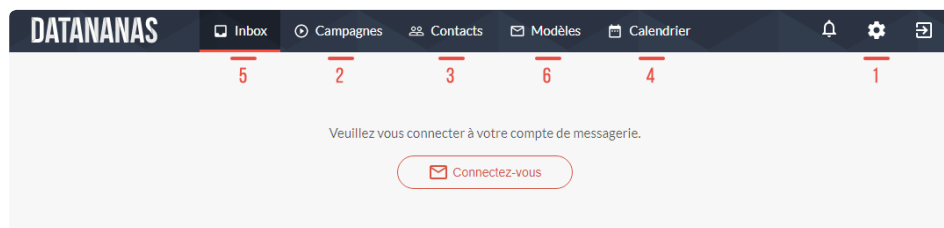


GUIDE DE L'UTILISATEUR

SEPTEMBRE
2017

DATANANAS

B2B Sales Machine

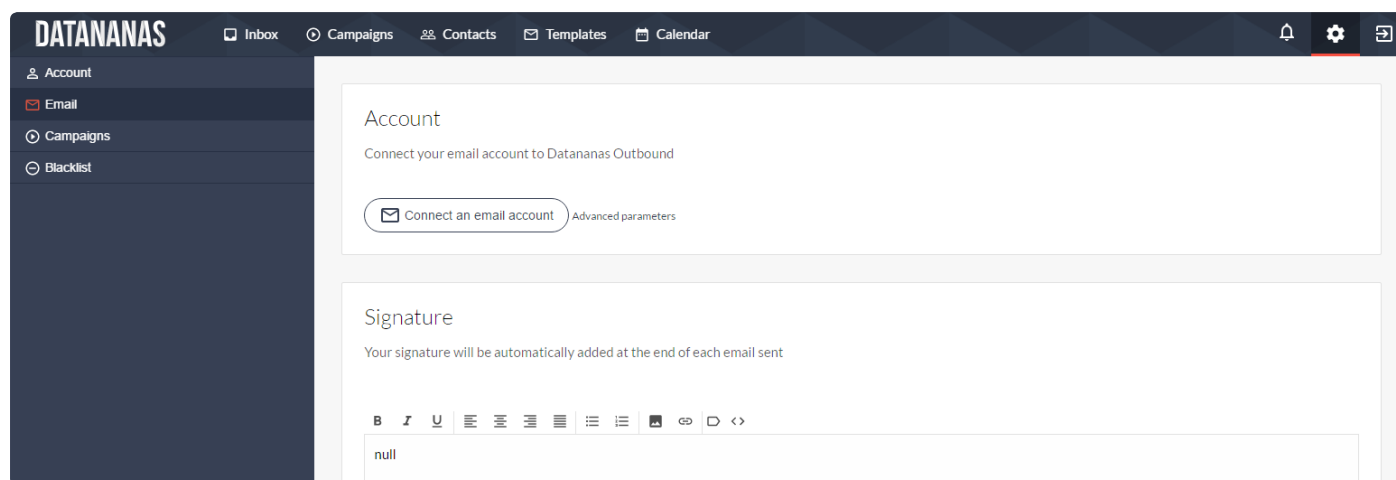


1.	PARAMÈTRES DE COMPTE :	3-4
	- Connexion de la boîte mail	3
	- Déconnexion et changement de boîte mail	4
	- Hébergeur et quotas d'envoi d'e-mails	4
	- Signature	4
2.	CRÉATION & PARAMÉTRAGE D'UNE CAMPAGNE :	5-7
	- Création d'une campagne	5
	- Rédaction des e-mails	5
	- Insertion d'une variable	6
	- Configuration des intervalles entre les étapes de la campagne	6
	- Paramétrage d'une campagne	7
	- Duplication et suppression d'une campagne	7
3.	GESTION DES CONTACTS ET LANCEMENT DES CAMPAGNES :	8-12
	- Importation des contacts en fichier CSV	8-9
	- Implémentation de nouvelles variables	9
	- Actions sur les contacts	10-11
	- Lancement d'une campagne	11-12
	- Modification d'une campagne	12
	- Statistiques de suivi des campagnes	12
4.	CALENDRIER	13
5.	INBOX	14
6.	MODÈLES	15

Connexion de la boîte mail

Pour connecter votre boîte mail :

- 1| Sur la page d'accueil, cliquez sur la roue crantée en haut à droite,
- 2| Dans la colonne de gauche, cliquez sur l'onglet e-mail,
- 3| Connectez votre compte e-mail en suivant les informations disponibles [ici](#).



Paramètres spécifiques de la boîte mail :

- **Redirection** : Elle peut entraîner des perturbations lors de l'envoi et de la réception des e-mails. Nous vous conseillons d'utiliser un e-mail sans redirection afin de ne pas altérer la bonne détection des réponses.
- **Alias** : Un alias est une adresse électronique qui redirige vers une autre préexistante, le but étant de ne pas rendre visible votre réelle adresse e-mail. Nous ne pouvons pas connecter un Alias. Néanmoins, vous pouvez vous créer une adresse e-mail dédiée à la prospection. Aussi, si nécessaire, nous serons en mesure de la créer pour vous.
- **VPN** : Datananas ne peut se connecter à votre adresse e-mail si vous utilisez un VPN. Dans ce cas, vous pouvez créer une boîte mail dédiée à la prospection.
- **Modification de votre mot de passe** : Un changement du mot de passe de votre boîte mail entraîne systématiquement des perturbations lors de l'envoi et de la réception des e-mails.

Si vous vous trouvez dans une des situations citées précédemment, veuillez prévenir votre Customer Success Manager.

Déconnexion et changement de boîte mail

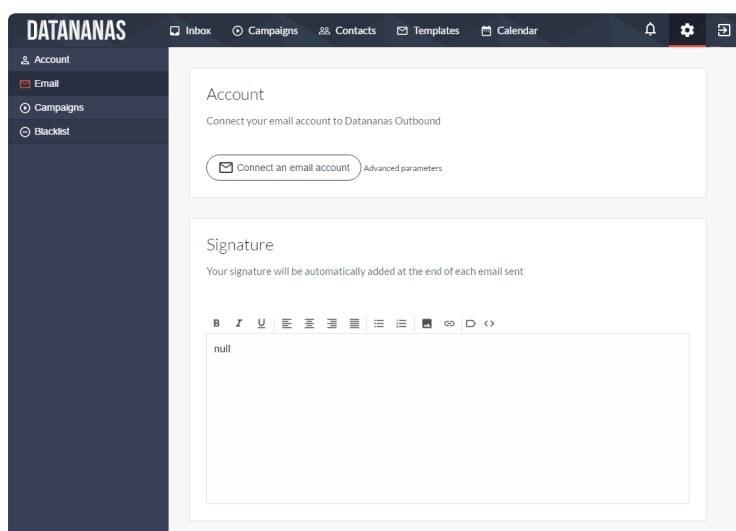
Vous souhaitez déconnecter une boîte mail et la remplacer par une autre, voici les deux cas de figure :

- **Il n'y a pas de campagne en cours** : envoyez une demande de déconnexion à support@datananas.com en précisant la nouvelle adresse e-mail. Votre Customer Success Manager reviendra vers vous pour connecter votre nouvelle adresse e-mail.
- **Il a y une ou plusieurs campagnes en cours** : il est préférable d'attendre la fin des envois d'e-mails programmés afin de ne pas perturber la ou les campagne(s) en cours. Si vous souhaitez tout de même vous déconnecter, merci de contacter directement votre Customer Success Manager afin qu'il vous précise les modalités et les répercussions d'une déconnexion.

Hébergeur et quotas d'envoi d'e-mails

Chaque hébergeur a des quotas concernant le nombre d'envois d'e-mails autorisés (par heure, par jour, par serveur). **Datananas Outbound** anticipe un possible dépassement des quotas en vous autorisant à engager **jusqu'à 200 nouveaux contacts par jour** (les contacts qui reçoivent votre premier e-mail de prospection), et à envoyer **jusqu'à 1400 e-mails par jour** (relances comprises). Cette limite représente **70% des quotas Gmail (pro) sur 24h**, les 30% restant peuvent être utilisé pour répondre via l'Inbox ou pour d'autres utilisations extérieures à Datananas Outbound. Seules les actions faites en dehors de Datananas Outbound peuvent amener à des dépassements de quotas pouvant avoir des répercussions sur votre boîte mail.

Signature



Pour intégrer une signature personnalisée :

- 1| Sur la page d'accueil, cliquez sur la roue crantée en haut à droite,
- 2| Dans la colonne de gauche, cliquez sur l'onglet e-mail,
- 3| Entrez votre signature dans le champ dédié à la main.

Nous vous conseillons d'utiliser une signature au format texte et sans image :

- Cela optimisera la délivrabilité de vos campagnes.
- Si vous souhaitez intégrer une image dans votre signature, celle-ci doit être hébergée en ligne et non sur votre ordinateur ou serveur d'entreprise.

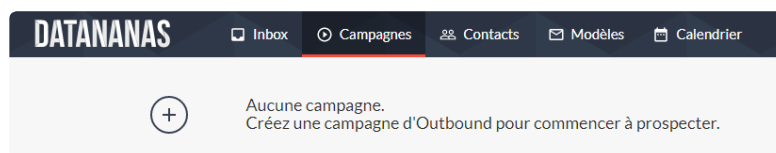
2. CRÉATION & PARAMÉTRAGE D'UNE CAMPAGNE

DATANANAS

Une campagne est une séquence d'e-mails composée de plusieurs étapes, 7 au maximum.

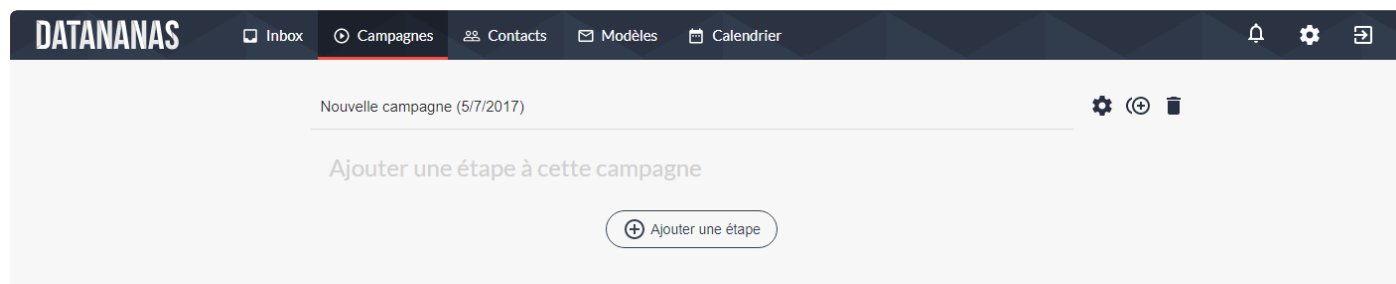
Création d'une campagne

- 1| Cliquez sur l'onglet "Campagnes",
- 2| Cliquez sur l'icône "⊕",



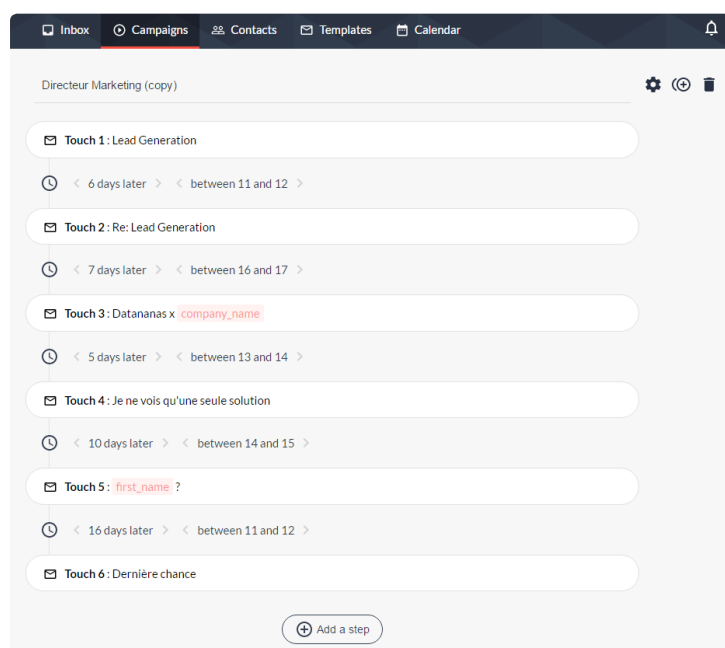
- 3| Nommez la campagne dans le champ dédié,
- 4| Ajoutez des étapes à votre campagne en cliquant sur le bouton "Ajouter une étape" :

- Un e-mail correspond à une étape aussi appelée "Touch" dans le logiciel.
- Vos prospects recevront les e-mails dans l'ordre "Touch1", puis "Touch 2", puis "Touch 3", etc.



Rédaction des e-mails

Pour vous accompagner dans la rédaction de vos campagnes Outbound, vous pouvez vous référer à nos différentes ressources sur la Datananas Academy, sur notre [blog \(http://blog.datananas.com\)](http://blog.datananas.com) ainsi qu'auprès de votre Customer Success Manager qui vous accompagnera dans la rédaction et pour l'envoi de votre 1^{ère} campagne.



Concernant les e-mails :

- Rédigez le contenu d'un e-mail classique (format texte).
- Vous pouvez insérer un lien.
- Vous pouvez insérer une image dans le corps de l'e-mail si celle-ci est hébergée en ligne.
- Vous pouvez insérer des variables (prénom, nom, etc.).

2. CRÉATION & PARAMÉTRAGE D'UNE CAMPAGNE

DATANANAS

Une campagne est une séquence d'e-mails composée de plusieurs étapes, 7 au maximum.

Insertion d'une variable

- 1| Tapez “#” pour ajouter une variable dans l'objet et le corps de l'e-mail,
- 2| Sélectionnez la variable souhaitée dans le menu déroulant.

Directeur Marketing

Subject
Lead Generation

Message

Bonjour

Je me permets de vous contacter car j'ai vu que vous étiez
vous exploitiez LinkedIn comme source de prospects ?

Notre logiciel permet de segmenter et d'exporter des pro
nominatif et de les récupérer dans votre CRM ou logiciel

Seriez-vous disponible pour en discuter lors d'un rapide échange téléphonique ?

Bonne journée,

position
company_board
Prénom
Nom
Email
state

6 jours plus tard > < entre 13h et 14h >

Touch 2 : Re: Lead Generation

7 jours plus tard > < entre 16h et 17h >

Touch 3 : Datananas x company_name

5 jours plus tard > < entre 13h et 14h >

Directeur Marketing (copy)

Touch 1 : Lead Generation

6 days later > < between 11 and 12 >

Touch 2 : Re: Lead Generation

7 days later > < between 16 and 17 >

Touch 3 : Datananas x company_name

5 days later > < between 13 and 14 >

Touch 4 : Je ne vois qu'une seule solution

10 days later > < between 14 and 15 >

Touch 5 : first_name ?

16 days later > < between 11 and 12 >

Touch 6 : Dernière chance

Add a step

Configuration des intervalles entre les étapes de la campagne

- 1| Ajoutez une ou plusieurs étapes à votre campagne,
- 2| Définissez un intervalle qui correspond aux nombres de jours qui devront s'écouler entre chaque e-mail (seuls les jours sélectionnés dans vos paramètres de campagne comme jours d'envoi autorisés sont pris en compte dans le calcul),
- 3| Définissez une plage horaire, d'une durée d'une heure, sur laquelle seront répartis les envois d'e-mails pour simuler un envoi manuel.

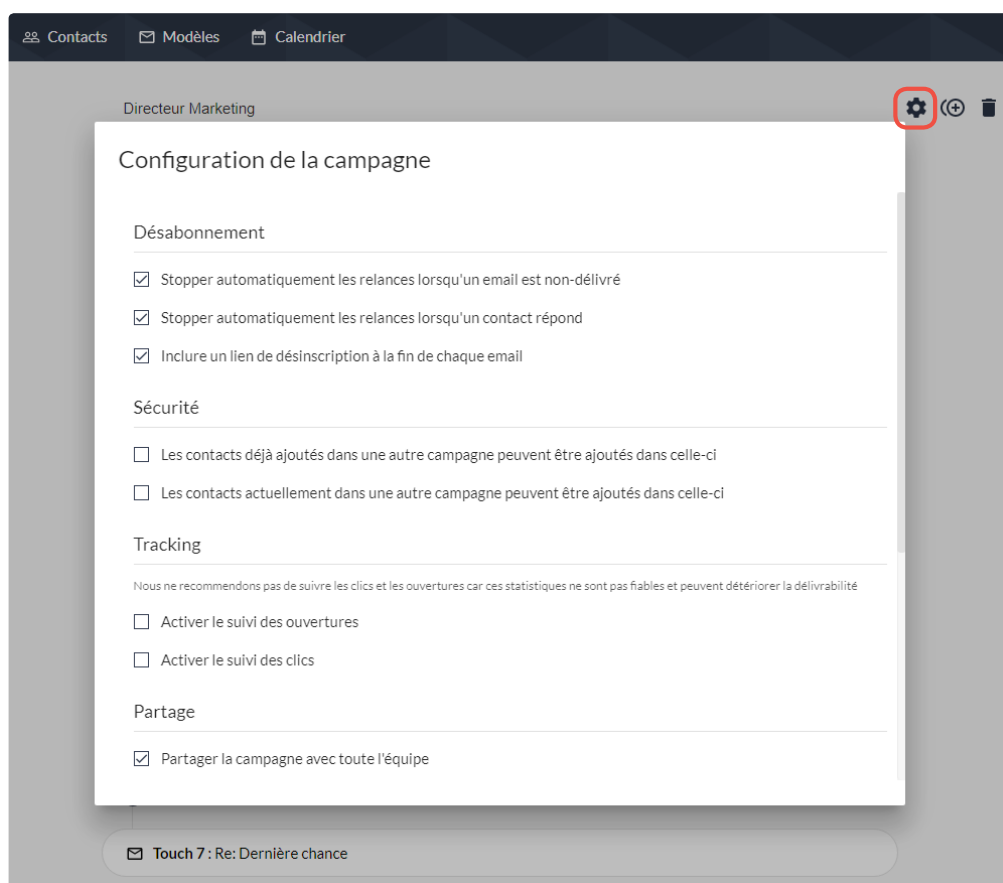
2. CRÉATION & PARAMÉTRAGE D'UNE CAMPAGNE

DATANANAS

Une campagne est une séquence d'e-mails composée de plusieurs étapes, 7 au maximum.

Paramétrage d'une campagne

- 1| Cliquez sur la roue crantée à droite du titre de la campagne,
- 2| Personnalisez les paramètres de votre campagne.



Duplication et suppression d'une campagne

Pour dupliquer une campagne :

- 1| Cliquez sur la campagne que vous souhaitez dupliquer,
- 2| Cliquez sur le bouton “+” à droite du nom de la campagne.

La campagne a été dupliquée et nommée de la manière suivante : **#nomdelacampagne (copy)**

Pour supprimer une campagne :

- 1| Veillez à ce que les envois d'e-mails soient terminés, qu'il n'y ait plus aucun contact actif,
- 2| Cliquez sur la campagne que vous souhaitez supprimer,
- 3| Cliquez sur la corbeille à droite du nom de la campagne,

La campagne a été supprimée. Si des envois d'e-mails étaient programmés, ils ont également été annulés.

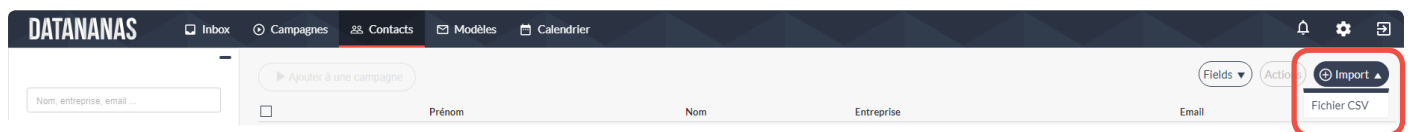
3. GESTION DES CONTACTS ET LANCEMENT DES CAMPAGNES

DATANANAS

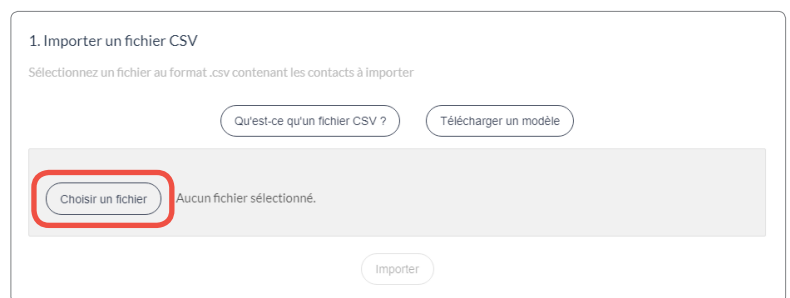
Importation des contacts en fichier CSV

Pour importer vos contacts sur la plateforme :

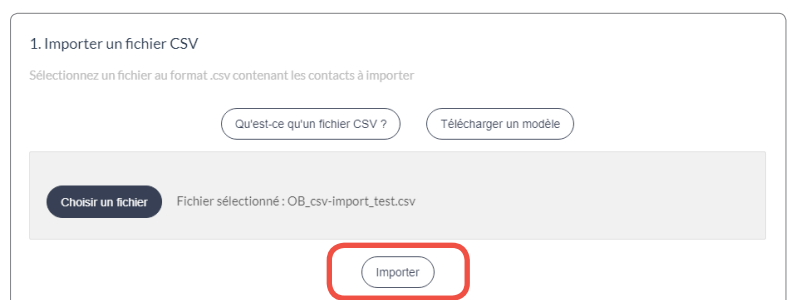
- 1| Cliquez sur l'onglet "**Contacts**",
- 2| Cliquez sur le bouton "+ Import" en haut à droite puis "**Fichier CSV**",



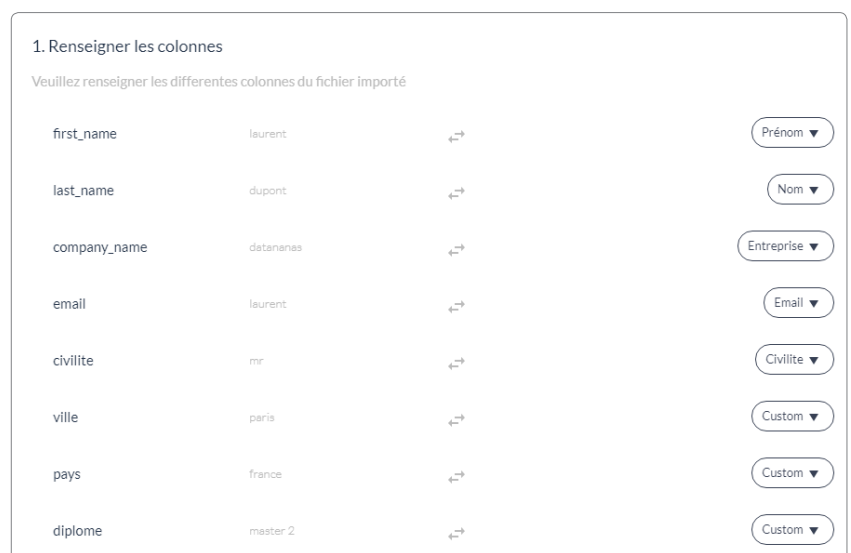
- 3| Dans la fenêtre qui s'ouvre, cliquez sur le bouton "**Choisir un fichier**" et sélectionnez le fichier CSV que vous souhaitez importer,



- 4| Cliquez sur le bouton "**Importer**" pour lancer l'import des contacts,



- 5| Renseignez les colonnes : ici vous devez associer les variables de votre fichier aux champs correspondants. Si une variable n'est pas encore disponible sur la plateforme, sélectionnez le champ "**Custom**". Suite à cet import, la nouvelle variable sera implémentée sur votre compte (cf. section "**Implémenter une Variable**" ci-dessous).



3. GESTION DES CONTACTS ET LANCEMENT DES CAMPAGNES

DATANANAS

En amont d'un import CSV :

- Pour créer et formater vos fichiers CSV nous vous conseillons de télécharger notre modèle disponible dans la fenêtre d'import en suivant les étapes précisées **page 8**.
- Nous vous recommandons de diviser votre fichier de prospects selon la typologie des profils et de le nommer selon le segment que vous souhaitez démarcher. Cela vous permettra d'optimiser la gestion des contacts sur la plateforme.

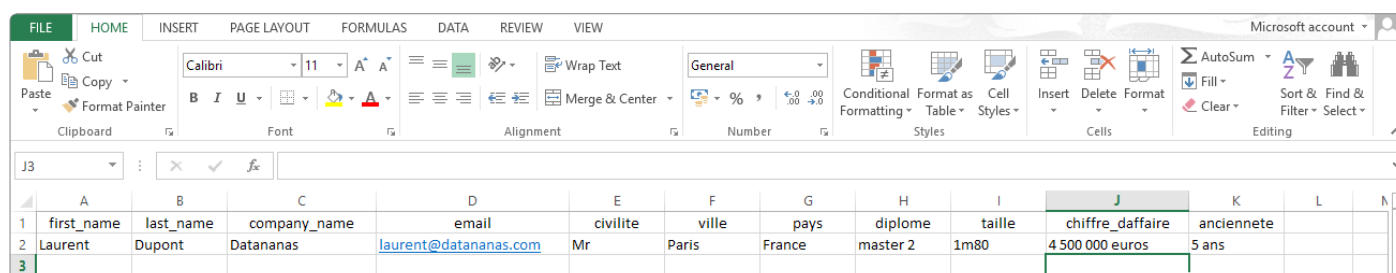
En aval d'un import CSV :

- Une liste se crée et prend le nom de votre fichier CSV. Le nom de la liste ne pourra plus être modifié.
- Si des contacts d'un fichier CSV avaient déjà été importés auparavant, ils seront mis à jour dans leur ancienne liste et n'apparaîtront pas dans la nouvelle. Un contact est considéré comme déjà importé lorsqu'il partage soit le même e-mail, soit le même prénom, nom et nom d'entreprise. Si vous le souhaitez, vous pourrez ensuite transférer ces contacts dans la liste de votre choix.
- Si vous importez un contact que vous aviez auparavant supprimé, le contact sera de nouveau visible dans sa liste d'origine. Si vous le souhaitez, vous pourrez ensuite les transférer dans la liste de votre choix.

Implémentation de nouvelles variables

Datananas Outbound vous permet également de créer vos propres variables customisées, exemple : **#chiffre_daffaire**, **#couleur_de_cheveux**.

1| Créez un fichier CSV et ajoutez une colonne avec le nom de la nouvelle variable sur la 1^{ère} ligne,



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	first_name	last_name	company_name	email	civilite	ville	pays	diplome	taille	chiffre_daffaire	anciennete		
2	Laurent	Dupont	Datananas	laurent@datananas.com	Mr	Paris	France	master 2	1m80	4 500 000 euros	5 ans		
3													

1. Renseigner les colonnes

Veuillez renseigner les différentes colonnes du fichier importé

first_name	laurent	+	Prénom
last_name	dupont	+	Nom
company_name	datananas	+	Entreprise
email	laurent	+	Email
civilite	mr	+	Civilite
ville	paris	+	Ville
pays	france	+	Pays
diplome	master 2	+	Diplôme

- 2| Importez votre fichier CSV en associant vos variables personnalisées au champ **"Custom"**, les nouvelles variables seront incrémentées sur votre compte,
- 3| Lors des prochains imports, vous pourrez associer vos variables avec les champs correspondants.

Vous trouverez les variables par défaut, et celles que vous avez ajoutées, dans les paramètres de votre compte en cliquant sur la roue crantée en haut à droite, puis dans "campagne" dans la colonne de gauche.

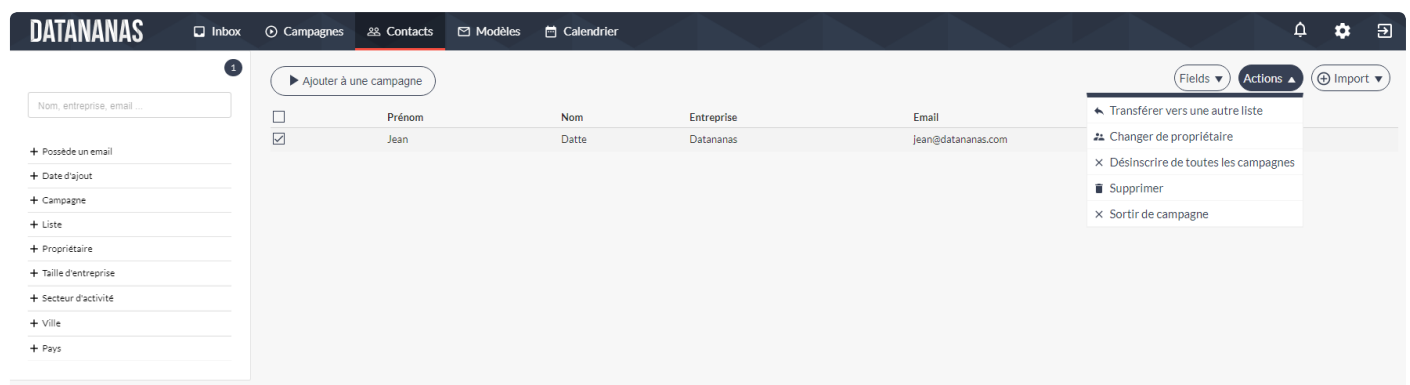
3. GESTION DES CONTACTS ET LANCEMENT DES CAMPAGNES

DATANANAS

Actions sur les contacts

Pour faire une action sur un contact :

- 1| Sur la page Contacts, sélectionnez le(s) contact(s) concerné,
- 2| Cliquez sur le bouton “**Actions**”,
- 3| Sélectionnez une action parmi :
 - Transférer vers une autre liste (si vous êtes propriétaire du contact ou administrateur).
 - Changer de propriétaire (si vous êtes propriétaire du contact ou administrateur).
 - Désinscrire de toutes les campagnes : cette action sort le contact des campagnes actuelles, **il ne pourra être ajouté à de futures campagnes.**
 - Supprimer : cette action engendre également la **désinscription de toutes les campagnes.**
 - Sortir de campagne : cette action sort le contact de la campagne sélectionnée, **il pourra être ajouté à vos futures campagnes.**



Sur la page contact :

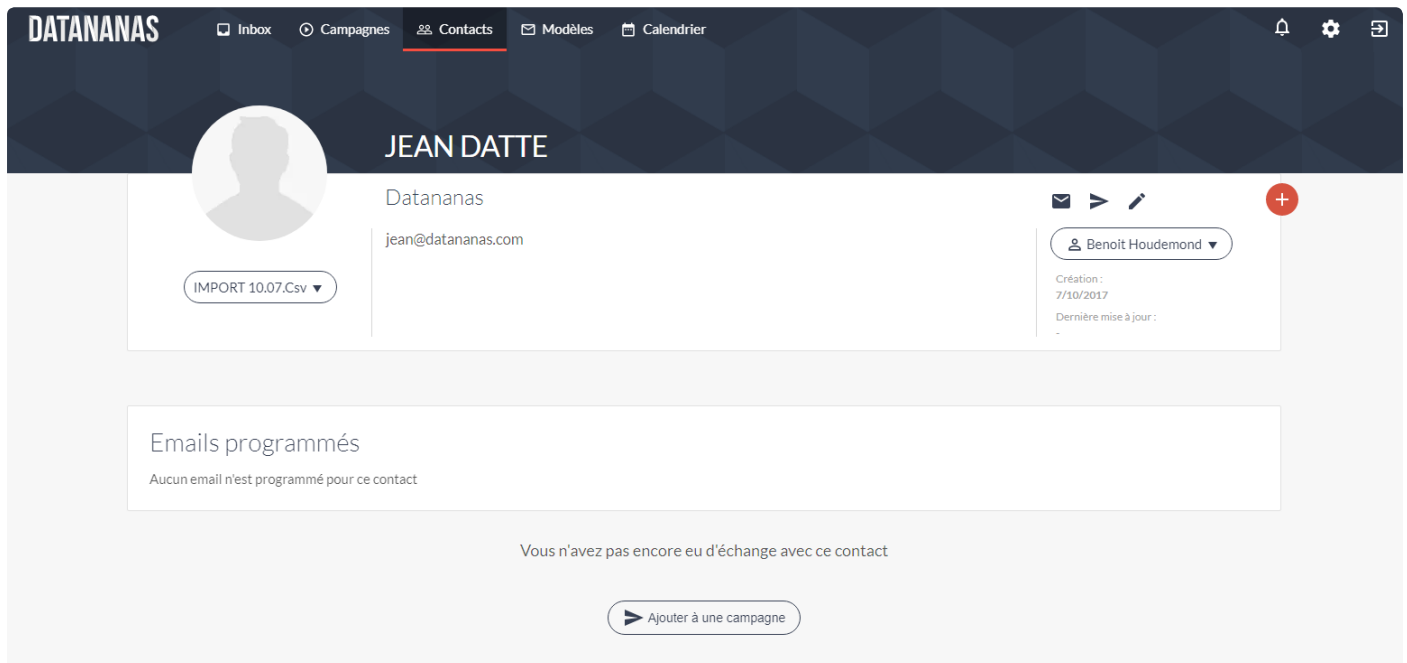
- Vous pouvez afficher davantage de champs en cliquant sur le bouton “**Fields**”.
- Vous ne pouvez pas supprimer de listes.
- Vous ne pouvez pas envoyer une campagne à des contacts dont vous n’êtes pas le propriétaire (NB : sauf si vous êtes administrateur).

Sur le profil d’un contact, si vous êtes propriétaire du contact ou administrateur :

- Vous pouvez changer le contact de liste.
- Vous pouvez envoyer un e-mail à ce contact en dehors de la campagne en cours.
- Vous pouvez ajouter ce contact à une campagne.
- Vous pouvez changer le propriétaire du contact.
- Vous pouvez modifier les informations d’un contact.

3. GESTION DES CONTACTS ET LANCEMENT DES CAMPAGNES

DATANANAS

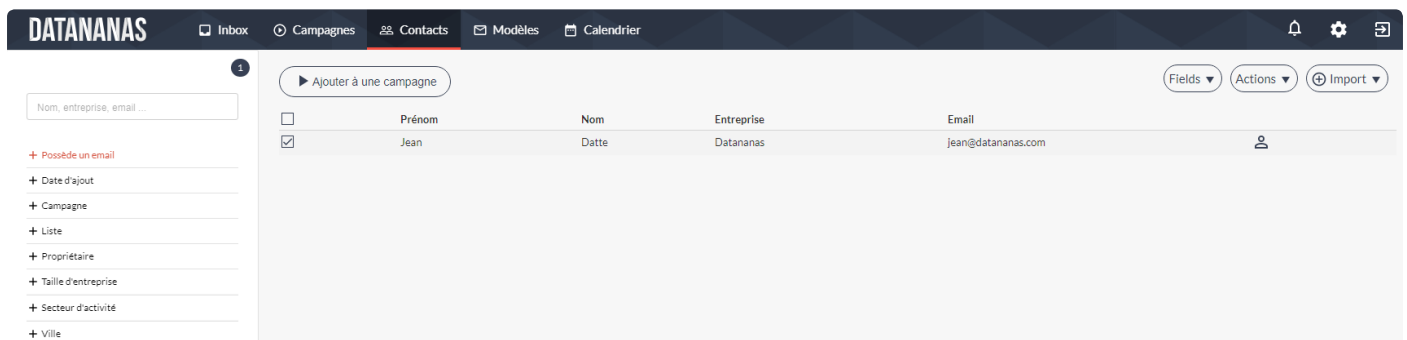


ATTENTION : Si vous êtes client List Builder, veuillez noter que toutes modifications via List Builder des données de vos contacts (e-mail, nom, prénom, etc.) importés sur Outbound, et déjà dans une campagne (en cours ou terminée), impactent négativement le taux de détection des réponses.

Lancement d'une campagne

Pour lancer une campagne :

- 1| Sur la page “**Contacts**”, sélectionnez le(s) contact(s) concerné,
- 2| Cliquez sur “**Ajouter à une campagne**”,
- 3| Sélectionnez une campagne.



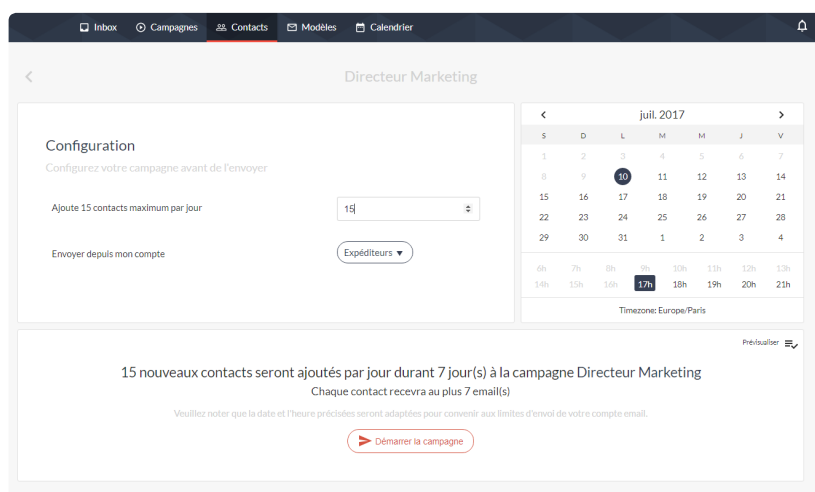
4| Configuration avant le lancement :

- 4.1| Remplissez la case “**Ajoute X contacts maximums par jour**” pour diluer les envois et assurer une bonne gestion des retours,

3. GESTION DES CONTACTS ET LANCEMENT DES CAMPAGNES

DATANANAS

- 4.2| Sélectionnez le compte e-mail à partir duquel part la campagne, si vous êtes administrateur,
- 4.3| Choisissez le jour de lancement de la campagne (répartition des envois dans l'heure) grâce au calendrier,
- 4.4| Prévisualisez la campagne sur vos contacts grâce au bouton “**Prévisualiser**” en dessous du calendrier :



- Dans la colonne de gauche, vous pouvez faire défiler les contacts afin de prévisualiser l'ensemble de la campagne sur plusieurs d'entre eux.
- Sous le nom du contact, vous avez accès à la liste des variables utilisées.
- Si une variable est manquante pour un prospect, la campagne ne lui sera pas adressée et vous en serez notifié dans le rapport d'envoi. Vous pouvez ensuite compléter la variable manquante sur son profil et l'ajouter de nouveau à la campagne.

- 4.5| Cliquez sur “**Démarrer la campagne**” : une fois la campagne lancée les étapes ne peuvent pas être décalées, modifiées ou annulées.

Modification d'une campagne

Les modifications apportées à une campagne :

- N'impactent pas les prospects déjà présents dans la campagne.
- Seront prises en compte pour les prochains contacts ajoutés.

Statistiques de suivi des campagnes

Vous trouverez les statistiques globales de chaque campagne dans l'onglet “Campagnes” :

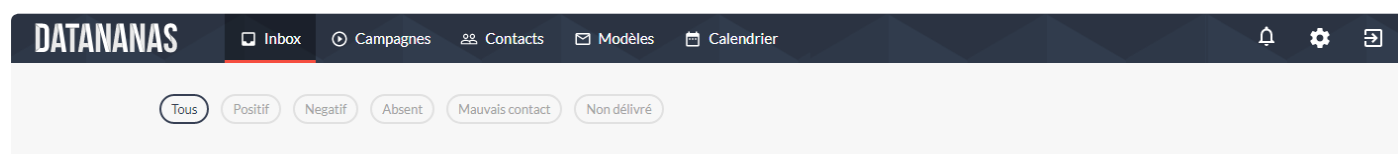
- Ajoutés : le nombre de prospects ajoutés à la campagne.
- Actifs : le nombre de prospects qui ne sont pas sortis de la campagne.
- Taux de Réponse : le nombre de prospects ayant répondu sur le nombre de prospects ajoutés.
- Taux de Bounce : le pourcentage de prospects dont l'adresse e-mail est incorrecte.
- Taux d'ouverture (si activé dans les paramètres) : le pourcentage de contacts ayant ouvert au moins un e-mail sur l'ensemble de la campagne.
- Taux de clics (si activé dans les paramètres) : le pourcentage de contacts ayant cliqué sur au moins un des liens présents dans la campagne.

Le calendrier vous permet de suivre les envois d'e-mails programmés en temps réel de la manière suivante :

- Une vision globale permettant de voir le nombre de nouveaux prospects contactés chaque jour.
- Une vision détaillée, chaque jour, de l'ensemble des e-mails programmés par étape et par campagne.

L'inbox intelligente analyse le contenu des réponses à vos campagnes afin de les classer dans les catégories suivantes :

- Tous
- Positif
- Négatif
- Absent
- Mauvais contact
- Non délivré



Par défaut :

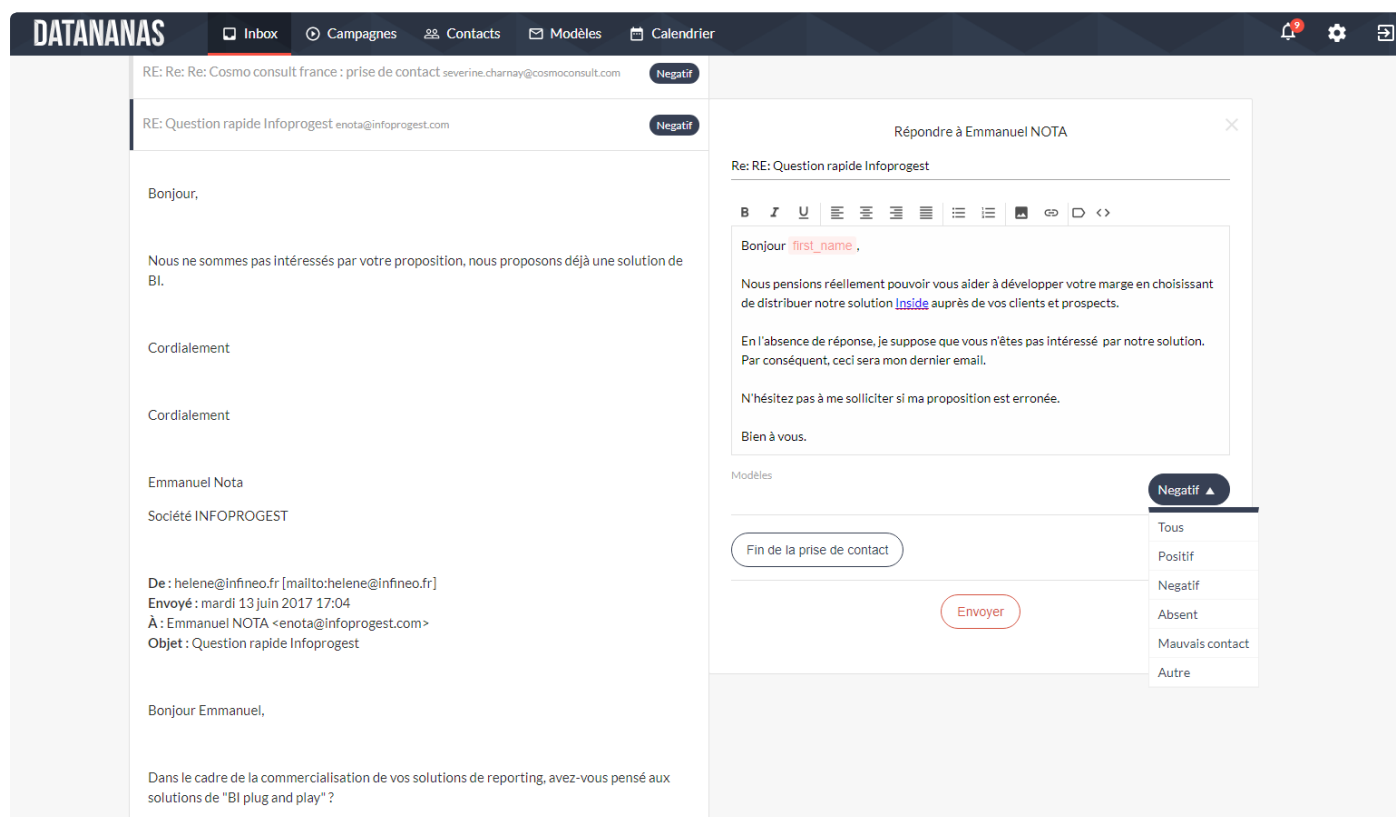
- Chaque réponse enregistrée dans l'Inbox sort automatiquement le prospect concerné de la campagne.
- Une réponse lue dans l'inbox, sera marquée comme lue dans votre boîte mail et inversement.

Optimisez votre temps en vous créant des modèles de réponse prédéfinis dans la section “Modèles” du logiciel.



Pour utiliser vos modèles depuis l’Inbox intelligente :

- 1| Cliquez sur l’e-mail auquel vous souhaitez répondre.
- 2| Sélectionnez la catégorie de modèle que vous souhaitez utiliser (positif, négatif, etc.),
- 3| Cliquez sur le modèle souhaité puis sur le bouton “envoyer”.



Pour toute information complémentaire, n’hésitez pas à contacter votre Customer Success Manager.
Pour toutes questions d’ordre technique, adressez-vous à support@datananas.com