מערכת רב מסר – מדריך מזורז להתחלת פעילות

שלום לכם ותודה שבחרתם במערכת רב מסר לניהול מערך השיווק בדואר אלקטרוני שלכם.

מערכת רב מסר היא ללא ספק **מערכת הדיוור המתקדמת בישראל!** היא בעלת אפשרויות שלא תמצאו במערכות אחרות והיא נמצאת בפיתוח מתמיד – לקוחותינו נהנים מחידושים שוטפים בכל רכיבי המערכת: שיטות משלוח, עיצוב מסרים, אוטומציה וחוויית משתמש.

דיוור אלקטרוני הוא כלי שיווקי בעל עוצמה רבה. שימוש נכון ומתמשך בדיוור אלקטרוני יהווה מרכיב חשוב בצמיחת עסקיכם בשנים הקרובות. מערכת רב מסר היא התשתית על גביה תבנו מערך שיווקי מנצח שישאיר את מתחריכם הרחק מאחור.

עכשיו, לאחר הפתיחה החגיגית, בואו נעבור למדריך.

מטרת המדריך הזה לסייע לכם להגיע להפעלה בסיסית
של מערכת רב מסר **בתוך 15 דקות**!

הפעולות שתלמדו לבצע:

1. הבנת עיקרון הפעולה של רב מסר.
2. פתיחת רשימת תפוצה חדשה והגדרתה.
3. עיצוב מסר בסיסי.
4. ייבוא של נרשמים לרשימת התפוצה באמצעות קובץ אקסל.
5. משלוח המסר לרשימת התפוצה.
6. צפייה בתוצאות המשלוח.

כמובן שפעולות אלה הן רק **קצה הקרחון** של יכולות רב מסר, אך לאחר שתלמדו לבצע אותן תבינו את עיקרון הפעולה הבסיסי של המערכת ולימוד הכלים המתקדמים יהפוך למשחק ילדים.

הכנה לשימוש במדריך

לפני שאתם מתחילים אני מציע שתצטיידו ב- 4-5 כתובות מייל אותם תכתבו בקובץ אקסל כך שעמודה אחת תכיל את כתובות המייל, עמודה נוספת תכיל שמות, ועמודה שלישית תכיל תוכן לבחירתכם למשל מספר טלפון. תזדקקו לקובץ זה כדי ללמוד כיצד לבצע ייבוא של קובץ נרשמים למערכת.

מוכנים? בואו נתחיל.

1. הבנת עיקרון הפעולה של רב מסר

המרכיב הבסיסי של מערכת רב מסר הוא **רשימת תפוצה**.

חשבו על רשימת תפוצה כמעין **תיקיה** המכילה נרשמים ומסרים. אפשר להגדיר ברב מסר מספר בלתי מוגבל של רשימות תפוצה, למשל:

- רשימת לקוחות.
- רשימת מתעניינים.
- רשימת פונים באמצעות צור קשר.

ניהול המשלוחים באמצעות רשימות מאפשר לכם שליטה טובה במערכת השיווקית. אתם יכולים לשלוח מסר לרשימה בודדת או לקבץ מספר רשימות יחד ולשלוח מסר לכל חבריהן. יש עוד אפשרויות רבות שאותם תלמדו במדריכים המתקדמים.

כל רשימה ברב מסר היא ישות עצמאית. עצמאות הרשימה מאפשרת גמישות – בין השאר, להגדיר לכל רשימת תפוצה **שם שולח וכתובת שולח** שונה. כך למשל המתעניינים יקבלו דיוור ממחלקת המכירות בעוד שהלקוחות יקבלו את הדיוור שלהם ממחלקת התמיכה (אפילו אם אתם עסק של איש אחד...).

טיפול בכפילות בכתובות המייל

בתוך רשימה לא תיתכן כפילויות של כתובות מייל – מערכת רב מסר תסנן את הכפולים, אבל בין רשימות בהחלט תיתכן כפילות. למשל, אם נרשם שנמצא ברשימת המתעניינים הופך ללקוח ומוכנס לרשימת הלקוחות הוא עדיין יכול להופיע ברשימת המתעניינים.

רשימה נוכחית (אנא קראו בעיון חשוב מאוד!)

בכל רגע נתון במערכת רב מסר אתם נמצאים ברשימת תפוצה מסוימת – **הרשימה הנוכחית**. כל פעולה שאתם מבצעים: כתיבת מסר, משלוח מסר, הוספת נרשמים, יצירת טופס הרשמה וכו' אתם מבצעים **ברשימה הנוכחית** שבה אתם נמצאים.

כדי לכתוב מסרים (או כדי לבצע כל פעולה אחרת) ברשימה אחרת שאינה הנוכחית, יש **לעבור אליה** באופן שנראה בהמשך, אבל לפני שנוכל לעבור בין רשימות אנחנו זקוקים לחשבון רב מסר שבו מוגדרת יותר מרשימה אחת (ובחשבון שלכם כרגע מוגדרת רשימה אחת). אז בואו נעשה זאת – נגדיר רשימת תפוצה נוספת.

כיצד תדעו מהי הרשימה הנוכחית?

אם אתם נמצאים בדף הראשי של המערכת (לוח הבקרה) **הרשימה הנוכחית** מצוינת באמצעות רקע מעט שונה ברשימת רשימות התפוצה. בכל מקום אחר במערכת תוכלו לדעת באיזה רשימה אתם נמצאים באמצעות תיבת הבחירה שנמצאת בחלק השמאלי העליון של המסך.



הרשימה הנוכחית – רשימת "ניזולטר".



הרשימה הנוכחית – רשימת "ניוזלטר" בחלק השמאלי העליון של המסך.

2. פתיחת רשימת תפוצה חדשה והגדרתה

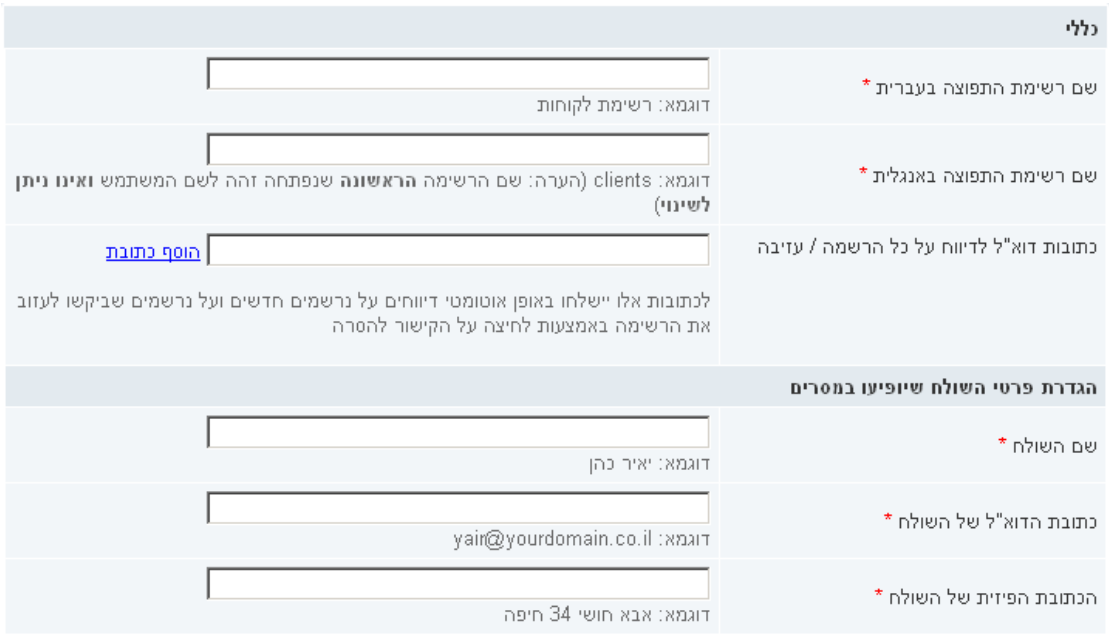
במערכת רב מסר אפשר לפתוח מספר בלתי מוגבל של **רשימות תפוצה**, אבל בשלב זה נגדיר רשימה נוספת **אחת בלבד** שתצטרף לרשימה שכבר פתוחה עבורכם במערכת אשר נקראת "רשימה ראשית" (תוכלו כמובן לשנות את השם הזה).

כנסו עכשיו למערכת באמצעות שם המשתמש והסיסמא שלכם. אתם נמצאים בדף הראשי של המערכת הנקרא גם "לוח הבקרה". בשלב זה מוגדרת במערכת רק רשימה אחת שנקראת "רשימה ראשית". התמונה למטה מציגה את החלק בדף הראשי שנקרא "מבט מהיר על רשימות התפוצה".



כאמור כרגע מוגדרת במערכת רשימת תפוצה אחת שנקראת "רשימה ראשית". נתעלם כרגע מהרשימה הזו ונפתח רשימה חדשה:

לחצו על "הוספת רשימה חדשה", והמערכת תעביר אתכם לחלון הגדרת רשימה:



החלון הזה מכיל מספר רב של שדות למילוי, אבל כדי לזרז תהליכים בשלב זה **נמלא רק את ששת השדות** שמופיעים בתמונה למעלה. השדות האחרים אינם שדות חובה ותוכלו ללמוד עליהם באמצעות הסרטון שקישור אליו ממוקם בתחילת העמוד.

הסבר לגבי השדות:

<u>כללי</u>

שם רשימת התפוצה בעברית: שם זה הוא עבורכם בלבד. לנרשמים שלכם לא תהיה כל גישה אליו. עכשיו כשאתם רק מתחילים ויש לכם רשימה אחת בלבד אתם עשויים לתהות מדוע יש צורך לקרוא לרשימה בשם, אבל בהמשך ייתכן שתנהלו רשימות רבות ואז חשוב מאוד שתוכלו להגיע בקלות אל הרשימה הרלוונטית – שם טוב בהחלט יכול לעזור בכך. לכן, קראו לרשימה בשם בעל משמעות כמו "רשימת מנויים לניוזלטר".

שם רשימת התפוצה באנגלית: לכל רשימה שם בעברית ובאנגלית. הכפילות נובעת מסיבות היסטוריות ואחרות שלא נפרטן כאן. השם באנגלית יכול להכיל אותיות לטיניות וספרות ללא רווחים.

כתובת דוא"ל לדיווח על כל הרשמה / עזיבה: בשדה זה אתם יכולים להגדיר כתובת מייל (או קבוצת כתובות מייל) אליה יישלח דיווח על כל הרשמה או הסרה מרשימת התפוצה. אפשרות זו חשובה במיוחד אם אתם משתמשים ברב מסר לקליטת פניות באמצעות טופס "צור קשר". תוכלו למשל לעדכן קבוצת בעלי תפקידים בארגון על כל פניו.

<u>הגדרת פרטי השולח כפי שיופיעו במסרים</u>

שם השולח: שדה זה הוא חשוב ביותר – זה השם אותו יראו הנרשמים שלכם בשדה from (מאת) בתיבת הדואר הנכנס שלהם. שדה זה מבטא את הזהות שלכם כשולחים פשוטו כמשמעו.

כתובת הדוא"ל של השולח: גם שדה זה חשוב ביותר. זו למעשה כתובת המייל של השולח כפי שתתקבל בתיבת הדואר הנכנס של הנרשמים שלכם. כאשר נרשם שלכם יקבל מסר וילחץ על reply הוא יגיע למעשה לכתובת הזאת.

שימו לב! המסרים אומנם נשלחים מהשרת של מערכת רב מסר אבל הם נושאים את כתובת המייל שאתם בוחרים ומבחינת הנרשמים שלכם המיילים נשלחו ממנה.

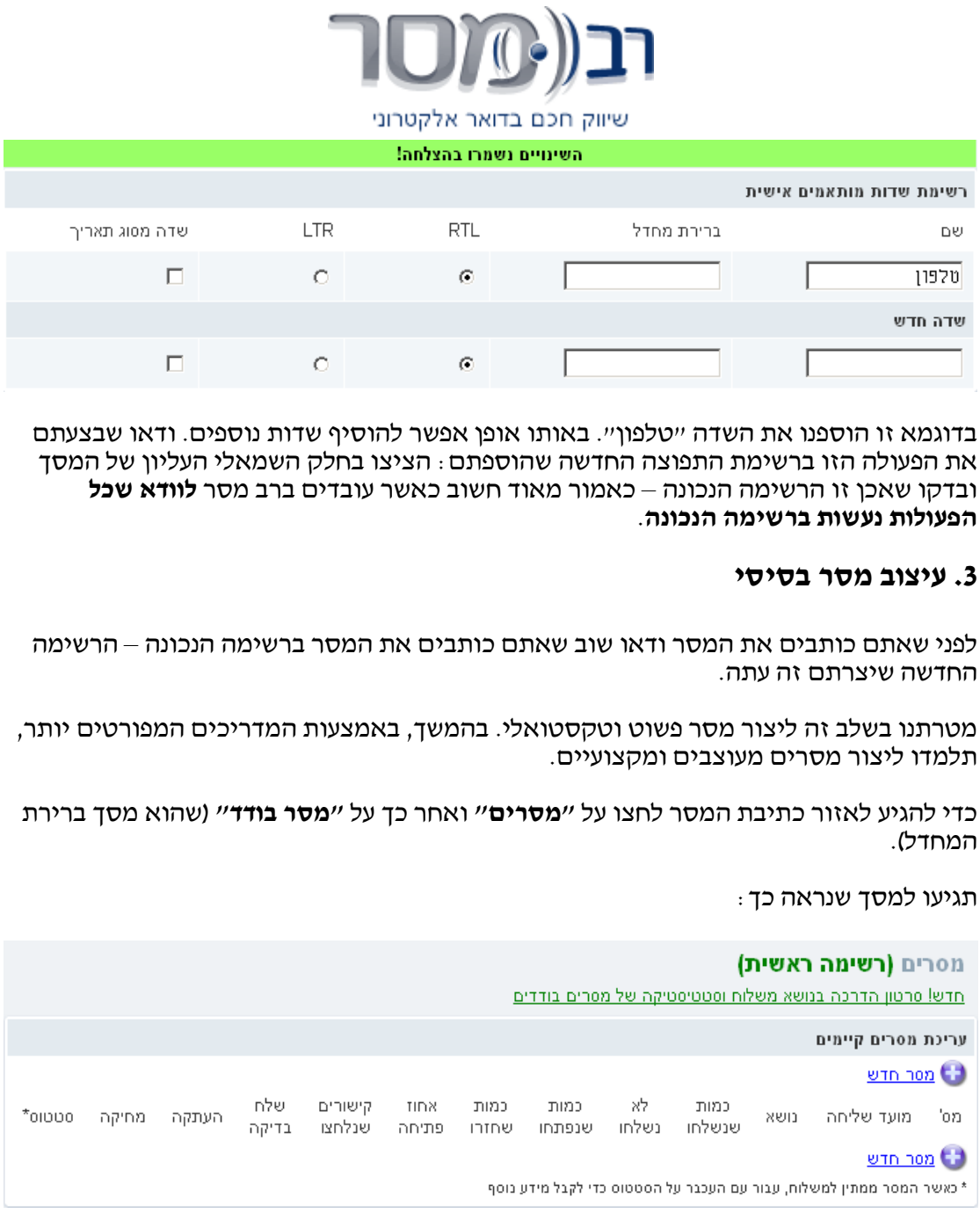
הכתובת הפיסית של השולח: החוק נגד דואר זבל דורש שתמלאו גם את הכתובת הפיסית של השולח כדי שתהיה לנמען כתובת למשלוח דואר אליכם.

זהו, סיימנו עם ההגדרות הראשוניות (בהמשך תוכלו לחזור למסך זה להשלמת ההגדרות של רשימת התפוצה). עכשיו נגדיר שדה מותאם אישית.

הגדרת שדה מותאם אישית

רשימת הנרשמים שלכם עשויה להכיל פרטי מידע רבים: דואר אלקטרוני, שם, טלפון, כתובת ועוד. לעומת זאת, במערכת רב מסר מוגדרים כעת רק שני פרטי מידע: דואר אלקטרוני ושם, אבל אתם יכולים להוסיף לרשימה שלכם כמה פרטי מידע (שדות כפי שהם מכונים) שאתם זקוקים להם כדי לנהל היטב את הדיוור.

כדי להוסיף שדה מותאם אישית גשו ל"**ניהול רשימות**" ואז ל"**שדות מותאמים אישית**" והוסיפו שדה (למשל "טלפון") כך:



בדוגמא זו הוספנו את השדה "טלפון". באותו אופן אפשר להוסיף שדות נוספים. ודאו שבצעתם את הפעולה הזו ברשימת התפוצה החדשה שהוספתם: הציצו בחלק השמאלי העליון של המסך ובדקו שאכן זו הרשימה הנכונה – כאמור מאוד חשוב כאשר עובדים ברב מסר **לוודא שכל הפעולות נעשות ברשימה הנכונה**.

3. עיצוב מסר בסיסי

לפני שאתם כותבים את המסר ודאו שוב שאתם כותבים את המסר ברשימה הנכונה – הרשימה החדשה שיצרתם זה עתה.

מטרתנו בשלב זה ליצור מסר פשוט וטקסטואלי. בהמשך, באמצעות המדריכים המפורטים יותר, תלמדו ליצור מסרים מעוצבים ומקצועיים.

כדי להגיע לאזור כתיבת המסר לחצו על "**מסרים**" ואחר כך על "**מסר בודד**" (שהוא מסך ברירת המחדל).

תגיעו למסך שנראה כך:

לחצו על הקישור "**מסר חדש**" ותגיעו למסך הזה:



במסך זה אתם מעצבים וכותבים את המסר שלכם.

לפני שמתחילים לכתוב את המסר יש כמה הגדרות שצריך להגדיר לגבי המסר:

נושא המסר: הטקסט שתכניסו כאן יהיה שורת הנושא של המסר שלכם. לנושא המסר חשיבות גדולה כי במידה רבה הוא קובע את העניין במייל שלכם ואת אחוזי הפתיחה.

ניתוח קשורים: כאשר תיבת הבדיקה לחוצה (מצב ברירת מחדל) מערכת רב מסר תנתח את מספר ההקלקות על כל קישור במסר שלכם, תאפשר לכם לדעת מי בדיוק לחץ על כל קישור, ותאפשר לכם לבצע דיוור נפרד ללוחצים על כל קישור.

קבוצת משלוח: במערכת רב מסר אפשרויות פילוח מתקדמות של רשימת התפוצה וכאן אפשר לקבוע לאיזה חלק של רשימת התפוצה הנוכחית יישלח המסר. בשלב זה לא נפרט מעבר לכך – השאירו את ערך ברירת המחדל "**לכולם**".

שפה: אני מניח שמסר הניסיון שלכם יהיה בעברית, לכן בשדה זה אין צורך לעשות דבר.

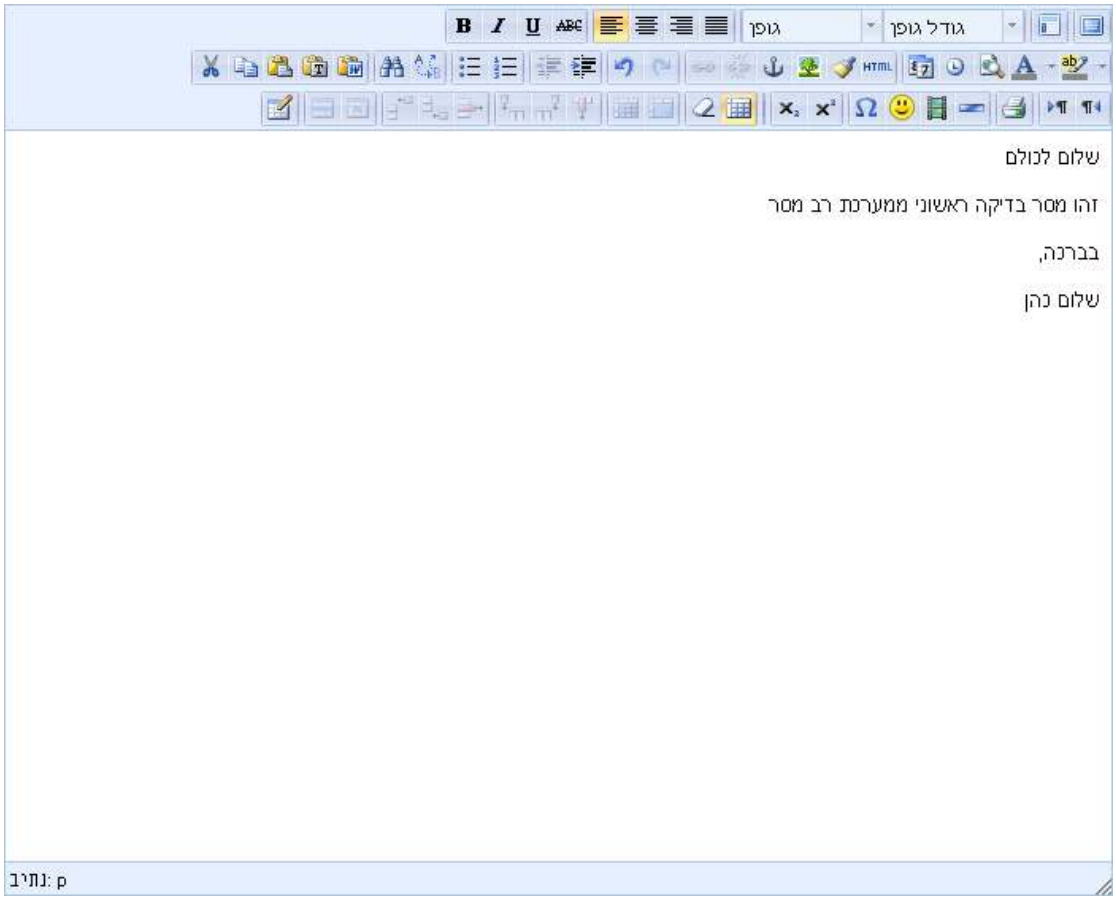
שדות מותאמים אישית: התעלמו בשלב זה מרכיב זה. הרכיב מיועד לפרסונליזציה של המסרים ולמען הפשטות נמנע במסר הבדיקה מיישום פרסונליזציה במסר.

קובץ HTML חיצוני: התעלמו משדה זה בשלב זה.

עכשיו עליכם לכתוב את גוף המסר. כפי שאתם רואים למערכת רב מסר עורך טקסט משוכלל. בשלב זה לא נשתמש בכל האופציות שלו. פשוט שרבטו משהו בטקסט חפשי. אתם יכולים כמובן גם לשחק עם העיצובים ולהוסיף קישורים כאוות נפשכם.

> **שימו לב!** רב מסר מאפשרת לכם ליצור בקלות ובמהירות מסרים מעוצבים, משולבי תמונות ומרהיבים ביופיים, אבל מטרת המדריך הזה להציג את אופן פעולת המערכת ולהגיע בתוך רבע שעה לידע הפעלה בסיסי.

המסר שלכם יכול להראות כך:

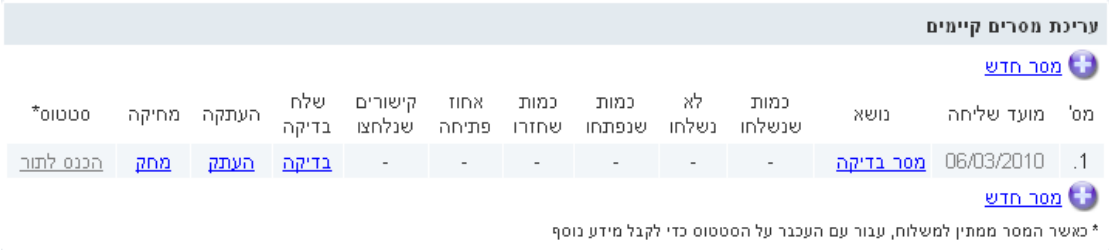


שמירת המסר

עכשיו, לאחר שכתבתם את המסר והגדרתם את כל ההגדרות הנלוות, עליכם לשמור את המסר. לחצו על הכפתור "**שמירה**" והמערכת תבצע את פעולת השמירה של המסר ותעביר אתכם בחזרה לדף של "**שיגור מסר בודד**".

> **שימו לב!** שמירת המסר **אינה גורמת לשליחתו**. שליחת מסר היא פעולה נפרדת שמתבצעת באמצעות לחיצה על הקישור "**הכנס לתור**" כפי שנדגים מיד. אתם יכולים לכתוב טיוטות של המסר כאוות נפשכם ובכל פעם לשמור את המסר. שליחת המסר היא פעולה נפרדת לחלוטין.

התצוגה שאמורה להתגלות לפניכם בשלב זה היא זו:



שורה בודדת זו היא **שורת הסיכום** של המסר שזה עתה יצרתם. הפעולות החשובות לנו בשלב זה שתבצעו מתוך הקישורים בשורת הסיכום של המסר הן:

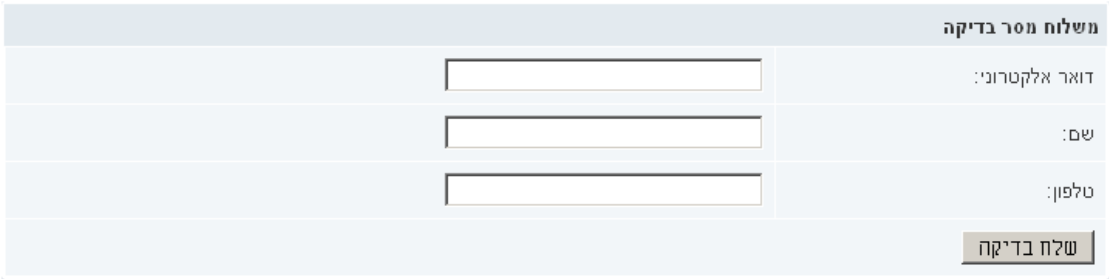
- **עדכון המסר:** כל עוד לא שלחתם את המסר תוכלו כמובן לחזור ולעדכן אותו באמצעות לחיצה על הקישור שנושא את הכיתוב של נושא המסר ("**מסר בדיקה**" במקרה הזה).

- **משלוח בדיקה:** באמצעות לחיצה על הקישור **בדיקה** (ראו בהמשך).
- **שיגור המסר:** באמצעות לחיצה על הקישור **הכנס לתור** (ראו בהמשך).

לאחר משלוח המסר יצטברו בשורת הסיכום הנתונים הסטטיסטיים של המשלוח.

משלוח בדיקה

כדי לוודא שהמסר מגיע באופן סביר מומלץ מאוד לשלוח בדיקה למספר תיבות מייל. כדי לבצע זאת לחצו על **"בדיקה"**. ייפתח לכם חלון חדש שנראה כך:



מלאו את כתובת הדואר האלקטרוני שאליה אתם רוצים שישלח מסר הבדיקה ולחצו על הכפתור **"שלח בדיקה"**, ומסר הבדיקה יהיה בדרך אל תיבת הדואר הנכנס שלכם.

4. ייבוא של נרשמים לרשימת התפוצה באמצעות קובץ אקסל

עכשיו יש לכם מסר בדוק ומוכן למשלוח אבל **אין לכם למי לשלוח אותו**. בשלב זה נבצע פעולת ייבוא של רשימת תפוצה ניסיונית מקובץ אקסל.

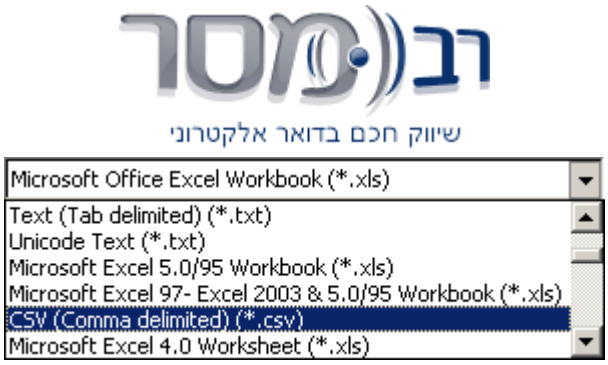
ראשית ודאו שבידכם קובץ אקסל ובו שתי עמודות לפחות – **שם וכתובת מייל**. אם הגדרתם שדה שלישי כדוגמת **"טלפון"** אתם יכולים להוסיף גם אותו. הכניסו לפחות כתובת אחת שאינה קיימת למשל nosuchmail@nosuchdomain.co.il כדי לראות כיצד המערכת מתמודדת עם מיילים שגויים. הכניסו גם כתובת שאינה תקינה כלל כמו למשל notanemail@address כדי לראות כיצד המערכת מתמודדת עם כתובות שאינן תקינות. אתם יכולים גם להכניס כתובת אחת כפולה כדי לראות מה קורה במקרה כזה.

קובץ האקסל נראה למשל כך:

	A	B	C
1	רוני	roni@responder.co.il	072-2510554
2	קובי	kobi@kcsnet.net	072-2120000
3	רותי	ruti@leida.co.il	
4	אין כזה מייל	no@no.com	
5	לא תקין	notanemail@address	
6	כפול	roni@responder.co.il	

אין חשיבות לסדר העמודות, או למיקום שלהן בקובץ (המערכת תבקש ממכם בשלב מאוחר יותר להגדיר את המשמעות של כל עמודה).

שמרו את הקובץ בפורמט **csv** באמצעות הפעולה **"שמירה בשם"** של אקסל:



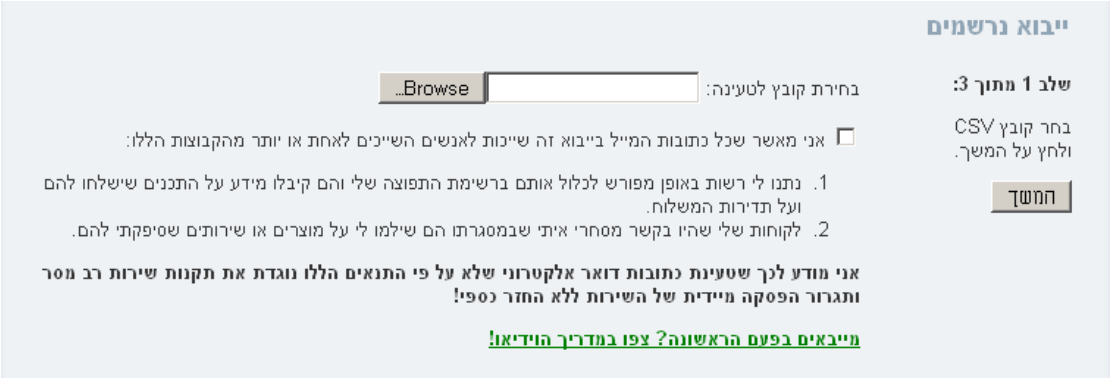
ועכשיו **יש לכם קובץ מוכן לטעינה** למערכת רב מסר.

עתה חזרו למערכת רב מסר לעמוד הראשי ולחצו על הקישור "**ייבוא**" שנמצא בשורה של הרשימה שאליה אתם רוצים לייבא.



המערכת תנחה אתכם בתהליך הייבוא **שכולל שלושה שלבים**.

בשלב הראשון תתבקשו להגדיר מהו הקובץ שאותו אתם מעוניינים לייבא:

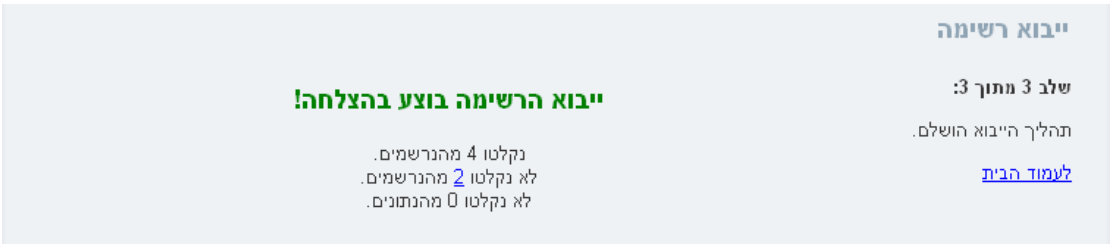


בשלב השני תתבקשו להגדיר לכל עמודה מהו שם השדה הרלוונטי במערכת, כך המערכת תדע לשמור כל נתון במקום המתאים:



שימו לב כיצד בחרתי עבור העמודה הראשונה "**שם**" ועבור העמודה השנייה "**דואר אלקטרוני**". אם סדר העמודות בקובץ האקסל היה הפוך כמובן שהבחירה הייתה הפוכה.

לחצו על "**המשך**" והרשימה תטען למערכת רב מסר. לאחר מכן תגיעו למסך השלישי והאחרון בו קישור לדו"ח על הייבוא:



כפי שאתם רואים המערכת מדווחת ששני נרשמים לא נקלטו. לחצו על הקישור (מספר הנרשמים שלא נקלטו הוא הקישור) ותקבלו דו"ח על קליטת הנרשמים:

	A	B	C	D
1	מס"ד	דואר אלקטרוני	שם	תיאור הבעיה
2	1	roni@responder.co.il	כפול	הנרשם כבר רשום
3	2	notanemail@address	לא תקין	כתובת אימייל לא חוקית

שימו לב כיצד מערכת הייבוא סננה שתי כתובות. סיבת הסינון: כתובת לא חוקית וכתובת כפולה. כך מערכת רב מסר שומרת על רשימה נקייה מכתובות לא חוקיות ומכפילויות.

סיכום ביניים

- פתחנו רשימת תפוצה חדשה ובצענו **הגדרה של רשימת התפוצה**: הודענו למערכת את שם השולח וכתובת המייל של השולח – אלה הנתונים שיראו הנמענים שלנו.
- כתבנו מסר טקסטואלי פשוט.
- בצענו ייבוא של רשימת נמענים.

בקיצור: הגדרנו למערכת **מי** אנחנו, **מה** אנחנו רוצים לשלוח **ולמי** אנחנו רוצים לשלוח.

עכשיו כל שנותר לנו הוא לשלוח!

5. משלוח המסר לרשימת התפוצה

חזרו למסך **מסר בודד**, שם תראו את התמונה הבאה:



מכיוון שכבר בדקתם את המסר אתם יכולים לגשת ישירות למשלוח. כדי לשלוח את המסר לחצו על "**הכנס לתור**".

שימו לב! שיגור מסר נקרא "**הכנס לתור**" ולא "**שלח**" משום שכאשר אתם משגרים את המסר הוא נכנס לתור השיגור בו ממתינים מסרים של משתמשים אחרים. כתלות בעומס על המערכת בעת השיגור בהחלט תתכן המתנה של מספר דקות ועד שעה במקרים נדירים עד שהמסר יישלח בפועל.

לאחר שתלחצו על הכפתור "**הכנס לתור**" המערכת תציג לכם את סטאטוס המשלוח שבו המסר שלכם נמצא. הסטאטוסים הם:

א. **נטען לתור**: המסר שלכם נטען לתור.
ב. **ממתין למשלוח**: המסר שלכם ממתין לתורו להישלח.
ג. **במשלוח**: המסר שלכם נמצא במשלוח.
ד. **נשלח בהצלחה**: המסר שלכם סיים להישלח.

שימו לב! המשמעות של "**נשלח בהצלחה**" היא שכל המסרים של המשלוח המסוים עזבו את השרת של מערכת רב מסר, אבל משם הם מופנים **לשרת הדואר** ושם עלולה **להיווצר המתנה נוספת. לכן ייתכן שהמערכת תציג את הסטאטוס "נשלח בהצלחה", למרות שהמייל עדיין לא הגיע לתיבה שלכם.**

6. צפייה בתוצאות המשלוח

לאחר משלוח מסר חשוב מאוד לדעת מה היו תוצאות המשלוח. מערכת רב מסר מאפשרת לכם לדעת לכמה נמענים **נשלח המסר**, כמה מהם **פתחו את המסר** (כלומר הקליקו על שורת הנושא ולפחות הציצו במסר שלכם – כמובן שאין לנו אפשרות לדעת כמה מעמיקה הייתה הקריאה של המסר שלכם), כמה מהנמענים שלכם **הקליקו על כל אחד מהקישורים** במסר שלכם, וגם כמה **מהמסרים חזרו** (כלומר שהייתה בעיה זמנית או קבועה במשלוח אל הכתובות הללו).

נתונים אלה יאפשרו לכם לדעת איזה הד עורר הדיוור שלכם, עד כמה יעילה הייתה שורת הנושא של המסר, ומה התכנים בתוך המסר שעניינו את הנמענים שלכם.

כל הנתונים הללו מצטברים בשורת הסיכום של המסר שנמצאת באותו מקום שהיה מקודם הקישור שבאמצעותו ביצעתם את המשלוח:



כפי שאפשר לראות מסר הבדיקה נשלח ל- 7 נמענים. מתוכם 3 פתחו, 2 חזרו, אחוז הפתיחה הוא 42.8 אחוז, ו- 6 קישורים נלחצו. כל הנתונים שמופיעים כקישורים מאפשרים לכם לקבל מידע מפורט יותר. למשל לחיצה על "**כמות שנפתחו**" מאפשרת לכם לצפות ברשימת הפותחים המלאה ואף לשלוח להם דיוור – אבל על כך תוכלו לקרוא במדריך המלא או ללמוד באמצעות הסרטון.

זהו, סיימנו את ההכרות הראשונית עם מערכת רב מסר. כדי להפעיל את מערכת רב מסר במלוא כוחה עליכם עוד ללמוד לא מעט, אבל יקל עליכם לעשות זאת כאשר ההפעלה הראשונית כבר נהירה לכם.

כדי לבנות מערכת שיווקית מנצחת אני מאוד ממליץ לכם למצות את יכולות רב מסר שניתנים לכם ללא כל תשלום נוסף. כלים כמו:

- קליטת נרשמים באמצעות טופס באתר.
- סדרת מסרים אוטומטית רגילה.
- סדרת מסרים מבוססת תאריך נרשם (שמאפשרת משלוח הטבות ליום הולדת אך הרבה יותר מכך).
- פילוח רשימות באמצעות קבוצות משלוח.
- משלוח ממוקד לפותחים, ללא פותחים או למקליקים על קישור מסוים.

ועוד כלים שקיימים כיום ואשר יפותחו בעתיד! בהצלחה!