellement l'adapter à leur structure.

CHAPITRE IV Spécial réseaux : Créer un template de mails



Un modèle de communication dans Resamania V2 correspond au contenu et à la mise en forme du mail ou SMS que reçoit le client final et que le siège de réseau met à disposition des clubs pour pouvoir paramétrer une campagne. Il s'agit donc d'un template

Le modèle de communication est choisi par celui qui configure la campagne lors de l'étape montrée ci-dessous pour les communications automatisées :

Inscription	n à une activité	×
Informations Cible Contenu Planification	SMS CHOISIR UN MODÈLE Email CHOISIR UN MODÈLE ANNULER Choisir un modèle Resamania prêt à l'emploi	~
	Choisir un modèle Resamania modifiable	~
	Choisir un modèle personnalisé prêt à l'emploi Choisir un modèle personnalisé modifiable	~ ~
	Importer un modèle	~
	PLANIFIER LA CAMPAGNE	

Ou à cette étape pour les campagnes ponctuelles :

🔀 Resamania	Campagnes ponctuelles		
Campagnes ponctuelles 🛛 👻	Contenu du mail Inscription activité		
	Choisir un modèle Resamania modifiable		
	Choisir un modèle personnalisé modifiable		
	Importer un modèle		



Les modèles de communications sont à créer AVANT les campagnes elles-mêmes. Pour les créer il faut se rendre dans le menu MODÈLES DE MESSAGE des SMART MESSAGING.

X Resamania	Tableau de bord demo alice - Mardi 31 mars. 101	112 PARAMÈTRES	
GESTION			
ACTIONS FINANCIÈRES			
PARAMÈTRES	Météo	Laissez un message à votre équipe	1
PLANNING		Boniour, n'oubliez pas de vendre des options	-
AIDE	E0 -		
SMARTMESSAGING	J J D		
Suivi du cottre	Lille		
Données financières			
Exports de gestion	Los Indiana al factor a table		
Communication	Les indicateurs cles de votre club		
	Afficher les résultats pour Le jour en cours 🔹		

Resamania	Modèles de messages				
Modèles de messages 🛛 👻					
Campagnes automatisées	Nom du modèle	Description	Type de message	Type de campagne	
Campagnes ponctuelles	Modèle mail St Valentin	St Valentin	Email		*
Modèles de messages					
Paramètres	Modèle mail promo Noel	Mail pour promotion Noel	Email		:

#### CHAPITRE IV Spécial réseaux : Créer un template de mails



Cliquer sur le "+" en haut à droite pour ajouter un nouveau modèle		
Modèle mail Inscription à une activité ×		
Nom du modèle * Modèle mail Inscription à une activité Decriptif du modèle *	1	Ajouter un nom et une description à ce modèle => Sera visible par le club qui choisira le modèle et permet de décrire à quoi sert le modèle
Ce modèle peut être utilisé pour les campagnes automatisées d'inscription à une activité  Associer le modèle à un type de campagne  Type de campagne *  Inscription à une activité × ×	2	Il est possible d'associer le modèle créé à une campagne de mail automatisé bien précise. ATTENTION : Si ça n'est pas coché, le modèle sera visible pour toutes les campagnes.
Type de contenu * • Email SMS CHOISIR UN MODÈLE	3	Définir s'il s'agit d'un modèle de mail ou SMS
4	4	Pour rédiger le modèle, il faut cliquer ici

#### CHAPITRE IV Spécial réseaux : Créer un template de mails





On clique sur "Choisir un modèle". Puis, on sélectionne le type de modèle souhaité pour ensuite le créer et le rédiger. Pour savoir comment rédiger le modèle de mail <u>rendez-vous sur cette</u> <u>slide!</u>

Inscriptio	n à une activité	
Informations Cible Contenu	SMS CHOISIR UN MODÈLE Email CHOISIR UN MODÈLE ANNULER	
Planification	Choisir un modèle Resamania prêt à l'emploi Choisir un modèle Resamania modifiable	
	Choisir un modèle personnalisé prêt à l'emploi Choisir un modèle personnalisé modifiable	~
	Importer un modèle	~
	PLANIFIER LA CAMPAGNE	

On enregistre, le modèle est créé et pourra être retrouvé directement lors de la définition du contenu des campagnes.



## **CHAPITRE V**

### Les communications depuis une fiche membre







L'objectif du module de communication depuis la fiche membre est d'envoyer un mail de manière unitaire à un client en particulier depuis sa fiche membre.

Le mail peut être envoyé dans plusieurs circonstances :

- décidée par le club (depuis ACTION MEMBRE puis communiquer)
- suite à une résiliation (un modèle sera proposé au club pour envoyer un message au membre qui résilie)
- suite à un geste commercial (un modèle sera proposé au club pour envoyer un message au membre qui bénéficie du geste commercial)

				T
START				FINE
	Fonction et utilité	Configurer les paramètres	Envoyer le mail	

🔀 Resamania	Communication
PARAMÈTRES *	MODÈLES AUTOMATISATION TEMPLATES CRÉDIT SMS
Connexion écran	
O Utilisateurs	Liste des modèles 😌 -
m Juridique et financier ▼	Nouveau modèle Email
E Catalogue	TOUTES LES COM Nouveau modèle Courrier Nouveau modèle SMS
🖄 Campagnes promo	Titre Nature Type Création Auteur Tags
Comité d'entreprise	Réinitialisation de mot de passe Email Interne 19/01/2018 symfony command internal
Contrôle d'accès 🔹	Envoi de facture (ne pas utiliser en communication directe) Email Interne 18/04/2018 Admin Istrateur <contact@stadline.com> facture</contact@stadline.com>
Planning et réservation •	Envoi de contrat (ne pas utiliser en communication directe) Email Interne 18/04/2018 Admin Istrateur <contact@stadline.com> contrat</contact@stadline.com>
Personnalisation 🔹	Envoi de résiliation Email Interne 04/12/2018 Admin Istrateur <contact@stadline.com> resiliation</contact@stadline.com>
Communication	Test com Email Informatif 27/08/2019 Admin RESAMANIA <admin@stadline.com> pauline.geste commercial</admin@stadline.com>
🗉 Général 🔻	
Contremarques	

#### Etape 1 : nouveau modèle

Depuis les PARAMÈTRES, dans Communication, il faut cliquer sur "+" puis nouveau modèle (choisir ensuite le type de communication souhaité).

				T
START				FINE
	Fonction et	Configurer les	Envoyer le	

TEST COM modèle de mail	×
Infos	GÉNÉRAL Nom du modèle
Contenu	Test com Type Informatif Tags Cequonveut
	Template Communication standard
	A ANNULER ENREGISTRER

#### Etape 2 : Le tag

Le tag n'importe pas si on veut que le mail apparaisse lorsqu'on clique sur Communiquer depuis la fiche membre.

Il compte uniquement si on souhaite retrouver le template du mail suite à une résiliation, dans ce cas mettre "résiliation". De même, si on souhaite le retrouver suite à un geste commerciale, dans ce cas, mettre "geste commercial".

FAIRE UNE VENTE	
ACTION SUR MEMBRE	>
CLÔTURER LE CLIENT	
AJOUTER UN PAIEMENT	
PASSAGE FORCÉ	
COMMUNIQUER	>
COMMUNIQUER	>

Section 2.				T
START				FINI
	Fonction et	Configurer les	Envoyer le	
	utilité	paramètres	mail	

	×
CONTENU DU MAIL	
Nom du club	no-reply@technical.resamania.com
coucou	
<b>B</b> <i>I</i> <u>⊍</u> ≡	(4)
coucou * FNAME * * LNAME *	
	**
	CONTENU DU MAIL Nom du club coucou B / U E coucou */FNAME/* */LNAME/*

#### Etape 3 : le contenu du mail

Actuellement, il est important de toujours mettre l'adresse mail no-reply@technical.resamania.com.

Cette fenêtre permet de créer le texte du mail. Des **balises sont disponibles en haut à droite.** Il suffit ensuite de bien compléter l'objet et le texte du mail.



		G – ×
	< ENVOYER UN EMAIL	
	Test Com	Ψ
Client	coucou	
Sarah Pelle	<b>B</b> <i>I</i> <u>⊎</u> ≡	< <u>*</u> > <>
40 ans Pauline Fitness # 161	coucou* FNAME ** LNAME *	
Date de création 12/07/2019 Mots-clés		
- -		
ACTIONS CLIENT		
		ENVOYER

#### Pour communiquer dans n'importe quelle circonstance...

Depuis la fiche membre, cliquer sur ACTIONS CLIENTS puis COMMUNIQUER et choisir le type de communication.

Dans le cas d'un mail, il est possible de choisir le modèle de communication établi dans les paramètres.

Au clic sur Envoyer, le client recevra la communication.

Dans le cas d'un geste commercial ou d'une résiliation, l'action d'envoyer un mail sera directement proposée et les modèles seront disponibles si les bons tags ont été mis dans la création du modèle.



## **CHAPITRE VI**

### Historique des envois de messages







Je souhaite savoir combien de clients ont été impactés par ma **campagne ponctuelle** ainsi que le nombre de messages envoyés et le nombre de messages ouverts. Resamania me propose un historique des envois par campagnes.

Après avoir diffusé la campagne, il faut revenir sur la page principale des campagnes ponctuelles

🔀 Resamania	Campagnes ponctuelles			
Campagnes ponctuelles 🛛 👻	Liste des actions commerciales 🛛 🗞		+	
	Q Recherche rapide			
	Nom 😨	Date de création $\psi$ =		
	Campagne ponctuelle abo 1 an	11/03/2020	:	
	Sms commerciaux	06/03/2020	:	
	Campagne relance résiliation	06/03/2020	:	
	Communication clients actifs	04/03/2020	:	
	campagne prospect	04/03/2020	:	
	Offre promo de mars	28/02/2020	:	
	Export suspension	09/01/2020	:	
	Fermeture exceptionnelle 25 décembre et 1er janvier	18/12/2019	:	
	Offre de Mars	12/12/2019	:	
	Ouverture exceptionnelle au 1er janvier 2020	06/12/2019	:	



Pour accéder à l'historique d'envoi d'une campagne, il faut sélectionner la campagne voulue et cliquer sur les 3 points verticaux puis sélectionner "Historique"

🕈 Resamania	Campagnes ponctuelles		
Campagnes ponctuelles 👻	Liste des actions commerciales 🛛 🗞		+
	Q Recherche rapide		
	Nom	Date de création 🧄 😇	
	Campagne ponctuelle abo 1 an	11/03/2020	Campagne ponctuelle abo 1 a
	Sms commerciaux	06/03/2020	Editer
	Campagne relance résiliation	06/03/2020	Executer la requête
	Communication clients actifs	04/03/2020	Désactiver
	campagne prospect	04/03/2020	Historique
	Offre promo de mars	28/02/2020	* *
	Export suspension	09/01/2020	:
	Fermeture exceptionnelle 25 décembre et 1er janvier	18/12/2019	0

#### CHAPITRE VI Historique des envois de messages



X Resamania	Campagnes ponctu	Jelles							
Campagnes ponctuelles 👻	<ul> <li>Historique d'éxi Campagne ponctuelle abo</li> </ul>	écution Tan						с <u>т</u>	
	Date 🤟 Lancée par	Nombre des personnes ciblées	Modèle	Nombre de messages envoyés	Nombre de messages ouverts	% d'ouverture	Club concerné	Type de diffusion	
	06/04/2020 Admin RESAMANIA	1	Email	1	i .	100%	demo alice	Informatif	
	11/03/2020	23	Email	22	1	4.55%	demo alice	Informatif	
	1 2	3	4	5	6	7	8	9	
e RESAMANIA Admin									
160									

J'ai alors un ou plusieurs lignes (si j'ai diffuser la campagne plusieurs fois) avec les informations suivantes :

- 1. Date à laquelle la campagne a été diffusée
- 2. L'auteur de la diffusion de la campagne
- 3. Nombre de personnes ciblées par la campagne
- 4. Le modèle de communication diffusé (SMS ou mails)
- 5. Le nombre de messages envoyés
- 6. Le nombre de messages ouverts
- 7. Le taux d'ouverture
- 8. Le club concerné par la diffusion
- 9. Le type de communication envoyée (optin)

#### CHAPITRE VI Historique des envois de messages



J'ai la possibilité d'avoir plus de détail sur la campagne dont je consulte l'historique d'envoi. Notamment revenir sur les différents critères de sélection et l'export des clients concernés

Je clique sur le petit œil au bout de la ligne de l'historique de manière à afficher les informations dont j'ai besoin

🔀 Resamania	Campagnes ponc	tuelles						
mpagnes ponctuelles 👻	<ul> <li>Historique d'é.</li> <li>Campagne ponctuelle at</li> </ul>	xécution po 1 an						G T
	Date 🤟 🛛 Lancée par	Nombre des personnes ciblées	Modèle	Nombre de messages envoyés	Nombre de messages ouverts	% d'ouverture	Club concerné	Type de diffusion
	06/04/2020 Admin RESAMAN	IIA 1	Email	1	1	100%	demo alice	Informati
	06/04/2020 Admin RESAMAN	IIA 1	Email	1	1	100%	demo alice	In Afficher le détail
	06/04/2020	4	Email	1	1	100%	demo alice	Informatif
	11/03/2020	23	Email	22	2	9.09%	demo alice	Informatif

🔀 Resamania	Campag	gnes ponctue	lles						
mpagnes ponctuelles 👻	< Déta Campag	ail de l'éxécut gne ponctuelle abo 1 a	ion <sup>"</sup>						
	Données de	e l'éxécution du 06/0	04/2020						
	Date	Lancée par	Nombre des personnes ciblées	Modèle	Nombre de messages envoyés	Nombre de messages ouverts	% d'ouverture	Club concerné	Type de diffusion
	06/04/2020	Admin RESAMANIA	1	Email	1	1	100%	demo alice	Informatif
	Configurati	on de l'éxécution e club des clients parmi es informations des clie es informations des clie ctionnés: Prénom, Nom,	ceux qui est/sont demo alice ts dont l'email n'est/ne sont pas ts dont le prénom est égal à Fan Email, Nom du club	↓ vide(s) ny					



Je souhaite savoir combien de clients ont été impactés par ma **campagne automatisée** ainsi que le nombre de messages envoyés et le nombre de messages ouverts. Resamania me propose un historique des envois par campagnes. Le principe étant le même que pour consulter les historiques d'envois de campagnes ponctuelles

Après avoir diffusé la campagne, il faut revenir sur la page principale des campagnes automatisées

Resamania	Campagnes aut	comatisées					•
ampagnes automatisées 👻	Q Recherche rapide						
	Nom 🛧 😇	Type de 👘	Déclencheur 🕎	Modèles 😨	Date de 🚽	Planifiée	Etat
	Anniversaire	Anniversaire	Quotidien	Email	07/02/2020	Oui	•
	Campagne de bienvenue	Relancer un client dont l'abonnement vient de commencer	Quotidien	Email	07/02/2020	Oui	•
	Désinscription	Désinscription à une activité	Action	Email	05/03/2020	Oui	•
	Informer un client de l'expiration de son certificat médical	Informer un client de l'expiration de son certificat médical	Quotidien	Email	06/03/2020	Non	
	Inscription	Inscription à une activité	Action	Email	05/03/2020	Oui	•
	Rappel Réservation	Rappel de réservation	Quotidien	Email	05/03/2020	Non	
	Relance Abonnement arrivant à sa fin	Renouvellement d'abonnement à durée déterminée	Quotidien	Email	28/02/2020	Oui	•
e RESAMANIA Admin	Relancer un adhérent depuis la création de sa fiche	Relancer un adhérent depuis la création de sa fiche.	Quotidien	Email	11/03/2020	Oui	•



Pour accéder à l'historique d'envoi d'une campagne, il faut sélectionner la campagne voulue et cliquer sur les 3 points verticaux puis sélectionner "Historique"

Campagnes automatisées 👻	Q Recherc	he rapide										+
	Ŧ	Type de campagne	Ŧ	Déclencheur	Ŧ	Modèles	Ŧ	Date de création	Ŧ	Planifiée	Etat	
	ire	Anniversaire		Quotidien		Email		07/02/2020		Oui	-	:
	e de	Relancer un clie dont l'abonnem vient de comme	ent ent encer	Quotidien		Email		07/02/2020		Oui	-	0 0 0
	tion	Désinscription à activité	une	Action		Email		05/03/2020		Oui		:
	ın n de cat	Informer un clie l'expiration de s certificat médic	ent de son al	Quotidien		Email		06/03/2020		Non		:
	1	Inscription à un activité	e	Action		Email		05/03/2020		Oui	-	Inscription
	חנ	Rappel de réser	vation	Quotidien		Email		05/03/2020		Non		Editer Supprimer
	ent sa fin	Renouvellemen d'abonnement a durée détermin	t à	Quotidien		Email		28/02/2020		Oui	-	Historique
B RESAMANIA Admin	in Jepuis 1 de sa	Relancer un adh depuis la créatio sa fiche.	nérent on de	Quotidien		Email		11/03/2020		Oui	-	0 0 0

#### CHAPITRE VI Historique des envois de messages



_									
X Resamania	Campag	nes automatisées							
Campagnes automatisées 👻	< Histo Inscripti	orique d'éxécution						G Ŧ	
	Date 🗸	Nombre des personnes ciblées	Modèle	Nombre de messages envoyés	Nombre de messages ouverts	% d'ouverture	Club concerné	Type de diffusion	
	01/04/2020	7	Email	7	0	0%	demo alice	Informatif	
	06/03/2020	1	Email	1	0	0%	demo alice	Informatif	
	05/03/2020	4	Email	4	2	50%	demo alice	Informatif	
	1	2	3	4	5	6	7	8	
BRESAMANIA Admin									

J'ai alors un ou plusieurs lignes (si j'ai diffuser la campagne plusieurs fois) avec les informations suivantes :

- 1. Date à laquelle la campagne a été diffusée
- 2. Nombre de personnes impactées par la campagne
- 3. Le modèle de communication diffusé (SMS ou mails)
- 4. Le nombre de messages envoyés
- 5. Le nombre de messages ouverts
- 6. Le taux d'ouverture
- 7. Le club concerné par la diffusion
- 8. Le type de communication envoyé

#### CHAPITRE VI Historique des envois de messages



J'ai la possibilité d'avoir plus de détail sur la campagne dont je consulte l'historique d'envoi. Notamment revenir sur les différents critères de sélection et l'export des clients concernés

Je clique sur le petit œil au bout de la ligne de l'historique de manière à afficher les informations dont j'ai besoin

Campagn	rique d'éxécution Nombre des personnes ciblées 7 1 4 Heres automatisées	Modèle Email Email Email	Nombre de messages envoyés 7 1 4	Nombre de messages ouverts 1 0 2	% d'ouverture 14,29% 0% 50%	Club concerné demo alice demo alice demo alice	C L Type de diffusion Informatif L L Informatif
Date ↓ 01/04/2020 06/03/2020 05/03/2020	Nombre des personnes diblées 7 1 4 nes automatisées	Modèle Email Email Email	Nombre de messages envoyés 7 1 4	Nombre de messages ouverts 1 0 2	% d'ouverture 14.29% 0% 50%	Club concerné demo alice demo alice demo alice	Type de diffusion
01/04/2020 06/03/2020 05/03/2020	7 1 4 nes automatisées	Email Email Email	7 1 4	1 0 2	14.29% 0% 50%	demo alice demo alice demo alice	Informatif
06/03/2020 05/03/2020 Campagr	1 4 nes automatisées	Email	1	0	0% 50%	demo alice demo alice	Info <mark>r</mark> Afficher le décait
Campagr	4 nes automatisées	Email	4	2	50%	demo alice	Informatif
Campagr	nes automatisées						
Campagr	nes automatisées						
Campagr	nes automatisées						
< Détai	l de l'éxécution						
Données de l'	éxécution du 01/04/2020						
Date	Nombre des personnes ciblées	Modèle	Nombre de messages envoyés	Nombre de messages ouverts	% d'ouverture	Club concerné	Type de diffusion
01/04/2020	7	Email	7	1	14.29%	demo alice	Informatif
Configuration	n de l'éxécution		<u> </u>				
Je filtre sur le/s Je filtre sur le/s Je filtre sur le/s	s club/s qui est/sont demo alice s abonnement/s dont le nombre de j s type/s d'abonnement qui est/sont	jours depuis le d	lébut est égal à O				
	Configuration Données de l Date 01/04/2020 Configuration Je filtre sur le/ Je filtre sur le/	Configuration de l'éxécution     Inscription  Données de l'éxécution du 01/04/2020  Date Nombre des personnes ciblées 01/04/2020 7  Configuration de l'éxécution  Je filtre sur le/s club/s qui est/sont demo alice Je filtre sur le/s type/s d'abonnement qui est/sont	Configuration de l'éxécution Useription  Données de l'éxécution du 01/04/2020  Date Nombre des personnes ciblées Modèle 01/04/2020 7 Email  Configuration de l'éxécution  Je filtre sur le/s abonnement/s dont le nombre de jours depuis le c Je filtre sur le/s type/s d'abonnement qui est/sont	A Détail de l'éxécution Inscription         Données de l'éxécution du 01/04/2020         Date       Nombre des personnes ciblées       Modèle       Nombre de messages envoyés         01/04/2020       7       Email       7         Configuration de l'éxécution       1       1         Je filtre sur le/s club/s qui est/sont demo alice Je filtre sur le/s type/s d'abonnement qui est/sont       de but est égal à 0	A pétail de l'éxécution Inscription         Données de l'éxécution du 01/04/2020         Date       Nombre des personnes ciblées       Modèle       Nombre de messages envoyés       Nombre de messages ouverts         D1/04/2020       7       Email       7       1         Configuration de l'éxécution       1       1         Je filtre sur le/s club/s qui est/sont demo alice Je filtre sur le/s abonnement/s dont le nombre de jours depuis le début est égal à 0 Je filtre sur le/s type/s d'abonnement qui est/sont       1	A pétail de l'éxécution Inscription         Données de l'éxécution du 01/04/2020         Date       Nombre des personnes ciblées       Modèle       Nombre de messages envoyés       Nombre de messages ouverts       % d'ouverture         Di/04/2020       7       Email       7       1       14.29%         Configuration de l'éxécution <u>L</u> Je filtre sur le/s club/s qui est/sont demo alice Je filtre sur le/s type/s d'abonnement qui est/sont       Je ébut est égal à 0	Détail de l'éxécution Inscription         Données de l'éxécution du 01/04/2020         Date       Nambre des personnes ciblées       Modèle       Nembre de messages envoyés       Nombre de messages ouverts       % d'ouverture       Club concerné         01/04/2020       7       Email       7       1       14.29%       demo alice         Configuration de l'éxécution       1       1       14.29%       demo alice         Je filtre sur le/s club/s qui est/sont demo alice       Je filtre sur le/s type/s d'abonnement qui est/sont       Filtre sur le/s type/s d'abonnement qui est/sont



Je souhaite vérifier si un client en particulier a bien reçu un message issu d'une communication ponctuelle ou automatisée et s'il l'a bien lu.

Il faut se rendre sur la fiche client et aller dans **l'onglet communication** => On y retrouve l'ensemble des messages (mails + SMS) issus des campagnes ponctuelles et automatisées envoyées au client en question.

Chaque ligne fait figurer la mention "lu" ou "non lu"

	(	3 - X
	SMARTVIEW INFORMATIONS HISTORIQUE ABONNEMENT	rs •••
	AVRIL 2020	Î
	demo alice	06/04/2020 Non lu
Client		
Taxas .	demo alice	06/04/2020 Non lu
Characterist		
39 ans	demo alice	01/04/2020
♥ demo alice # 40	INFORMATIF demo alice : Inscription à une séance de Cross Training, le 03/04/2020 à 14:00.	Non lu
	demo alice	01/04/2020
Parrainages 🖸 👻	INFORMATIF demo alice : Inscription à une séance de Cross Training, le 03/04/2020 à 14:00.	Non lu
FAIRE UNE VENTE	MARS 2020	
ACTIONS CLIENT	demo alice	11/03/2020
	INFORMATIF Mail ponctuelle 1 an	Non.lu -

## Merci