

Massasähköpostivaihtoehdot Microsoft Dynamics CRM 4.0:ssä

Alkuperäisen blogimerkinnän on tehnyt [Sonoma Partnersin](#) CRM MVP Jim Stegerin, joka on muun muassa kirjoittanut kirjat [Working with Microsoft Dynamics CRM 4.0](#), [Programming Microsoft Dynamics CRM 4.0](#) ja [Microsoft Dynamics CRM 4.0 Step by Step](#).

Massasähköpostien vaihtoehdot Dynamics CRM 4.0:ssä

Dynamics CRM 4.0 tarjoaa useita vaihtoehtoja lähettää massasähköpostiviestejä, riippumatta siitä onko käytettävä CRM omassa palvelinhuoneessa vai ostettu palveluna. Oheinen kirjoitus on muokattu kirjasta Working with Dynamics CRM 4.0, jossa on käsitelty massasähköpostiviestien lähetyksen vaihtoehtoja ja Dynamics CRM 4.0:ä.

Massasähköpostiviestit - Luominen ja lähettäminen

Yleensä Microsoft Dynamics CRM käyttäjät haluavat lähettää sähköpostia kerralla useille prospekteille tai nykyisille / entisille asiakkailleen ja tietysti Microsoft Dynamics CRM tarjoaa useita työkaluja ja erilaisia toimintatapoja tehdä massasähköpostituksia. Eräs tärkeimmistä kriteereistä massasähköpostiviestien käsittelyssä on, että jokainen viesti pystytään yksilöimään vastaanottajalleen. Esimerkiksi, jos haluaa lähettää sähköpostiviestin 500 yhteyshenkilölle, järjestelmä luo 500 kappaletta samaa viestiä siten, että jokainen on osoitettu yksittäiselle vastaanottajalle eikä siten, että järjestelmä tuottaa yhden sähköpostiviestin, jossa 500 ihmistä on Vastaanottaja, Kopio tai Piilokopio-kentässä. Neljä tärkeintä tapaa lähettää massasähköpostiviestejä Microsoft Dynamics CRM:stä ovat seuraavat:

- Suora sähköposti
- Pika-kampanja
- Työnkulut
- Suora sähköposti *yhdistämistoiminnon* (Word) kautta

Riippumatta siitä, mikä vaihtoehto valitaan, Microsoft Dynamics CRM lähettää sähköpostiviestit sen lähtevän sähköpostinpalvelimen kautta, joka on määritetty ohjelmiston asennuksen aikana. Siksi kannattaa käyttää harkintaa lähetettäessä suuria määriä viestejä kerralla, koska palvelimien suorituskyky voi heikentyä tästä oleellisesti. Suorituskykyyn vaikuttavat muunmuassa palvelinlaitteisto, verkon suorituskyky, Internet-kaistanleveys ja palvelimen kuormituksen kokonaistilanne. Vaikka teknisiä dokumentteja aiheesta ei olekaan julkistettu, suorituskyvyn taso voi vaihdella suurestikin riippuen infrastruktuurista. Jos haluaa lähettää yli 10 000 tai 20 000 sähköpostiviestiä tunnin sisällä, suosittelemme, että ensin tutkittaisiin mahdollisuudet käyttää kolmannen osapuolen massasähköpostitustyökaluja Microsoft Dynamics CRM:n sijaan. Lisäksi sähköpostimarkkinoinnissa on otettava huomioon lainsäädäntö ja sähköpostimarkkinoinnin hyvät tavat. Jos lähetät suuria määriä ei-toivottuja sähköpostiviestejä, voi sähköpostipalvelimesi joutua esto- tai ns mustalle listalle.

Suora sähköposti

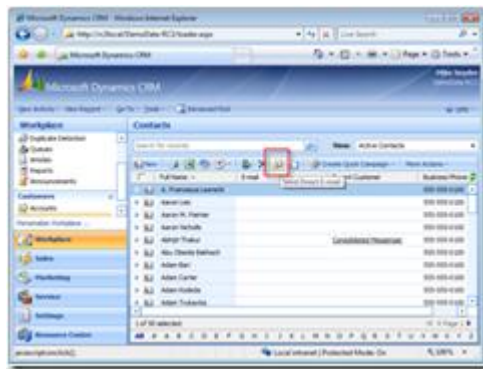
Yhteenveto: Lähetä suorasähköpostia tarjoaa seuraavat edut ja rajoitukset:

- Voit lähettää Suorasähköpostiviestejä monista eri kohteiden luetteloista kuten Liidit, Asiakkuudet, Yhteyshenkilöt, Mahdollisuudet, Tarjoukset ja Tilaukset.
- Suorasähköposti käyttää aiemmin luotu sähköpostimalleja.

- Et voi sisällyttää sähköpostiin liitetietoja Lähetä suorasähköpostia -toiminnossa.
- Voit lähettää Suorasähköpostiviestejä valituille luettelon riveille tai kaikille haun palauttamille riveille riippumatta sivujen määrästä.
- Et voi esikatsella viestiäsi ennen kuin lähetät.

Käyttämällä Lähetä suorasähköpostia -toimintoa, voit valita vastaanottajat luettelosta ja valita sen jälkeen sähköpostimallin, jonka haluat lähettää. Sähköpostimallit voivat sisältää dynaamisia tietokenttiä; esimerkiksi sähköpostin otsikossa voi olla "Hei *Kalle!*", jolloin jokaiselle vastaanottajalleen tulostuu hänen etunimensä otsikkoon. Nämä dynaamiset tietokentät Microsoft Dynamics CRM hakee tietokannasta erikseen kullekin vastaanottajalle. Voit käyttää Lähetä suorasähköpostia -ominaisuutta niiden kohteiden luetteloista, jotka tukevat sähköpostimalleja. Alla vasemmalla on lueteltu käytettävissä olevat kohteet (entiteetit).

Liidi
Mahdollisuus
Asiakkuus
Yhteyshenkilö
Tarjous
Tilaus
Lasku
Palvelupyyntö
Palvelusopimus
Palveluaktiiviteetti
Järjestelmätyö



Kun valitset Lähetä suorasähköpostia -painikkeen, Microsoft Dynamics CRM avaa *Lähetä Suorasähköpostia* -valintaikkunan.



Tässä valintaikkunassa voit valita, minkä sähköpostimallin mukaisia sähköposteja haluat lähettää. Koska sähköpostimallit on määritelty kohteen tyypeittäin (kts lista yllä), voit valita vain niistä malleista, jotka liittyvät kyseiseen tietuelajiin (esim yhteyshenkilöön) ja lisäksi yleisistä malleista. Tässä esimerkissä et voi lähettää Asiakkuuteen tai Liidiin liitettyä sähköpostimallista luotua sähköpostia, koska Lähetä suorasähköpostia -painiketta on

napsautettu Yhteyshenkilöt-luettelon työkaluriviltä. Voit valita haluamasi sähköpostimallin napsauttamalla sen nimeä valintaikkunassa.

Kun olet valinnut sähköpostimallin, jonka haluat lähettää, voit määrittää, kenelle luettelon henkilöille sähköposti lähetetään. Voit lähettää viestin vain valituille riveille, kaikille nykyisen sivun riveille tai valitun luettelon (hakunäkymän) kaikille riveille.

Riippumatta siitä, minkä vaihtoehdon yllä valitset, Microsoft Dynamics CRM ei lähetä suorasähköpostiviestejä niille Liidi-, Asiakkuus- tai Yhteyshenkilö-tiedoille, joilla Älä salli joukkosähköpostia tai Älä salli sähköpostia -attribuutin arvoksi on asetettu Älä salli. Nämä tiedot löytyvät standardi-CRM:ssä Hallinto-välilehdeeltä, jos haluat muuttaa niiden arvoja.

Oletusarvon mukaan Microsoft Dynamics CRM lähettää viestit Suorasähköpostitoimintoa käyttävän henkilön nimissä. Voit muokata tätä arvoa napsauttamalla Valintapainiketta ja valitsemalla eri käyttäjän tai työjonon.

Varoitus: Ole varovainen, kun käytät Lähetä suorasähköpostia -ominaisuutta! Kun napsautat Lähetä-painiketta, Microsoft Dynamics CRM lähettää viestin(-t) heti. Sinulla ei ole mahdollisuutta esikatsella tai peruuttaa, joten varmista, että viesti (sähköpostimalli) on sellaisenaan valmis lähetettäväksi, kun napsautat Lähetä.

Pikakampanja

Yhteenveto: Pikakampanja-toiminnallisuus tarjoaa seuraavat edut ja rajoitukset:

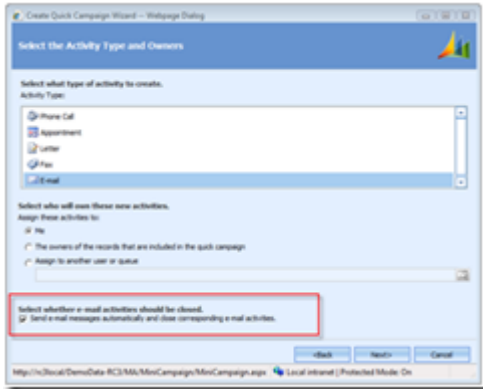
- Sovelletaan Liideille, Asiakkuuksille, Yhteyshenkilöille ja markkinointiluettelon jäsenille.
- Ohjatun toiminnon avulla luot pikakampanjan sähköpostiviestejä.
- Pikakampanja tallentaa tiedon vastaanottajista, joille viesti lähetettiin. Voit halutessasi palata takaisin ja hyödyntää näitä tietoja myös myöhemmin.
- Voit luoda pikakampanjoita myös muille aktiviteettilajeille kuten tehtäville ja puheluille. Näin pikakampanja on tyypillisimmillään loistava apu oman työn helpottamisessa.
- Voit ottaa talteen vastausten tiedot Kampanjavastaus -toiminnallisuudella valitsemalla aktiviteettilomakkeella Toiminnot - Muunna palautteeksi.
- Lähetetyt sähköpostit löytyvät sekä Pikakampanjan lähetetyt sähköpostit -luettelosta, että jokaisen vastaanottajan historia -valikosta.
- Voit lähettää pikakampanjan sähköpostiviestejä valituille tietueille tai kaikille haun palauttamille tietueille riippumatta siitä, montako sivua hakutuloksessa on.
- Et voi käyttää sähköpostimalleja, kun lähetät pikakampanjan. Et voi lisätä liitetiedostoja sähköpostiviestiin Pikakampanja-toiminnossa.

Microsoft Dynamics CRM:n Pikakampanjan avulla voit lähettää useita sähköpostiviestejä ryhmän vastaanottajille. Jos haluat lähettää Pikakampanjasähköpostiviestin, valitse haluamasi ryhmä luettelosta ja napsauta *Luo Pikakampanja* -painiketta luettelon työkaluriviltä. Valitse haluamasi kohderyhmä pikakampanjalle. Valinnan vaihtoehdot ovat seuraavat:

- *Valitut tietueet* (ne rivit, jotka olet aktivoinut luettelosta)
- *Nykyisen sivun kaikki tietueet*
- *Kaikkien sivujen kaikki tietueet*

Kun olet valinnut tietueet Microsoft Dynamics CRM aloittaa Ohjatun toiminnon Luo Pikakampanja, jonka avulla luot joukkosähköpostit. Valitse Luotavan aktiviteetin laji (massasähköpostituksessa aina sähköposti) ja kuka omistaa kyseiset pikakampanjan aktiviteetit. Voit lähettää sähköpostiviestit automaattisesti ja sulkea vastaavan

sähköpostiaktiiviteetin, jolloin toiminto lähettää sähköpostiviestit automaattisesti ohjatun toiminnon lopuksi. Jos poistat ruksin tästä kohdasta, Microsoft Dynamics CRM luo sähköpostiviestit avoimena aktiiviteetteina, mutta ei lähetä niitä vastaanottajille, ennen kuin joku lähettää jokaisen viestin erikseen.



Pikakampanjan avulla voit myös tallentaa *kampanjavastauksia*. Pikakampanjassa Dynamics CRM ei luo automaattisesti kampanjavastauksia. Kampanjavastauksia käyttämällä voit kuitenkin tallentaa tiedon siitä, miten kukin vastaaja reagoi kampanjaasi (esim Kiinnostunut, Ei kiinnostunut, Osallistuu, Ei osallistu). Voit luoda kampanjavastauksia manuaalisesti kullekin vastaanottajalle tai voit käyttää Tietojen tuonti -toimintoa tuodaksesi useampia tietueita kerrallaan.

Työnkulku Säännöt

Jos kumpikaan edellä esitellyistä tavoista Suora sähköposti tai PikaKampanja ei ominaisuuksiltaan vastaa tarpeitasi, voit käyttää Microsoft Dynamics CRM:n Työnkulku-toiminnallisuutta massasähköpostien lähettämiseksi. Työnkulku tarjoaa seuraavat edut verrattuna Suora sähköpostiin ja Pikakampanjoihin:

- Työnkulku voi käyttää sähköpostiviesteihin sähköpostimalleja tai voit luoda manuaalisesti sähköpostiviestin.
- Työnkulussa voit lisätä sähköpostiviestiin liitetiedostoja (yhden tai useampia).
- Voit lähettää automaattisesti Työnkulusta sähköpostiviestejä perustuen erilaisiin työnkulun käynnistäviin tapahtumiin, jotka olet määrittänyt työnkulun säännöissä. Näitä ovat muun muassa tietyn kentän päivitys tai tietueen tilan vaihtuminen. Esimerkkinä Työnkulku voi käynnistyä, kun käyttäjä vaihtaa Asiakkuuden suhteen lajiksi Prospekti, kun Mahdollisuus hävitään (Mahdollisuuden tila muuttuu avoimesta hävityksi) tai kun Mahdollisuuden Arvioitu Sulkemispäivä on mennyt ohi ja Mahdollisuus on edelleen avoinna.

Valitettavasti Työnkulkusääntöjen käytössä massasähköpostien lähettämiseen liittyy yksi merkittävä rajoitus: Voit manuaalisesti soveltaa työnkulun sääntöä vain yhdelle sivulle tietueluettelo kerrallaan. Tästä syystä, jos haluat lähettää tuhansia sähköpostiviestejä, sinun pitää valita haun tuloksista yksi sivu ja käynnistää näille riveille työnkulkusääntö. Sen jälkeen siirry seuraavalle sivulle ja toista prosessi. Jos Microsoft Dynamics CRM on määritetty näyttämään 100 riviä / sivu, sinun täytyy toistaa nämä vaiheet 10 kertaa lähettääksesi kaikki tuhat sähköpostiviestiä. Voit tietysti määrittää työnkulkusääntönsä siten, että työnkulku käynnistyy automaattisesti perustuen johonkin toiseen ehtoon ja näin välttää tämän rajoituksen. Esimerkiksi sähköpostiviesti liitteineen lähtee aina automaattisesti, kun yhteyshenkilön titteli vaihtuu. Lisäksi voit vaihtaa tietueita / sivu -asetusta siten, että CRM

näyttää enintään 250 riviä / sivu. Tämä asetus löytyy valitsemalla CRM - Asetukset. Valitse sitten Tietueita sivulla -kohtaan haluamasi arvo.

Suorasähköposti Yhdistäminen-toiminnon kautta

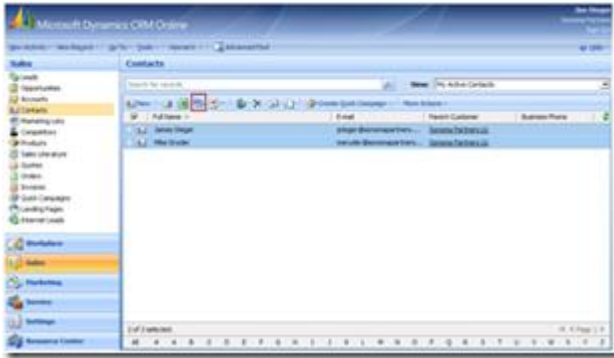
Yhteenveto: Yhdistäminen -toiminnallisuus tarjoaa seuraavat edut ja rajoitukset:

- Voit lähettää sähköpostia kaikille kohteille, myös mukautetuille uusille kohteille.
- Normaali Microsoft Wordin yhdistämistoiminto ohjaa sähköpostiviestien luomisessa.
- Yhdistämistoiminnon kautta voit luoda visuaalisempia sähköpostiviestejä kuvia ja muotoiluja hyväksikäyttämällä.
- Joukkopostitus Microsoft Wordistä on helpompaa, kun Dynamics CRM Outlook Client on asennettuna.
- Voit käyttää yhdistämismalleja sähköpostiviestien luomisessa, tai voit luoda uuden sähköpostiviestin tyhjästä.
- Anna sähköpostin lopussa sähköpostiviestin otsikko ja samaa otsikkoa käytetään kaikkiin sähköpostiviesteihin. Otsikkoa ei voi muokata vastaanottajakohtaisesti.
- Et voi liittää liitetiedostoja Yhdistämistoiminnon kautta lähetettäviin sähköposteihin, mutta voit lisätä viestiin linkin www-sivuille, josta kyseisen liitteen voi nähdä / ladata.
- Kun luot massasähköpostin Outlookista, voit samalla luoda lähetetyistä viesteistä aktiviteetit, uuden pikakampanjan ja liittää *unsubscribe*-linkin sähköpostiviestiin.
- Voit lähettää pikakampanja sähköpostiviestejä valituille riveille tai kaikille haun tuloksivuille riippumatta siitä, montako sivua hakutulospalauttaa.
- Jos vastaanottajan Yhteydenottotavoissa on määritelty Älä salli sähköpostia: Älä salli, Wordin yhdistämistoiminto kehottaa sinua vahvistamaan joka kerta, kun vastaanottaja jätetään pois lähetettävistä sähköposteista. Hyvä käytäntö on jättää nämä vastaanottajat pois jo hakuvaiheessa, jolloin yhdistämistoiminto sujuu joustavammin.
- Sähköpostiaktiviteetit luodaan automaattisesti CRM:än Yhdistämistoiminnon kautta vain siinä tapauksessa, että käytät Yhdistäminen -toimintoa Outlookin kautta. Selainkäyttöliittymästä Yhdistämistoiminnon käyttäminen ainoastaan lähettää sähköpostit eli aktiviteetteja voi luoda automaattisesti.

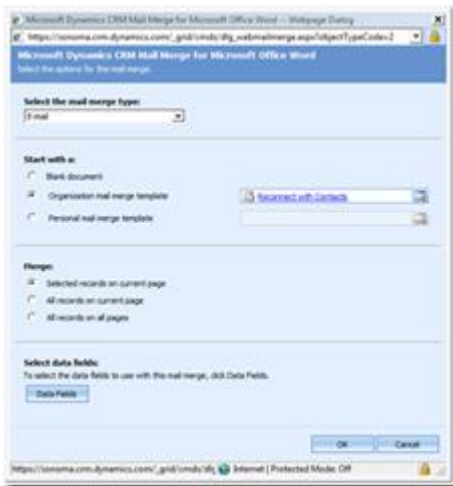
Viimeisenä käydään läpi Microsoft Word -integraatioon perustuva vaihtoehto lähettää massasähköpostiviestejä Microsoft Dynamics CRM:stä. Jotta voit lähettää sähköposteja Yhdistäminen-toiminnolla, pitää seuraavat asetukset olla määritettyinä:

- Sinulla täytyy olla Yhdistäminen tai WWW-yhdistäminen käyttöoikeus määriteltynä vähintään yhdelle sinulle määritellyistä CRM käyttöoikeusrooleista.
- "Käytä suorasähköpostia yhdistämistoiminnon kautta" -asetuksen pitää olla Kyllä. Voit muuttaa tätä Järjestelmäasetuksista Markkinointi-välilehdellä.

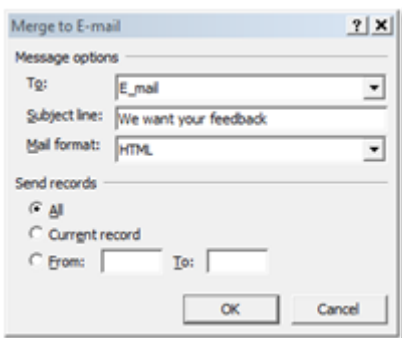
Siitä luettelosta, josta haluat lähettää sähköpostia, valitse haluamasi rivit ja paina Wordin Yhdistäminen -kuvaketta.



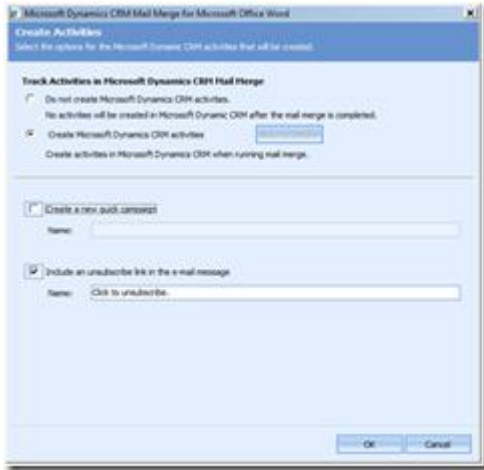
Microsoft Dynamics CRM for Microsoft Office Wordin yhdistämistoiminto -valintaikkuna avautuu. Valitse yhdistämislajiksi *Sähköposti*. Voit valita olemassa olevan yhdistämismallin joko organisaationne tai omien malliesi valikoimasta tai aloittaa tyhjästä mallista.



Tämän jälkeen aukeaa Microsoft Word ja voit toteuttaa massasähköpostin lähetyksen normaalin Wordin yhdistämistoiminnon avulla. Viimeisessä vaiheessa napsauta sähköpostiviesti-linkkiä. Wordin Yhdistä Sähköpostiin -valintaikkuna avautuu. Sinun täytyy valita oikea sähköpostin vastaanottajan osoitetieto sekä antaa sähköpostin otsikko.



Riippuen siitä, miten käynnistit Suorasähköpostin Yhdistämistoiminnon, tapahtuu seuraavaa. jos napsautit kuvaketta CRM:n selainliittymän kautta, Microsoft Word lähettää välittömästi sähköpostiviestit. Jos napsautit Yhdistäminen-painiketta käyttämällä Dynamics CRM Outlook-ohjelmaa, aukeaa seuraavaksi Luo aktiviteetteja -ikkuna.



Luo aktiviteetteja lomakkeen avulla voit luoda sähköpostiaktiviteetit Dynamics CRM – järjestelmään automaattisesti, luoda uuden pikakampanjan näistä sähköposteista ja lisäksi liittää *unsubscribe*-linkin sähköpostin loppuun. ”*Peruuta tilaus*” linkkiä painamalla vastaanottaja voi kieltää lähettäjästä lähettämästä enempää massasähköpostiviestejä.

Dynamics CRM Massasähköpostit -yhteenveto

Seuraavassa taulukossa esitetään joitakin keskeisiä eroja massasähköpostien lähetysoptioihin Microsoft Dynamics CRM:ssä.

	Suorasähköposti	Pikakampanjat	Työnkulku	Suorasähköposti Yhdistäminen-toiminnon kautta
Mallien käyttö	Kyllä, sähköpostimallit *	Ei	Kyllä, sähköpostimallit *	Kyllä, yhdistämismallit*
Sähköposti voi sisältää kuvia ja hyperlinkkejä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä
Ne kohteet, joissa toiminto on käytössä	Liidit, Asiakkuudet, Yhteyshenkilöt, Mahdollisuudet ja Tarjoukset	Vain Liidit, Asiakkuudet, Yhteyshenkilöt ja Markkinointiluettelot	Useimmat kohteet, myös mukautetut	Liidit, Asiakkuudet, Yhteyshenkilöt, Mahdollisuudet, Tarjoukset ja mikä tahansa mukautettu kohde
Sähköpostin vastaanottajan valinta	Kaikki tai valitut rivit näkymästä	Kaikki tai valitut rivit näkymästä	Voidaan soveltaa manuaalisesti vain valituille riveille (yksi sivu / 250 riviä max)	Kaikki tai valitut rivit näkymästä
Liitetiedostot?	Ei	Ei	Kyllä	Ei

Kampanjavastauksien hyödyntäminen	Ei	Kyllä	Ei	Kyllä **
Seuraa CRM-järjestelmässä avautuu	Ei	Ei	Ei	Ei
Seuraa niitä sähköpostiviestejä, joista on klikattu hyperlinkkejä	Ei	Ei	Ei	Ei
Tarjoaa <i>unsubscribe</i> mahdollisuuden	Ei	Ei	Ei	Kyllä **

* Katso [Email Templates v. Mail Merge Templates](#) blogikirjoituksen vertailu.

** Nämä vaihtoehdot ovat käytettävissä vain, kun Yhdistämistoiminto käynnistetään Outlookista.