

Hromadná korespondence - přehled

Atollon podporuje zasílání hromadné pošty prostřednictvím **e-mailu**. Podstatnou součástí hromadného oslovení je výběr vhodných kontaktů. Atollon umožňuje výběr příjemců sdělení z libovolné části systému díky nástroji **Atollon Sestavy**. Rychlá hromadná sdělení je však možné zasílat i z jiných částí aplikace, např. kontaktů (zejména skupin kontaktů) nebo projektů (zejména kontaktních osob na projektech). Více o zasílání hromadných sdělení z projektů naleznete v sekci [Kampaně](#). Vzhledem k tomu, že různých kombinací a způsobů zasílání hromadné pošty je mnoho, zaměříme se v tomto manuálu pouze na nejpoužívanější.

Hromadné e-mailové zprávy

Nejpoužívanějším komunikačním kanálem pro hromadná sdělení je aktuálně e-mail. Systém disponuje pokročilým nástrojem pro zasílání hromadných sdělení e-mailem. Sdělení jsou zasílána kontaktům - osobám ze společností (často), případně pouze osobám (bez vazby na společnost) nebo pouze společností (zřídka).

Hromadné e-mailové sdělení lze poslat několika základními způsoby:

a) Běžná e-mailová zpráva

Způsob, pro který nepotřebujete pokročilý CRM systém. Jednoduše vytvoříte e-mailovou zprávu a příjemce uvedete do pole Komu, Kopie nebo Slepá. Pokud se nechcete zesměšnit a rozeslat všem partnerům databázi svých zákazníků, použijete pole Slepá. Pokud však chcete zasílat profesionální sdělení, použijete některý z dalších způsobů hromadné komunikace. E-mailová sdělení zasílaná běžným způsobem mají nevýhody:

- není možné typicky zaslat více než 100 příjemcům (je to odhad, většina poštovních serverů počet příjemců v jediné zprávě ořezává)
- sdělení nevypadá profesionálně (není určeno přímo adresátovi, adresát je uveden ve slepé kopii)
- sdělení není personalizované (nevypadá jako osobní sdělení, ale jako neadresná zpráva)

b) Hromadný e-mail

Pokročilejším nástrojem pro zaslání hromadného sdělení e-mailem je **průvodce hromadným e-mailem**. Pomocí tohoto nástroje je možné zaslat sdělení většímu počtu příjemců (řádově tisíce).

Systém disponuje několika funkcemi, které zajistí bezpečné zaslání sdělení oprávněné skupině příjemců. Toto sdělení se zasílá ze šablon připravených v systému a je přitom plně individualizovatelné, tedy upravené pro konkrétní příjemce.

c) Kampaň

Ještě pokročilejším nástrojem pro hromadné e-mailové sdělení je příprava **kampaně**. Výhodou kampaní (na rozdíl od běžného hromadného sdělení) je možnost sledovat výsledky kampaně a hodnotit její **přínos** a s důsledkem na detail (případně sběr statistických dat) komunikovat s jednotlivými jejími účastníky. Více o kampaních se dozvíte v sekci [Kampaně](#).

Hromadné SMS zprávy

Systém Atollon disponuje integrací s SMS bránami telekomunikačních operátorů, které umožňují zasílání hromadného sdělení pomocí SMS zpráv na mobilní přístroje. Atollon disponuje snadným zasláním hromadné SMS zprávy vybraným příjemcům, obdobně jako zaslání hromadné zprávy na e-mail. V plánu je i zapojení průvodce pro zaslání hromadného SMS sdělení, který by umožnil zaslání i na účastníky kampaně.

Hromadné dopisy

Atollon pro podporu hromadného zasílání pošty prostřednictvím běžných dopisů poskytuje veškerá kontaktní data. Data jsou získávána pomocí nástrojů reportingu, umožňujícího sestavit tabulku, se seznamem příjemců sdělení, která obsahuje veškerá kontaktní data (adresy, jména, názvy firem, apod.). Tato data jsou pak exportována pomocí CSV souboru nebo XLS exportu přímo do MS Excel, kde mohou být zpracována pro účely tisku adresních štítků nebo dopisů.

Výběr příjemců hromadné pošty

Výběr příjemců z kontaktů

Pro odeslání hromadného e-mailu příjemcům z kontaktů je nutné tyto přidat do skupiny, která bude použita pro odeslání sdělení. Kontakt do skupiny je možné přidat individuálně, otevřením kontaktu a zakliknutím skupin, do kterých kontakt patří. Hromadně je možné do skupiny přidat kontakty označením více kontaktů v databázi kontaktů a přesunutím výběru kontaktů do skupiny (drag & drop funkce). Touto cestou je možné využít pro filtrování pouze informací z kontaktní databáze, např. obory firem, profese pracovníků, apod. Pro pokročilejší přidávání kontaktů do skupin je vhodné využít **Atollon Sestavy**.

[Kontakty-skupiny.png](#)

Výběr příjemců ze sestav

Kontaktní informace ze sestav lze získat několika způsoby z různých vazeb a informací v systému.

a) Zaměstnanci/osoby u klientů

Základní možností je výběr osob, patřících ke klientům nebo partnerům v databázi. Takto je možné kombinovat libovolná obchodní kritéria (např. status klienta, obor, stáří, velikost firmy, odpovědné osoby za klienta, apod.) a vybrat jen osoby, které jsou pro účely zasílání zajímavé.

Pozn.: V reportingu kontakt naleznete v cestě: subjekt typu klient > kontakt (firma) > zaměstnanci firmy

b) Klienti - fyzické osoby

Za předpokladu, že klienty jsou fyzické osoby (typické např. pro školení, semináře, apod.), je možné zasílat sdělení přímo těmto osobám.

Pozn.: V reportingu kontakt naleznete v cestě: subjekt typu klient > kontakt (osoba)

c) Kontaktní osoby na projektech

Tento způsob výběru příjemců je typický pro zasílání sdělení stávajícím zákazníkům (projekty typu Smlouva) nebo potenciálním zákazníkům (projekty typu Obchodní příležitost). Je však nutné s každým takovým obchodním projektem registrovat externí osoby - tedy osoby, které za klienta s námi na daném obchodním projektu komunikují.

Pozn.: V reportingu kontakt naleznete v cestě: subjekt > projekt vybraného typu > externí kontakt (na projektu)

d) Kontaktní osoby na kampaních

Zjednodušeně je možné zasílat sdělení příjemcům kampaně přímo z projektu typu **Kampaň** (Nadřízený projekt). Podobně je však možné účastníky kampaně obesílat i z reportingu, kde je možné využít libovolných dalších filtrovacích kritérií. Tento způsob zasílání je analogický výše zmíněnému zasílání sdělení na externí kontakty projektu. Využívá se filtru, který zobrazuje pouze účastníky vybrané kampaně.

Pozn.: V reportingu kontakt naleznete v cestě: subjekt (účastník kampaně) > projekt typu účast na kampani / semináři, apod. > externí kontakt (filtrováno na účastníky pouze vybrané Kampaně: projekt typu účast na kampani > Nadřízený projekt)

Výběr příjemců z projektů

Zasílací skupinu je možné vytvořit přímo z přehledu projektů a rovnou zaslat sdělení externím kontaktům na projektech. Po otevření aplikace Projekty a složky vyberte seznam projektů, na které chcete zaslat sdělení a v nástrojové liště klikněte na tlačítko Hromadná pošta.

Zasílání hromadných e-mailů

Poté, co jste vybrali příjemce (dle předchozí kapitoly), je možné pokračovat výběrem komunikačního kanálu - Zaslání e-mailů. Pokud zasíláte zprávu na uloženou skupinu kontaktů, začněte otevřením aplikace **Hromadná pošta**. V aplikaci Hromadná pošta nejprve vyberte skupinu, poté klikněte na tlačítko **Zaslat e-mail** a postupujte dle pokynů průvodce.

Výběr skupiny kontaktů

[Hromadny_email_vyber-skupiny.png](#)

(V případě posílání zpráv ze sestav nebo z aplikace Projekty tento krok automaticky přeskočíte)

Kontrola kontaktů

[Hromadny_email_kontrola-kontaktu.png](#)

Nastavení hromadného e-mailu

[Hromadny_email_nastaveni.png](#)

Volba šablony

Hromadná pošta s průvodcem používá pro zasílání zpráv šablon e-mailů. Bez šablony zaslat hromadné sdělení nelze. Vytvořit novou šablonu lze v průběhu výběru šablony.

Otevřete formulář pro výběr šablony zprávy

V nastavení systému je formulář dostupný též:

[Templates.png](#)

Vytvoření nové šablony

[Templates2.png](#)

1. Před založením nové šablony klikněte na složku, ve které má být šablona uložena

2. Stiskněte tlačítko Nový.
3. Vyplňte název šablony
4. Vyplňte předmět zprávy a sdělení
5. Vyberte přílohy, které mají být každému příjemci zprávy odeslány
6. Vyberte jazyk šablony (využívá se zejména pro účely workflow / automatizovaného zasílání e-mailů)
7. Zapište zprávu. Součástí sdělení mohou být zástupná pole, např. `{SALUTATION}`, které bude nahrazeno oslovením osoby - příjemce zprávy. Doporučujeme oslovení zadávat do kontaktů celé, v 5. pádu (tedy např. "Vážený pane Nováku"). V kontaktu osoby naleznete přímo pole pro oslovení.
8. Do těla šablony je možné překopírovat HTML e-mail v jeho zdrojovém tvaru (tedy `<HTML>` obsah `</HTML>`), v takovém případě nezapomeňte zaškrtnout, že se jedná o HTML šablonu e-mailu
9. Potvrďte uložení šablony do hromadné pošty.

Výběr identity zasílatele

Po výběru šablony je možné vybrat identitu zasílatele - tedy e-mailovou schránku určující zasílatele, která bude použita pro rozeslání zprávy (např. sales@atollon.com).

Výběr složky pro uložení zpráv

Pro zaslání je potřeba vybrat složku (projekt, kampaň nebo jakoukoli jinou složku), do které budou uloženy e-maily v případě, že je nebude možné uložit do složky klienta nebo projektu. Pokud je u každého příjemce zprávy ve skupině uvedena i složka, do které bude zpráva uložena, potom bude použita tato složka. Zprávy tak mohou být uloženy např. na projekt, který souvisí s příjemcem.

Vyloučení kontaktů ze zasílání

- Duplicitní e-mailové adresy

Před potvrzením skupiny pro zaslání zpráv je možné vyloučit kontakty, které mají duplicitní e-mailové adresy (mezi příjemci se vyskytují kontakty, které mají stejnou e-mailovou adresu).

- Vyloučit zaslání kontaktům, které odmítly komunikaci

Je možné vyloučit nebo zahrnout kontakty, které odmítly komunikaci. Zamítnutí je indikováno na kartě kontaktu (generální zamítnutí jakýchkoli zpráv) nebo ve vazbě na skupinu hromadné korespondence (zamítnutí pouze pro vybranou skupinu).

- Nezasílat sdělení, pokud kontakt již zprávu obdržel

Systém umožňuje zasílat stejné sdělení na libovolné skupiny kontaktů, přičemž si pamatuje, zda-li daná zpráva již byla kontaktu zasílána. Pokud nechceme, aby kontaktu došla stejná zpráva vícekrát, potom použijte tuto volbu. Funkci lze úspěšně využít v případě, že skupinu postupně doplňujete o nové příjemce. Stejně tak je možné funkci využít v případě, že z jakéhokoli důvodu

nedošlo k zaslání hromadného e-mailu všem příjemcům (např. z důvodu výpadku spojení, apod.) a je tedy nutné zprávu odeslat znovu.

Úprava zpráv před odesláním

Systém v dalším kroku připraví přehled příjemců zprávy s náhledem sdělení, které je každému kontaktu zasíláno. V tomto momentě je příležitost ještě zprávu (každému příjemci zvlášť) upravit. Toho lze úspěšně využít při snaze o maximální individualizaci zprávy na míru příjemce. Do zprávy je tak možné vepsat konkrétnímu příjemci vlastní sdělení nebo upravit sdělení standardní. Systém tak pomáhá budování lepších vztahů mezi organizací a partnery.

[Hromadny_email_nahled.png](#)

Souhrn a konečné zaslání zpráv

Před konečným odesláním zpráv ještě systém nabídne přehled k potvrzení. V tuto chvíli je možné revidovat zadání, seznam příjemců a pokud je vše v pořádku zaslat sdělení. Po zaslání systém u každého kontaktu poskytne informaci, zda-li zasílání proběhlo úspěšně. E-maily budou zaslány každému příjemci individuálně a uloženy do složky klienta, projektu nebo kampaně.

[Hromadny_email_shruti.png](#)

Revision #6

Created 5 May 2020 09:45:40

Updated 18 May 2023 10:51:15 by ghormoon