



Démarrez votre campagne d'e-mailing en **10 étapes** avec FileMaker Pro 8.5 et le Business Productivity Kit

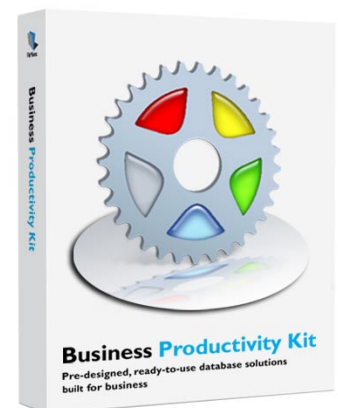
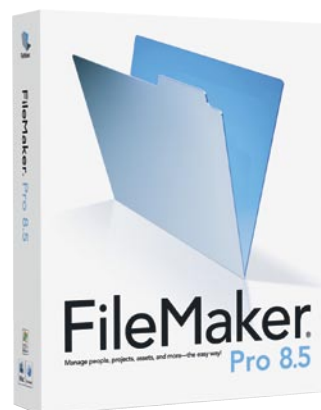


Table des matières

Introduction	3
Etape 1 : Regroupez vos données contacts	4
Etape 2 : Construisez votre liste d'adresses électroniques	5
Etape 3 : Elaborez votre plan de campagne d'e-mailing	6
Etape 4 : Rédigez votre courrier électronique	7
Etape 5: Choisissez vos destinataires.....	13
Etape 6 : Envoyez votre courrier électronique.....	17
Etape 7 : Traitez les demandes de désabonnement	18
Etape 8 : Traitez les retours d'e-mails	19
Etape 9 : Assurez le suivi de la campagne	24
Etape 10 : Affinez votre approche et lancez votre prochaine campagne	25
Conclusion.....	25
Annexe : Exporter et importer des données contacts	27

Ce document facile à suivre se propose de guider pas à pas les individus et les petites entreprises afin de les aider à démarrer une campagne de marketing électronique en moins d'une journée.



Introduction

Qui n'a pas entendu parler du marketing électronique, ni vanter sa rentabilité et sa facilité de mise en place ? Ce guide pratique vous aidera à démarrer facilement et rapidement votre propre programme de marketing électronique - en choisissant la bonne approche et en utilisant les bons outils.

A titre d'exemple, le négociant en vins Jacques Deschamps, spécialisé dans la vente de crus de qualité supérieure, a utilisé la solution de marketing électronique de FileMaker Pro pour envoyer un courrier électronique à sa base clients à propos d'une offre spéciale. En l'espace de 24 heures, ils avaient vendu la totalité de leur stock. Et il ne leur a fallu que trois heures à peine pour rédiger et envoyer le courrier !

Le marketing électronique aide les entreprises à développer leurs ventes, comme le montre le cas de Jacques Deschamps, mais plus encore, son rôle est d'entretenir et de construire des relations de longue durée avec leurs clients fidèles - lesquels jouent généralement un rôle primordial dans le succès d'une entreprise.

En dépit de ces avantages, beaucoup d'entreprises ne l'utilisent soit pas du tout, soit très en-dessous de son potentiel. En effet, dans un sondage mené par l'institut américain Greenfield Online (pour le compte de FileMaker, Inc.), 49% des petites entreprises avouaient ne même pas envisager faire du marketing électronique.

Si l'envoi de courrier électronique fait déjà partie de votre stratégie marketing, vous trouverez dans ce guide des conseils très utiles qui vous permettront d'améliorer les résultats de vos campagnes d'e-mailing, ainsi que des idées pour construire sur le long terme des relations durables avec vos clients les plus fidèles.

Si vous débutez dans le marketing électronique, vous apprendrez comment l'aborder de manière performante et efficace - **grâce à une bonne approche et de bons outils.**

La bonne approche consiste à envoyer des courriers électroniques attractifs aux clients qui désirent être contactés et qui vous en ont donné l'autorisation.

Les bons outils, vous les avez sous la main et leur utilisation est à la portée de tous - à partir du moment où vous disposez d'un compte de messagerie électronique, d'une connexion Internet et d'un ordinateur Windows ou Mac OS.

Alors, adoptons la bonne approche et les bons outils en démarrant par l'étape n°1 : Regroupez vos données contacts.



Conseils pratiques :

Pour une prise en main rapide, téléchargez le Business Productivity Kit de FileMaker, ainsi que la version d'évaluation de FileMaker Pro 8.5, valable 30 jours, à l'adresse www.filemaker.fr/solutions/smallbusiness/.

Il vous suffit ensuite de saisir les données dans les bases prêtes à l'emploi, dédiées à la gestion des contacts et au marketing électronique, ou au suivi des stocks, au traitement des bons de commandes, et à la gestion de projets.

1. Regroupez vos données contacts

Comme beaucoup de petites entreprises, les coordonnées de vos contacts sont peut-être dispersées en plusieurs programmes et endroits différents - du carnet d'adresse de votre messagerie électronique au logiciel de comptabilité, en passant par les ordinateurs de poche et les feuilles de calcul Excel - sans parler des post-its collés sur votre bureau et votre écran ou des bons de commandes de l'année précédente stockés dans l'armoire de classement.

La première étape consiste justement à rassembler ces coordonnées dans un endroit centralisé facile d'accès. Est-il vraiment possible de stocker les coordonnées de tous vos contacts en un seul et unique emplacement ? Oui, c'est possible ! Les étapes ci-dessous vous guident sur la marche à suivre.

Avant toute chose, vous avez besoin d'un logiciel de base de données

- Disposer d'une base de données facile d'utilisation contenant tous les noms et adresses électroniques de vos contacts est la clé de tout programme d'e-marketing et de construction de la relation client durable et efficace.
- Que vous utilisiez FileMaker Pro ou un autre logiciel, vous devez disposer d'une base de données que vous pouvez utiliser seul(e), sans être un informaticien chevronné. Vous avez besoin que cette base soit personnalisable afin qu'elle puisse répondre aux besoins qui vous sont propres et croître en même temps que votre activité.

Vous pouvez réunir et centraliser vos données contacts de différentes manières, nous recommandons cependant de télécharger et installer la version d'évaluation de FileMaker Pro 8.5 et le Business Productivity Kit FileMaker (disponibles à l'adresse www.filemaker.fr/solutions/smallbusiness/), et de suivre la procédure ci-après.

- Si toutes vos données contacts sont sous la forme de formulaires-papier ou dans votre fidèle agenda, c'est le moment où vous commencez la saisie. Une fois cette tâche accomplie, vous pouvez passer à l'étape n°2.

Si vous avez la chance que vos données contacts soient d'ores et déjà saisies dans Microsoft Excel, Microsoft Outlook, Microsoft Entourage, Palm Desktop, ou tout autre logiciel, vous pouvez réduire la tâche fastidieuse de saisir les données contacts en les exportant depuis ces logiciels pour les importer ensuite dans FileMaker.

Pour commencer, vous aurez à exporter vos données contacts dans un format compatible FileMaker Pro, tel qu'un fichier Microsoft Excel (.xls), ou un fichier au format texte délimité par des virgules ou des tabulations (.csv ou .txt).

Une fois les données contacts exportées, vous pouvez tout simplement les importer dans la base de données Contacts de FileMaker qui est fournie avec le Business Productivity Kit.

Pour consulter la procédure d'export et d'import des données contacts, reportez-vous à l'annexe 1 : Importer et exporter des données contacts.



Conseils pratiques :

Si vous disposez de nombreuses adresses postales, mais de peu d'adresses électroniques, essayez d'envoyer un courrier postal à vos clients. Demandez-leur leur adresse électronique en échange d'un cadeau gratuit ou d'une remise sur leur prochain achat. Vous pouvez même mettre en jeu un prix avec tirage au sort mensuel auquel la seule manière de participer serait pour vos contacts de vous envoyer un e-mail avec leurs coordonnées.

Demandez simplement aux destinataires de vous envoyer leurs coordonnées par courrier électronique pour participer au tirage. A la réception des e-mails dans votre messagerie, faites un simple copier-coller des adresses électroniques des clients à l'intérieur de la fiche contact correspondante dans FileMaker Pro.

Vous pouvez également utiliser FileMaker Pro pour imprimer les étiquettes de vos courriers en choisissant parmi plus d'une centaine de tailles d'étiquettes Avery, ou les faire imprimer et envoyer par une société de services sur Internet.

Si vous n'avez pas de clients ou de prospects, essayez l'achat de mots-clés auprès de Google ou achetez une liste de diffusion opt-in à un fournisseur reconnu. Cela vous coûtera un peu de temps et d'argent, mais faute d'alternatives, cela vous aidera à démarrer votre liste de diffusion. Pour plus de détails sur la publicité par mots-clés et l'achat de listes de diffusion, des références sont disponibles à la fin de ce document.

2. Construisez votre liste d'adresses électroniques

Difficile de faire du marketing électronique sans disposer des adresses électroniques des personnes qui souhaitent que vous les contactiez par e-mail et qui vous en ont donné l'autorisation.

La meilleure manière de démarrer une liste de diffusion commerciale efficace est de dresser vous-même la liste de vos clients actuels, de vos anciens clients et de vos prospects (plutôt qu'acheter des fichiers de contacts).

Si vous avez mené à bien l'étape n°1 décrite plus haut, vos contacts existants doivent à présent se trouver dans une base de données. Jusqu'à aujourd'hui cependant, vous n'avez pas vraiment eu besoin de leurs adresses électroniques, il est donc fort probable que le champ "adresse électronique" reste vide pour beaucoup d'entre eux.

En plus d'ajouter de nouveaux noms et adresses électroniques, il s'agit à présent de remplir ces champs laissés vides. Voici quelques idées pour vous aider à démarrer.

- **Utilisez votre site Internet, votre point d'accueil et chaque appel téléphonique** comme autant d'occasions d'obtenir l'autorisation d'envoyer des e-mails à vos clients. Vous devrez d'une manière ou d'une autre fournir à vos clients actuels et potentiels la possibilité de répondre "Oui, je vous donne la permission de m'envoyer des e-mails". Un simple bloc-notes sur votre comptoir d'accueil ou un formulaire sur votre site Internet titrant "Inscrivez-vous pour recevoir des coupons de réductions par courrier électronique" ou "Inscrivez-vous pour recevoir gratuitement notre lettre d'information" vous permettra de vous lancer.
- **Assurez-vous bien de prévoir une colonne pour leur nom et un espace suffisamment grand pour les adresses électroniques longues.** Quoi de plus agaçant que de remplir un formulaire qui demande une adresse e-mail et ne prévoit que quelques centimètres pour l'écrire !
- **Ne demandez pas trop d'informations pour commencer.** Tout ce dont vous avez besoin pour commencer est un prénom et une adresse électronique. Vous pouvez demander aux gens leur nom de famille, le nom de leur société et leur numéro de téléphone dans l'espoir qu'ils vous les communiqueront, mais ces informations doivent rester facultatives et ne doivent pas constituer un pré-requis pour que l'on puisse répondre "Oui" à votre offre.
- **Et avant tout, garantisiez la confidentialité.** Vous devez rédiger une déclaration de confidentialité qui informe vos clients de la manière dont votre société utilise leurs données personnelles. Cette déclaration doit être mise à la disposition de vos clients sur votre site Internet. Pour plus d'informations et de références sur la confidentialité, vous pouvez vous rendre sur le site de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) à l'adresse www.cnil.fr.

Conseils pratiques :

Si toutes les questions évoquées plus haut vous donnent le tournis, pas de panique. Pour démarrer une communication

équilibrée, commencez avec trois "vecteurs de communication" simples.

Vos destinataires vous diront par la suite si la fréquence d'envoi les satisfait ou non.

1. Une lettre d'information mensuelle,
2. Une offre spéciale trimestrielle,
3. Une invitation "Privilège".

3. Elaborez votre plan de campagne d'e-mailing

Définissez le contenu et la fréquence

Pour construire et entretenir des relations durables avec vos clients, il est nécessaire de trouver le bon équilibre entre trop et pas assez de marketing électronique. Une alternance de contenus variés reçus à intervalles différents satisfera les clients qui se sont eux-mêmes inscrits à votre liste de diffusion.

Vos courriers électroniques ne doivent pas tous contenir des messages à caractère promotionnel. Un mélange de communication non-commerciale et de messages promotionnels vous aidera à construire une relation sur le long terme avec vos clients fidèles.

Pour définir votre plan de campagne, essayez d'imaginer ce qui pourrait vous aider à construire une relation avec vos clients actuels, récupérer les clients que vous avez perdu, et inciter vos prospects à devenir de nouveaux clients. Posez-vous ces questions en vous mettant dans la peau de vos clients et prospects - cela vous aidera à élaborer un seul plan de campagne, commun aux différents groupes que vous souhaitez toucher.

1. Quel type de contenu mes clients/prospects souhaitent-ils recevoir de ma part ?
2. Que sont-ils susceptibles de lire et à quoi répondront-ils ?
3. Qu'est-ce qui pourrait m'aider à construire ma relation avec eux ?
4. Désirent-ils recevoir du contenu rédactionnel à caractère informatif, sous forme de brèves par exemple ?
5. Souhaitent-ils recevoir des e-mails divertissants et humoristiques ?
6. Ont-ils besoin d'une notification lors d'un renouvellement de contrat d'assurance ou lors de l'expiration d'un contrat ?
7. Comment traiter les informations urgentes et les rappels de produits défectueux ?
8. Souhaitent-ils qu'on les avertisse des changements de prix ou qu'on les informe des offres promotionnelles et remises ?
9. Souhaitent-ils recevoir la confirmation de leur commande par courrier électronique ? Ou, si j'envoie déjà par e-mail du courrier administratif comme des confirmations de commande, puis-je y ajouter des offres incitatives et autres messages commerciaux ?
10. Est-ce qu'ils apprécieraient de recevoir ponctuellement des voeux lors d'occasions spéciales telles qu'un anniversaire ou un jour de fête à venir ?

Si l'un ou plusieurs de ces types de communication vous semblent appropriés, c'est que vous pouvez envoyer des e-mails sur des thèmes différents à des fréquences différentes.

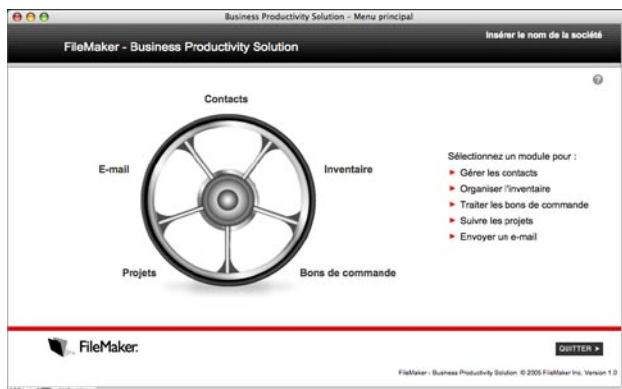
C'est simple : c'est la FIDELISATION de vos clients qui vous rendra compétitif !

4. Rédigez votre courrier électronique

Ouvrez la base de données e-marketing

Une fois le plan de votre campagne d'e-mailing défini, il vous sera facile de rédiger votre premier courrier électronique commercial grâce à la base de données d'e-marketing fournie dans le Business Productivity Kit FileMaker, disponible à l'adresse www.filemaker.fr/solutions/smallbusiness/.

Suivez les instructions ci-dessous pour élaborer votre première campagne :



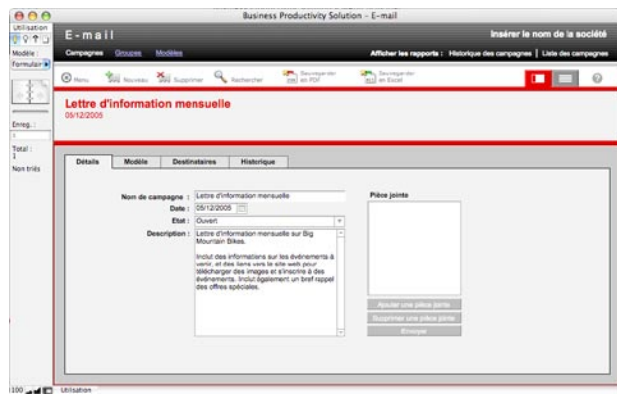
Dans le Business Productivity Kit FileMaker que vous venez de télécharger, ouvrez le fichier nommé *bps_Menu_principal* qui se trouve dans le dossier *bpk_FR*.

Cliquez sur *E-mail* afin d'ouvrir la base de données prête à l'emploi de marketing électronique (si vous n'avez pas encore téléchargé le Business Productivity Kit, rendez-vous à l'adresse www.filemaker.fr/solutions/smallbusiness/).

Conseils pratiques :

1. Rédigez des paragraphes courts et, pour les articles d'une certaine longueur, ajoutez un lien vers votre site Internet ou proposez à vos clients de vous joindre par téléphone pour en savoir plus. Si votre texte est trop long, personne ne le lira.
2. Ne traitez pas vos clients de la même manière que vos prospects. Assurez-vous que vos clients actuels se sentent privilégiés en leur envoyant des e-mails légèrement différents de ceux que vous destinez à vos futurs ou anciens clients.
3. Le contenu de la ligne Objet est très important. Sachant qu'aujourd'hui toutes les messageries ou presque sont équipées de filtres anti-spam, tâchez de ne pas être trop agressif : dosez prudemment les termes promotionnels, les lettres majuscules et les points d'exclamation. Si vous avez quelque-chose à offrir gratuitement, vous pouvez inclure le mot « gratuit » dans l'objet de l'e-mail, mais vérifiez dans un premier temps qu'il n'atterrisse pas dans le dossier "Courrier indésirable" de vos destinataires en envoyant quelques messages de test à des amis et à des collaborateurs. Prenez soin de leur envoyer ces e-mails à partir d'une nouvelle adresse électronique qui ne figure pas dans leur carnet d'adresses, (telle que eNews@votredomaine.com par exemple).





Pour commencer, il nous faut définir notre première campagne, qui dans cet exemple se trouve être notre lettre d'information mensuelle.

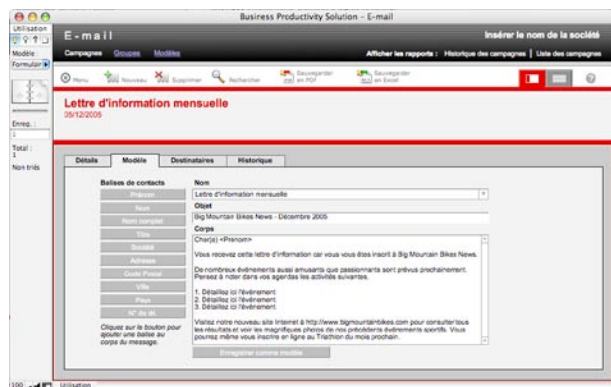
Cliquez sur le bouton *Nouveau* pour créer une nouvelle campagne.

Dans le champ *Nom de Campagne*, saisissez : *Lettre d'information mensuelle*.

Dans la liste déroulante *Etat*, choisissez *Ouvert*.

Puis ajoutez une description si vous le souhaitez.

Ajouter une description peut s'avérer pratique, car si quelqu'un cherche un jour des idées pour rédiger la lettre d'information, cette personne trouvera directement à l'écran un résumé du contenu attendu.



Cliquez sur l'onglet *Modèle*. C'est ici que vous saisissez le texte de votre courrier électronique. Voir ci-dessous les quelques conseils qui vous aideront à démarrer.

Saisissez le texte de votre courrier électronique

- Le texte de votre courrier électronique est crucial. Assurez-vous qu'il va droit au but avec un contenu attractif, des offres spéciales et des nouveautés. Vous trouverez ci-après des exemples de différents styles d'e-mails qui vous aideront à démarrer.
- Assurez-vous de bien exploiter la possibilité que vous offre FileMaker d'ajouter des rubriques de fusion de votre base de données directement dans le texte de l'e-mail. Pour personnaliser vos courriers électroniques en fonction de leurs destinataires, cliquez sur l'un des boutons *Balises de contact* du bloc situé dans la partie gauche de l'onglet *Modèle*.



Voici un exemple pour votre première lettre d'information mensuelle :

Cher <Prénom> ,

Vous recevez cette lettre d'information car vous vous êtes abonné à Big Mountain Bikes News.

De nombreux événements aussi amusants que passionnants sont prévus prochainement. Pensez à noter dans votre agenda les activités suivantes :

1. Détaillez ici l'évènement.
2. Détaillez ici l'évènement.
3. Détaillez ici l'évènement.

Consultez notre nouveau site Internet à l'adresse www.bigmountainbikes.com pour consulter tous les résultats et voir les magnifiques photos de nos précédents événements sportifs. Vous pouvez même vous inscrire en ligne au triathlon du mois prochain !

**** Patrick Berger a gagné un iPod ****

Félicitation au gagnant du mois, Patrick Berger de Lyon, qui a gagné un iPod Nano. Si vous ou vos amis souhaitez participer au tirage du mois prochain, inscrivez-vous en magasin ou sur notre site Internet à l'adresse www.bigmountainbikes.com.

N'hésitez pas à transmettre cet e-mail à vos amis afin qu'ils puissent s'inscrire eux-aussi !

**** Dernière chance pour gagner une révision gratuite ****

Gagnez une révision gratuite pour tout achat de plus de 25 € effectué avant la fin du mois. Passez en magasin ou prenez rendez-vous dès aujourd'hui ! Appelez-nous au 01 23 45 67 89.

Le mois prochain ne manquez pas :

- * Le Parc du Morvan de nuit – reportage photo de Marc Forestier
- * Nouveau matériel, le classement 2006 – tout savoir sur les nouvelles tendances
- * Résultats du Triathlon de Bourg-en-Bresse

Sportivement,

L'équipe de Big Mountain Bikes

Ce courrier électronique vous est adressé par Big Mountain Bikes, 12 rue de la République, 69000 Lyon.

Vous recevez ce courrier électronique car vous ou quelqu'un utilisant cette adresse électronique est abonné à notre liste de diffusion. Pour vous désabonner, répondez à cet e-mail en spécifiant SUPPRIMER dans le champ Objet afin de ne plus recevoir cette lettre d'information.



Si vous souhaitez écrire des e-mails à caractère plus promotionnel afin de générer directement des ventes :

Cher <Prénom>,

Vous recevez cette lettre d'information car vous vous êtes abonné au courrier électronique Les Offres Spéciales Big Mountain Bikes.

Ces offres spéciales s'adressent exclusivement à nos meilleurs clients. Profitez-en vite, elles sont limitées dans le temps.

**** Révision gratuite ****

Faites gratuitement réviser votre VTT pour tout achat de plus de 25 € ! Cette offre représente un cadeau d'une valeur de 69 € pour tout achat en magasin, ou sur notre site Web, d'une valeur de 25 € minimum. N'attendez plus, rendez-vous dans votre magasin Big Mountain Bikes ou téléphonez au 01 23 45 67 89 pour réserver votre révision gratuite !

**** Un article acheté = un article offert ****

Grande braderie sur la collection automne ! Pour tout achat d'un article au prix catalogue, recevez le même article GRATUITEMENT – offre valable sur de nombreux accessoires tels que maillots, jantes, pneus, pédales, selles etc. (voir détails en magasin ou sur notre site Web). Ne tardez pas ! Cette offre n'est valable que jusqu'à la fin du mois.

Consultez notre site à l'adresse : www.bigmountainbikes.com/offresspeciales pour davantage d'offres exclusives réservées à nos clients privilégiés, comme vous <Prénom>.

Sportivement,

L'équipe de Big Mountain Bikes

Ce courrier électronique vous est adressé par Big Mountain Bikes, 12 rue de la République, 69000 Lyon.

Vous recevez ce courrier électronique car vous ou quelqu'un utilisant cette adresse électronique est abonné à notre liste de diffusion. Pour vous désabonner, répondez à cet e-mail en spécifiant SUPPRIMER dans le champ Objet afin de ne plus recevoir ce courrier.



Ci-dessous un exemple de courrier électronique de remerciements que vous pouvez envoyer à vos meilleurs clients dans le but de les fidéliser.

Cher <Prénom> ,

Nous avons le plaisir de vous inviter à la journée Portes Ouvertes
"Privilège"!

Pour vous remercier de votre fidélité, nous sommes heureux de vous offrir un déjeuner gastronomique préparé par le grand chef cuisinier du restaurant Le Bouchon, Paul Jacquet

Événement : Journée portes ouvertes et déjeuner gastronomique

Date: le 15 décembre 2005

Horaire: de 11h00 à 14h00

Lieu: Boutique principale Big Mountain Bikes, 12 rue de la République, 69000 Lyon

RSVP: par téléphone au 01 23 45 67 89 ou par courrier électronique à tom@bigmountainbikes.com.

Vous pourrez également profiter de remises exceptionnelles sur la totalité du magasin. Tentez également votre chance et gagnez un nouveau VTT d'une valeur de 1000 € !

En espérant avoir le plaisir de vous voir à cette occasion,

- Tom

Ce courrier électronique vous est adressé par Big Mountain Bikes, 12 rue de la République, 69000 Lyon.

Vous recevez ce courrier électronique car vous-même, ou quelqu'un utilisant cette adresse électronique, s'est abonné à notre liste de diffusion. Pour vous désabonner, répondez à cet e-mail en spécifiant SUPPRIMER dans le champ Objet afin de ne plus recevoir nos invitations.



Ci-dessous un e-mail d'anniversaire.

Joyeux anniversaire <Prénom> !

Je tenais à prendre quelques minutes pour vous souhaiter un très bon anniversaire !

Vous êtes un client fidèle depuis de nombreuses années et votre fidélité participe au succès de Big Mountain Bikes.

À titre de remerciement, nous vous offrons une remise de 50 € sur l'article de votre choix, à faire valoir jusqu'à la fin du mois. Pour bénéficier de cette remise, il vous suffit de présenter ce courrier électronique en magasin, ou si vous commandez depuis notre site Web, de saisir "anniversaire" dans le champ Code Promotion.

J'espère que cette journée vous apportera beaucoup de bonheur et de joie et que nous aurons le plaisir de vous revoir très bientôt.

Cordialement,

- Tom

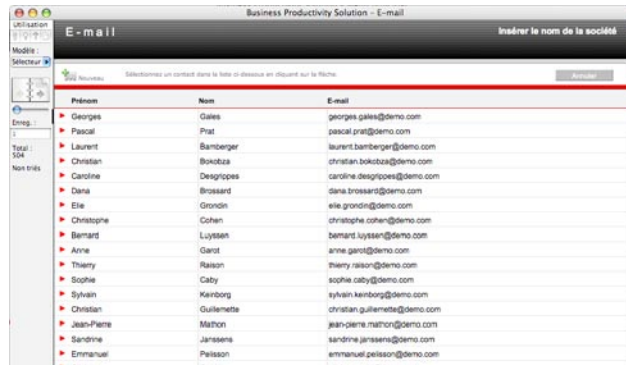
Ce courrier électronique vous est adressé par Big Mountain Bikes, 12 rue de la République, 69000 Lyon.

Vous recevez ce courrier électronique car vous-même, ou quelqu'un utilisant cette adresse électronique, est abonné à notre liste de diffusion. Pour vous désabonner, répondez à cet e-mail en spécifiant SUPPRIMER dans le champ Objet afin de ne plus recevoir ce type de courrier.

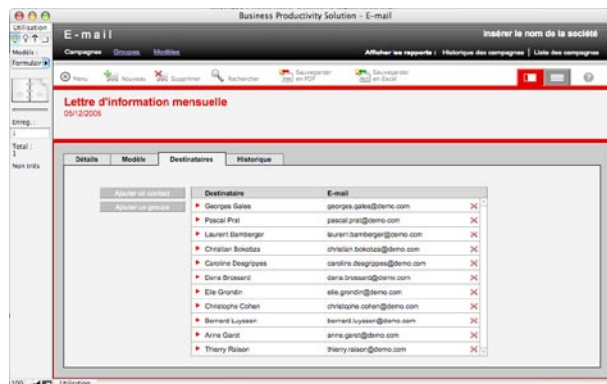


5. Choisissez vos destinataires

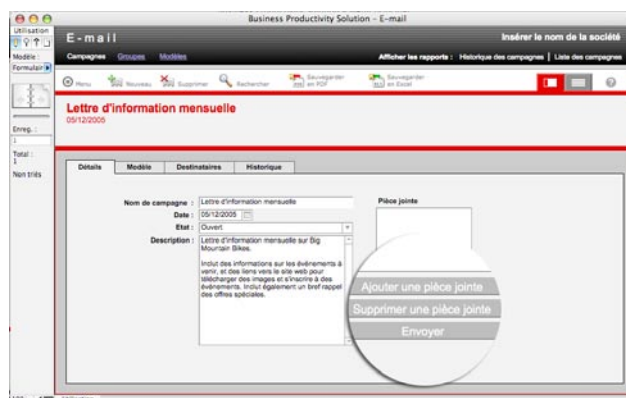
Il s'agit à présent de sélectionner les clients ou groupes de clients auxquels cet e-mail est destiné. Ci-dessous quelques conseils pour vous aider à démarrer.



Cliquez sur l'onglet *Destinataires*, puis sur le bouton *Ajouter un contact*. Pour chaque contact que vous souhaitez ajouter à la liste des destinataires, cliquez sur la flèche rouge qui le précède.



Vous pouvez voir que les contacts sélectionnés s'ajoutent à la liste principale des destinataires. Cette opération peut s'avérer longue si vous avez beaucoup de contacts. Si c'est le cas, pour une sélection des destinataires beaucoup plus rapide veuillez lire le prochain paragraphe sur la création des groupes.



Revenez sur l'onglet *Détails*, puis cliquez sur le bouton *Envoyer*.



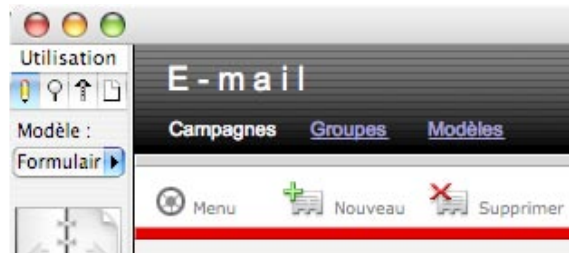
Quelques obligations

1. La loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978, modifiée par la loi relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel du 6 août 2004, constitue un cadre administratif, civil et pénal qui permet de protéger les consommateurs, les entreprises et les familles françaises contre le courrier électronique non-sollicité, connu également sous le nom de *spam*.
2. Bien que les e-mails que vous adressez à vos clients ne constituent pas techniquement du *spam* car vos clients se sont volontairement abonnés à votre liste de diffusion, nous vous conseillons d'ajouter systématiquement les informations suivantes à vos courriers électroniques :
 - Ajoutez à la suite de votre message l'adresse postale de votre société ainsi qu'une phrase du type "Ce courrier électronique vous est adressé par la société ABC, 14 Grande Rue, 25000 Besançon, France".
 - Indiquez au destinataire la procédure à suivre s'il ne souhaite plus recevoir vos courriers électroniques en ajoutant, à la suite de l'adresse de votre société, une phrase du type : "Vous recevez cet e-mail car vous-même, ou quelqu'un utilisant cette adresse électronique, s'est abonné à ce courrier électronique. Pour vous désabonner et ne plus recevoir d'offres spéciales par courrier électronique, répondez à cet e-mail en précisant SUPPRIMER dans le champ Objet."
3. Veuillez également consulter le texte officiel de la loi dans son intégralité ou le dossier "Les règles à respecter par les professionnels " disponibles sur le site de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) afin de vous assurer que vous respectez les exigences légales lorsqu'il y a lieu. Plus d'informations sur :
www.cnil.fr/index.php?id=300 (texte officiel),
www.cnil.fr/index.php?id=1277 (dossier).

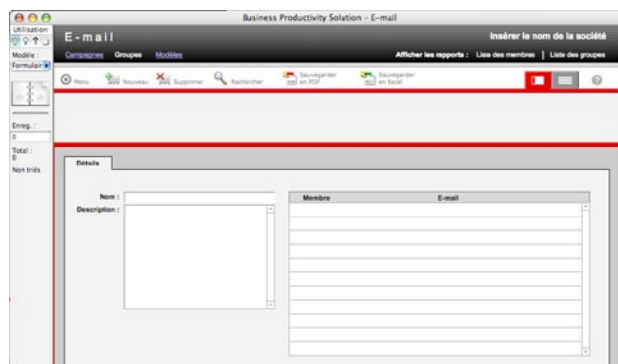


Création de groupes de destinataires

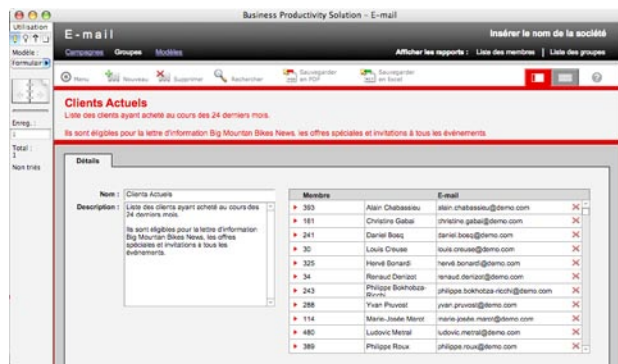
Suivez la procédure ci-dessous pour créer des groupes et accélérer de beaucoup la sélection des destinataires :



Dans le coin supérieur gauche de l'en-tête de la fenêtre, cliquez sur le lien *Groupes*, situé sous le titre *E-Mail*, entre les liens *Campagnes* et *Modèles*.

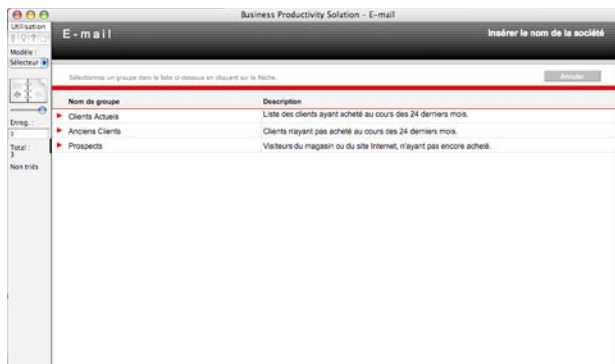


Dans la partie gauche de l'enregistrement vierge qui s'affiche, saisissez le nom du nouveau groupe, ainsi que les détails correspondants dans la rubrique *Description*.

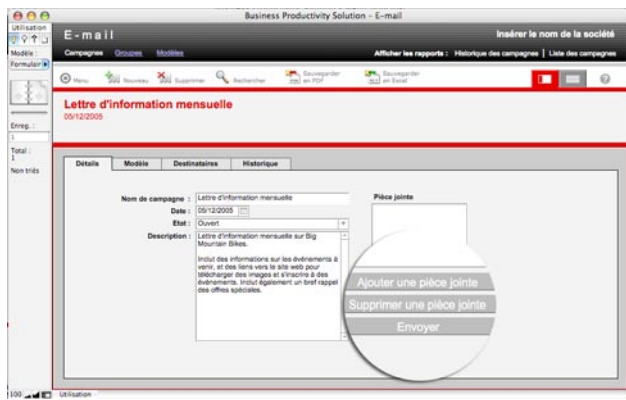


Vous pouvez à présent sélectionner des contacts dans votre base de données en cliquant dans la rubrique *Membre*.





Une fois votre nouveau groupe défini (dans notre exemple, il se nomme *Clients Actuels*), cliquez sur le lien *Campagnes*, puis sur l'onglet *Destinataires*. Choisissez *Ajouter un groupe* : le groupe que vous venez de créer s'affiche à l'écran. Cliquez sur la flèche rouge précédant ce groupe de contacts afin de l'ajouter à la liste des destinataires.



Revenez sur l'onglet *Détails*, puis cliquez sur *Envoyer*.

FileMaker stocke tous les e-mails dans le dossier *Brouillons* de votre messagerie électronique. Il vous faudra ensuite aller dans votre logiciel de messagerie et cliquer sur le dossier *Brouillons*.

Dans ce dossier vous verrez que chaque e-mail est personnalisé en fonction du prénom du destinataire (et de toute autre rubrique que vous aurez choisie), lequel est incorporé directement dans le corps du message.

Si tout vous semble correct, vous êtes prêt à diffuser votre courrier électronique. Mais avant de cliquer sur "Envoyer", lisez la section suivante afin de vous assurer que le moment est bien choisi !



Conseils pratiques :

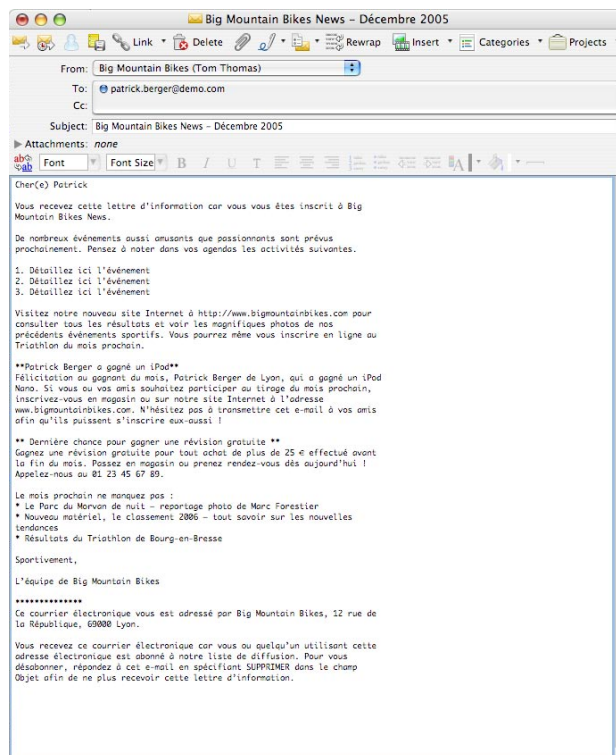
Généralement, les utilisateurs professionnels découvrent le lundi matin en arrivant au bureau une boîte de réception pleine de messages reçus durant le week-end. Pour ne pas risquer que, fondu dans la masse, votre message ne soit effacé ou lu partiellement, il est généralement plus avisé de faire partir l'envoi un peu plus tard dans la journée du lundi, voire le mardi.

6. Envoyez votre courrier électronique

Il est important de bien choisir à quel moment envoyer un courrier électronique. La plupart des e-mails ont une durée de vie de 3 jours, c'est pourquoi il est généralement plus avisé d'envoyer un e-mail en début de semaine plutôt que de l'envoyer un vendredi si vous ciblez des professionnels à leur bureau.

En revanche, si vous ciblez des particuliers chez eux, les études récentes montrent que le dimanche en particulier est le meilleur jour. Mais les meilleurs jours d'envoi changent aussi souvent que la mode avec les saisons, donc testez vous-même ce qui marche le mieux dans votre cas.

Il est également important de noter que FileMaker intègre votre application de messagerie existante, comme Outlook, Outlook Express, Entourage ou Apple Mail, pour diffuser vos courriers électroniques. Vous verrez que tous les e-mails que vous avez choisi d'envoyer sont stockés dans votre dossier *Brouillons* : il vous suffira alors de cliquer sur *Envoyer maintenant* le bon jour, au bon moment.



Cliquez sur *Envoyer maintenant*, le jour approprié au moment approprié, en fonction de vos destinataires.



7. Traiter les demandes de désabonnement

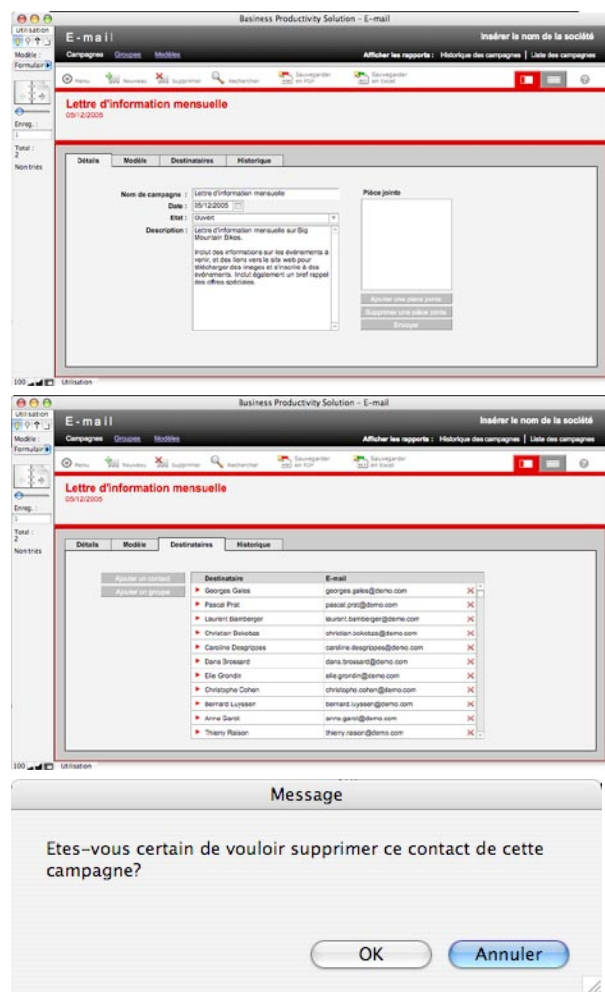
Une fois votre courrier électronique envoyé, vous recevrez probablement de nombreux appels téléphoniques, des commandes, et des visites sur votre site Internet. Il est également très probable que des clients ne souhaitent plus recevoir de courrier électronique de votre part ou de la part de votre société.

Il vous faut être vigilant dans le traitement des demandes de désabonnement afin de continuer à satisfaire vos clients (et la CNIL par la même occasion). Souvenez-vous que ce n'est pas parce que vos clients ne désirent plus recevoir d'e-mails de votre part qu'ils ne changeront pas d'avis un jour. C'est pourquoi il est conseillé de répondre aux souhaits de vos clients aussi rapidement que possible après l'envoi du message.

Que faire des demandes de désabonnement ?

Assurez-vous de bien récupérer toutes les demandes de désabonnement concernant chacun de vos "vecteurs de communication" avant de commencer à les traiter.

Pour traiter les demandes de désabonnement dans FileMaker Pro, il vous suffit de mettre à jour le groupe et les contacts dans l'onglet *Destinataires* de l'e-mail. Pour cela, suivez la procédure suivante :



Ouvrez la base de données *E-mail* fournie dans le Business Productivity Kit FileMaker. Cliquez sur *Campagnes* et naviguez jusqu'à l'enregistrement correspondant à la campagne concernée. Dans notre cas, il s'agit de la campagne *Lettre d'information mensuelle*.

Sélectionnez l'onglet *Destinataires*.

Cliquez sur la croix rouge qui suit le nom du contact afin de le supprimer des prochains e-mailings.

Cliquez sur *OK* pour confirmer la suppression. Parallèlement, cliquez sur *Groupes* afin de supprimer cette personne de tout groupe de contacts associé au courrier électronique.

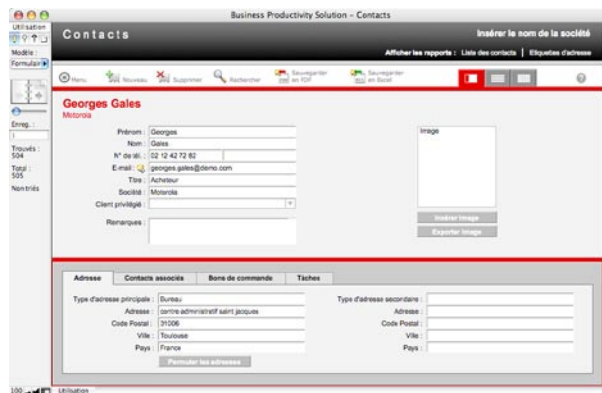


8. Traitez les retours d'e-mails

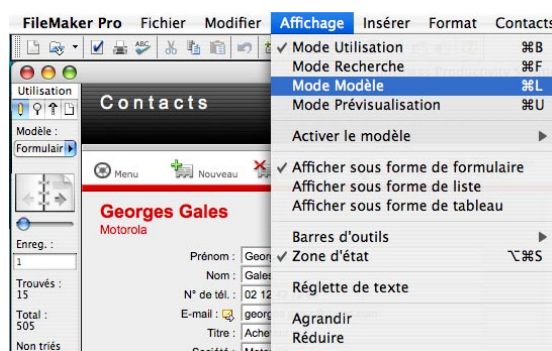
Vous risquez également de rencontrer le cas de figure où des messages sont renvoyés dans votre boîte de réception pour cause d'adresses électroniques invalides ou de boîtes de réception saturées.

Tout d'abord, il vous faudra mettre à jour les enregistrements des contacts correspondant à tous les e-mails retournés. Voici une méthode facile pour s'acquitter de cette tâche.

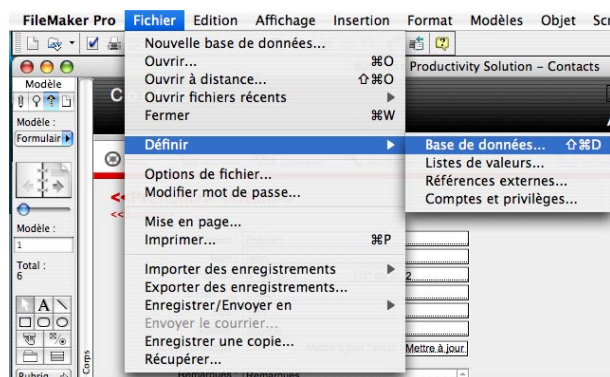
Il vous faudra ajouter une nouvelle rubrique dans la base de données Contacts, que vous nommerez "Mettre à jour l'e-mail". Pour cela, suivez la procédure ci-dessous :



Ouvrez votre base de données Contacts dans FileMaker Pro 8.5.



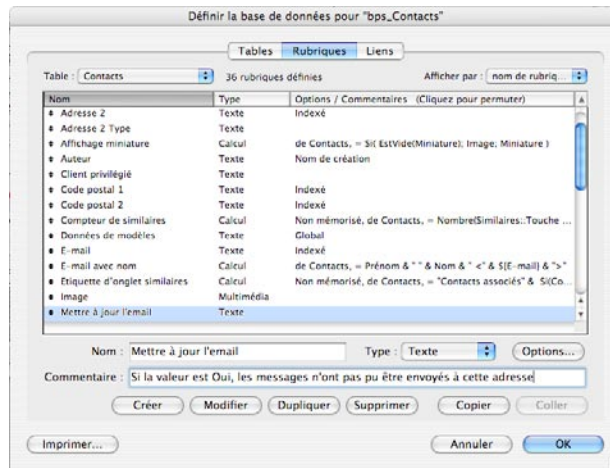
Dans le menu *Affichage*, choisissez *Mode Modèle*.



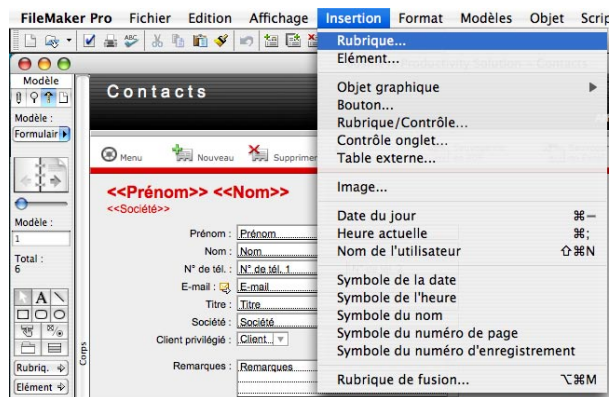
Dans le menu *Fichier*, sélectionnez *Définir > Base de données* pour créer une nouvelle rubrique dans la base de données.



Certains services sur Internet offrent également la possibilité d'imprimer et envoyer à vos clients des courriers postaux à un prix raisonnable. Ainsi vous n'avez pas à vous soucier de l'impression du courrier et des étiquettes d'expédition.



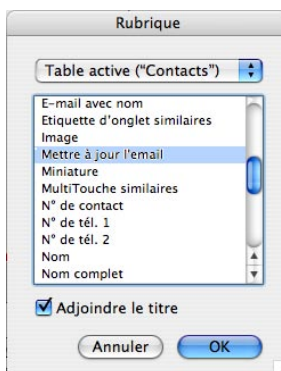
Pour définir la rubrique vous devez fournir trois informations : le nom de la rubrique, le type de données qu'elle contiendra, et les commentaires que vous souhaitez y associer.



Dans le champ *Nom*, saisissez "Mettre à jour l'email".
Choisissez le type de rubrique *Texte*, et ajoutez tout commentaire susceptible de vous aider à vous rappeler l'utilité de cette rubrique.

Dans le menu *Insertion*, sélectionnez *Rubrique*.

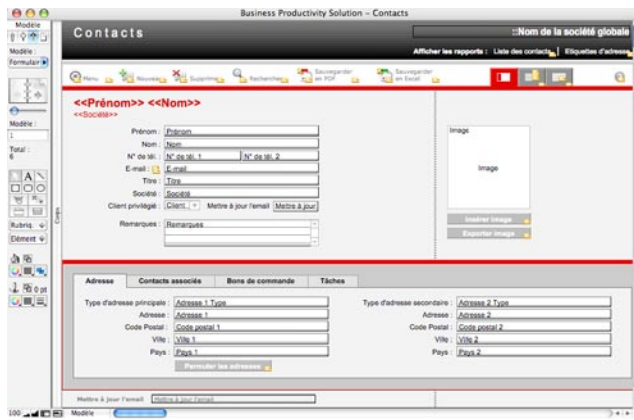
Une fois la rubrique définie, vous pouvez l'insérer dans le modèle.



Dans la boîte de dialogue *Rubrique* qui apparaît, sélectionnez "Mettre à jour l'e-mail".

Cochez la case *Adjoindre le titre* de manière à ce que la rubrique soit précédée de son nom.
Cliquez sur *OK*.





Vous verrez la nouvelle rubrique s'ajouter à l'écran.

Il est possible que le texte soit difficile à lire, en fonction de la configuration couleurs de votre écran. Si vous avez des difficultés à lire le titre de la rubrique, sélectionnez le titre "Société", choisissez Format > Reproduire la mise en forme, puis cliquez sur le titre que vous venez d'ajouter. Le même format que celui de la rubrique "Client Privilégié" lui sera appliqué. Faites la même chose avec la rubrique Société. Ainsi les formats de votre mise en page resteront cohérents.

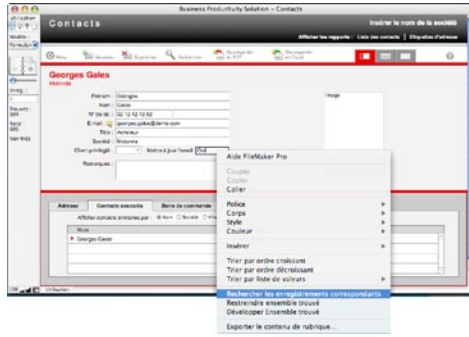
Vous pouvez ensuite décider de mettre à jour les adresses correspondant aux e-mails retournés.

Voici quelques possibilités :

1. Vous pouvez réitérer l'envoi des e-mails retournés environ un mois plus tard. Ce laps de temps vous donnera une chance supplémentaire d'atteindre les messageries qui vous ont renvoyé le message pour cause de boîte de réception saturée. Si votre courrier cible des professeurs durant l'été, ne leur renvoyez pas l'e-mail avant le mois de septembre.
2. Vous pouvez choisir d'appeler les clients pour les informer que vous avez essayé de leur envoyer la lettre d'information par courrier électronique comme ils en avaient fait la demande, mais que, l'adresse électronique dont vous disposez n'étant pas valide, vous souhaiteriez qu'ils vous communiquent leur nouvelle adresse.
3. Vous pouvez envoyer une lettre à tous ces contacts pour leur demander des informations à jour. Assurez-vous de préciser dans le courrier l'adresse électronique qui n'a pas fonctionné, et au choix, prévoyez un espace vide où ils pourront écrire leur adresse électronique actuelle, communiquez l'adresse de votre site Internet, ou fournissez une adresse e-mail à laquelle ils pourront envoyer ces informations.

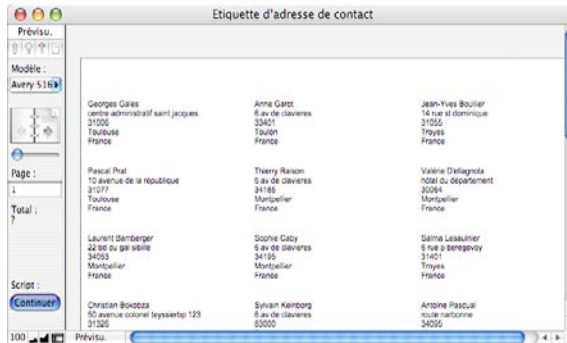


Pour imprimer des étiquettes d'expédition, suivez la procédure suivante :

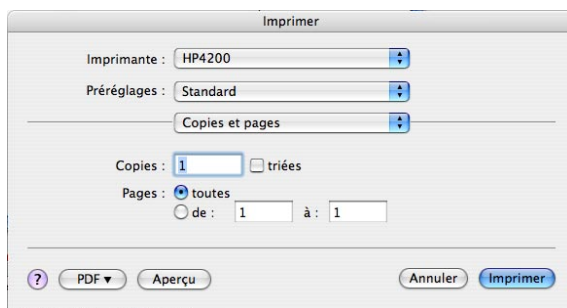


Recherchez tous les enregistrements dont la rubrique "Mettre à jour l'e-mail" indique *Oui*.

Pour ce faire, cliquez-droit sur un enregistrement dont le champ "Mettre à jour l'e-mail" indique *Oui* et choisissez *Rechercher les enregistrements correspondants*.

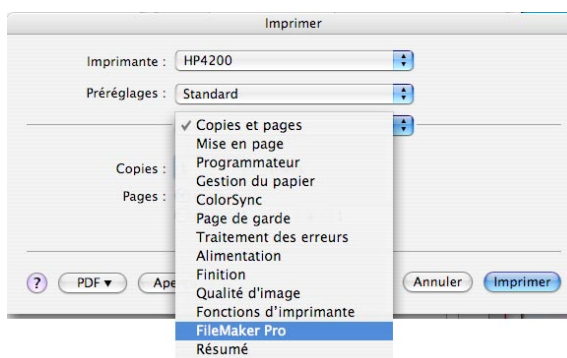


Cliquez sur la ligne *Etiquettes d'adresse*, située dans le coin supérieur droit de l'écran : vous verrez à l'écran les étiquettes d'adresse, prêtes à imprimer.



Si elles ont toutes l'apparence souhaitée, chargez des étiquettes Avery 5160 dans votre imprimante, et choisissez *Imprimer* dans le menu *Fichier*.

Mais ne lancez pas l'impression tout de suite, il reste un dernier réglage à effectuer afin d'imprimer une page entière d'étiquettes – et non pas juste une étiquette par page.



Dans la boîte de dialogue *Imprimer*, sélectionnez *FileMaker Pro* dans la liste déroulante affichant *Copies et pages*. Choisissez l'option "Imprimer : enregistrements en cours d'utilisation".

Cliquez sur *Imprimer*. Puis cliquez sur le bouton *Continuer* afin de fermer la fenêtre *Etiquettes de contacts*.

Vos étiquettes sont maintenant prêtes à être collées sur les cartes ou les enveloppes.



Vous pouvez vous inspirer de l'exemple ci-dessous pour rédiger le courrier qui demande à vos clients une adresse électronique à jour :

Cher <Prénom> ,

Je vous adresse ce courrier car je n'ai pas réussi à vous envoyer la Lettre d'information de Big Mountain Bikes du mois de novembre par courrier électronique. L'adresse électronique ci-dessous semble ne pas fonctionner :

<fusionner ici l'adresse électronique>

Si vous pouviez prendre quelques instants pour m'envoyer un message avec vos coordonnées à jour à l'adresse tom@bigmountainbikes.com, je m'assurerais de vous envoyer au plus vite les e-mails d'information que vous avez demandés. et rien de plus. Nous vous garantissons que ces informations ne seront ni vendues ni communiquées à une société tierce.

**** Envoyez-nous vos coordonnées à jour et gagnez un iPod ! ****

De plus, si vous répondez à ce courrier avant la fin du mois, vous participerez à un tirage qui vous permettra peut-être de gagner un iPod Nano. Si vous êtes l'heureux gagnant de l'iPod, vous recevrez une notification par e-mail. Assurez-vous donc bien de répondre à ce courrier à partir d'une adresse électronique valide.

Pour participer, envoyez-moi un e-mail avec vos coordonnées à l'adresse : tom@bigmountainbikes.com.

Merci de votre fidélité, <Prénom>.

Sportivement,

- Tom et toute l'équipe de Big Mountain Bikes.



9. Assurez le suivi de la campagne

Différentes méthodes permettent d'assurer le suivi de vos destinataires, parmi lesquelles l'envoi d'un nouveau courrier électronique, l'envoi d'un courrier postal ou l'appel par téléphone.

1. Envoyer un e-mail de suivi

Comme pour la publicité imprimée et les spots télévisés, vos contacts ont besoin de voir votre offre au moins trois fois avant d'y être réceptifs. Nous avons vu plus haut comment envoyer des e-mails en utilisant le module d'e-mailing fourni dans le Business Productivity Kit FileMaker. Il vous suffit donc de changer le degré d'urgence du message et de l'Objet, pour obtenir quelque-chose dans ce style.

Nouveaux intitulés pour l'Objet des e-mails de suivi de l'offre spéciale du mois:

Objet de l'e-mail de suivi	Quand l'envoyer
Dernière chance pour profiter d'une révision gratuite	A envoyer deux semaines après le premier courrier électronique.
Plus que 3 jours pour profiter d'une révision gratuite	A envoyer trois jours avant la date limite de l'offre.
Dernière offre de révision gratuite - Dernier jour !	A envoyer un jour avant la date limite de l'offre.

2. Envoyer un courrier postal de suivi

Il est toujours bon de compléter vos stratégies de marketing électronique avec des brochures papier si vous en avez les moyens. Avec FileMaker, il vous est aussi facile d'imprimer des étiquettes d'expédition que d'envoyer des courriers électroniques : il ne vous reste qu'à faire imprimer le courrier et vous êtes prêt à vous lancer.

3. Relancer par téléphone

Attention : avant toute relance téléphonique, assurez-vous de ne pas enfreindre la loi et les recommandations de la CNIL en respectant la liste *Robinson - Stop Publicité* (liste des individus ne souhaitant pas recevoir d'offres). Lorsque vous appelez vos clients, pensez à décliner votre identité et informez-les que vous n'avez pas réussi à leur faire parvenir les courriers électroniques qu'ils ont souhaité recevoir. Notez leur nouvelle adresse, et s'ils sont absents, laissez un message leur demandant de se rendre sur votre site Internet où ils pourront saisir leurs nouvelles coordonnées.



10. Affinez votre approche et lancez votre prochaine campagne

Comment tirer parti de votre première campagne d'e-mailing ?
Posez-vous les quelques questions qui suivent avant d'élaborer votre prochaine campagne.

1. Qu'est-ce qui a marché et qu'est-ce qui n'a pas marché ?
2. Avez-vous obtenu les résultats attendus ?
3. Êtes-vous en train de construire des relations avec vos clients ou vos messages finissent-ils dans leur dossier "Courrier indésirable" ?
4. Que pensent vos clients de votre dernier courrier électronique ?
Contactez-en quelques-uns pour le découvrir !
5. Que pouvez-vous améliorer la prochaine fois ?
6. Avez-vous de nouveaux contacts dans votre base de données ?
7. Avez-vous des enregistrements à mettre à jour ?

N'oubliez pas de continuer à affiner votre approche en tirant parti de vos propres expériences et des retours de vos clients, et répétez ces 10 étapes aussi souvent que nécessaire afin de construire un programme de marketing électronique performant qui fidélise vos clients.

Conclusion

Entretenir une communication suivie avec vos clients exige de votre part un effort soutenu, et ce guide à travers ses différentes étapes a vocation à vous y aider.

Et quand vous serez prêt, vous pourrez apprendre davantage de trucs et astuces qui vous aideront à affiner encore vos techniques, grâce au *profiling* (analyse comportementale du client), au marketing transactionnel, à la mesure des taux d'ouverture et des taux de clics, à l'automatisation du traitement des retours d'e-mails et des demandes de désabonnement, aux e-mails HTML, et autres techniques sophistiquées de modélisation et d'exploration de bases de données.

D'ici là, vous disposez de tout ce dont vous avez besoin pour démarrer vos campagnes d'e-mailing en adoptant la bonne approche avec les bons outils, et pour développer un programme performant qui consolide vos relations clients et construit leur fidélité pour les années à venir.

Ressources Internet sur le marketing électronique

Téléchargez la version d'évaluation valable 30 jours de FileMaker Pro 8.5 et le Business Productivity Kit FileMaker à l'adresse :

www.filemaker.fr/solutions/smallbusiness/



N'oubliez pas de visiter les pages *Small Business* du site Internet FileMaker. Vous y trouverez de précieuses ressources qui vous aideront à développer votre activité : www.filemaker.fr/solutions/smallbusiness/.

Vous pouvez également vous rendre sur www.google.fr et effectuer des recherches sur le "marketing électronique" ou "e-marketing" et trouver une mine d'informations sur ce sujet.

Voici quelques sites que nous vous conseillons de consulter pour plus d'informations :

- La page *Solutions* du site Internet FileMaker, où vous pourrez télécharger une version d'évaluation gratuite valable 30 jours de FileMaker Pro 8.5, le Business Productivity Kit, le pack FileMaker Media, et bien plus encore. www.filemaker.fr/solutions/.
- Google.fr, moteur de recherche en ligne qui vend de la publicité par mots-clés. www.google.fr
- Le site du Syndicat National de la Communication Directe (SNCD). www.sncd.org.
- Le site de la Fédération Européenne du Marketing Direct (FEDMA). www.fedma.org (site en anglais)
- Le site du Cercle du Marketing Direct (CMD). www.cercle-md.com
- Le site de la Chambre de Commerce et d'Industrie. www.cci.fr
- Loi Informatique et libertés - sur la protection des données personnelles. www.cnil.fr/index.php?id=301
- Dossier "Les règles à respecter par les professionnels" de la CNIL. www.cnil.fr/index.php?id=1277

© 2006 FileMaker, Inc. Tous droits réservés. FileMaker est une marque déposée de FileMaker, Inc. aux Etats Unis et dans d'autres pays. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

NOUS VOUS RAPPELONS QU'IL EST DE VOTRE RESPONSABILITÉ DE RESPECTER TOUTES LES LOIS ET RÉGULATIONS APPLICABLES SUR LE MARKETING ÉLECTRONIQUE.

CE DOCUMENT A POUR BUT DE FOURNIR DES INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR LE SUJET COUVERT. IL NE S'AGIT EN AUCUN CAS D'UN SERVICE PROFESSIONNEL OU JURIDIQUE OFFERT PAR FILEMAKER. SI UN CONSEIL JURIDIQUE OU TOUT AUTRE AVIS D'EXPERT EST REQUIS, LES SERVICES D'UN PROFESSIONNEL COMPÉTENT DANS CE DOMAINE DEVRONT ÊTRE SOLlicitÉS. LES MENTIONS À DES SERVICES OU SOCIÉTÉS TIERCES SONT FAITES À TITRE D'INFORMATION UNIQUEMENT, ET FILEMAKER N'ENDOSSE AUCUNE RESPONSABILITÉ QUANT À LA SÉLECTION, LA PERFORMANCE ET L'UTILISATION DE CES SOCIÉTÉS OU SERVICES.



Annexe : Importer et exporter des données contacts

Vous trouverez dans cette annexe la procédure pas à pas qui vous permettra d'importer dans FileMaker vos données contacts à partir des logiciels Microsoft Excel, Microsoft Outlook, Microsoft Entourage, et Palm Desktop.

- Microsoft Excel
- Microsoft Outlook
- Microsoft Entourage
- Palm Desktop

Note : Les instructions qui suivent s'appliquent aux dernières versions en date de ces logiciels, disponibles lors de la rédaction de ce document. Si, lors de la manipulation, vous n'obtenez pas les mêmes écrans que ceux des exemples ci-après, consultez le Guide Utilisateur de l'application pour plus de détails sur l'exportation des données.

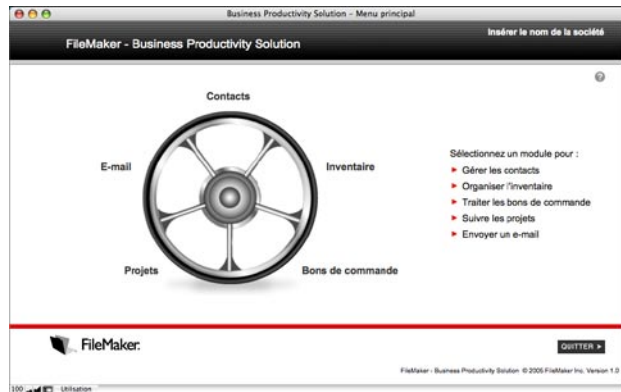
De plus, si le produit que vous utilisez ne fait pas partie de la liste ci-dessus, reportez-vous également au Guide Utilisateur de l'application concernée pour savoir comment exporter les données dans un fichier au format Microsoft Excel (.xls), texte séparé par des virgules (.csv) ou texte séparé par des tabulations (.txt). Suivez ensuite les instructions ci-après pour importer vos contacts dans FileMaker Pro.

Microsoft® Excel

FileMaker Pro vous permet de créer automatiquement une toute nouvelle base de données à partir d'un fichier Excel, sans qu'il soit besoin d'exporter ou d'importer des données. Cependant, comme il s'agit ici d'importer vos données au format Excel dans la base de données Contacts prête à l'emploi de FileMaker Pro, suivez la procédure suivante.

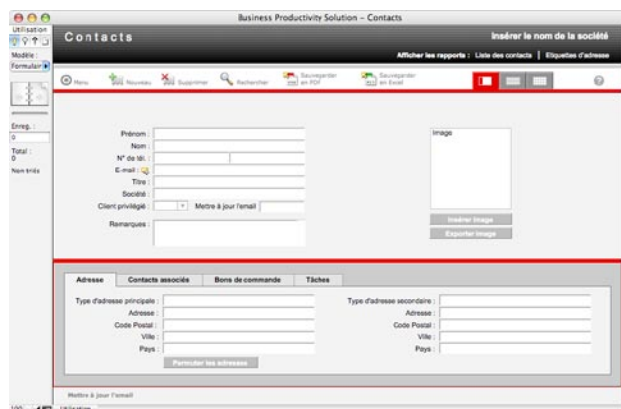


Importez vos contacts dans FileMaker depuis Excel

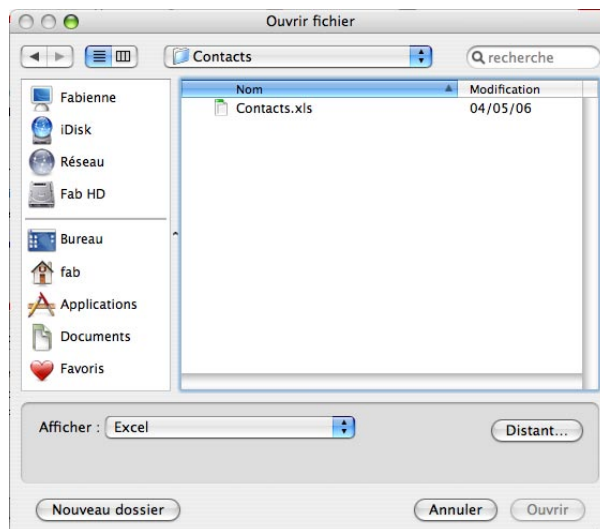


Dans le menu principal du Business Productivity Kit, sélectionnez *Contacts*.

Pour cela : ouvrez le fichier nommé *bps_Menu_principal* qui se trouve dans le dossier *bpk_FR* fourni avec le Business Productivity Kit que vous avez téléchargé. (Si vous ne l'avez pas déjà fait, veuillez vous rendre à l'adresse www.filemaker.fr/solutions/smallbusiness)



Une fois avoir cliqué sur *Contacts* dans menu principal, vous verrez s'afficher une base de données vide prête à recevoir les coordonnées de vos contacts.



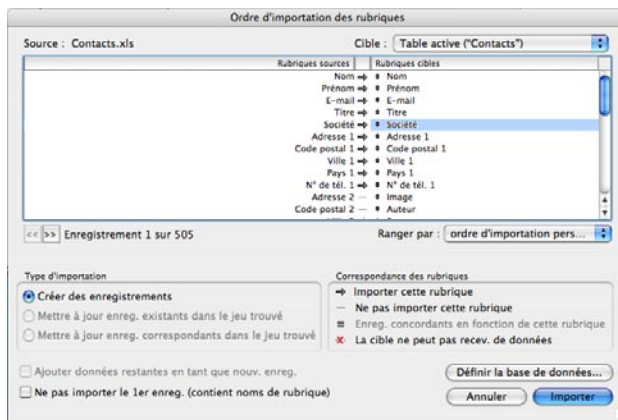
Dans le menu *Fichier*, choisissez *Importer des enregistrements > Fichier*.

Dans la liste déroulante *Fichier* de type (Windows) ou *Afficher* (Mac OS), sélectionnez *Excel (*.xls)* afin de visualiser tous vos fichiers Excel.

Sélectionnez le fichier Excel qui contient les noms et adresses électroniques de vos contacts.

Cliquez sur *Ouvrir*, puis sur *Continuer*.

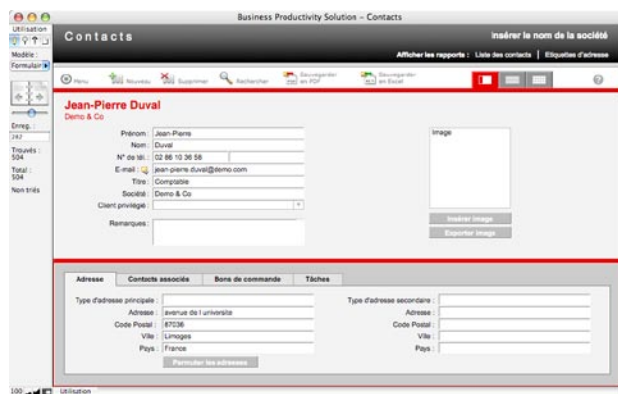




Faites glisser les flèches avec la souris, de manière à mettre en correspondance les rubriques de la base de données avec les données à importer. Cliquez sur la flèche pointant vers la droite si vous ne souhaitez pas importer ces données. Assurez-vous de bien mettre en correspondance la rubrique E-mail avec les données appropriées.

Une fenêtre intitulée *Ordre d'importation des données* s'affiche alors à l'écran.

Il s'agit à présent de "mapper" les données à importer. Si le terme peut paraître technique, il s'agit en fait tout simplement de mettre en correspondance les noms de colonnes de votre fichier Excel (listés dans la colonne de gauche) avec les rubriques cibles de la base FileMaker (listées dans la colonne de droite), pour que vos données soient importées correctement.



Cliquez sur *Importer*. La boîte de dialogue *Options d'importation* s'affiche à l'écran. Cliquez à nouveau sur *Importer*. Un récapitulatif d'importation s'affiche : cliquez sur le bouton OK.

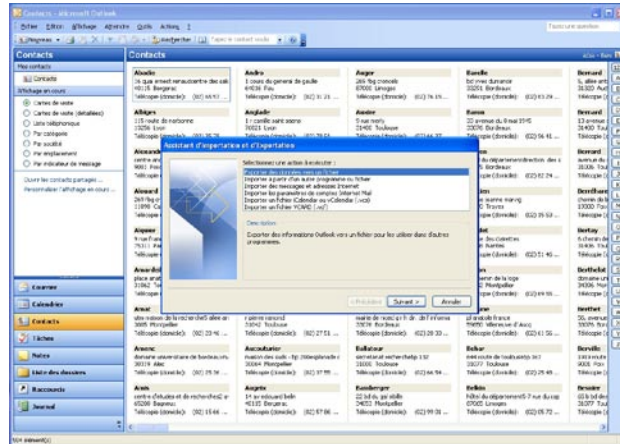
Vous verrez alors les enregistrements que vous venez d'importer. Pour naviguer d'un enregistrement à l'autre, cliquez sur les pages du Répertoire (icône en forme de livre) située dans la zone d'état à gauche.



Microsoft® Outlook pour Windows

Exporter des contacts depuis Outlook

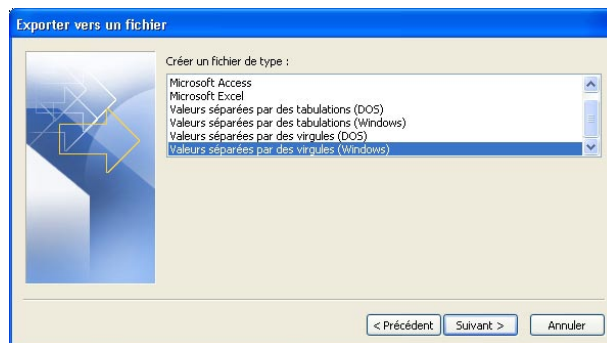
A la différence des fichiers Excel que l'on peut importer directement dans FileMaker, les données Outlook doivent dans un premier temps être exportées dans un format pris en charge par FileMaker.



Pour exporter vos données contacts Outlook, lancez Outlook puis cliquez sur *Contacts* afin d'afficher tous vos contacts à l'écran.

Dans le menu *Fichier*, choisissez *Importer et Exporter*. L'Assistant d'importation et d'exportation apparaît.

Dans la liste déroulante proposant les actions à effectuer, choisissez *Exportez des données vers un fichier* puis cliquez sur *Suivant*.



Dans l'écran suivant, sélectionnez *Valeurs séparées par des virgules (Windows)* puis cliquez sur *Suivant*.





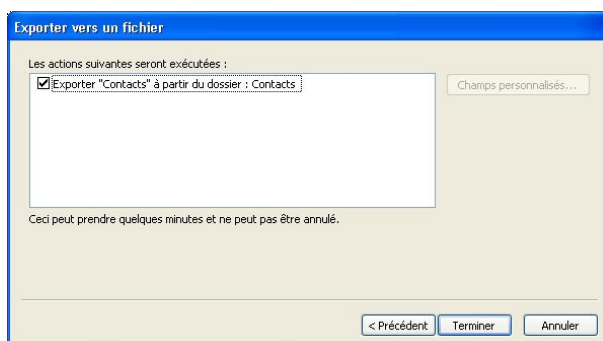
Sélectionnez le dossier de contacts que vous souhaitez exporter, puis cliquez sur *Suivant*.



Nommez le fichier comme vous le souhaitez ("ExportOutlook1.csv" par exemple) et cliquez sur *Suivant*.

Utilisez le bouton *Parcourir* pour sélectionner l'emplacement où vous souhaitez enregistrer le fichier.

Nommez le fichier et choisissez son emplacement sur le disque de manière à pouvoir le retrouver facilement.



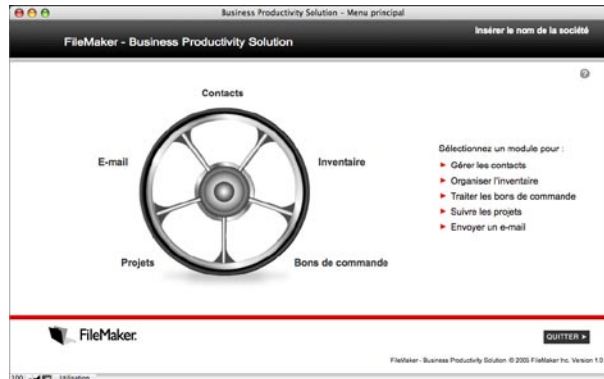
Si tout vous semble correct, cliquez sur *Terminer*.

Votre dossier de contacts Outlook sera exporté dans un format pris en charge par FileMaker.



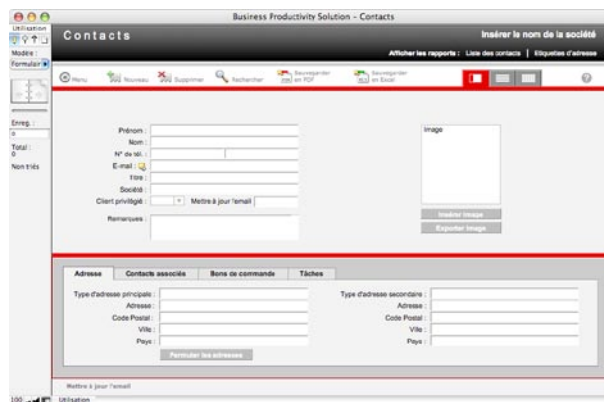
Importer des contacts Outlook dans FileMaker

Suivez la procédure suivante pour importer dans FileMaker le fichier .csv contenant vos contacts Outlook.

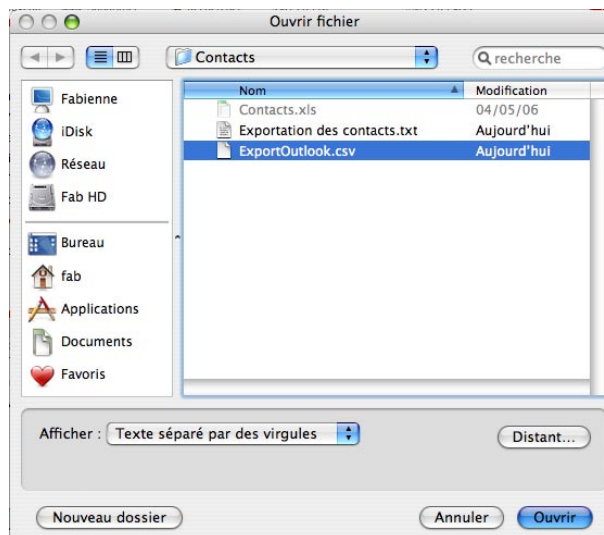


Dans le menu principal du Business Productivity Kit, sélectionnez *Contacts*.

Pour cela : Ouvrez le fichier nommé *bps_Menu_principal* qui se trouve dans le dossier *bpk_FR* fourni avec Business Productivity Kit que vous avez téléchargé. (Si vous ne l'avez pas déjà fait, veuillez vous rendre à l'adresse www.filemaker.fr/solutions/smallbusiness)

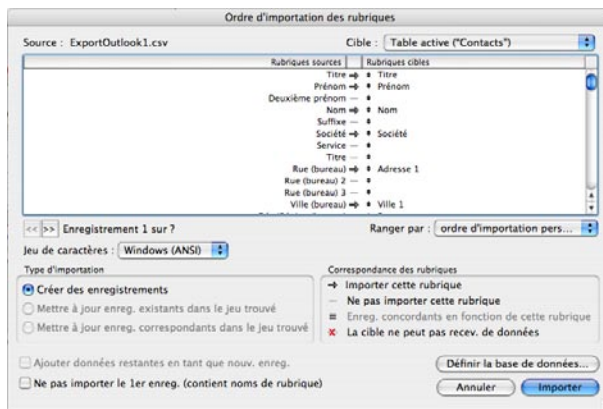


Une fois avoir cliqué sur *Contacts* dans le menu principal, vous verrez s'afficher une base de données vide prête à recevoir les coordonnées de vos contacts.

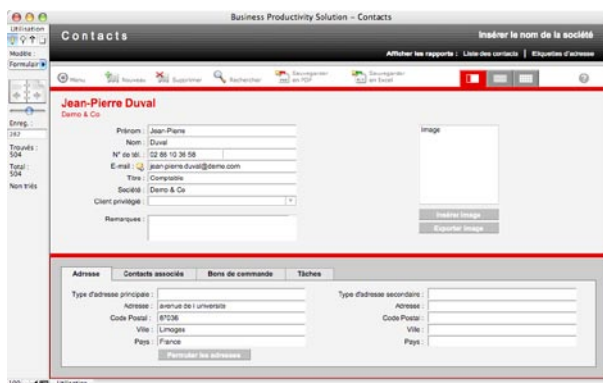


Dans le menu *Fichier*, choisissez *Importer des Enregistrements > Fichier*. Dans la liste déroulante *Fichiers de type (Windows)* ou *Afficher (Mac OS)*, sélectionnez *Texte séparé par des virgules (*.csv, *.txt)*, puis sélectionnez le fichier .csv nommé "ExportOutlook" (ou quel que soit le nom que vous avez choisi lors de l'exportation) et cliquez sur le bouton *Ouvrir*.





Faites glisser les flèches avec la souris de manière à mettre en correspondance les rubriques de la base de données avec les données à importer. Cliquez sur la flèche pointant vers la droite (pour la faire disparaître) si vous ne souhaitez pas importer ces données. Assurez-vous de bien mettre en correspondance la rubrique E-mail avec les données appropriées.



Les enregistrements que vous venez d'importer doivent se présenter comme le montre l'écran ci-dessus, chaque information Outlook étant stockée dans la rubrique correspondante de l'enregistrement FileMaker.

Microsoft Entourage pour Mac

Exporter des données contacts depuis Microsoft Entourage

Les données Entourage doivent être exportées dans un format pris en charge par FileMaker. Pour exporter des informations depuis Entourage, suivez la procédure suivante.

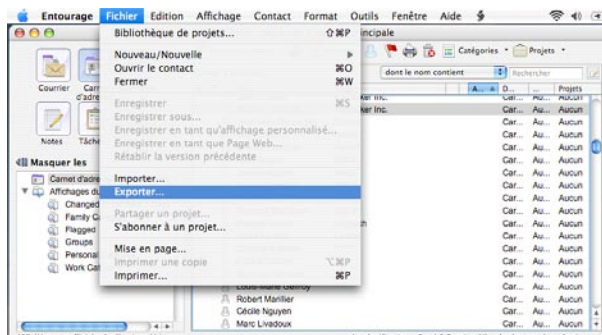
Une fenêtre intitulée *Ordre d'importation des données* s'affiche alors à l'écran.

Il s'agit à présent de "mapper" les données à importer. Si le terme peut paraître technique, il s'agit en fait tout simplement de mettre en correspondance les intitulés des valeurs de votre fichier .csv (listés dans la colonne de gauche) avec les rubriques cibles de la base FileMaker (listées dans la colonne de droite) pour que vos données soient importées correctement.

Cliquez sur *Importer*. La boîte de dialogue *Options d'importation* s'affiche à l'écran. Cliquez à nouveau sur *Importer*. Un récapitulatif d'importation s'affiche : cliquez sur le bouton OK.

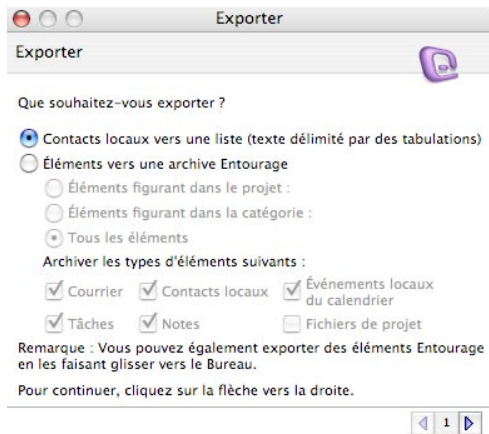
Vous verrez alors les enregistrements que vous venez d'importer. Pour naviguer d'un enregistrement à l'autre, cliquez sur les pages du Répertoire (icône en forme de livre) située dans zone d'état à gauche.





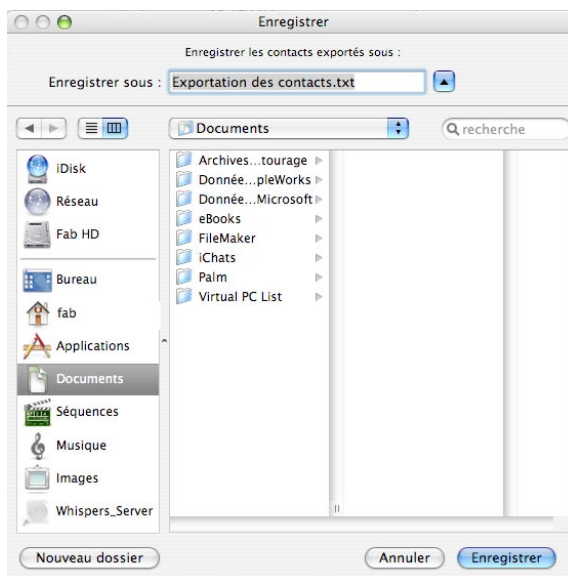
Pour exporter vos données contacts depuis Entourage, lancez l'application puis cliquez sur l'icône *Carnet d'adresses* afin d'afficher tous vos contacts à l'écran.

Dans le menu *Fichier*, sélectionnez *Exporter*.



Dans la boîte de dialogue *Exporter*, sélectionnez le premier bouton radio indiquant *Contacts locaux vers une liste (texte délimité par des tabulations)*.

Cliquez sur la flèche dirigée vers la droite pour continuer.



Dans la boîte de dialogue *Enregistrer* qui s'affiche, le fichier d'exportation est nommé "Exportation des contacts.txt" par défaut.

Vous pouvez le laisser tel quel, ou le renommer et sélectionner un emplacement sur le disque.

Cliquez sur *Enregistrer*.

Souvenez-vous bien du nom du fichier d'exportation et de son emplacement afin de le retrouver rapidement quand vous en aurez besoin.

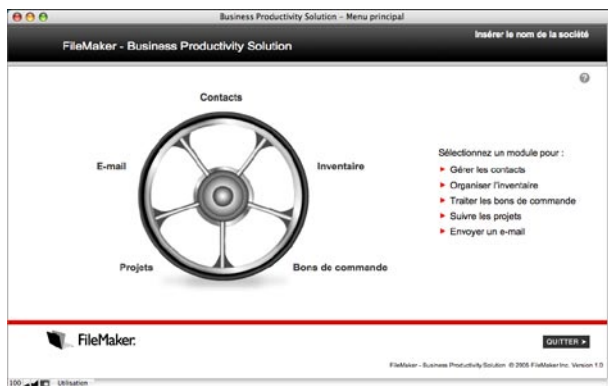




Les données du *Carnet d'adresses* sont exportées depuis Entourage dans un format de fichier pris en charge par FileMaker. Cliquez sur *Terminer*.

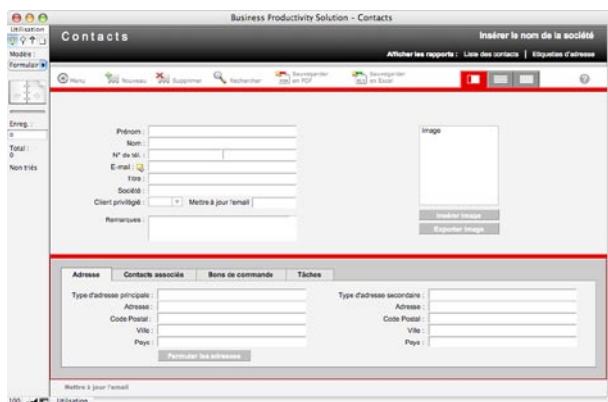
Importer vos contacts dans FileMaker depuis Entourage

Suivez la procédure suivante pour importer le fichier .txt qui contient les données de votre Carnet d'adresses Entourage.



Dans le menu principal du Business Productivity Kit, sélectionnez *Contacts*.

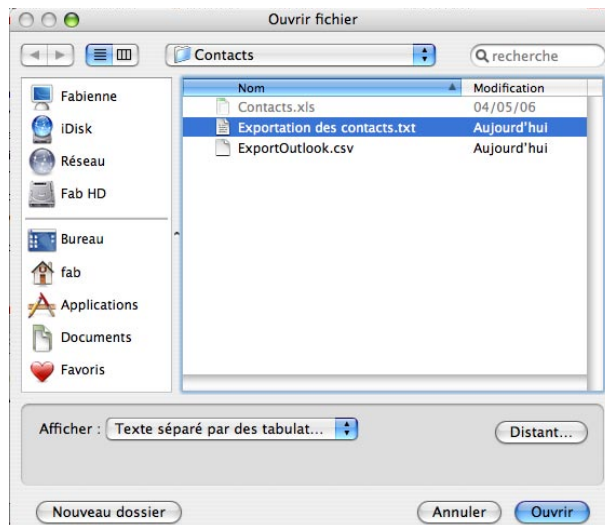
Pour cela : ouvrez le fichier nommé *bps_Menu_principal* qui se trouve dans le dossier *bpk_FR* fourni avec le Business Productivity Kit que vous avez téléchargé. (Si vous ne l'avez pas déjà fait, veuillez vous rendre à l'adresse www.filemaker.fr/solutions/smallbusiness).



Après avoir cliqué sur *Contacts* dans menu principal, vous verrez s'afficher une base de données vide prête à recevoir les coordonnées de vos contacts.

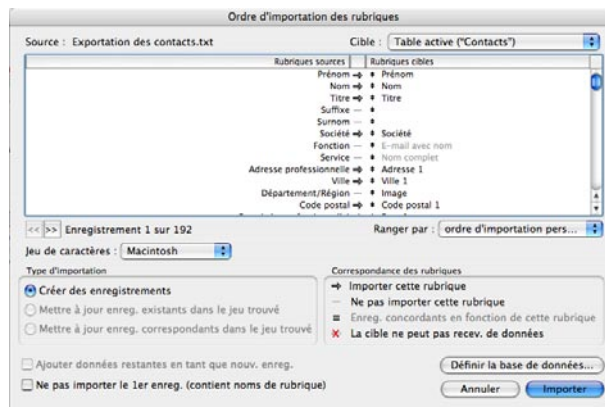
Vous avez peut-être déjà importé ou saisi directement des données contacts dans la base de données. Dans ce cas, le fait d'importer de nouveaux enregistrements ajoutera simplement des contacts dans la base de données sans supprimer ceux qui y figurent déjà.





Dans le menu *Fichier*, sélectionnez *Importer des enregistrements* > *Fichier*

Dans la liste déroulante *Afficher*, sélectionnez *Texte séparé par des tabulations*. Puis sélectionnez votre fichier .txt nommé "Exportation des contacts" (ou quel que soit le nom que vous lui avez donné lors de l'exportation), puis cliquez sur *Ouvrir*.



Une fenêtre intitulée *Ordre d'importation des données* s'affiche alors à l'écran.

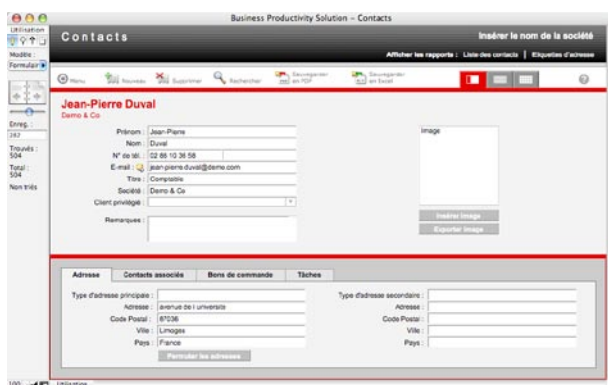
Il s'agit à présent de "mapper" les données à importer. Si le terme peut paraître technique, il s'agit en fait tout simplement de mettre en correspondance les intitulés des champs de votre *Carnet d'adresses* Entourage (listés dans la colonne de gauche) avec les rubriques cibles de la base FileMaker (listées dans la colonne de droite) pour que vos données soient importées parfaitement.

Faites glisser les flèches avec la souris, de manière à mettre en correspondance les rubriques de la base de données avec les données à importer.

Cliquez sur la flèche pointant vers la droite (pour la faire disparaître) si vous ne souhaitez pas importer ces données.

Assurez-vous de bien mettre en correspondance le champ adresse électronique qui se trouve en fin de liste dans la colonne de gauche.





Les enregistrements que vous venez d'importer doivent se présenter comme le montre l'écran ci-dessus, chaque information du Carnet d'adresses Entourage étant stockée dans la rubrique correspondante de la fiche FileMaker.

Cliquez sur *Importer*. La boîte de dialogue *Options d'importation* s'affiche à l'écran. Cliquez à nouveau sur *Importer*. Un récapitulatif d'importation s'affiche : cliquez sur le bouton OK.

Vous verrez alors les enregistrements que vous venez d'importer. Vous pouvez naviguer entre ces enregistrements en cliquant sur les pages du Répertoire (icône en forme de livre) située dans zone d'état à gauche.

Palm Desktop

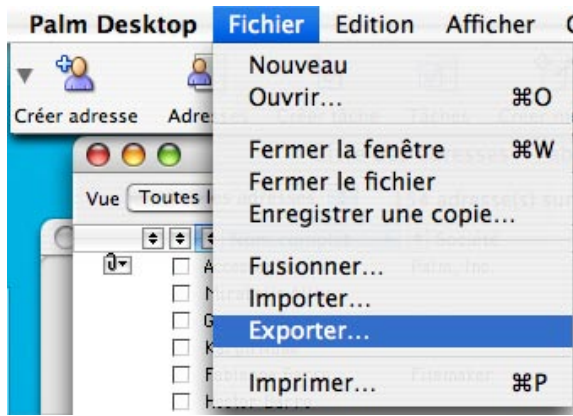
Note : la procédure d'exportation des données peut varier suivant si vous utilisez la version Palm Desktop pour Windows ou pour Mac OS. Consultez votre documentation Palm Desktop si la procédure proposée ici ne correspond pas à votre application. Les instructions suivantes s'appliquent à la version Palm Desktop 4.2.1 pour Mac OS.

Exporter des données contacts depuis Palm Desktop

Les adresses Palm Desktop doivent dans une premier temps être exportées dans un format pris en charge par FileMaker.

Suivez la procédure suivante pour exporter vos données contacts depuis votre carnet d'adresse Palm Desktop





Pour exporter vos contacts Palm Desktop, lancez l'application Palm Desktop, puis cliquez sur *Adresses* pour visualiser tous vos contacts à l'écran.

Dans le menu *Fichier*, choisissez *Exporter*.



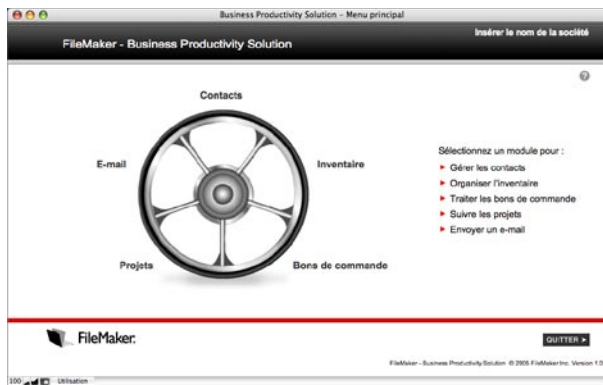
Souvenez-vous bien du nom du fichier et de son emplacement afin de le retrouver facilement tout à l'heure.

Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, nommez le fichier d'exportation à générer et choisissez un emplacement sur le disque. Dans notre exemple, nous l'appellerons "ContactsPalm" et nous le sauvegarderons dans le répertoire *Contacts*, mais vous pouvez choisir un autre nom de fichier et un autre emplacement. Cliquez ensuite sur *OK* : les adresses seront exportées depuis Palm Desktop dans un format de fichier pris en charge par FileMaker.

Importer des données contacts Palm Desktop dans FileMaker

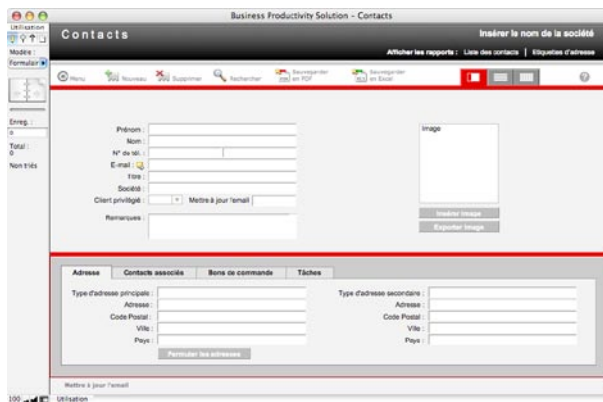
Suivez la procédure suivante pour importer le fichier .txt qui contient les données de votre Carnet d'adresses Palm Desktop.





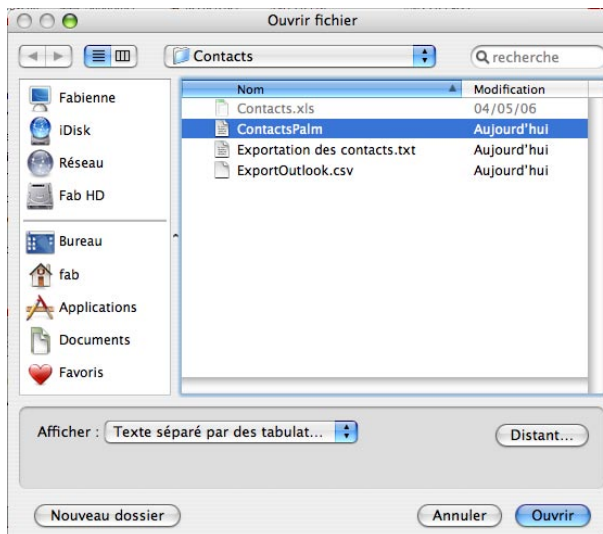
Dans le menu principal du Business Productivity Kit, sélectionnez *Contacts*.

Pour cela : Ouvrez le fichier nommé *bps_Menu_principal* qui se trouve dans le dossier *bpk_FR* fourni avec Business Productivity Kit que vous avez téléchargé. (Si vous ne l'avez pas déjà fait, veuillez vous rendre à l'adresse www.filemaker.fr/solutions/smallbusiness)



Après avoir cliqué sur *Contacts* dans menu principal, vous verrez s'afficher une base de données vide prête à recevoir les coordonnées de vos contacts.

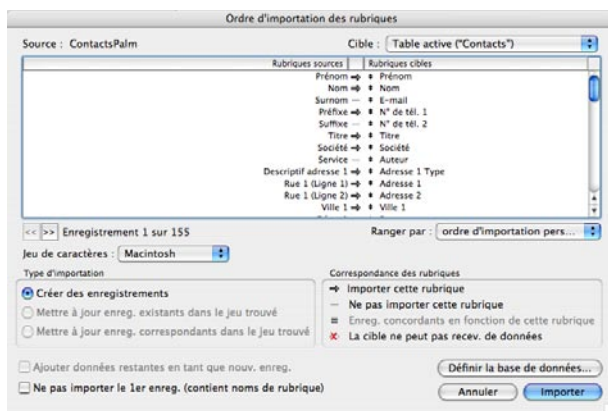
Vous avez peut-être déjà importé ou saisi directement des données contacts dans la base de données. Dans ce cas, le fait d'importer de nouveaux enregistrements ajoutera simplement des contacts dans la base de données sans supprimer ceux qui y figurent déjà.



Dans le menu *Fichier* de FileMaker, choisissez *Importer des enregistrements > Fichier*.

Dans la liste déroulante *Afficher*, sélectionnez *Texte séparé par des tabulations*. Sélectionnez ensuite votre fichier .txt nommé "ContactsPalm" (ou quel que soit le nom que vous lui avez donné lors de l'exportation) et cliquez sur *Ouvrir*.

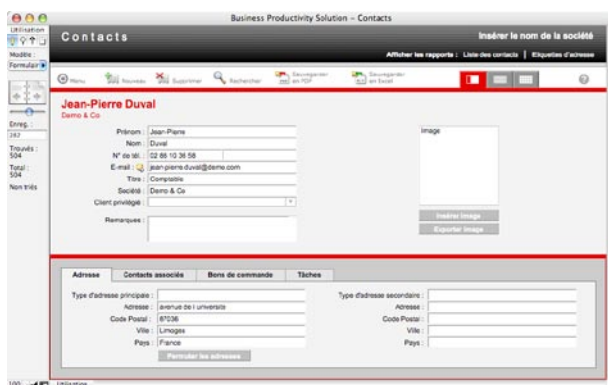




Faites glisser les flèches avec la souris, de manière à mettre en correspondance les rubriques de la base de données avec les données à importer.

Cliquez sur la flèche pointant vers la droite (pour la faire disparaître) si vous ne souhaitez pas importer ces données.

Assurez-vous de bien mettre en correspondance le champ adresse électronique qui se trouve en fin de liste dans la colonne de gauche.



Les enregistrements que vous venez d'importer doivent se présenter comme dans l'écran ci-dessus, chaque information du Carnet d'adresses Palm Desktop étant contenue dans la rubrique correspondante de la fiche FileMaker.

Une fenêtre intitulée *Ordre d'importation des données* s'affiche alors à l'écran.

Il s'agit à présent de "mapper" les données à importer. Si le terme peut paraître technique, il s'agit en fait tout simplement de mettre en correspondance les intitulés des champs de votre *Carnet d'adresses Palm Desktop* (listés dans la colonne de gauche) avec les rubriques cibles de la base FileMaker (listées dans la colonne de droite) pour que vos données soient importées correctement.

Cliquez sur *Importer*. La boîte de dialogue *Options d'importation* s'affiche à l'écran. Cliquez à nouveau sur *Importer*. Un récapitulatif d'importation s'affiche : cliquez sur le bouton OK. Vous verrez alors les enregistrements que vous venez d'importer. Vous pouvez naviguer d'un enregistrement à l'autre en cliquant sur les pages du Répertoire (icône en forme de livre) située dans zone d'état à gauche.



