



Manuel d'utilisation

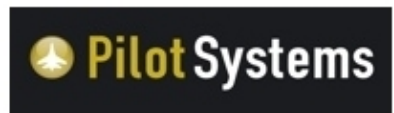


Table des matières

| | |
|---|-----------|
| 1. Présentation de Cockpit..... | 1 |
| 2. Tableau de bord de Cockpit..... | 2 |
| 3. Gestion des contacts et des catégories de contact..... | 3 |
| 3.1. Ajouter un contact..... | 4 |
| 3.2. Modifier un contact..... | 5 |
| 3.3. Supprimer des contacts..... | 5 |
| 3.3.1. Supprimer un contact unique..... | 5 |
| 3.3.2. Supprimer plusieurs contacts..... | 6 |
| 3.4. Rechercher un contact..... | 7 |
| 3.5. Filtrer les contacts..... | 10 |
| 3.6. Accéder à la liste de tags..... | 10 |
| 3.7. Editer les tags..... | 10 |
| 3.8. Importer des contacts..... | 11 |
| 3.9. Exporter des contacts..... | 15 |
| 4. Gestion et envoi des messages..... | 16 |
| 4.1. Créer et envoyer un message..... | 16 |
| 4.1.1. Créer un nouveau message..... | 17 |
| 4.1.2. Insérer des images dans un message..... | 19 |
| 4.1.3. Modifier message..... | 20 |
| 4.1.4. Personnaliser un message..... | 20 |
| 4.1.5. Supprimer un message..... | 21 |
| 4.1.6. Rechercher un message..... | 21 |
| 4.1.7. Statistiques des messages..... | 21 |
| 4.2. Gérer les envois de newsletters..... | 23 |
| 4.3. Désinscrire un contact d'une newsletter..... | 23 |
| 4.4. Créer des accusés de réception..... | 24 |
| 4.5. Retours en erreur..... | 25 |
| 4.6. Voir les statistiques..... | 26 |
| 5. Vérifications impératives avant l'envoi d'une newsletter..... | 27 |
| 6. Foire aux questions..... | 30 |
| 6.1. Utilisation et fonctionnalités..... | 30 |
| 6.2. Aspects techniques..... | 31 |
| 6.3. Cockpit de démonstration..... | 32 |
| 6.4. Infrastructure et hébergement..... | 32 |
| 6.5. Modèle SaaS..... | 33 |
| 6.6. Offre Cockpit..... | 33 |
| 6.7. Sécurité de Cockpit..... | 34 |

1. Présentation de Cockpit

Qu'est ce que Cockpit ?

Cockpit est une solution d'envoi massif de newsletters et de messages. Entièrement en ligne, sans aucun logiciel à installer, Cockpit s'adapte à votre façon de gérer vos contacts :

- système de tags pour gérer des catégories dynamiques ;
- statistiques sur les newsletter envoyées ;
- gestion des désabonnements / ouverture de mails / erreurs.

Cockpit est disponible en un clic sur le site <http://www.cockpit-mailing.com>. Inscrivez-vous, importez vos contacts et envoyez votre première newsletter immédiatement !

Une gestion sécurisée des contacts en ligne

L'accès à Cockpit passe par une connexion sécurisée de type https. Cette connexion garantit la confidentialité et l'intégrité des données envoyées par l'utilisateur. L'utilisateur se connecte ainsi via un identifiant unique et un mot de passe sur un serveur sécurisé.

Une interface simple et intuitive

Cockpit allie la puissance d'une gestion de contacts avancée à une simplicité de navigation et d'utilisation. Ainsi, lorsque vous vous connectez à Cockpit, vous disposez d'un accès direct aux principales fonctions. Vous allez à l'essentiel en un clic grâce à des icônes de navigation simples et agréables. De plus, Cockpit affiche automatiquement les derniers changements effectués dans votre interface. Qu'il s'agisse d'un nouveau contact, de l'édition d'un contact existant ou de l'envoi d'une newsletter, vous connaissez les dernières activités en un clin d'oeil.

NOTE : En cas de souci technique avec votre Cockpit, veuillez effectuer votre demande en cliquant sur le lien "Support Technique" en bas de page du site [cockpit-mailing.com](http://www.cockpit-mailing.com). Votre demande sera directement envoyée à notre équipe support.

2. Tableau de bord de Cockpit

Une fois identifié sur votre interface Cockpit, vous accédez au tableau de bord qui vous permet de gérer les différentes fonctionnalités de Cockpit.

Gestion du site

The screenshot displays the Cockpit dashboard interface. It is organized into several sections:

- Auth**: Includes 'Groupes' and 'Utilisateurs', each with 'Ajouter' and 'Modifier' options.
- Cockpit**: Includes 'Contacts' and 'Tags', each with 'Ajouter' and 'Modifier' options. A link 'Nettoyer les tags sur les contacts supprimés' is also present.
- Newsletter**: Includes 'Messages', 'Détail des envois effectués', 'Désinscriptions', 'Accusés de réception', and 'Retours en erreur', each with 'Ajouter' and 'Modifier' options. A link 'Voir les statistiques' is also present.
- Rpc**: Includes 'Paramètres RPC (API REST)' and 'Règles RPC (API REST)', each with 'Ajouter' and 'Modifier' options.
- Actions récentes**: A sidebar on the right titled 'Mes actions' listing recent activities such as 'Jérémie Cayla Contact', 'Loire-Atlantique Tag', 'Pays de la Loire Tag', etc.

Le tableau de bord est composé de trois sections principales dont les fonctions seront détaillées dans la suite de cette documentation :

- **Auth** : utilisateurs et groupes d'utilisateurs ayant accès à Cockpit (selon votre abonnement)
- **Cockpit** : permet de gérer les contacts et les tags de votre base de contacts.
- **Newsletter** : permet de gérer toutes les fonctionnalités liées à l'envoi et à la gestion de newsletters.
- **RPC** : (Cet outil s'adresse plus particulièrement aux développeurs) Cockpit dispose d'une API qui permet de se coupler avec les solutions déjà en place dans votre système d'informations (site web, extranet, intranet, CRM, GED, etc.). Vous trouverez plus d'informations sur cet outil sur la page dédiée : <http://cockpit-mailing.com/outils-et-developpement/api-web-service-php-python-java>. Vous pouvez également télécharger cette documentation en PDF avec le lien en bas de cette même page.

Dans la colonne de droite, vous visualisez en un clin d'oeil les dernières modifications effectuées (*Actions récentes*)

3. Gestion des contacts et des catégories de contact

La section Contacts, accessible depuis le menu de la page d'accueil, vous permet de gérer vos contacts et de les regrouper en catégories (tags).

Définitions :

- Un **contact** est une personne physique ou morale définie par plusieurs informations, dont le nom, le prénom et l'adresse mail. Ce contact est ensuite amené à recevoir les newsletters selon le tag qui lui aura été attribué.
- Un **tag** est un mot-clé qui sert à classer des contenus ayant le même sujet. Dans le cas de Cockpit, un tag regroupe des contacts ayant des points communs (service, entreprise, sujet d'intérêt etc.). Par exemple, il est possible d'attribuer le tag "Marketing" à tous les contacts d'un service marketing, toute entreprise confondue.

Les tags servent notamment à choisir les destinataires d'une newsletter. Dans l'exemple précédent, si l'envoi d'une newsletter est prévu au tag "Marketing", elle sera envoyée uniquement aux contacts auxquels le tag "Marketing" aura été associé. (Cet aspect est détaillé dans la partie "Newsletter".)

Gérer les contacts

En cliquant sur *Contacts* à partir du tableau de bord, vous accédez à la liste des contacts enregistrés dans Cockpit :

Sélectionnez l'objet contact à changer

Edition globale des tags pour cette recherche

Ajouter contact +

| Nom affiché | E-mail | Entreprise | Téléphone | Autre |
|-------------------|--------------------------------|------------|-----------|-------|
| ADAM Lea | lea.adam7195@hotmail.fr | jeep | | |
| AUBRY Emma | emmaubry3753@hotmail.fr | jaguar | | |
| BAILLY Marie | bailly8232@hotmail.fr | hummer | | |
| BARBIER Corentin | corentin.barbier5405@gmail.com | kodak | | |
| BARON Ines | ines.baron8199@hotmail.fr | infiniti | | |
| BENOIT Samuel | sambenoit8242@gmail.com | volkswagen | | |
| BERTRAND Hugo | p.bertrand4606@yahoo.fr | apple | | |
| BONNET Enzo | enzo4252@yahoo.fr | asus | | |
| BOUCHET Lena | lena.bouchet9650@hotmail.fr | marika | | |
| BOURGEOIS Dorian | dbourgeois6199@gmail.com | nissan | | |
| BRETON Laura | laurabreton7999@hotmail.fr | puma | | |
| BRUN Florian | florianbrun3590@gmail.com | brother | | |
| BRUNET Adrien | abrunet7024@gmail.com | motorola | | |
| CARPENTIER Martin | carpentier1474@hotmail.fr | chevrolet | | |
| CARRE Chloé | chloecarre3946@hotmail.fr | cadillac | | |
| CHAUVIN Louise | louisechauvin9019@hotmail.fr | hanes | | |

Envoyer

Filter

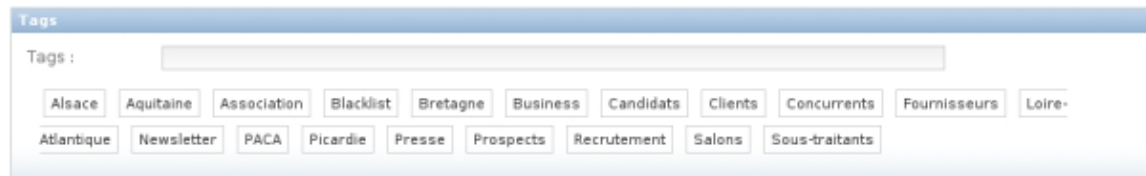
Par tag

- Tout
- Free-fruit
- Test
- blah
- coin
- gmail
- hotmail
- plip
- toto
- yahoo
- yahou

3.1. Ajouter un contact

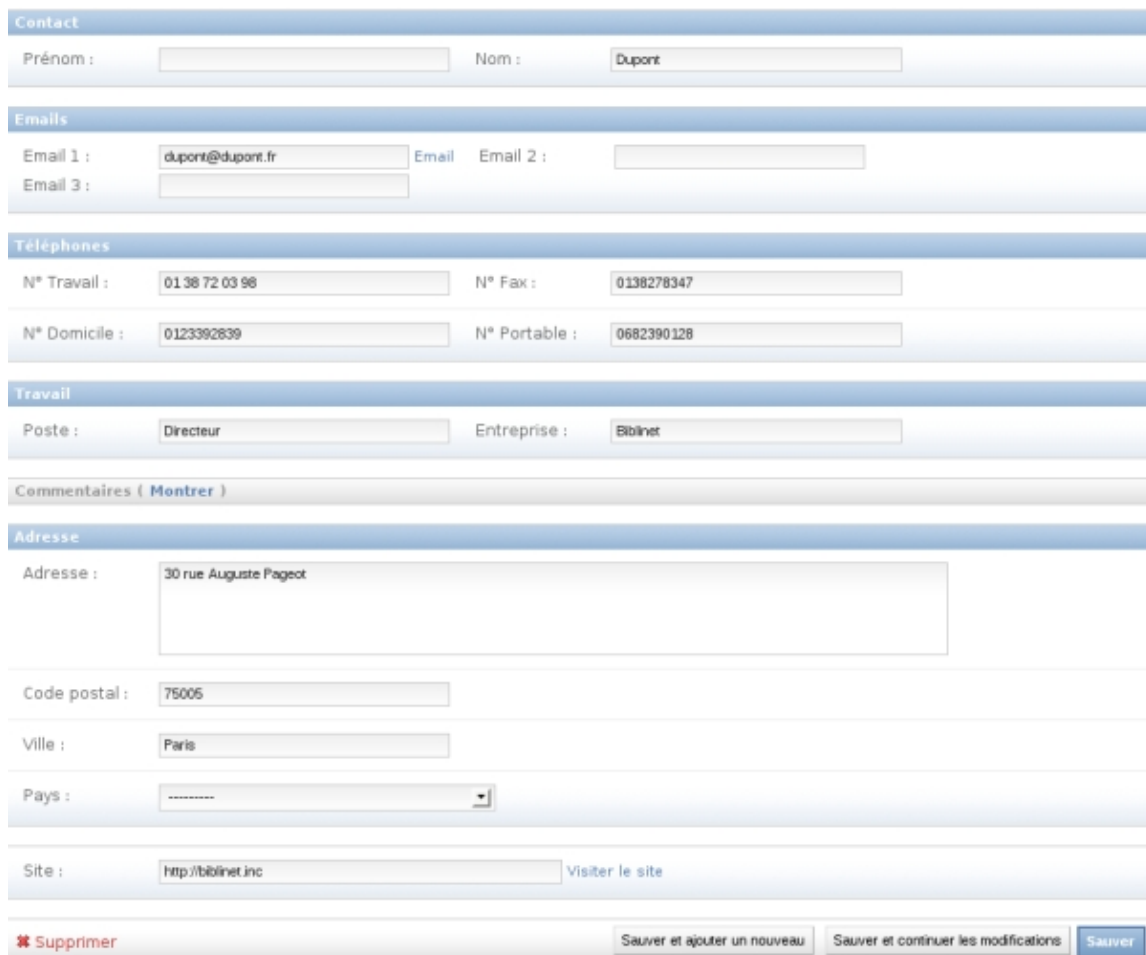
Pour ajouter un contact, accédez à la section *Contacts* depuis le tableau de bord puis cliquez sur *Ajouter un contact*. Vous accédez ainsi au panneau d'administration vous permettant d'entrer les données pour chaque contact.

- *Tags* : vous permet de créer un nouveau tag (une nouvelle catégorie) pour le contact créé, ou bien de choisir un tag déjà existant en cliquant dans la liste proposée sous l'encart. Il est possible d'ajouter plusieurs tags au même contact (qu'ils soient déjà existants ou non).



The screenshot shows a 'Tags' section with a search bar and a grid of tag buttons. The tags include: Alsace, Aquitaine, Association, Blacklist, Bretagne, Business, Candidats, Clients, Concurrents, Fournisseurs, Loire-Atlantique, Newsletter, PACA, Picardie, Presse, Prospects, Recrutement, Salons, and Sous-traitants.

- *Informations sur le contact* :



The screenshot shows a contact information form with the following fields:

- Contact**: Prénom (empty), Nom (Dupont)
- Emails**: Email 1 (dupont@dupont.fr), Email 2 (empty), Email 3 (empty)
- Téléphones**: N° Travail (01 38 72 03 98), N° Fax (0138278347), N° Domicile (0123392839), N° Portable (0682390128)
- Travail**: Poste (Directeur), Entreprise (Bibinet)
- Commentaires** (Montrer)
- Adresse**: Adresse (30 rue Auguste Pageot), Code postal (75005), Ville (Paris), Pays (dropdown menu)
- Site**: Site (http://bibinet.inc), Visiter le site

At the bottom, there are buttons: * Supprimer, Sauver et ajouter un nouveau, Sauver et continuer les modifications, and Sauver.

Lorsque vous avez entré les coordonnées, vous pouvez enregistrer vos modifications en cliquant sur l'un des boutons "Sauver".

Note sur les doublons : Cockpit détecte automatiquement les doublons lors de l'importation de contacts. Pour

plus de renseignements sur cette fonction, reportez-vous à la section 3.8 "Importer des contacts".

Si vous ne notez aucune information ou si vous ne renseignez que l'e-mail du contact, celui-ci sera enregistré en tant qu'anonyme. Son nom et son prénom ne s'afficheront donc pas dans votre liste de contacts. Vous pourrez en revanche le retrouver avec son adresse mail.

Le champ *Commentaires* permet d'ajouter des annotations sur le contact. Cette section peut également vous servir à ajouter des mots-clé : par exemple, le contact Antoine Mercier est imprimeur. Si vous ajoutez *imprimeur* et/ou *impression* dans ce champ de commentaires, vous pourrez également trouver Antoine Mercier directement depuis le tableau de bord de Cockpit en saisissant le terme *imprimeur*.

Vous pouvez ensuite *sauver et ajouter* un nouvel utilisateur, *sauver et continuer les modifications* ou *sauver* pour revenir à la liste des contacts.

3.2. Modifier un contact

La modification d'un contact dans Cockpit s'effectue très rapidement. Si vous vous trouvez déjà dans la section *Contacts* de Cockpit, il suffit de cliquer sur le nom du contact pour modifier ses informations. Une fois les modifications effectuées, n'oubliez pas d'enregistrer en cliquant sur le bouton "Sauver".

Si vous vous trouvez sur le tableau de bord, vous devrez d'abord accéder à la section *Contacts* pour éditer des informations en suivant la procédure expliquée ci-dessus.

3.3. Supprimer des contacts

3.3.1. Supprimer un contact unique

Pour supprimer un contact, il vous faut d'abord accéder à sa fiche personnelle (voir section 4.2 *Modifier un contact*). Depuis cet espace, vous disposez de deux boutons *Supprimer* en haut et en bas de la fiche du contact, signalés par une croix rouge.

Changement contact

[Historique](#)

✖ Supprimer[Sauver et ajouter un nouveau](#) [Sauver et continuer les modifications](#) [Sauver](#)

Tags
Tags :

Alsace Aquitaine Association Blacklist Bretagne Business Candidats Clients Concurrents Fournisseurs Loire-
Atlantique Newsletter PACA Picardie Presse Prospects Recrutement Salons Sous-traitants

Contact
Prénom : Nom :

Emails
Email 1 : Email Email 2 :
Email 3 :

Telephones
N° Travail : N° Fax :
N° Domicile : N° Portable :

Travail
Poste : Entreprise :

Commentaires (Montrer)

Adresse (Montrer)
Site :

✖ Supprimer[Sauver et ajouter un nouveau](#) [Sauver et continuer les modifications](#) [Sauver](#)

Cliquez sur l'un des boutons *Supprimer*. Une confirmation s'affiche alors pour s'assurer que vous souhaitez réellement supprimer le contact. Cockpit vous prévient que les informations diverses liées à ce contact (statistiques de newsletter par exemple) seront également supprimées.

Si vous êtes certain de vouloir supprimer le contact et les informations qui lui sont liées, vous pouvez alors cliquer sur le bouton *Oui, j'en suis certain* et le contact sera supprimé.

NB : vous ne pouvez supprimer un contact directement depuis la liste de tous les contacts. Ceci est une sécurité de Cockpit évitant la suppression d'un contact par inadvertance.

3.3.2. Supprimer plusieurs contacts

Cockpit vous donne la possibilité de supprimer plusieurs contacts à la fois selon le tag que vous avez sélectionné.

Lorsque vous vous trouvez dans la section "Contacts", vous disposez d'un bouton "Supprimer les contacts pour cette recherche" en haut à droite.

Sélectionnez l'objet contact à changer

Ajouter contact + Edition globale des tags pour cette recherche Supprimer les contacts de cette recherche

Q bibinet Envoyer 2 résultats (100 résultats) Filtre

| Nom affiché | Email 1 | Entreprise | Téléphone | Autre |
|--------------|------------------|------------|----------------|-------|
| Dupont | dupont@dupont.fr | Bibinet | 01 38 72 03 98 | |
| Adrien Allot | adri@allot.fr | Bibinet | 02 37 28 20 39 | |

2 contacts

Par tag
Tout
Alsace
Aquitaine
Association
Blacklist
Bretagne
Business

Cette suppression globale est possible selon un tag spécifique, c'est à dire que vous pouvez supprimer des contacts rattachés au même tag. Par exemple, vous avez importé 200 contacts pour faire des tests. Ces contacts sont regroupés dans le tag "Test" que vous avez créé au préalable. Pour les supprimer d'un coup, sélectionnez le tag "test" puis cliquez sur le bouton "supprimer les contacts pour cette recherche".

Un écran de confirmation s'affiche et récapitule les actions que vous vous apprêtez à effectuer.

Suppression des résultats de cette recherche

⚠ Vous allez supprimer 2 contacts, voulez-vous continuer ?

Attention : cette opération est définitive. Tous les contacts correspondant seront supprimés.
Cette opération peut prendre du temps, veuillez ne pas recharger la page ni cliquer à nouveau. Merci.
Si vous pensez devoir réintégrer ces contacts, il est fortement recommandé de faire un export de sauvegarde avant la suppression, via la fonction "export de contacts".

Je confirme la suppression définitive de ces 2 contacts.

Supprimer les contacts Annuler l'opération

Cockpit vous rappelle alors le nombre de contacts que vous allez supprimer. Cette action supprime les contacts, et non les tags uniquement. Ainsi, si un de vos contacts taggué "test" et également taggué "Client", il n'apparaîtra plus dans votre base de contacts, même dans le tag "Client". C'est bien le contact en lui-même qui est supprimé.

Par mesure de sécurité, vous devez cocher une case pour valider la suppression. Si cette case n'est pas cochée, vous ne pourrez supprimer les contacts.

Cette action de suppression est définitive. Une fois effectuée, vous ne pourrez pas restituer ces contacts (sauf si vous avez pris le soin de les exporter avant la suppression).

Cette fonction comporte plusieurs niveaux de validation qui empêchent une suppression par mégarde. Ainsi, suite à une suppression indésirée, nous vous serions reconnaissants de ne pas nous contacter pour annuler cette opération. Soyez donc vigilants avec d'effectuer ce type d'opération.

3.4. Rechercher un contact

La barre de recherche se situe au-dessus de la liste des contacts. Vous pouvez entrer différents types d'information dans ce champ pour retrouver un contact : nom, prénom, e-mail, numéro de téléphone sont autant d'informations qui peuvent permettre de retrouver un contact. Par exemple, si vous saisissez @gmail, Cockpit affichera tous les contacts ayant une adresse Gmail. De la même façon, en saisissant Pierre dans la recherche, Cockpit n'affichera que les contacts dont le nom, le prénom, le mail, l'adresse ou tout autre champ (comme les commentaires) d'une fiche contact contient le mot Pierre.

Sélectionnez l'objet contact à changer

Import CSV de contacts Export CSV de contacts Edition globale des tags pour cette recherche Ajouter contact +

Q pierre Envoyer 4 résultats (100 résultats) Filtre

| Nom affiché | Email 1 | Entreprise | Téléphone | Autre |
|----------------|-----------------------------|------------|-----------|-------|
| Carole Pierre | carole.pierre@sony.fr | | | |
| Celia GUICHARD | celia7487@hotmail.fr | k swiss | | |
| Juliette HAMON | julettehamon9574@hotmail.fr | hind | | |
| Pierre NOEL | perenoel8888@gmail.com | viewsonic | | |

4 contacts

Par tag
Tout
Alsace
Aquitaine
Association
Blacklist
Bretagne
Business
Candidats
Clients

Sur l'exemple ci-dessus, voici le détail des quatre contacts affichés après avoir saisi *Pierre* dans le champ de recherche :

- Carole Pierre : le nom de famille de ce contact est Pierre
- Célia Guichard : ce contact habite rue Pierre Mendès-France
- Juliette Hamon : en commentaire, ce contact est enregistré en tant que "contact de Pierre Legrand"
- Pierre Noël : le prénom de ce contact est Pierre.

Tous ces contacts sont donc logiquement affichés après la requête *Pierre* dans le champ de recherche de Cockpit.

De la même façon, vous pouvez combiner plusieurs critères pour filtrer la recherche. Par exemple, si vous saisissez *Pierre sony*, seul le contact Carole Pierre s'affichera puisque c'est le seul contact à réunir les mots *Pierre* et *sony* dans ses informations.

Cockpit et Firefox 3 : simplifier mes recherches dans Cockpit

Grâce à Firefox 3, vous pouvez simplifier vos recherches dans Cockpit. Par exemple, vous avez souvent besoin de consulter vos contacts classés avec le tag "yahoo". Comme une recherche classique, accédez à vos contacts et filtrez avec le tag en question ("yahoo" en l'occurrence). Les contacts correspondant à cette recherche s'affichent donc. Pour éviter de reproduire cette manipulation, vous pouvez enregistrer une recherche :

Faites un clic droit sur le champ de recherche, puis cliquez sur *ajouter un mot clé pour cette recherche* :

Sélectionnez l'objet contact à changer

Tag : yahoo

| Nom affiché | | | |
|--------------------|---------------------------|---------|--|
| Alexandre ROUSSEAU | | | |
| Alexis FRANCOIS | | | |
| Antoine MERCIER | | | |
| Arthur CLEMENT | | | |
| Axel NICOLAS | | | |
| Baptiste SIMON | | | |
| Clement GUERIN | | | |
| Enzo BONNET | enzo4252@yahoo.fr | asus | |
| Hugo BERTRAND | p.bertrand4606@yahoo.fr | apple | |
| Jérémie Cayla | jeremie@dookiz.com | | |
| Leo ROBERT | leorobert4435@yahoo.fr | hp | |
| Louis MARTIN | louismartin5180@yahoo.fr | dell | |
| Lucas GAUTHIER | lgauthier471831@yahoo.fr | lg | |
| Mathis MULLER | mathism8665@yahoo.fr | marque | |
| Maxime LAMBERT | maxlambert4074@yahoo.fr | samsung | |
| Nathan FAURE | nathan.faure2389@yahoo.fr | nec | |

Enregistrez ensuite le marque-page sous le raccourci de votre choix, par exemple **cyahoo** (abréviation de "Cockpit Yahoo") :



Ouvrez un nouvel onglet et saisissez "cyahoo":



Vous retrouvez donc la recherche que vous aviez précédemment créée. A l'avenir, le simple fait de saisir "cyahoo" dans Firefox vous permettra de retrouver tous vos contacts enregistrés avec le tag "yahoo".

3.5. Filtrer les contacts

Lorsque vous avez établi des tags, vous pouvez filtrer vos contacts selon ces tags. Cette fonction de filtrage permet d'accéder à une liste définie de contact en un clic.

Pour filtrer vos contacts, accédez à la section *Contacts*. La liste de vos tags s'affiche sur la droite. Il suffit de cliquer sur le tag désiré pour n'afficher que les contacts rattachés à ce tag.

3.6. Accéder à la liste de tags

Cliquez sur *Tag* à partir de la page d'accueil et pour accéder à la liste des tags déjà créés dans Cockpit :

Sélectionnez l'objet tag à changer



| Tag |
|------------------|
| Alsace |
| Aquitaine |
| Association |
| Blacklist |
| Bretagne |
| Business |
| Candidats |
| Clients |
| Concurrents |
| Fournisseurs |
| Loire-Atlantique |
| Newsletter |
| PACA |
| Picardie |
| Presse |
| Prospects |
| Recrutement |
| Salons |
| Sous-traitants |

19 tags

La gestion des tags se fait de la même façon que pour les utilisateurs, sauf que vous n'aurez que le nom du tag à remplir lors de la création. Cette fonctionnalité vous permet simplement de gérer vos tags mais n'affiche pas les contacts liés à ces tags. En revanche, cette fonctionnalité vous permet de renommer un tag sans modifier les contacts qui y sont associés (voir section suivante Editer les tags).

3.7. Editer les tags

Pour renommer un tag, accédez à la section tags depuis la page d'accueil. Cliquez sur le tag que vous souhaitez renommer et modifiez ensuite son nom. Bien entendu, tous les contacts associés à l'ancien tag restent associés au nouveau. Par exemple, si vous disposez de 50 contacts sous le tag *Client* et que vous renommez ce tag en *Clients*, vos 50 contacts resteront associés au tag *Clients*.

Cockpit permet également d'ajouter ou supprimer plusieurs tags sur plusieurs contacts à la fois : accédez à la page *Contacts* (depuis la page d'accueil par exemple). Filtrez la recherche de contacts soit avec le champ de recherche (voir la section "Rechercher un contact") soit avec les tags affichés sur la droite. Une fois les contacts affichés, vous pouvez cliquer sur *Edition globale des tags pour cette recherche*, ce qui vous donne

accès aux options suivantes :

- supprimer un tag pour la liste des contacts sélectionnés.
- ajouter un tag pour toute la liste des contacts sélectionnés :
- éditer des tags contact par contact.

Un champ *Commentaires* permet d'avertir les autres utilisateurs du changement. Ce commentaire apparaît ensuite sur la fiche du contact dont le tag a été changé mais ne supprime pas les commentaires déjà présents pour ce contact.

3.8. Importer des contacts

Etape 1 : préparer son fichier

Afin d'importer correctement le fichier de contacts, vous devez créer un tableau (Excel, OpenOffice Calc...) et nommer vos colonnes avec les libellés en gras comme ci-dessous.

Il faut juste recopier le nom de colonne (qui se trouve en gras) et non la description qui se trouve entre parenthèses.

La colonne "lastname" doit être présente dans votre tableau, même si cette-dernière est vide. En effet, il se peut que deviez importer des contacts dont vous avez le mail mais pas le nom. Si vous ne créez pas cette colonne (même vide), votre import ne pourra pas se faire.

Note sur le dédoublement : le dédoublement est un comportement de Cockpit permettant d'agir lorsque des contacts déjà présents dans la base sont également présents dans le fichier csv à importer. Exemple : si vous avez Nathalie Roussel (nathalie.roussel@cockpit-mailing.com) dans votre base et Nath Roussel (nathalie.roussel@cockpit-mailing.com) dans votre fichier à importer, comme le nom de famille est le même, ainsi que le mail, Cockpit va les dédoubler, c'est à dire ignorer le nouveau contact à importer. Seul celui qui se trouve déjà dans votre base sera conservé. En revanche, si le mail est le même, (nathalie.roussel@cockpit-mailing.com), mais que le nom est Roussel dans votre base, et Dupont dans votre fichier csv, (pour une femme qui vient de se marier par exemple), Cockpit créera deux contacts différents à l'import. Votre base comptera donc les deux contacts : un en tant que Roussel et l'autre en tant que Dupont, mais les deux auront la même adresse mail.

- **lastname** (Nom) - *Obligatoire*
- **firstname** (Prenom)
- **workphone** (Telephone travail)
- **fax** (Numero de fax)
- **homephone** (Telephone maison)
- **mobilephone** (Telephone personnel)
- **job** (Poste)
- **company** (Entreprise)
- **comments** (Commentaires)
- **primaryemail** (Premier email) - *Obligatoire*
- **secondemail** (Second email)
- **thirdemail** (Troisième email)
- **address** (Adresse)
- **city** (Ville)
- **zipcode** (Code postal)

- **country** (Pays)
- **homepage** (Site personnel)
- **tags** (Liste des tags séparés par « , »)

La première ligne est automatiquement ignorée, c'est elle qui contient le nom des colonnes. Un fichier csv est caractérisé par des "délimiteurs" que vous devez déterminer lors de la création. Pour l'import dans Cockpit, le délimiteur de colonnes doit être le point virgule (;) et le délimiteur de texte, s'il y en a un, doit être un guillemet standard ("). Toute colonne mal écrite est automatiquement ignorée, aucune n'est obligatoire, exceptées **lastname** et **primaryemail**.

Voilà par exemple comment doit se présenter votre fichier :

Dans Microsoft Excel ou OpenOffice Calc :

| | A | B | C | D | E |
|---|----------|-----------|------------|---------------------------|-------------------------|
| 1 | lastname | firstname | company | primaryemail | tags |
| 2 | | | | | |
| 3 | Dupuis | Kylian | volvo | kdupuis7913@hotmail.fr | Clients |
| 4 | Durand | Nicolas | sony | nicodurand2338@yahoo.fr | Clients, Newsletter |
| 5 | Dupuy | Rayan | mitsubishi | ryan9409@hotmail.fr | Fournisseur, Newsletter |
| 6 | Dumas | Simon | bmw | dumas3735@gmail.com | Fournisseur |
| 7 | Dufour | Yanis | lexmark | yanisdufour4674@gmail.com | Newsletter |
| 8 | | | | | |

Ou dans un simple éditeur de texte (bloc-note par exemple) :

```
lastname;primaryemail;homepage
```

```
Fred;blah@blah.fr;http://google.fr/
```

```
Jenny;coin@coin.fr;http://yahoo.com/
```

```
Mathieu;mat@mat.fr;http://google.com/
```

Lorsque vous vous créez un fichier csv, vous avez la possibilité de définir différents types d'encodage. Veillez à bien choisir le jeu de caractères que vous avez utilisé lors de la création. Si par exemple vous avez enregistré votre fichier csv en "Windows 1252" et que vous sélectionnez "UTF-8 (Unicode)" dans Cockpit, l'import ne pourra pas se faire.

Vous devez également sélectionner une règle de dédoublement. Parmi celles-ci vous avez :

- Le dédoublement sur email uniquement : Les doublons seront détectés seulement par rapport à l'adresse email.
- Le dédoublement sur email et nom : Les doublons seront détectés seulement par rapport à l'association de l'adresse email et du nom.
- Aucun dédoublement : Comme son nom l'indique, les doublons ne seront pas pris en compte. Cette règle est à utiliser avec précaution et dans des très rares exceptions car vous vous retrouverez avec de nombreux doublons dans votre base.

Pour finir, vous avez le choix entre différentes règles de fusion :

- La priorité à l'importation avec fusion : Si des doublons sont détectés, ce sont vos contacts provenant de l'importation qui remplacent les contacts existants. Les propriétés en plus dans votre fichier d'importation sont rajoutés aux contacts existants.
- La priorité à l'importation : Même procédé que la priorité à l'importation avec fusion, seulement les informations contacts qui se trouvent en plus dans le fichier d'importation ne sont pas rajoutés aux contacts existants.
- La priorité à l'existant avec fusion : Si des doublons sont détectés, vos contacts déjà existant dans la base ne sont pas remplacés par l'importation. Par contre, les propriétés en plus dans votre fichier d'importation sont rajoutés aux contacts existants.
- La priorité à l'existant : Même procédé que la priorité à l'existant avec fusion, seulement les informations contacts qui se trouvent en plus dans le fichier d'importation ne sont pas rajoutés aux contacts existants.

Etape 2 : importer son fichier

Allez dans Contacts et cliquez sur "Import CSV de contacts" en haut à droite du tableau de bord.

Télécharger votre fichier et cliquez sur "importer".

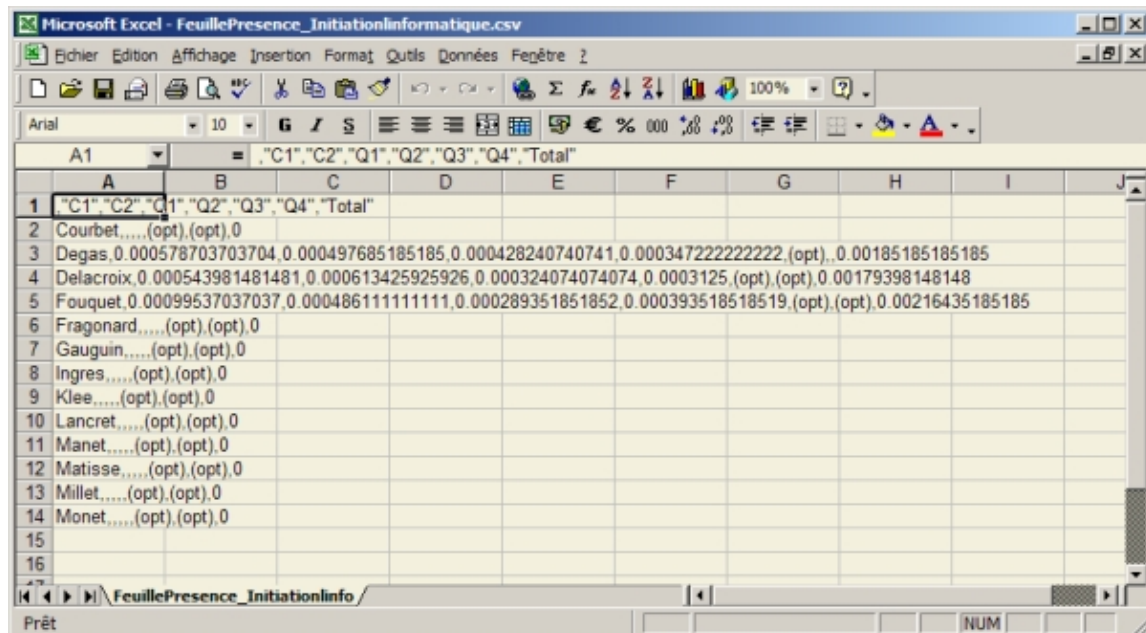
Si le fichier CSV a respecté les conditions ci-dessus, un message s'affichera pour informer du nombre de contacts importés.

Pour chaque importation, un tag Import + n° d'importation s'ajoute aux contacts importés. Cela permet de facilement les modifier ou supprimer en cas de mauvaise importation.

Exemple, pour votre première importation vous verrez apparaître pour chacun de vos contacts le tag Import1. Lors de votre deuxième import, le tag Import2 s'affichera etc.

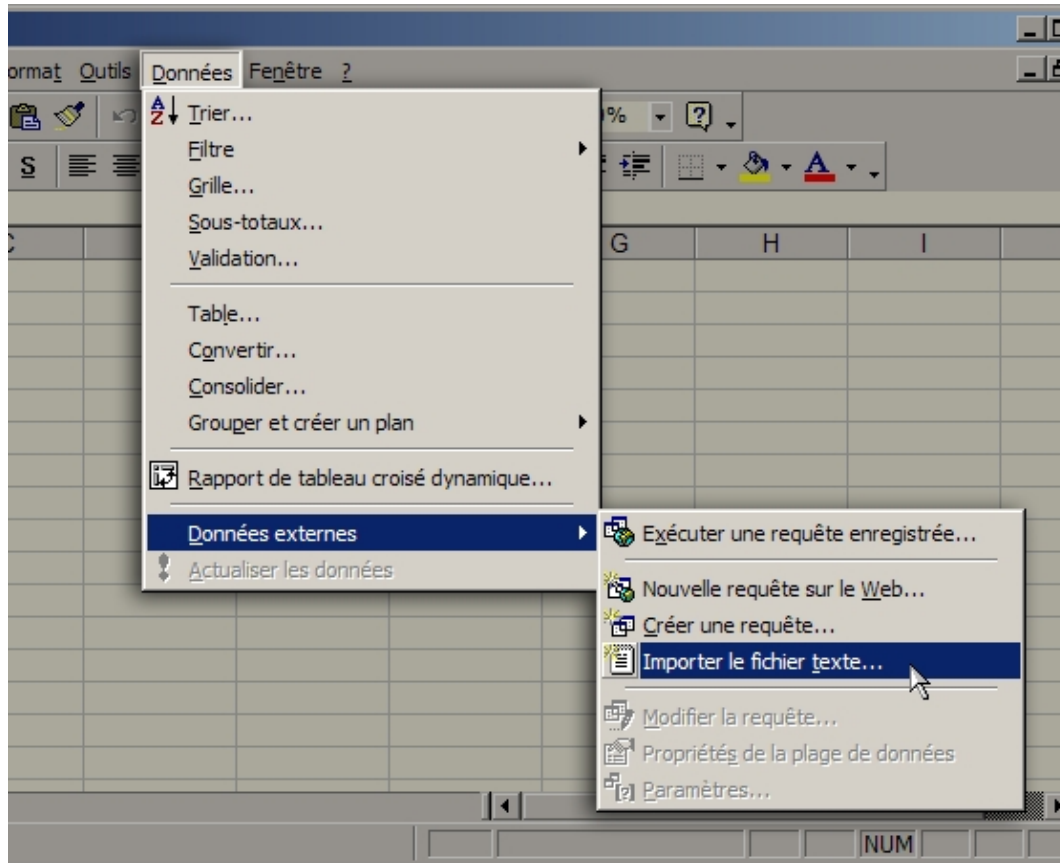
Importer les fichiers CSV dans Microsoft Excel

Dans certains cas, en fonction de la version de Microsoft Excel ou de la façon dont ses préférences sont réglées, il arrive que l'ouverture du fichier CSV se fasse d'une façon similaire à la copie d'écran suivante :

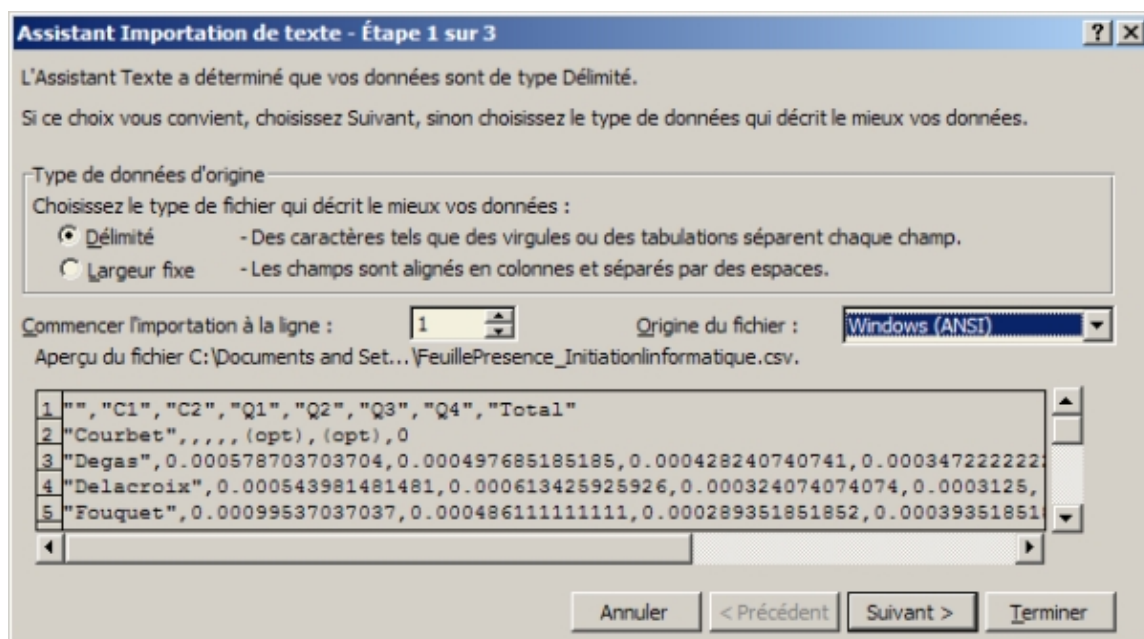


Il faut dans ce cas suivre la procédure suivante pour ouvrir le fichier correctement :

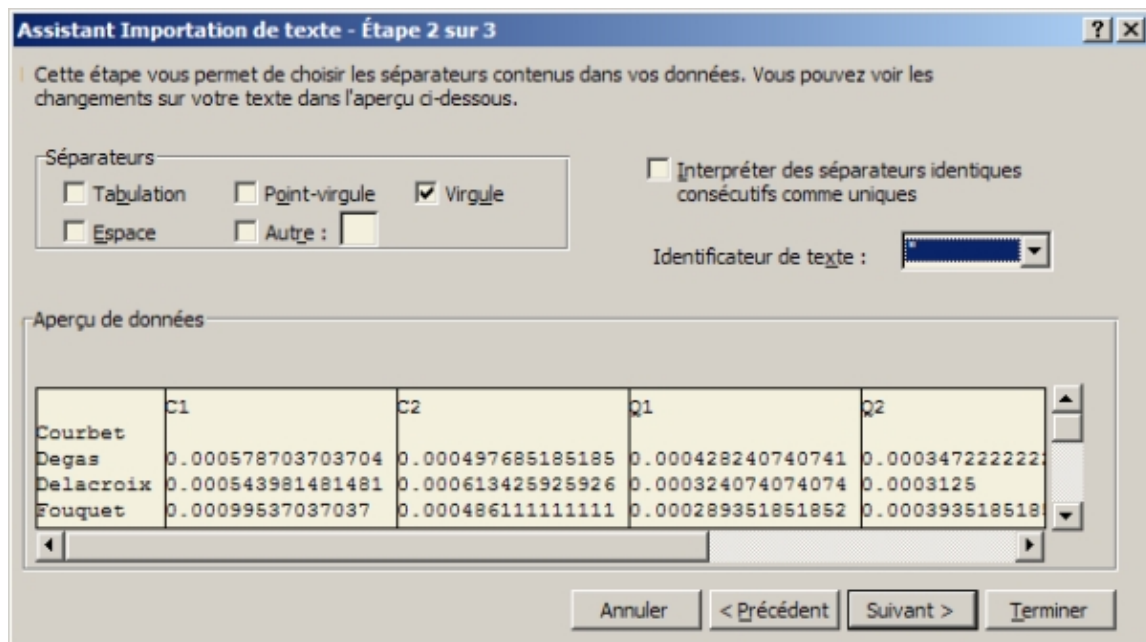
- Dans Microsoft Excel, cliquez sur le menu : Données Données externes Importer le fichier texte



- Choisissez le fichier CSV là où vous l'avez enregistré plus haut. La fenêtre suivante s'affiche : (Pensez à sélectionner UTF-8 dans Origine du fichier)



- Cliquez sur "Suivant". La fenêtre suivante s'affiche. Assurez-vous bien que "Point-Virgule" soit coché, et que l'identificateur de texte est bien un guillemet double ("),



- Cliquez sur "Terminer", le fichier est prêt à être utilisé dans Excel.

3.9. Exporter des contacts

L'export de contacts se fait :

- soit sur une expression contenue dans les contacts (*Texte recherché*) : dans ce cas , il faut d'abord effectuer une recherche avec cette expression, puis cliquer sur "Export CSV de contacts".
- soit sur les tags : dans ce cas, il faut cliquer sur le tag souhaité à droite puis cliquer sur "Export CSV de contacts", ou bien sélectionner le tag dans une liste déroulante après avoir cliqué sur "Export CSV de contacts".

Avant d'exporter, vous pouvez restreindre les informations à exporter en décochant ce qui ne vous est pas utile.

4. Gestion et envoi des messages

La rubrique Newsletter permet de créer des newsletters, de les envoyer, de vérifier les envois et de générer des statistiques.

Elle se compose de 6 sous-rubriques :

| Newsletter | |
|-----------------------------|---|
| Messages | +Ajouter ✎ Modifier |
| Détail des envois effectués | +Ajouter ✎ Modifier |
| Désinscriptions | +Ajouter ✎ Modifier |
| Accusés de réception | +Ajouter ✎ Modifier |
| Retours en erreur | +Ajouter ✎ Modifier |
| Voir les statistiques | |

4.1. Créer et envoyer un message

Vous pouvez accéder à ce menu en cliquant sur *Messages* dans la section Newsletter de Cockpit. Depuis ce menu, vous pouvez créer, éditer, envoyer une newsletter et accéder aux statistiques.

Cette section est aussi un historique des newsletters envoyées. Vous pourrez ainsi visualiser toutes les newsletters envoyées, voir le détail des contacts à qui elles ont été envoyées ainsi que le détail des statistiques pour chaque newsletter.

Sélectionnez l'objet message à changer

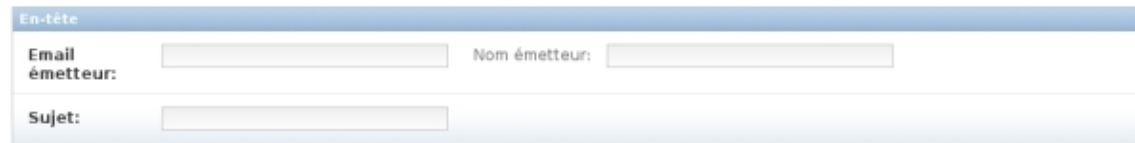
| | | | | | | | Voir toutes les statistiques | Ajouter message + |
|---|---|-------------------------|------------------------------------|---------|-----------------------|----------------------------|------------------------------|-------------------|
| Envoyer 3 résultats | | | | | | | Filtre | |
| Sujet | Tags utilisés à l'envoi | Date de création | Envoi | Statut | Statistiques | Aperçu | Par date de début d'envoi | |
| Nos clients témoignent | (Newsletter) SAUF (Blacklist OU Sous-traitants OU Presse) | 18 novembre 2009, 17:42 | Envoyée le 18 novembre 2009, 17:48 | envoyée | Voir les statistiques | Aperçu en html ou en texte | Toutes les dates | |
| Pilot Systems : événements octobre 2009 | (Alsace OU Aquitaine OU Bretagne) SAUF (Blacklist OU Recrutement OU Salons) | 18 novembre 2009, 17:39 | Envoyée le 18 novembre 2009, 17:47 | envoyée | Voir les statistiques | Aperçu en html ou en texte | Aujourd'hui | |
| Pilot Systems et Libération au "PostgreSQL Day" le 7 novembre | (Newsletter) SAUF (Alsace OU Presse) | 18 novembre 2009, 17:34 | Envoyée le 18 novembre 2009, 17:47 | envoyée | Voir les statistiques | Aperçu en html ou en texte | Les 7 derniers jours | |
| 3 messages | | | | | | | Ce mois-ci | |
| | | | | | | | Cette année | |

4.1.1. Créer un nouveau message

Une fois dans la rubrique *Message*, cliquez sur *ajouter newsletter* en haut à droite. Vous accéderez ainsi au détail des sections suivantes :

En-tête du message

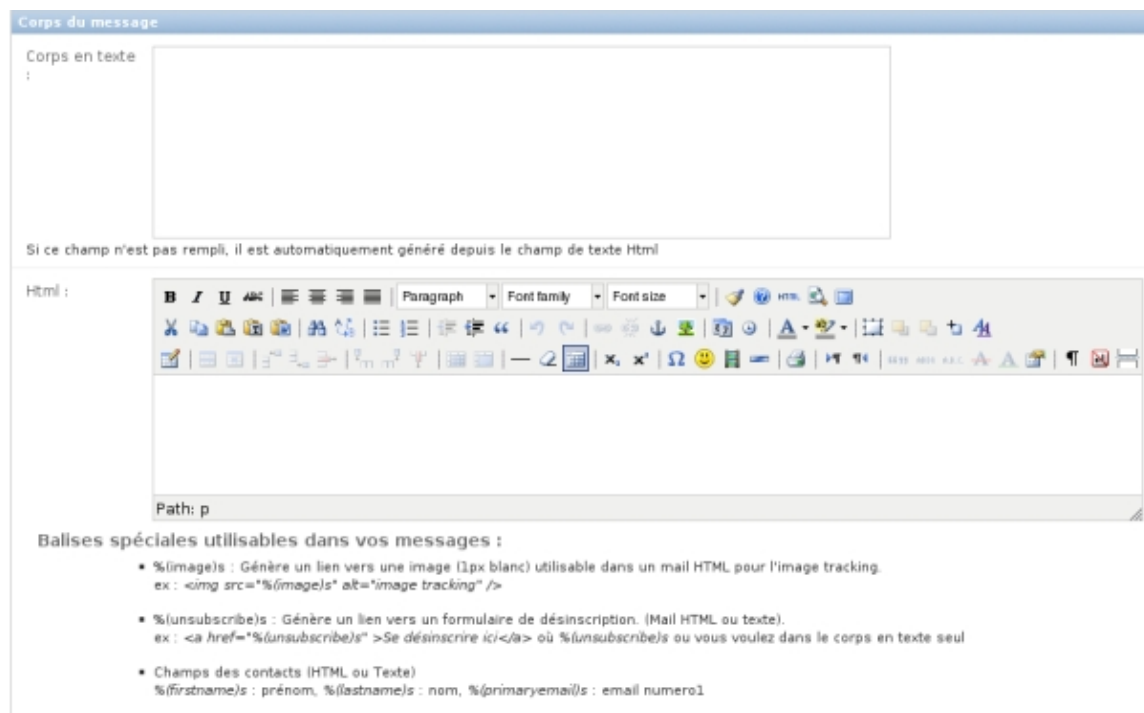
Ajouter message



The screenshot shows a form titled 'Ajouter message' with a section 'En-tête' (Header). It contains three input fields: 'Email émetteur' (Sender Email), 'Nom émetteur' (Sender Name), and 'Sujet' (Subject).

- l'e-mail de l'émetteur (obligatoire) et le *nom de l'émetteur* : permet de savoir qui a envoyé le message et quelle adresse de réponse a été définie (si la réponse est permise) ;
- le sujet (obligatoire) : c'est précisément le texte qui s'affichera dans le titre du mail ;

Le corps du message



The screenshot shows the 'Corps du message' (Message Body) section. It has two main areas: 'Corps en texte' (Text Body) and 'Html'. The 'Corps en texte' area is a large empty text box. Below it, a note states: 'Si ce champ n'est pas rempli, il est automatiquement généré depuis le champ de texte Html'. The 'Html' area features a rich text editor toolbar with various icons for text formatting, alignment, and insertion. Below the toolbar, there is a 'Path: p' field and a section titled 'Balises spéciales utilisables dans vos messages :'. This section lists three special tags: '%(image)s' for image tracking, '%(unsubscribe)s' for a unsubscribe link, and contact fields like '%(firstname)s' and '%(lastname)s'.

Le champ *corps en texte* envoie un contenu sans aucune mise en forme. Il sera défini automatiquement avec le message que vous aurez rédigé dans la partie avec l'éditeur qui se trouve juste au-dessous.

Le champ HTML vous permet d'intégrer le corps de texte HTML de votre newsletter. Cockpit intègre un éditeur de texte vous permettant de mettre en forme votre message facilement, comme vous le feriez avec n'importe quel éditeur bureautique (Word, Open Office Document etc.)

L'éditeur vous permet également d'intégrer un code HTML (via le bouton "HTML" de l'éditeur). Cette fonction sera particulièrement utile pour les sociétés dont le département Graphisme aura mis en page une newsletter par exemple. Les personnes ne maîtrisant pas le HTML auront cependant la possibilité d'éditer leur newsletter facilement avec l'éditeur.

Note sur l'éditeur intégré : il vous est tout à fait possible de rédiger des messages directement depuis l'éditeur graphique intégré dans Cockpit. Cependant, nous vous recommandons, dans la mesure du possible, de mettre en page votre newsletter en HTML afin de respecter certaines conventions en matière d'envoi et de "bonne pratique" de l'e-mailing.

Insérer un lien de désinscription

Il est très vivement recommandé d'insérer un lien de désinscription sur vos messages. Cette fonction a été prévue par Cockpit via l'insertion d'une balise spéciale permettant le désabonnement.

La balise s'intègre dans le corps HTML de la newsletter sous la forme suivante : %(unsubscribe)s Par exemple, voilà le rendu dans le corps de la newsletter en HTML :

```
<a href="%(unsubscribe)s">Se désinscrire ici</a>
```

Avant l'envoi à vos destinataires, ce lien apparaît en pointant vers une page du site Cockpit-mailing (<http://www.cockpit-mailing.com/newsletters/lien-de-desinscription>). C'est un lien de test qui ne peut être effectif que s'il est envoyé au minimum à un destinataire. C'est donc pour cette raison qu'il n'apparaît pas comme lien de désinscription lors de la prévisualisation. N'ayez crainte, dès que votre message sera envoyé, ce lien sera conforme aux modalités de désinscription et permettra au destinataire de se désinscrire.

Nous vous recommandons fortement de faire un test avant l'envoi définitif. Ceci vous permettra de constater que le lien de désinscription est bien effectif.

Adresser un message personnalisé

Pour personnaliser vos envois, vous avez la possibilité d'envoyer des messages en précisant le nom et le prénom du destinataire, même si vous faites un envoi massif. Cette procédure est très simple; il vous suffit d'entrer l'en-tête dans votre code HTML, par exemple :

```
Bonjour %(firstname)s %(lastname)s
```

Rédigé de cette façon dans le code HTML, votre message arrivera sous la forme suivante :

```
Bonjour Pierre Dupont
```

Chaque destinataire recevra donc un message à son nom, suivant la façon dont il aura été entré dans votre Cockpit. (Attention donc d'entrer le nom de vos contacts dans votre base).

Attention cependant lors d'envois massifs pour les contacts dont vous n'avez pas le nom ni le prénom. Il peut arriver en effet d'avoir uniquement une adresse e-mail sans pour autant avoir le nom précis de son destinataire (notamment pour les mails génériques de type contact@...)

Sauvegarder les modifications

Lorsque vous avez rédigé et intégré votre message dans Cockpit, trois possibilités de sauvegarde s'offrent à vous :

- sauvegarder et ajouter un nouveau : sauvegarde le message et redirige vers un formulaire pour en créer un nouveau ;
- sauvegarder et continuer les modifications : sauvegarde les informations déjà rentrées , puis vous permet de continuer la modification ;
- sauvegarder : sauvegarde et retour à la liste de tous les messages.

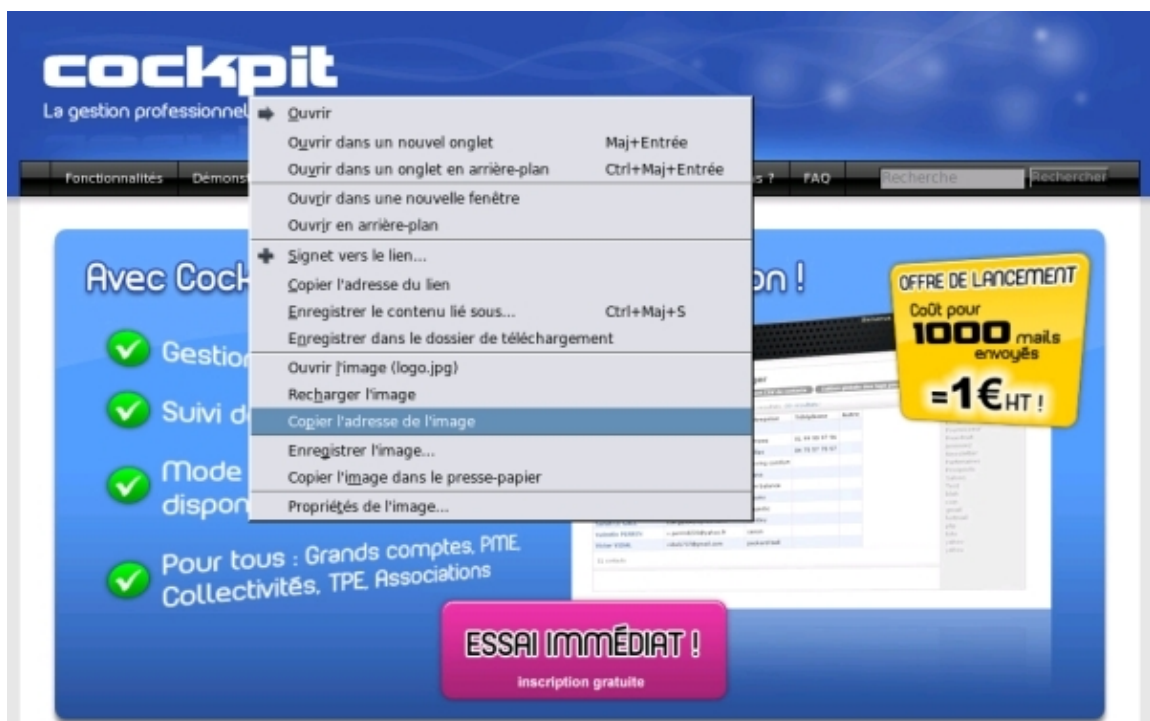
L'action de "Sauvegarder" le message ne procède cependant pas à l'envoi. Vous devrez retourner à la liste des envois en cours pour finaliser définitivement l'envoi. Ceci est une mesure de sécurité supplémentaire évitant les envois inopinés.

4.1.2. Insérer des images dans un message

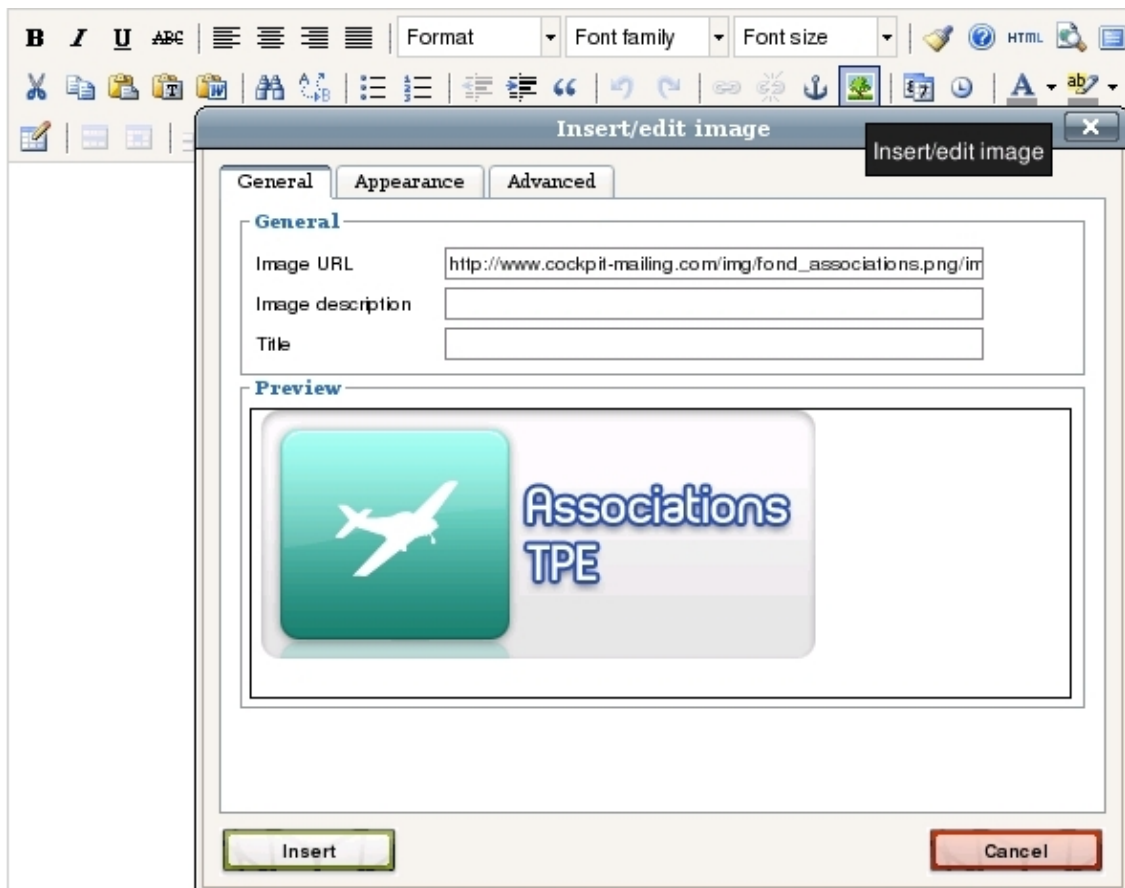
Vous pouvez bien entendu insérer des images dans votre newsletter. Cependant, une newsletter ne fonctionne pas comme un mail standard via un client de messagerie (Outlook, Thunderbird...) ou un webmail (Gmail, Yahoo...).

Vous ne pouvez pas ajouter d'image en pièce jointe comme dans un mail classique. Vos images doivent être hébergées sur internet pour pouvoir s'afficher dans votre newsletter. Le plus simple est généralement de stocker vos images sur votre site internet et d'indiquer ensuite dans Cockpit leur chemin d'accès, c'est à dire le lien où se trouve votre image.

Par exemple, vous souhaitez insérer le logo de votre entreprise dans votre newsletter. Vous pouvez alors vous rendre sur le site internet de votre entreprise, par exemple <http://www.monentreprise.com>. Sur le logo, faites un clic droit puis "copier l'adresse de l'image".



Dans Cockpit, cliquez sur le bouton "Insert/edit image" et collez l'URL de l'image que vous venez de copier, par exemple <http://www.monentreprise.com/pictures/logo.jpg>



Cliquez sur "Insert" et enregistrez les modifications. Votre image est bien insérée.

Si vous ne parvenez pas à trouver l'adresse d'une image ou que vous souhaitez charger des images qui n'existent pas sur votre site, adressez vous à votre webmaster ou au département qui gère le site internet de votre entreprise. Nous pouvons également vous aider à réaliser l'intégration de vos newsletters par différentes prestations dont vous trouverez le détail sur <http://www.cockpit-mailing.com/offre>.

4.1.3. Modifier message

Depuis la page d'accueil de Cockpit, accédez à la rubrique "Messages". La liste de tous vos messages, envoyés ou non apparaît. Il vous suffit de cliquer sur le titre d'un des messages pour en modifier son contenu.

Dès lors que vous effectuez une modification sur un message créé au préalable, la version modifiée apparaîtra ensuite comme un nouveau message. L'ancien ne sera pas remplacé. C'est à vous de le supprimer manuellement.

4.1.4. Personnaliser un message

Il est possible de personnaliser vos messages dans Cockpit, par exemple "Bonjour Pierre Dupont". Bien entendu, vous n'avez pas à saisir contact par contact, c'est un code à insérer qui s'appliquera à tous vos destinataires. Vous pouvez également utiliser ce code pour personnaliser le titre de votre message.

Il suffit d'insérer des codes dans le texte. Pour le prénom : %(firstname)s , pour le nom %(lastname)s , pour le mail %(primaryemail)s . Par exemple, si vous écrivez "Bonjour %(firstname)s %(lastname)s, votre adresse %(primaryemail)s fait partie des gagnants...", le destinataire recevra un message personnalisé de type "Bonjour Pierre Dupont, votre adresse pierredupont@dupont.fr fait partie des gagnants...". Si vous avez inséré ces codes dans le sujet de votre message, il sera personnalisé de la même façon que l'exemple donné ci-dessus. Exemple de sujet : "Bonjour %(firstname)s %(lastname)s" donnera le sujet suivant "Bonjour Pierre Dupont".

Attention, un champ manquant dans votre base de contact ne pourra pas être affiché. Par exemple, si vous n'avez pas entré le prénom de monsieur Dupont, ce dernier recevra un message de type "Bonjour Dupont".

4.1.5. Supprimer un message

Une fois sur la liste des messages, cliquez sur le message que vous souhaitez supprimer, puis cliquez sur *supprimer* en bas à gauche.

Une confirmation sera demandée avant la suppression définitive. Une fois la suppression effectuée, toutes les données liées à ce message (statistiques notamment) seront supprimées.

4.1.6. Rechercher un message

Pour effectuer une recherche parmi les messages (envoyés ou non), il vous faut d'abord accéder à la liste de vos messages. Depuis la page d'accueil de Cockpit, accédez à la rubrique Newsletter puis cliquez sur "Messages". La liste de tous vos messages apparaît.

La recherche d'une newsletter s'effectue de façon similaire à un contact : il vous suffit d'entrer le mot clé dans le champ de recherche et de cliquer sur "Envoyer".

Attention, la recherche ne prend en compte que les sujets des messages et non leur contenu.

4.1.7. Statistiques des messages

Comment insérer un lien pour créer des statistiques ?

Sous l'éditeur HTML lors de la rédaction d'un message, vous avez sans doute noté la présence de "balises spéciales". Parmi ces balises, vous trouverez comment insérer un lien permettant de générer des statistiques de vos envois.

Lorsque votre message est rédigé, il vous faut insérer une balise spéciale dans le code HTML pour générer les statistiques. La balise à intégrer est la suivante : %(image)s Par exemple, le code intégral donne : ``

Il est conseillé d'intégrer ce code en juste avant le pied de page de votre newsletter si vous en avez. N'hésitez pas à faire des tests avant l'envoi définitif si vous n'êtes pas sûr de l'endroit où vous avez intégré le code.

Consulter les statistiques

A partir de l'accueil de la rubrique *Newsletter*.

Pour chaque message, vous pouvez voir les statistiques sous forme de tableau avec le détail pour chaque

contact à qui la newsletter a été envoyée.

Note : pour accéder aux statistiques de tous les messages sous un même tableau, consultez dans la rubrique Statistiques (voir partie 5.6).

4.2. Gérer les envois de newsletters

Vous pouvez accéder à cette rubrique depuis la catégorie *Détails des envois effectués* de la section Newsletter. Cette partie vous permet d'accéder au détail des newsletters envoyées.

Sélectionnez l'objet detail de l'envoi effectué à changer



| ID | Message concerné | Contact |
|-----|---|----------------|
| 400 | Nos clients témoignent, envoyée le mer 18 nov 2009 17:48:51 | Rayan DUPUY |
| 399 | Nos clients témoignent, envoyée le mer 18 nov 2009 17:48:51 | Victor VIDAL |
| 398 | Nos clients témoignent, envoyée le mer 18 nov 2009 17:48:51 | Baptiste SIMON |

Cette partie est une liste d'accusés d'envois vous offrant une vue globale de tous les envois effectués.

4.3. Désinscrire un contact d'une newsletter

Vous pouvez accéder à cette rubrique depuis la catégorie *Désinscriptions* de la section Newsletter. Cette partie vous permet de gérer ou d'ajouter des désinscriptions de contacts à une newsletter.

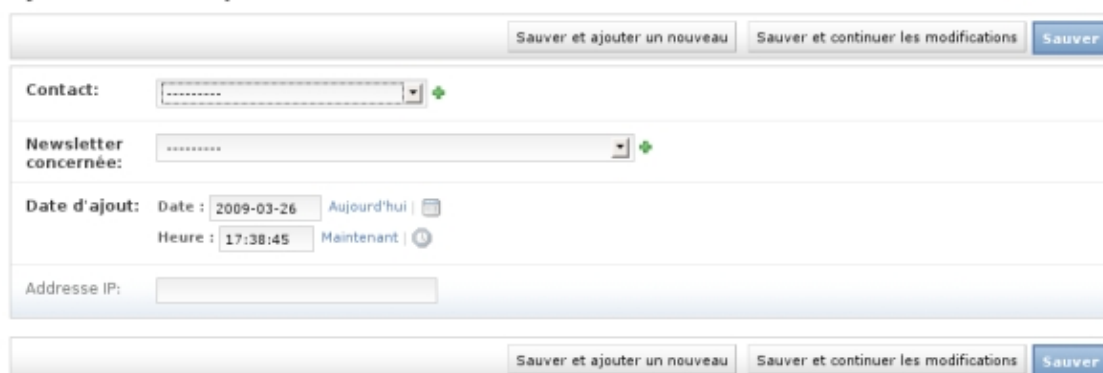
Si un contact s'est désinscrit d'une newsletter, il apparaîtra directement dans cette liste.



Vous pouvez également désinscrire manuellement un contact d'une newsletter.

Pour cela, cliquez sur *ajouter désinscription*

Ajouter désinscription



- **Contact** : choisissez le contact que vous voulez désinscrire ;
- **Newsletter** : choisissez la newsletter que le contact ne souhaite plus recevoir. Attention : le champ "newsletter concernée" est purement indicatif et permet de noter depuis quelle newsletter le contact a cliqué sur le lien de désinscription, mais la désinscription est globale. Le contact sera donc désinscrit

de toutes les newsletters.

- *Date d'ajout* : permet de choisir la date à laquelle le contact sera désinscrit.

Vous avez également la possibilité de filtrer les désinscriptions selon leur date.

4.4. Créer des accusés de réception

NOTE : Cette partie n'a pas d'intérêt pour un simple utilisateur, la plupart de ces fonctionnalités apparaissent dans l'outil statistique.

Vous pouvez accéder à cette rubrique depuis la catégorie *Accusés de réception* de la section Newsletter. Cette partie vous permet d'accéder au détail des dates et heures de lecture des newsletters envoyées.

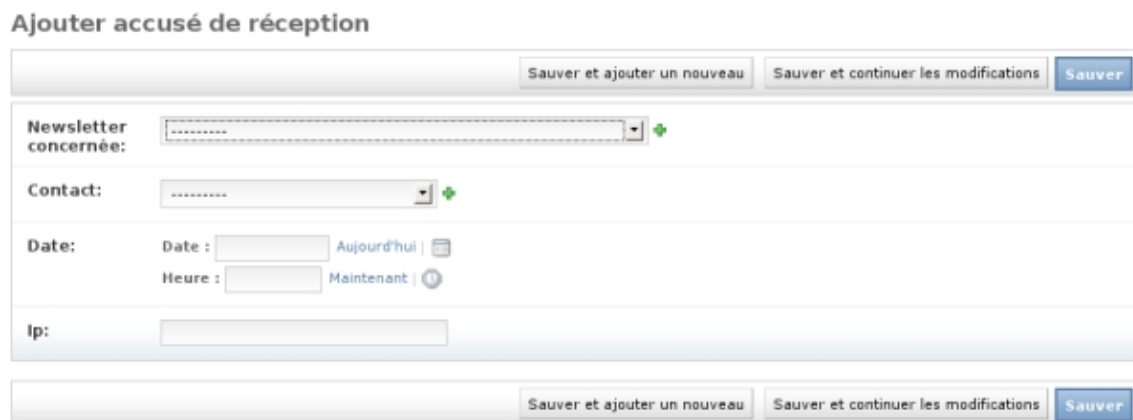
Lorsque le destinataire reçoit un message sur sa boîte mail, une fenêtre apparaît pour lui demander d'envoyer un accusé de réception. Cet accusé sera ensuite envoyé sur la messagerie de l'émetteur.



Il faut donc configurer l'accusé de réception **AVANT** l'envoi.

Pour ajouter un accusé de réception :

Cliquez sur *ajouter accusé de réception* :



- *Newsletter concernée* : choisir le message concerné ;
- *contact* : permet de choisir un contact qui a reçu l'accusé ;
- *date* : choisit la date et l'heure à laquelle le contact a reçu l'accusé ;

4.5. Retours en erreur

Vous pouvez accéder à cette rubrique depuis la catégorie *Retours en erreur* de la section Newsletter. Cette partie vous permet d'accéder au détail des erreurs suivant les newsletters envoyées.

Cette rubrique permet de signaler les erreurs qui ont été relevées sur la boîte de l'émetteur après l'envoi (boîte pleine, e-mail non valide...). Chaque retour en erreur est ensuite listé.

Sélectionnez l'objet retour en erreur à changer

Ajouter retour en erreur +

0 retours en erreur

Envoyer

Filtre

- Par date
- Toutes les dates
- Aujourd'hui
- Les 7 derniers jours
- Ce mois-ci
- Cette année

Signaler un retour en erreur :

Cette fonctionnalité est pratique pour pouvoir assurer un envoi de newsletter efficace. Par exemple s'il y a une erreur lors de la saisie du mail d'un contact, on peut la signaler pour ensuite corriger le mail.

Cliquez sur *Ajouter retour en erreur* :

Ajouter retour en erreur

Sauver et ajouter un nouveau | Sauver et continuer les modifications | Sauver

Newsletter concernée: [-----] +

Contact: [-----] +

Date: Date : [-----] Aujourd'hui | [-----]
Heure : [-----] Maintenant | [-----]

Contenu du message: [-----]

- *Newsletter concernée* : sélectionnez le message sur lequel un retour en erreur a été constaté ;
- *Contact* : sélectionnez le destinataire dont le mail a renvoyé une erreur sur la boîte de l'émetteur ;
- *Date* : vous pouvez préciser la date à laquelle vous avez eu le retour en erreur ;
- *Contenu du message* : copiez ici le message d'erreur (exemple : " e-mail non valide ").

4.6. Voir les statistiques

Vous pouvez accéder à cette rubrique depuis la catégorie *Vois les statistiques* de la section Newsletter. Cette partie vous permet d'accéder au détail des statistiques des newsletters envoyées.

Cette rubrique vous permet de voir les statistiques de tous les messages, envoyés ou non, sous forme d'un tableau.

Statistiques des newsletters

| id | Sujet | Émetteur | Date d'envoi | Mails envoyés | Mails lus | Désinscrits | Erreurs |
|----|---|---------------|---------------------|---------------|-----------|-------------|---------|
| 29 | Nos clients témoignent | Pilot Systems | 18-11-2009 17:48:51 | 50 | 0 | 0 | 49 98% |
| 28 | Pilot Systems : événements octobre 2009 | Pilot Systems | 18-11-2009 17:47:53 | 4 | 0 | 0 | 4 100% |
| 27 | Pilot Systems et Libération au "PostgreSQL Day" le 7 novembre | Pilot Systems | 18-11-2009 17:47:42 | 50 | 0 | 0 | 49 98% |

Les différentes statistiques sont :

- *l'id* : le premier message créé sur le cockpit a pour id 1, etc.;
- *sujet* : champ sujet rentré lors de la création ;
- *Émetteur* : affiche le nom de l'émetteur ;
- *Date d'envoi* : si le message a été envoyé, sa date sera affichée ;
- *Mail envoyé* : correspond au nombre de contacts à qui la newsletter a été envoyée. Par exemple, si vous avez envoyé votre newsletter à 450 contacts, le nombre 450 sera affiché ici.
- *Mail lu* : vous pouvez savoir si le mail a été lu à partir du moment où vous avez intégré un lien "image tracking" (voir 4.1.1 "Créer une newsletter") dans le corps de votre newsletter : si le destinataire affiche l'image dans le mail, Cockpit considère que le mail est lu. En revanche, si le client mail du destinataire bloque les images et que ce dernier choisit de ne pas les afficher, le mail sera considéré comme non lu.
- *Désinscrits* : nombre de personnes désinscrites ;
- *Erreurs* : nombre de retours en erreur ainsi que le pourcentage correspondant.

5. Vérifications impératives avant l'envoi d'une newsletter

Voici la liste des points que vous devez avoir vérifiés avant d'envoyer une newsletter (quel que soit le nombre de destinataires). Il faut savoir que tous les clients mails interpréteront la lettre différemment. Un mail affiché dans Thunderbird, Outlook, Gmail ou Yahoo pourra s'afficher de façon différente. Il faut donc se fier à la qualité du code html et à des clients mails fiables comme Thunderbird.

La newsletter doit être rédigée en code html. Nous passons ici l'étape de la rédaction html qui doit être un aspect maîtrisé pour pouvoir utiliser Cockpit de façon rationnelle et efficace. Cockpit intégrera un éditeur de texte permettant la conversion en html dans sa prochaine version.

Expéditeur

Il y a deux points à vérifier scrupuleusement : l'adresse e-mail de l'expéditeur ainsi que son nom. Attention aux fautes de frappe ou aux "copier/coller" ratés ! Le nom indiqué dans Cockpit est celui qui s'affichera dans la colonne "expéditeur" dans le client mail du destinataire.

Tag de destination

Le tag est un mot clé associé à des adresses mail ; il détermine quels seront les destinataires de la newsletter. Par exemple, si vous choisissez d'envoyer la lettre au tag "Partenaires", tous les contacts rattachés à ce tag recevront la newsletter. Attention de bien vérifier qu'il ne s'agit pas d'un tag de test lors de l'envoi définitif, ou, plus grave, qu'il ne s'agit pas d'un mail de test envoyé au tag de destination définitif.

Lors de l'envoi, Cockpit affiche une demande de confirmation, et indique le nombre de destinataires correspondant au tag sélectionné. Vérifier la cohérence de cette information permet d'éviter les erreurs entre tags de test et tags réels.

Titre de la newsletter

Il ne faut jamais envoyer de newsletter sans titre. Même lors de l'envoi d'un mail de test, n'oubliez de préciser "Test" dans le titre pour que les destinataires ne fassent pas l'amalgame avec le mail définitif qui sera envoyé. En principe, les accents ne posent pas de problème d'affichage dans le titre, vous pouvez donc en utiliser.

Corps de la lettre en mode texte

Une newsletter doit toujours avoir un contenu en mode texte pour les destinataires qui ne seraient pas dans la capacité de lire du html. Dans Cockpit, le contenu en mode texte est automatiquement généré depuis le html. Vous n'avez donc pas à remplir la zone texte brut dès lors que le texte html a été intégré.

Corps de la lettre en html

Nous ne rentrons pas dans le détail de cette étape, même si elle constitue l'élément principal. Nous partons du principe que la rédaction de la lettre en html est acquis.

Tout texte html utilise des balises qui doivent faire l'objet d'une relecture (vérifiez que toutes les balises sont

correctement fermées). Cette étape est réservée aux utilisateurs ayant une connaissance du html.

Cockpit propose un aperçu de la lettre vous permettant de détecter les erreurs éventuelles avant l'envoi définitif (et même avant l'envoi de test). Il s'agit d'un aperçu visuel qui reproduit exactement le mail que les destinataires recevront.

Envoyer un mail de test

Avant tout envoi à une liste de contacts, il est impératif de faire un mail de test. Vous pouvez par exemple définir un nouveau tag avec quelques destinataires qui recevront la newsletter de test. Cela permet de vérifier que le mail est expédié correctement, et de vérifier ensuite :

- si les destinataires du mail de test l'ont bien reçu ;
- le contenu du message (si le message apparaît bien en mode texte et en html selon les clients mail) ;
- la mise en forme du message (taille de la police, couleurs etc.);
- si le mail a été bien marqué comme lu dans les statistiques (voir statistiques) ;
- lorsque le message contient des liens, il est impératif de les vérifier un à un en cliquant dessus pour s'assurer qu'ils pointent bien vers la page désirée.

Vérifier le lien de désinscription

La balise de désinscription vous est indiquée sous le champ du message html lors de la création du message dans l'encart "Balises spéciales utilisables dans vos messages".

Les mails de test permettent de voir si le lien de désinscription fonctionne et si le désabonnement est effectif. N'hésitez pas à tester tous les cas de figure (se désinscrire, se réinscrire etc.). Pour se désinscrire, il faut effacer l'objet "désinscription" dans l'interface de Cockpit.

Lorsqu'un destinataire s'est désinscrit, vérifiez que son adresse mail ainsi que son nom s'affichent correctement dans Cockpit.

Si vous avez oublié d'insérer le lien de désinscription, un message d'alerte vous avertira avant l'envoi.

Statistiques

Pour générer des statistiques de consultation, il faut intégrer au préalable une balise dans le corps de la lettre en html (voir le chapitre "Statistiques des messages"). Cette balise "%(image)s" vous est indiquée sous l'encart html lors de la rédaction.

Sur Cockpit, les statistiques distinguent le nombre de mails envoyés, le nombre de mails lus ainsi que le nombre de mails en erreur. Le nombre de mails envoyés est calculé automatiquement (c'est le nombre de destinataires à qui la newsletter a été envoyée).

Pour connaître le nombre de mails lus,

La balise "statistiques" est en réalité une image. Si le destinataire accepte d'afficher cette image, le mail est considéré comme lu. Pour filtrer les courriers indésirables, de nombreux clients mails n'affichent pas les images automatiquement. L'utilisateur doit donc "accepter" les images lors de la lecture. S'il n'effectue pas cette étape, le mail restera considéré comme "non lu" dans les statistiques de Cockpit.

Un message d'alerte apparaît avant l'envoi si vous avez oublié d'insérer la balise html permettant de générer les statistiques.

6. Foire aux questions

NOTE : En cas de souci technique avec votre Cockpit, veuillez effectuer votre demande en cliquant sur le lien "Support Technique" en bas de page du site cockpit-mailing.com . Votre demande sera directement envoyé à notre équipe support.

6.1. Utilisation et fonctionnalités

Qu'est ce que les tags ?

Cockpit base la catégorisation des contacts sur un système de tag. Remis au goût du jour par le web 2.0, les tags offrent une structuration simple et souple de l'information permettant de répondre à de nombreux cas d'utilisation. Cockpit s'appuie sur les tags pour offrir une ergonomie flexible, essayez et vous serez convaincu !

Comment puis-je savoir si mes mails sont arrivés à destination ?

Lorsque vous établissez une newsletter, vous pouvez déposer un mouchard dans vos courriers sous forme d'une simple image qui permettra d'être notifié des utilisateurs ayant lu le message. Cockpit gère cette remontée d'informations, vous permettant par la suite d'établir des statistiques détaillées pour le suivi de vos envois.

Puis-je insérer un lien de désinscription ?

Lorsque vous rédigez un message avec Cockpit, vous avez la possibilité d'insérer un lien de désinscription, ce qui est une pratique vivement recommandée, voire indispensable selon la cible de votre message. Avant l'envoi à vos destinataires, ce lien apparaît de la manière suivante : Se désinscrire. Il pointe donc vers une page du site Cockpit-mailing (<http://www.cockpit-mailing.com/newsletters/lien-de-desinscription>). C'est un lien de test qui ne peut être effectif que s'il est envoyé au minimum à un destinataire. C'est donc pour cette raison qu'il n'apparaît pas comme lien de désinscription lors de la prévisualisation. N'ayez crainte, dès que votre message sera envoyé, ce lien sera conforme aux modalités de désinscription et permettra au destinataire de se désinscrire.

Nous vous recommandons fortement de faire un test avant l'envoi définitif. Ceci vous permettra de constater que le lien de désinscription est bien effectif.

Puis-je importer/exporter mes contacts depuis un fichier bureautique ?

Oui, c'est dans cette optique que Cockpit a été développé. Un simple tableur (csv, xls, ods...) vous permet d'importer tous vos contacts dans Cockpit en quelques clics. L'opération inverse est également possible.

Puis-je suspendre l'abonnement à tout moment ?

Oui, les offres d'abonnement proposées par Cockpit sont très souples puisqu'elles ne vous engagent sur aucun délai. La seule condition s'applique pour le mois en cours : tout mois commencé sera facturé jusqu'à son terme. Vous pouvez donc mettre fin à votre abonnement Cockpit sur simple demande à nos services en respectant un délai de préavis de 15 jours.

Les champs de Cockpit peuvent-ils être personnalisés ?

Dans l'offre actuelle, vous ne pouvez pas ajouter vous-même des champs supplémentaires. Toutefois vous pouvez utiliser les tags pour marquer des caractéristiques particulières sur un contact (appartenance à une catégorie d'utilisateur, origine du contact) ce qui offre beaucoup de souplesse et permet d'exploiter facilement cette information. Si vous avez des besoins spécifiques, contactez nous (<http://www.cockpit-mailing.com/plus-d-informations>).

Peut-on filtrer l'accès aux contacts par utilisateur (workflow) ?

Dans la version standard, il n'est pas possible d'avoir des accès différenciés à la base de contact. Soit un utilisateur accède à la base complète soit il n'y accède pas. Cette fonction est cependant disponible sur demande, contactez nous (<http://www.cockpit-mailing.com/plus-d-informations>).

Puis-je modifier l'apparence de Cockpit ?

Si vous désirez appliquer une charte graphique particulière à Cockpit, ajouter un logo, ou pouvoir réaliser de la revente en marque blanche, contactez nous (<http://www.cockpit-mailing.com/plus-d-informations>).

Cockpit permet-il l'envoi de SMS ?

Cette fonction sera ajoutée à Cockpit prochainement. Si vous désirez utiliser Cockpit pour l'envoi de SMS, c'est possible, contactez nous (<http://www.cockpit-mailing.com/plus-d-informations>).

Peut-on intégrer une vidéo Youtube dans une newsletter ?

Sur le plan technique, il est possible d'intégrer le code généré par Youtube dans une newsletter. Cependant, la plupart des clients mails actuels, qu'il s'agisse de logiciels installés (Outlook, Thunderbird...) ou de webmails (Gmail, Yahoo, Hotmail...) n'intègrent pas Flash et le rendu de la vidéo dans le mail directement n'est alors pas possible. En revanche, lorsque vous envoyez une newsletter, il est fortement recommandé de prévoir un lien pour visualiser la newsletter en ligne, sur votre site web par exemple. Le rendu d'un site web étant interprété par le navigateur qui peut lire Flash, la vidéo sera visible sur la newsletter intégrée à votre site.

6.2. Aspects techniques

Avec quelle technologie Cockpit est-il développé ?

Cockpit a été développé avec le framework Django. Django est un framework de développement Web reposant sur le langage Python, dont le pragmatisme est résumé par son slogan « Django : pour les perfectionnistes sous pression » (for perfectionists with deadlines dans le texte). Il permet de développer des sites internet et des applications métiers très rapidement, et en obtenant un résultat flexible et susceptible d'être modifié et enrichi facilement.

Qui a développé Cockpit ?

Cockpit est une application développée par Pilot Systems (<http://www.pilotsystems.net>), expert des technologies web et des infrastructures Open Source.

6.3. Cockpit de démonstration

Qu'est-ce que la version démonstration de Cockpit ?

Conscient qu'il est difficile de se décider pour une solution sans l'avoir testée, nous avons mis en place un Cockpit de démonstration (<http://www.cockpit-mailing.com/demonstration>) qui vous permet de tester l'interface et les fonctionnalités de notre application. Vous pourrez ainsi ajouter des contacts, les éditer et envoyer des messages en guise de test. Cette version ne vous engage pas à souscrire à l'une de nos offres : vous restez parfaitement libre même après l'essai de Cockpit.

Le Cockpit de démonstration permet-il une utilisation finale ?

Non, cette version est uniquement une démonstration qui ne pourrait en aucun cas se substituer à la version que nous proposons dans nos formules d'abonnement (<http://www.cockpit-mailing.com/commander>). Tous les soirs, la base est nettoyée automatiquement et remplacée par une base de contacts fictifs dont les adresses mail ne représentent aucun caractère valide. Ainsi, tous les contacts que vous intégrerez à Cockpit pour effectuer des tests seront supprimés.

Combien puis-je envoyer de messages avec la version de démonstration ?

Selon les abonnements, Cockpit permet d'envoyer jusqu'à 100 000 messages et plus par mois. Cependant, la version de démonstration est limitée à 50 messages.

Puis-je consulter mes statistiques sur la version de démonstration ?

Oui, vous aurez accès aux statistiques des messages que vous avez envoyés. Cependant, la base étant réinitialisée tous les soirs, les statistiques, retours en erreurs ou les désinscriptions doivent être testées le jour même de votre envoi.

Mes données sont-elles protégées sur la version de démonstration ?

La version proposée en abonnement met l'accent sur la sécurité des données. En revanche, tout contact entré dans la version de démonstration de Cockpit est visible par toute autre personne ayant accès à la version de démonstration de l'application. Il ne s'agit en aucun cas d'une version permettant de stocker ses contacts de façon confidentielle. Cockpit décline toute responsabilité en cas de divulgation des adresses stockées dans la version de démonstration.

6.4. Infrastructure et hébergement

Puis-je stocker mes contacts sur mon serveur ?

Les formules d'abonnement proposées sur ce site sont disponibles avec le stockage de votre base de données sur nos serveurs. Cependant, si vous le désirez et selon les possibilités liées à vos infrastructures, nous pouvons étudier une demande de déploiement sur vos serveurs. Contactez-nous (<http://www.cockpit-mailing.com/plus-d-informations>).

Que se passe-t-il en cas de défaillance du serveur ?

Notre équipe d'administrateurs réseaux et systèmes utilise des outils de monitoring éprouvés leur permettant d'être alertés instantanément en cas de dysfonctionnement. Des sauvegardes des bases de données sont faites régulièrement (plusieurs fois par jour) et des serveurs de secours prennent immédiatement le relais en cas de défaillance.

6.5. Modèle SaaS

Que signifie SaaS ?

Le mode SaaS (de l'anglais Software As A Service) correspond à l'utilisation d'une application en ligne sans avoir besoin de réaliser une installation sur le poste client. Le mode SaaS est une évolution de l'ASP - Application Service Provider.

Que signifie CaaS ?

Le terme CaaS (Cockpit As A Service) désigne l'application Cockpit utilisée en mode SaaS. Avec Cockpit As A Service, vous bénéficiez ainsi d'une offre complète : application de gestion de contacts et d'emailing, maintenance, sauvegarde, support.

Cockpit est-il Open Source ? Sous quelle licence ?

Cockpit est une application qui repose sur des technologies Open Source, principalement Django. Le coeur de l'application Cockpit est distribué sous licence Affero GPL, contactez nous.

6.6. Offre Cockpit

Peut-on tester Cockpit gratuitement et sans engagement ?

Oui ! Nous sommes soucieux de proposer une application répondant à vos besoins. Ainsi, vous avez la possibilité de tester gratuitement Cockpit, sans aucun engagement. Le mode de test ne permet en aucun cas une utilisation finale. Toutes les données contenues dans cette version de test sont susceptibles d'être supprimées sans préavis. (Voir les questions sur la version de démonstration).

Comment s'effectuent les mises à jour de Cockpit ?

Profitez de l'offre CaaS? et oubliez les mises à jour ! Cockpit est une application en ligne qui ne nécessite aucune mise à jour manuelle par vos soins. Toute mise à jour est effectuée par notre équipe de développeurs. Vous bénéficiez ainsi de la dernière version à jour, sans pour autant vous en soucier.

Puis-je bénéficier d'un support ?

Lorsque vous souscrivez à Cockpit, vous bénéficiez d'un guide complet d'utilisation de l'application qui répondra à toutes vos questions. Cependant, nos équipes support se tiennent également à votre disposition via un système de tickets permettant un suivi détaillé et parfaitement transparent assurant une très grande réactivité. Les demandes relatives à des problèmes sur votre Cockpit ne sont pas traitées par téléphone. Nous vous prions de bien vouloir utiliser le formulaire de support à votre disposition. (http://www.cockpit-mailing.com/support_form)

Si je change d'offre, mes données seront-elles conservées ?

Oui, l'offre est évolutive, vous pouvez ainsi changer d'abonnement à tout moment, tout en conservant vos données, en toute transparence.

6.7. Sécurité de Cockpit

Où sont stockés mes contacts ?

Vos contacts sont stockés dans une base de données qui vous appartient. Cette base de données est située sur une ferme de serveurs sécurisés dont notre équipe technique assure le monitoring et la maintenance.

L'accès est-il sécurisé ?

Oui, Cockpit a été développé avec des experts en sécurité et protection des données. L'accès à Cockpit se fait par login et mot de passe via un accès sécurisé par un certificat validé par Equifax Secure. Cockpit est hébergé sur une plateforme dont notre équipe technique a la maîtrise complète et localisée dans des locaux sécurisés (plus d'informations sur demande).