

# 老派，但有效—電子報

**netiCRM** 教育訓練





## 今日菜單

**CH1. 為什麼要發電子報?**

**CH2. 寄送電子報：前置作業**

**CH3. 編輯電子報**

**CH4. 編報流程DEMO**

**CH5. 資訊安全與隱私保護**

# CH1.為什麼要發電子報?



# 為什麼要發電子報？

**成本低** | netiCRM 無限數量的電子報發送！

**說故事** | 傳達組織宗旨、讓支持者更了解你

**立即檢視成效** | 開信、點擊數

最重要的，還是經營支持者關係

請先閱讀手冊

[: https://neticrm.tw/resources/2385](https://neticrm.tw/resources/2385)

# 用電子報經營支持者關係

撒網捕漁法

對不分眾的所有名單寄送定期募款信？



分眾個別化

鎖定某一些滿足特定條件的支持者



# 分眾寄信之必要：點擊率



# 分眾寄信之必要：開信率



# RWD是甚麼？

- Responsive Web Design
- 自適應網頁布局
- 使用電腦、平版、手機都可以方便瀏覽！



【第225期 顱顏電子報】這樣的我 值得被愛嗎？

收件匣 x 好的電子報範本 x

財團法人羅慧夫顱顏基金會 ncf@nncf.org 透過 m7.t1.neticrm.net 9月13日 週五 下午6:13 (8 天前) ☆ ↶ ⋮

寄給我

中華電信 16:36

財團法人 羅慧夫顱顏基金會 Noordhoff craniofacial foundation

財團法人 羅慧夫顱顏基金會 Noordhoff craniofacial foundation

## 這樣的我 值得被愛嗎？

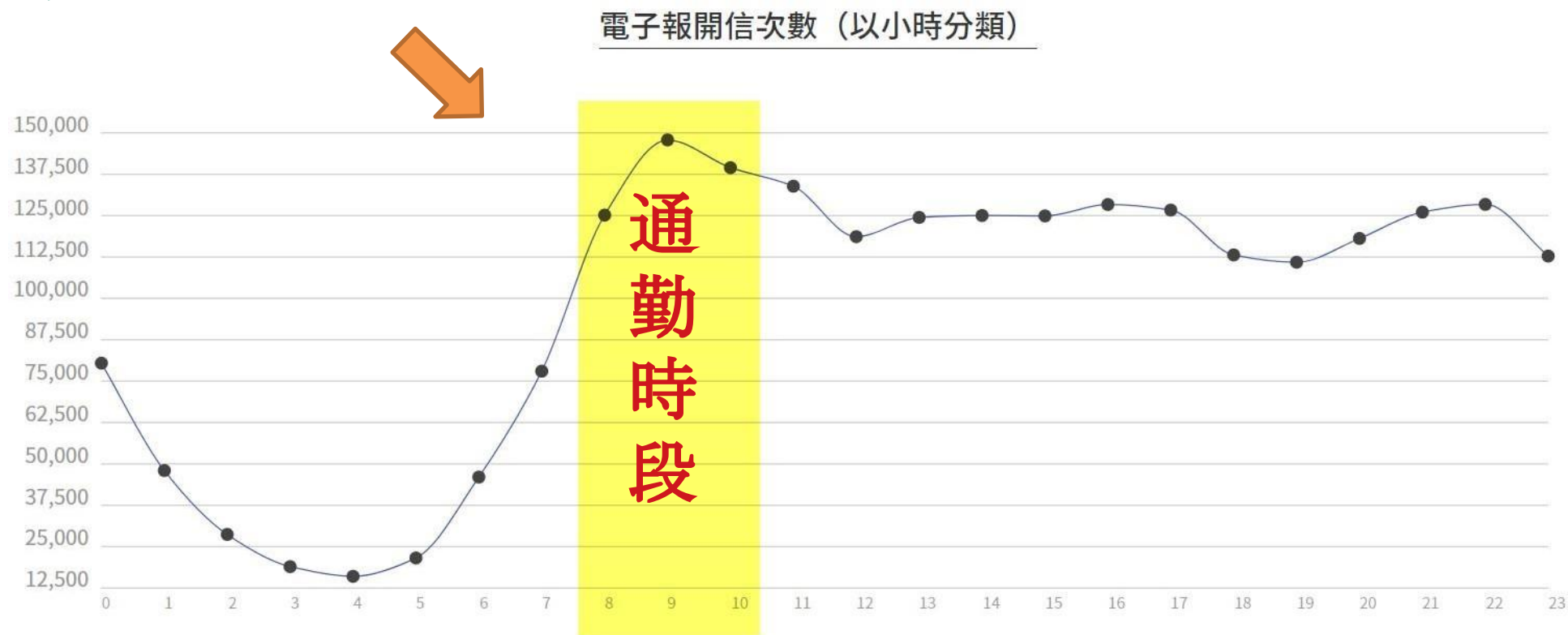
唯唯天生唇裂及左側臉骨缺損，左眼球掉到顴骨上，視網膜潰爛，外觀明顯跟一般小孩不同。別人刺眼的目光，總讓她不自在。父母在唯唯生命中缺席，阿嬤用滿滿的愛填補唯唯心中的空洞。阿嬤用實際行動，讓唯唯知道她是值得被愛的孩子。阿嬤忍耐著僵直性脊椎炎的疼痛，帶著還是嬰兒的唯唯北上就醫，接受開刀治療。然而，唯唯的外觀修復，是需要長期的醫療計劃，光是高雄－台北往返交通費，就讓沒有收入的阿嬤無法負擔。還好，有社會大眾的捐款，基金會可以支付唯唯每次就醫的交通費以及手術治療補助.....

繼續閱讀



為什麼RWD電子報很重要？

支持者偏好開信的時  
段



2018 趨勢報告 <https://neticrm.tw/report/2018>



中華電信 4G 11:20

Rakuten SUPER SALE  
2019/04/08~04/15  
居家生活 **5折** 起  
(1點=1元) HARO 熱水瓶 (2入) 原價: 499 現價: 1400

天天領券 享現折\$300 再上場 最高再賺 40%回饋 GO

4/10 12:00 準時開賣 5折下殺 搶購捷徑

<p>5折下殺</p> <p>日立 381L一級變門冰箱 RQ389 原價\$24,400 免運 \$12,095</p>	<p>5折下殺</p> <p>運力綜合籃 (3組裝) 原價\$1,400 免運 \$799</p>	<p>5折下殺</p> <p>限量15組 Vega Beauty 高級三人沙發 原價\$8,600 免運 \$4,495</p>	<p>5折下殺</p> <p>NIKE Air Max 97 休閒鞋 原價\$4,800 免運 \$2,400</p>
---	---	--	---

熱銷爆品 快閃真5折

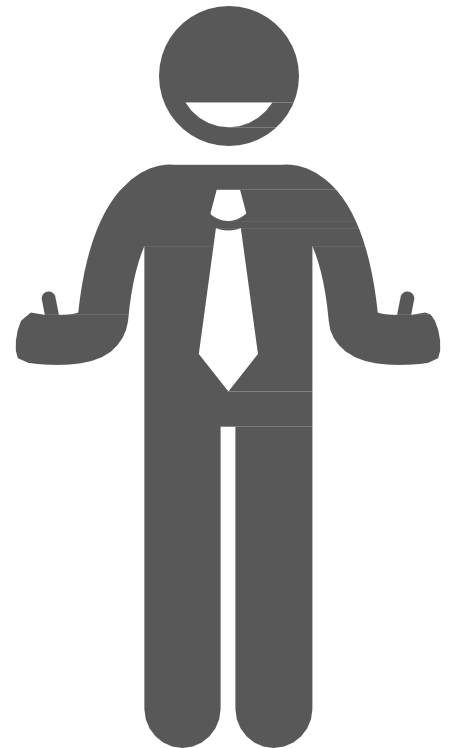
<p>Terak</p> <p>特種不沾鍋 原價\$1,400 免運 \$799</p>	<p>Amos DeDo</p> <p>美和收納 9件組 原價\$1,400 免運 \$499</p>	<p>大廚師百貨</p> <p>HARO 熱水瓶 2入 原價\$1,400 免運 \$499</p>	<p>加潔家居</p> <p>直立式掃地吸塵器 原價\$1,400 免運 \$899</p>
<p>快樂生活館</p> <p>開放式旋轉書架 原價\$1,400 免運 \$799</p>	<p>Amos 亞摩斯生活工場</p> <p>歐西風餐椅 5把 原價\$1,400 免運 \$799</p>	<p>綠園區精品服飾館</p> <p>歐化專利商務夾克 原價\$1,400 免運 \$1,499</p>	<p>3M 專利</p> <p>3M 天然乳膠枕墊 單人 5cm 原價\$3,500 免運 \$2,762</p>
<p>居家小舖</p> <p>SUPER SALE \$549 原價\$1,400 免運 \$549</p>	<p>3M 品牌旗艦店</p> <p>3M 濕紙巾 880 原價\$1,400 免運 \$880</p>	<p>Pure One</p> <p>5折下殺 原價\$1,400 免運 \$1,200</p>	<p>rshome</p> <p>下蓋4折起、滿1500折300 原價\$1,400 免運 \$1,100</p>

中華電信 11:14

公益平臺 文化基金會

## 回到我的山裡和海邊，大聲說部落故事

台灣有16個原住民族，花東就有7個，東部蘊涵著豐富的文化底蘊。位在加路蘭山和太平洋之間的花蓮豐濱鄉磯崎部落，倚山面海，近年有越來越多青年回鄉，深度探查田調、傳承部落知識，希望提供深度的山林體驗，讓大家認識原住民，也為在外地的青年建立一條返鄉的路。一起來聽「高山森林基地」小馬和「Hatila在磯崎工作室」Emas的故事。



# 編輯小技巧：信件主旨的重要

- 訂閱者開信時，會優先看到主旨，作為是否開信的標準
- 不適當的主旨會被當成垃圾信



The screenshot shows an email inbox with five entries. Red boxes highlight the subject lines of the first three emails, and red arrows point to them from the left. The highlighted subject lines are: "台灣服務科學學會電子報", "台灣服務科學學會 104 臺北市中山區樂群二路267號7樓 在瀏覽器中觀看 | 退訂電子報 | 訂閱電子報 | 轉寄給朋友 | ...", and "【活動邀請】看見司法中看不見的障礙歧視 - logo 線上捐款 | 粉絲專頁 照片 / 2006年陳敬鎧參與新竹全中運手球比賽 各位朋友：本會將於108年4月27日(星期...".

Sender	Subject	Time
台灣服務科學學會	台灣服務科學學會電子報 - 台灣服務科學學會 104 臺北市中山區樂群二路267號7樓 在瀏覽器中觀看   退訂電子報   訂閱電子報   轉寄給朋友   ...	下午1:42
民間司改會陳梅慧	【活動邀請】看見司法中看不見的障礙歧視 - logo 線上捐款   粉絲專頁 照片 / 2006年陳敬鎧參與新竹全中運手球比賽 各位朋友：本會將於108年4月27日(星期...	下午2:20
The Alliance Cultur.	【公益平台2019年4月電子報】封面故事：回到我的山裡和海邊，大聲說部落故事 - 回到我的山裡和海邊，大聲說部落故事 台灣有16個原住民族，花東就有7...	
NPOst公益交流站	NPOst 雙週爆   熱門文章 X NGOs 經營管理必看 X 主編推薦 - 主編的話 人手一機、時刻閱讀各方資訊的時代早已來臨，能因應各種瀏覽裝置的網頁是組織門...	
至善社會福利基金會	2天1夜旅費8,800元，油羅溪畔一起玩！ - 為什麼去過尖石的人會愛上這片土地？參加這一趟旅行就知道。2019我們去新竹，僅此一團！走入群山圍繞的泰雅...	

# 編輯小技巧：信件主旨的重要

## 個人化

可提升開信率，也是目前多數電子報都想達成的目標，適當使用為佳

缺點：太多容易麻痺……

sharon還記得「綠色生活 21」天嗎？ - Hello sharon 「綠色生活 21 天」即將升級 Hi sharon，還記得在：

在保養的程序中，sharon會先擦兩頰，還是 T 字部位呢？ - [//greenvines.us5.list-manage.com/track/c](https://greenvines.us5.list-manage.com/track/c)

Hi sharon，

近日因梅雨季造成的間歇性豪雨和逐漸升高的溫度，是否也讓您的頭髮變得有點「不受控」？其實，頭髮的毛鱗片遇到濕氣就會微微張開，所以下雨天覺得頭髮更容易毛躁，是正常的現象。

除了不可控制的因素，這回想與 sharon 分享，如何透過改變日常習慣，及洗髮前後的保養細節來呵護秀髮、並減少頭髮變毛躁的機會。當遇上悶濕的天氣時，您可以：

開範例給大家看



# 都市改革派

| OURs 都市改革組織 |



## # 活動分享 台南老屋活化經驗分享 (曾憲嫻)

整建維護系列專題講座

臺南為臺灣首要的文化古都，歷史、文化的獨特性孕育出巷弄老街的古樸及許多人回味無窮的老故事，造就豐碩的文化資產與充滿在地生活價值的生命力。臺南市

護的日常

## 02. 台南老屋活化經驗分享

| 成功大學都市計畫學系副教授

9/28(六) 19:00-21:00

慕哲咖啡 (台北市中正區鎮江街3之1號)

辦理單位：主辦單位 / 臺北市都市更新處 承辦單位 / 財團法人崔媽媽基金會

## # 活動分享 台南老屋活化經驗分享 (曾憲嫻)

整建維護系列專題講座

臺灣首要的文化古都，歷史、文化的獨特性孕育出巷弄老街的古樸及許多人回味無窮的老故事，造就豐碩的文化資產與充滿在地生活價值的生命力。臺南市政府先於中央政府於2012年制定《臺南市歷史街區振興自治條例》，希冀透過法制化之政策手段，再活化空間，提振地方文化與創意產業。2018年起則加入文化部文化資源司所推動的「老建築保存再生計畫」，冀望持續帶動民間投入歷史老屋及街區保存與振興的力量，更多民眾重新審視及再思考臺南古都的歷史空間、街區生活與都市發展衝突等議題。

# 2019 在地參訪

中華電信 18:21

## 2019 在地參訪

09.28 SAT 10:00-14:00

2019 在地參訪  
南榕足跡@內湖

自由人權教育推廣系列

09.28 (六)  
10:00-14:00

13歲以上青少年或10-12歲及長輩 (限額10組)  
線上報名或來電 (周二至周六10:00-17:00)  
需繳保證金500元/人 (歡迎轉作小額捐款)

導覽員 鄭麗真(文化工作者)

導覽路線

- 彰化銀行復興分行 (集合)
- 國防醫學院(網球中心)站
- 內湖17A 228紀念碑原址
- 鄭南榕紀念館

\*單程步行約1公里

備註：請提早10分鐘報到，抵達郊區，請自備晴雨裝備與飲水，建議穿著/攜帶長袖衣褲、遮陽帽及慣用防蚊液。搭乘公車為自費項目，12歲以下兒童家長須全程陪伴。

報名簡章 報名表單

## 關於在地參訪

自2015年起，鄭南榕基金會以親子共讀的形式，帶領近百位親子認識土地的人權故事。本會今年目標，希望強化地景與鄭南榕的關係，透過行走南榕

## 2019 在地參訪

南榕足跡@內湖

自由人權教育推廣系列

09.28 (六)  
10:00-14:00

13歲以上青少年或10-12歲及長輩 (限額10組)  
線上報名或來電 (周二至周六10:00-17:00)  
需繳保證金500元/人 (歡迎轉作小額捐款)

導覽員 鄭麗真(文化工作者)

導覽路線

- 彰化銀行復興分行 (集合)
- 國防醫學院(網球中心)站
- 內湖17A 228紀念碑原址
- 鄭南榕紀念館

\*單程步行約1公里

備註：請提早10分鐘報到，抵達郊區，請自備晴雨裝備與飲水，建議穿著/攜帶長袖衣褲、遮陽帽及慣用防蚊液。搭乘公車為自費項目，12歲以下兒童家長須全程陪伴。

報名簡章 報名表單

報名方式：  
電話：02-25482768  
傳真：02-27107178  
電子郵件：zhongnanrong@nrc.org.tw  
地址：台北市松山區復興南路二段104號1樓 (近復興11號大樓)

## 關於在地參訪

自2015年起，鄭南榕基金會以親子共讀的形式，帶領近百位親子認識土地的人權故事。本會今年目標，希望強化地景與鄭南榕的關係，透過行走南榕足跡，讓國人對於鄭南榕及其時代人的所作所為更為立體。

時間：9月28日(六) 9:00-13:00 (供午餐)

對象：13歲以上或10-12歲及長輩

報名方式：線上報名或來電 (周二至周六10:00-17:00)

費用：需繳保證金500元/人 (歡迎轉作小額捐款)



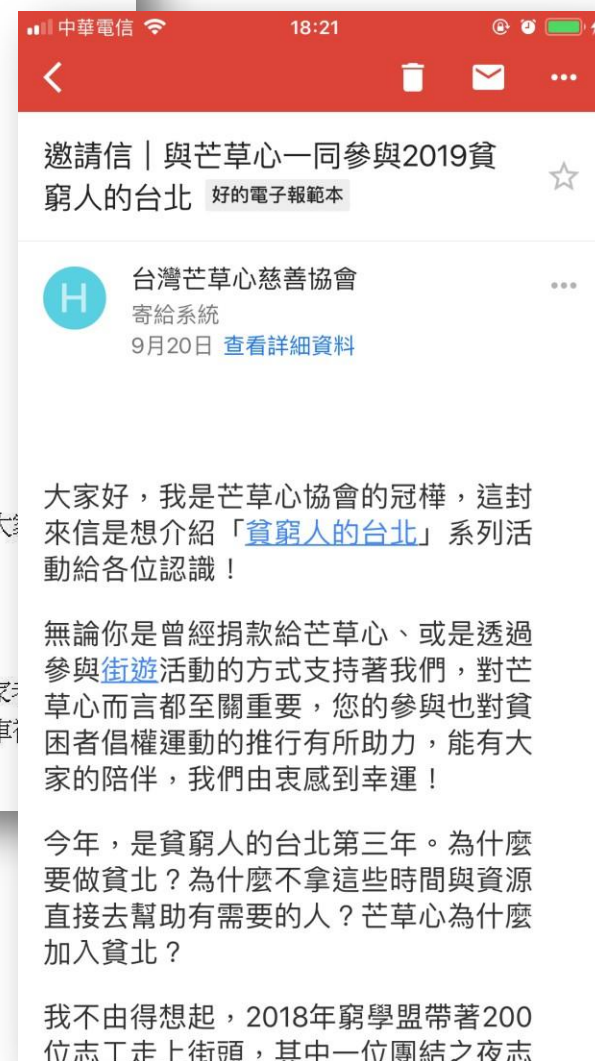


大家好，我是芒草心協會的冠樺，這封來信是想介紹「[貧窮人的台北](#)」系列活動給各位認識！

無論你是曾經捐款給芒草心、或是透過參與[街遊](#)活動的方式支持著我們，對芒草心而言都至關重要，您的參與也對貧困者倡權運動的推行有所助力，能有大家的陪伴，我們由衷感到幸運！

今年，是貧窮人的台北第三年。為什麼要做貧北？為什麼不拿這些時間與資源直接去幫助有需要的人？芒草心為什麼加入貧北？

我不由得想起，2018年窮學盟帶著200位志工走上街頭，其中一位團結之夜志工告訴我一個故事，他們分配到的夜訪區域在當天晚上沒有出現任何一位無家可歸和超商店員聊天時得知有一位因為車禍住院開刀的阿嬤，為了相依為命的孫子，挺著傷，正在便利商店上著大夜班。他們聊了很多，也詢問了很多：關於車禍、關於社會福利、關於實質獲得的幫助、關於車禍的談判、官司、法扶、家扶、社會局、里長、鄰居、家人……等。





# 章節重點

- 寄送電子報，發展和捐款人溝通的方式，重要的CRM管道
- 好的電子報長這樣：
  - RWD設計：方便各種裝置閱讀
  - 主旨&內容精要：提高開信
  - 分眾寄信：精準溝通、提升發報成效
  - 觀察合適的寄件時機

## CH2.寄送電子報：前置作業



# 操作流程介紹

01

## 收件者群組：聯絡人 -> 群組與電子報群組

⊕ 新增群組

搜尋群組

搜尋

群組名稱 (可輸入部分字詞)

類型

權限管理  電子報訂戶

以群組類別過濾搜尋。

公開

顯示過濾搜尋。

狀態

啟用  停用

搜尋



使用群組管理聯絡人(如：部分聯絡人隸屬於"監事")。您可以根據既有的聯絡人數據資料呈現出的特質，到"新增群組"預先建立群組類型(如："A地區"群組，都是資料庫中居住在A地區的聯絡人)。

▲ 名稱	◆ 編號	說明	◆ 群組類型	◆ 公開	
公民審議參加者 (智慧群組)	4		電子報訂戶	使用者與使用者管理員	聯絡人 設定 停用 刪除
測試電子報	3		電子報訂戶	公開頁面	聯絡人 設定 停用 刪除
管理員	1	網站最高權限管理員.	權限管理	使用者與使用者管理員	聯絡人 設定 停用 刪除
電子報	2		電子報訂戶	公開頁面	聯絡人 設定 停用 刪除

# 群組&群組名單哪裡來?

- 管理員匯入名單：[教育訓練影片](#)
- 電子報訂閱表單
  1. 新增資料表單：表單類型「網站使用者註冊」
  2. 加入欄位：姓氏、名字、電子郵件、群組、其他想收集的個資欄位



訂閱電子報

姓氏 \*

名字 \*

電子郵件 \*

我要訂閱電子報 \*  電子報

送出 >>

# 群組設定：電子報



您可以在此編輯群組名稱及描述。按顯示群組聯絡人以查看、新增或刪除聯絡此群組。

儲存

取消

名稱 \*

電子報

說明

請在此輸入 ...

當群組被列在資料表單及電子報訂閱表格，群組描述會顯示出來。

群組類型



權限管理



電子報訂戶 ?

群組類型一定要是電子報訂戶

公開 \*

公開頁面



名稱	編號	說明	群組類型	公開
秘密群組	3		權限管理, 電子報訂戶	使用者與使用者管理員
管理員	1	網站最高權限管理員.	權限管理	使用者與使用者管理員
週週報	4		電子報訂戶	公開頁面
電子報	2		電子報訂戶	公開頁面

## 訂閱電子報

姓氏

名字

電子郵件

訂閱電子報

週週報

電子報

送出 >>

# 群組 v. s 智慧群組

## 一般群組

系統管理者將聯絡人手動加入，或有網友透過填寫募款頁、活動報名頁、電子報訂閱、資料表單等頁面，也會依照您的設定被歸入到某些特定群組

## 智慧群組

可在某種搜尋條件之下，把符合這些條件的聯絡人設定為智慧群組，當系統偵測到有一個新增聯絡人符合條件（手動新增或自動寫入的聯絡人），就會自動把偵測到的聯絡人加入到某個你指定的群組中

Ex: 百萬捐款人

# 流程介紹

02

## 設定 寄件者 email

### Email 寄件者



預設狀況中，CiviCRM 在傳送 Email 給聯絡人時，會使用預設 Email 為 Email 寄件者。但是，您可以在此頁面，加入一個或更多的 Email 寄件者。例如："Client Services" <clientservices@example.org>

⊕ 新增

◀ 顯示名稱

說明 ▲ 順序 ◀ 預設? ▶ 啟用?

◀ 寄件者 已通過驗證? ▶ SPF 已通過驗證? ▶ DKIM 已通過驗證?

"netiCRM展示網站" <mis@netivism.com.tw>

1

是

是，但尚未通過驗證 ⚠

否 ⚠

否 ⚠

否 ⚠

編輯

⊕ 新增



## 設定寄件者 email - 組織自有信箱 > 系統預設信箱 。 不可使用免費信箱(因為無法設定DNS)

### Email 寄件者



1 設定      2 驗證 電子郵件      3 驗證 網域      4 完成

[下一步](#)   [取消](#)

寄件者名稱 \*

寄件者 Email \*  帶入預設值: [demo.neticrm.tw@mail.neticrm.tw](#)

現今多數的信箱已使用避免釣魚詐騙信件的規則 ( DMARC ) , 若您用免費信箱當作本系統的寄件者 , 郵件將會被收件方阻擋。  
請勿使用免費信箱當作你的寄件者 ( 免費信箱如 : yahoo.com, gmail.com, msn.com, outlook.com, hotmail.com )

說明

1

設定

2

驗證 電子郵件

3

驗證 網域

4

完成

下一步

取消

寄件者名稱 \*

寄件者 Email \*

帶入預設值: [demo.neticrm.tw@mail.neticrm.tw](mailto:demo.neticrm.tw@mail.neticrm.tw)

現今多數的信箱已使用避免釣魚詐騙信件的規則 ( DMARC )，若您用免費信箱當作本系統的寄件者，郵件將會被收件方阻擋。

請勿使用免費信箱當作你的寄件者 ( 免費信箱如： yahoo.com, gmail.com, msn.com, outlook.com, hotmail.com )

說明

下一步

取消

# Email 寄件者



電子郵件已寄送至：demo.neticrm.tw@mail.neticrm.tw

1

設定

2

驗證 電子郵件

3

驗證 網域

4

完成

⚠ 您的 Email 地址 demo.neticrm.tw@mail.neticrm.tw 未通過驗證。

[重新寄送驗證信](#)

為了驗證您擁有輸入的 Email 地址，請您至您填寫的 Email 收取信件，點擊信件中的驗證確認連結。

[重新整理](#)

[取消](#)

1

設定

2

驗證 電子郵件

3

驗證 網域

4

完成

## 驗證 SPF

✔ **SPF - 您的email 'mis@netivism.com.tw' 已成功驗證。**

您目前設定的 DNS 紀錄如下

```
netivism.com.tw TXT v=spf1 include:_spf.google.com include:spf.neticrm.net a:mail.neticrm.tw ~all
```

## 驗證 DKIM

✔ **DKIM - 您的email 'mis@netivism.com.tw' 已成功驗證。**

您目前設定的 DNS 紀錄如下

```
netimx._domainkey.netivism.com.tw CNAME dkim.neticrm.net
```

# Email 寄件者

1

設定

2

驗證 電子郵件

3

驗證 網域

4

完成

啟用?

預設選項?

<< 上一步

儲存並結束

# SPF和DKIM設定

## 為什麼要設定？

讓使用自己域名信箱的組織夥伴，利用netiCRM寄送電子報、通知信時，降低遭遇到擋信與被當成假冒信件的機會。

2023年2月底，募款頁、活動頁通知信、電子報寄件者信箱，都要通過SPF與DKIM驗證

請由您組織負責網域管理的夥伴按照手冊設定

: <https://neticrm.tw/resources/6522>

- X 請勿將免費網域信箱設定為寄件者email
- 若無專屬網域信箱，可使用系統寄件預設值，但只能寄信、無法收信
- 新增寄件者email，均需通過SPF和DKIM驗證
- 專屬網域信箱：申請起來好處多多，活動頁、募款頁都可用！

[Google非營利版服務](#)

[寄件信箱的spf+dkim設定](#)

# 章節重點

## 要寄給誰→電子報群組

群組名單來源：匯入名單、電子報訂閱頁填表

群組設定：電子報訂閱、公開與否(看是否要讓支持者直接填表加入)

## 誰來寄信→寄件者email

組織專屬網域信箱or系統預設值

SPF+DKIM設定



# CH3.編輯電子 報



# 流程介紹

## 03

### 選擇寄件者群組

若聯絡人可能同時存在於寄送的數個群組中，又不想重覆寄同一封電子報給同一人，可勾選「同樣Email僅寄送一次？」

1 選擇收件者      2 設定追蹤統計      3 編寫電子報內容      4 測試      5 排程或寄送

電子報名稱 \*

同樣 Email 僅寄送一次?  ?

電子報收件者

**- 群組**

包含群組 ?

排除群組 ?

**+ 電子報**

**+ 開信追蹤**

**+ 已點擊**

[下一步 >>](#)   [儲存，以後再繼續](#)   [取消](#)

# 流程介紹

04

## 追蹤統計

選擇公開頁面，發送電子報後，收件者可於瀏覽器中開連結觀看內容

### 追蹤

追蹤點擊次數?



追蹤收件者在此郵件中點擊連結的次數。提醒：當您啟用此功能後，郵件內的所有連結將會先導向您的CiviCRM 網站

追蹤開信次數?



追蹤收件者在他們的收件軟體裡，開啟此郵件的次數。

### 回覆

取消訂閱的訊息文字 \*

取消訂閱的訊息文字

當收件人退訂電子報，請選擇一個自動回覆訊息回覆給對方。

再次訂閱訊息 \*

再次訂閱訊息

當收件者重新訂閱此電子報，請選擇一個自動回覆訊息回覆給對方。

全站退訂的訊息文字 \*

全站退訂的訊息文字

當收件者選擇退訂您網站的所有電子報，請選擇一個自動回覆訊息回覆給對方。

### 公開發表

若您希望這封電子報可以讓所有「檢視公開的電子報內容」權限的使用者在網頁上看到，請選擇**公開頁面**，若選擇**使用者與使用者管理員**，則僅有管理員和收件人的信箱看的到此封 Email。

電子報顯示選項 \*

公開頁面



# 流程介紹

05

## 編輯電子報內容

建議使用線上範本！  
三種全都支援手機閱讀喔！

The screenshot displays an email editor interface with a 5-step process flow at the top: 1. 選擇收件者 (Select recipients), 2. 設定追蹤統計 (Set tracking statistics), 3. 編寫電子報內容 (Write newsletter content), 4. 測試 (Test), and 5. 排程或寄送 (Schedule or send). Below the flow is a dark bar with a question mark icon and the text: "您可以從電腦中上傳已編寫好的郵件內容或在此螢幕直接編寫內容". To the right of this bar is a gear icon and a blue box showing "收件者總數: 0".

The main editing area contains the following fields:

- 寄件者 Email \*: "netiCRM展示網站" <mis@netivism.com.tw>
- 回覆 Email \*: 自動產生
- 電子報主旨 \*: 替代符號

Below these fields are two preview sections:

- 預覽 - 一般: Shows a preview of the email with a star icon and the text "netiCRM展示網站 - 這是假文，供排版或預覽示意時填充版面用，中... 15:15".
- 預覽 - 手機: Shows a mobile preview of the email with a profile icon, the text "netiCRM展示網站 15:15", and "這是假文，供排版或預覽示意時填充版面... ☆".

At the bottom, there are three radio button options: "我想  線上編寫 **測試版**  傳統編輯器  上傳內容". The "線上編寫 測試版" option is highlighted with a red box. A red arrow points from the text box on the left to this option.

On the right side, there is a "範本" (Templates) panel with three options: "全單欄", "單欄+兩欄", and "單欄+左圖文". The "範本" tab is selected, and the panel is outlined with a red border.

# 單欄好處多 多

- 容易排版
- 資訊單純、減壓
- 多訊息、少字數



## 返鄉創業 在台東真柄部落打造一條回家的路

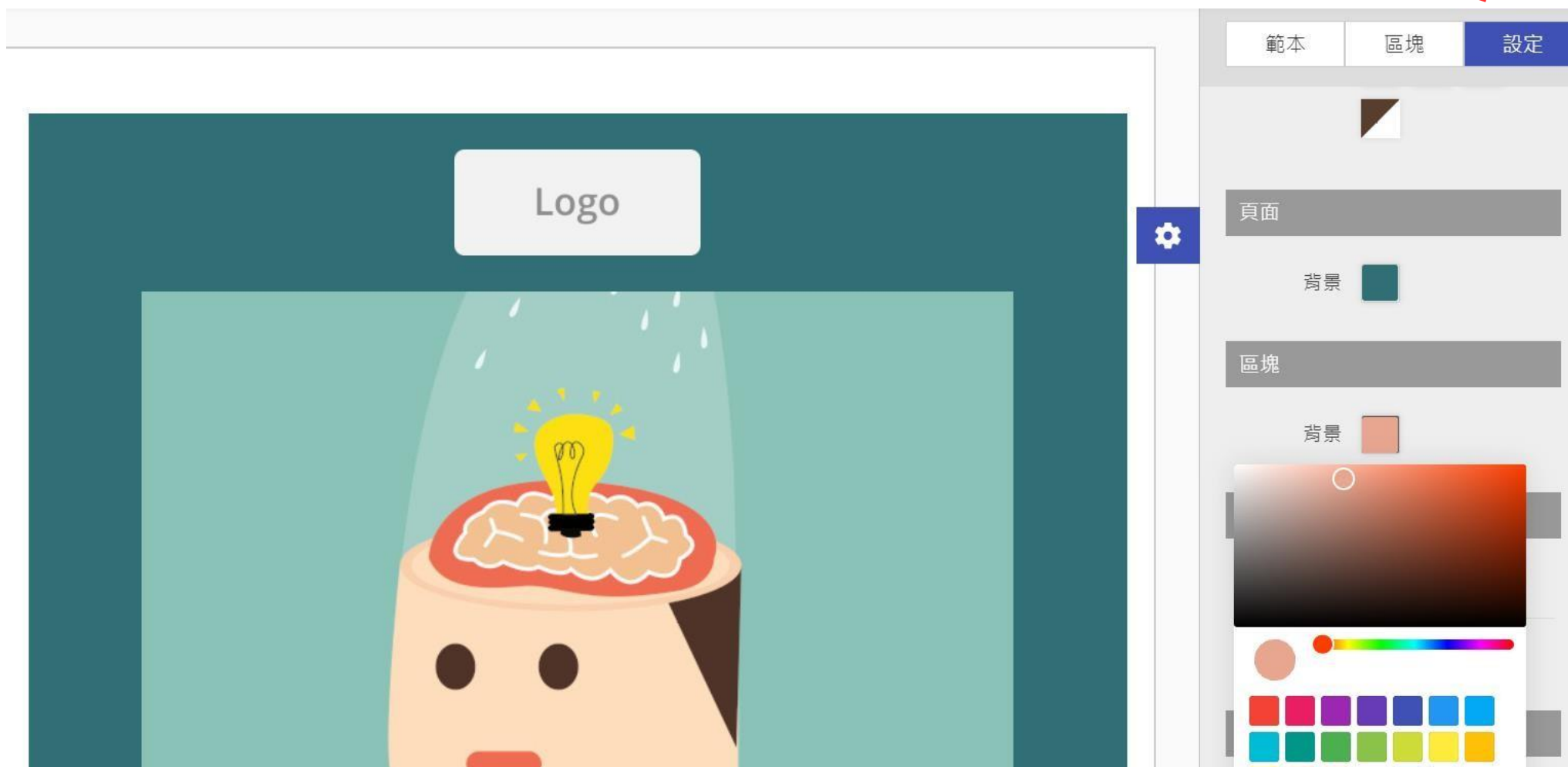
挫折，是所有用心做事的人，必然會面對到的。面對挫折時，我會認為「幸好有我！」，而不是「為什麼是我？」面對余水知歡民宿管家巧雲的挫折，嚴長壽董事長說。

余水知歡民宿是公益平台做為部落年輕人的培訓基地—用民宿培訓有意回鄉的青年。公益平台提供管家專業的房務與接待訓練，民宿收益一定比例回饋給部落。

本月封面故事介紹三位豐濱長濱原住民青年，除了余水知歡，還有真柄壹號倉和巴歌浪船屋民宿的創業與傳承的故事。

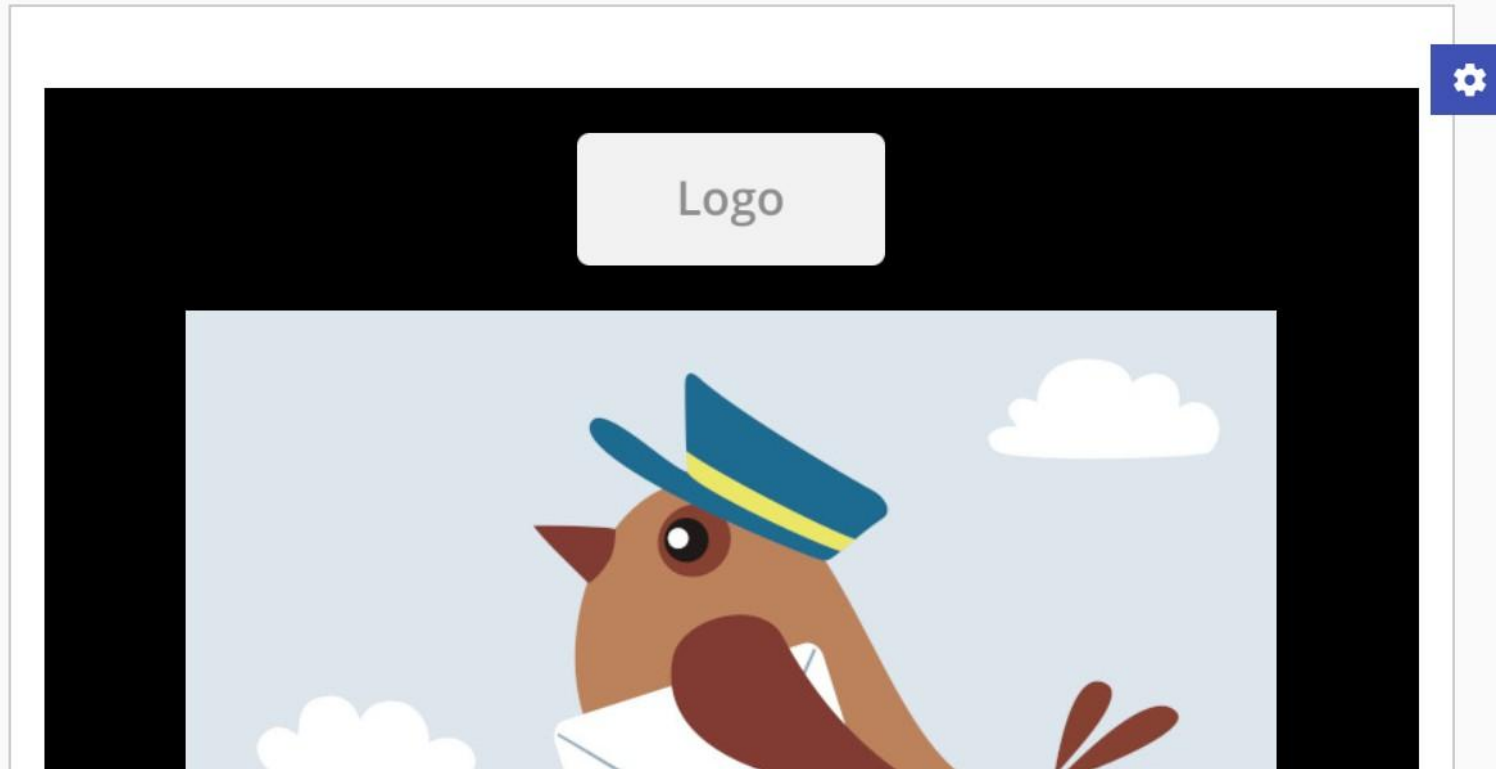
繼續閱讀

點選「設定」，分區調整配色



可以開始編寫電子報內容囉！

線上編寫

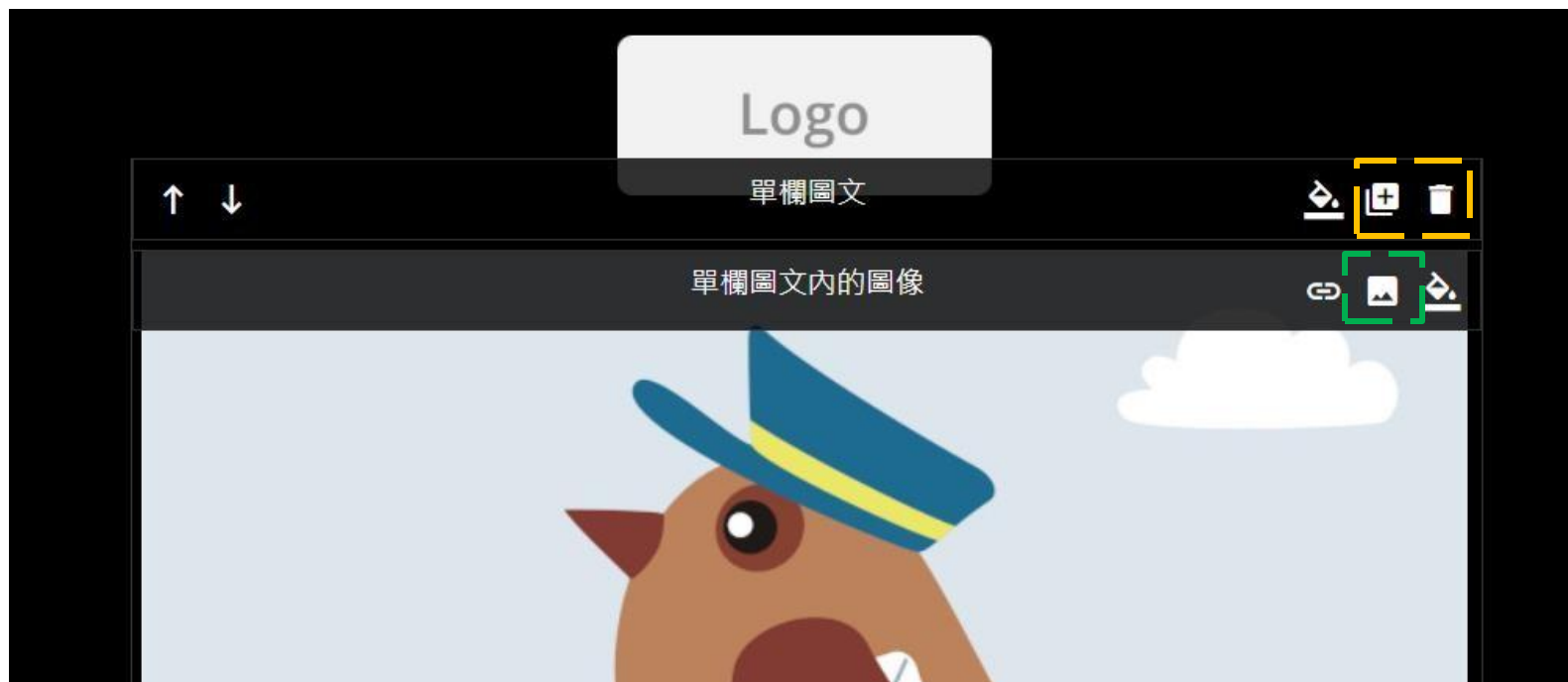




- 插入圖片後，不要更改圖片寬跟高度，系統會協助調整適當比例
- 盡量不要利用表格做文繞圖，增加閱讀困難



- 新增/刪除段落
- 替換版型內的圖片
- 上傳新圖片：不想大跑版的話，請傳一張小於 680px 之圖



# 重複利用：儲存為新範本

儲存為新範本

範本標題\*

捐款人月報



- 可存不同的**範本**，針對不同類型的電子報重複利用
- 版型有必須的**token**，例如組織網址、地址
- 如果電子報有權限制，只有會員或特殊群組可看，請勿設定**公開發表**，且需將『在瀏覽器中觀看』連結拿掉

05

## 測試

測試郵件：

傳送到這個位址

sharon@netivism.com.

輸入收件者的 Email（使用半型逗號來分隔多個 Email 位址）。

傳送到這個群組

- 無 -

**善用測試群組**

寄送測試郵件

# 流程介紹

06

排程寄送

立即寄送也是需要時間的！  
但是超過30mins 沒發就要  
通知我們。

 您可以使用排程功能，在指定日期及時間寄出郵件，或您可以勾選「立即寄送」，馬

立即寄送

或

排程寄送   時間  (重填)

設定日期及時間，系統將為您寄出。

<< 上一步   寄送電子報   稍後繼續

# 已排程與已寄送的電子報

## 新增電子報/郵件

電子報名稱



建立者或傳送者



從



(重填)

至



(重填)

電子報狀態

## 搜尋

編號	電子報名稱	電子報顯示選項	狀態	建立者	寄送者	已排程	開始	已完成	動作
7	測試退信電子報	使用者與使用者管理員( <a href="#">查看</a> )	完成	<a href="mailto:demo@netivism.com.tw">demo@netivism.com.tw</a>	<a href="mailto:demo@netivism.com.tw">demo@netivism.com.tw</a>	2018-03-28 17:39	2018-03-28 18:01	2018-03-28 18:01	<a href="#">報表</a> <a href="#">再次使用</a> <a href="#">公開</a> <a href="#">更多</a>
4	網絡行動募款餐會	<a href="#">公開頁面</a> ( <a href="#">查看</a> )	完成	<a href="mailto:demo@netivism.com.tw">demo@netivism.com.tw</a>	<a href="mailto:demo@netivism.com.tw">demo@netivism.com.tw</a>	2018-03-28 12:32	2018-03-28 13:02	2018-03-28 13:02	<a href="#">報表</a> <a href="#">再次使用</a> <a href="#">取消公開</a> <a href="#">更多</a>

## 寄送概況

指定收件者	2
成功寄送	2 (100.00%)
不重複開信次數	2 (100.00%)
不重複點擊次數	2 (100.00%)
轉寄	0
回覆	0
退信	0 (0.00%)
退訂請求	0 (0.00%)



## 統計: 不重複開信次數

▲ 聯絡人	◆ 電子郵件地址	◆ 日期
金田一	faith76717@gmail.com	2017-11-27 13:02
金田二	heart47@msn.com	2017-11-27 13:03

## 點擊次數概況

點擊	不重複點擊數	成功率	網址
2	2	100.00%	<a href="https://neticrm.tw/node/3108">https://neticrm.tw/node/3108</a>
5	2	100.00%	<a href="https://neticrm.tw/news/3071">https://neticrm.tw/news/3071</a>
2	2	100.00%	<a href="https://neticrm.tw/news/3038">https://neticrm.tw/news/3038</a>
1	1	50.00%	<a href="https://neticrm.tw/news/3011">https://neticrm.tw/news/3011</a>

## 統計: 點擊次數

▲ 聯絡人	◆ 電子郵件地址	網址	◆ 日期
<a href="#">金田一</a>	faith76717@gmail.com	<a href="https://neticrm.tw/news/3071">https://neticrm.tw/news/3071</a>	2017-11-27 13:02
<a href="#">金田一</a>	faith76717@gmail.com	<a href="https://neticrm.tw/news/3071">https://neticrm.tw/news/3071</a>	2017-11-27 13:04
<a href="#">金田一</a>	faith76717@gmail.com	<a href="https://neticrm.tw/news/3071">https://neticrm.tw/news/3071</a>	2017-11-27 13:04
<a href="#">金田一</a>	faith76717@gmail.com	<a href="https://neticrm.tw/news/3071">https://neticrm.tw/news/3071</a>	2017-11-27 13:03
<a href="#">金田二</a>	heart47@msn.com	<a href="https://neticrm.tw/news/3071">https://neticrm.tw/news/3071</a>	2017-11-27 13:03

# 編輯小撇步：信件主

## 旨 個人化

可提升開信率，也是目前多數電子報都想達成的目標，適當使用為佳

缺點：太多容易麻痺...

寄件者 Email \* "netiCRM展示網站" <mis@netivism.com.tw> ⓘ

回覆 Email\* 自動產生

使用範本 網絡行動餐會電子報 線上範本

電子報主旨 \* {contact.email\_greeting}, 這場網絡行動直播餐會, 你; 插入替代符號 ⓘ

我想  上傳內容  線上編寫 ⓘ

HTML 格式 插入替代符號 ⓘ

格式 字型 大小 原始碼

{contact.first\_name}{contact.first\_name}, 快來成為我們的一份子!

給這則頭條一些簡要的說明文字，讓大家一目了然喔！給這則頭條一些簡要的說明文字，讓大家一目了然喔！給這則頭條一些簡要的說明文字，讓大家一目了然喔！給這則頭條一些簡要的說明文字，讓大家一目了然喔！

選擇替代符號 ×

打一些字即可篩選下列的替代符號

- Checksum
- Contact is in Trash
- Email 開頭問候語**
- Mailing permalink
- 不想收到 Email (使用者退出)
- 不要交易

完成

親愛的 關關，這場網絡行動直播餐會，你一定要來！ - 關關，快來成為我們的一份子！ 給這則頭條

# 編輯小撇步：信件主旨的重要

## 個人化

可提升開信率，也是目前多數電子報都想達成的目標

缺點：太多容易麻痺  
...

## 告急

馬上、限時、就差你一個

- 須考慮以下狀況：聯絡人沒有名字時，只有E-mail時

## 主旨長度

考慮手機版，gmail app  
的主旨只能顯示35個全形  
字

- 別為了開信率，寫出跟內容不符的主旨，內容還是很重要

# 分眾寄信之必要：應用方式

netCRM展示網站 » 捐款總覽頁面

## 捐款加速器

### 主動關懷捐款人



找到首次捐款人

找出近期內第一次捐款人，好好傳達你的感謝吧～這會是維持關係啟動更多參與的第一步！



最近六個月有捐款的支持者

該寄送成果報告或專案進度給這些捐款人囉～然後要寄送募款信時，也別忘了排除這些捐款人。



去年有捐款，但今年尚未捐款的支持者

去年有捐款，但今年尚未捐，建議寫封信問候關心一下，並提供今年的募款專案給支持者參考。



捐款失敗之後  
七天內沒有再次捐款

這些支持者可能捐款動機不夠強，這時候不要寄送募款活動了，改為寄送組織努力的成果或影響，加強他們的捐款動機吧！

### 挖掘潛在捐款人



單筆捐款滿三次的捐款人

已經捐三筆捐款了，代表很有愛，可以邀請他們來定期定額囉！



即將到期的定期定額

定期定額快要到期的捐款人，是時候開始進行挽留了。



參加過活動但尚未捐款

快速找出那些參加過活動但尚未捐過款的支持者，邀請他們捐款支持。



# 分眾寄信之必要：應用方式



- 把搜尋條件加入成為智慧群組
- 應用：例如首次捐款發募款信，最近六個月有捐款的如果有存成智慧群組，發募款信時可排除此群組
- 不要向正在定期定額的人寄送募款信



# 常見問題

電子報寄送到一半，發現內容有問題！  
利用前次開信點籍紀錄，調整本次的收件者名單

關於大量發信

電子報變促銷信..

電子報變垃圾信

# 近期案例

## 問題

1

電子報寄到一半，發現內容有誤，想先取消正在寄送的流程，改好後重新寄發，並排除已經寄出信件的人

- 可在發送電子報的地方先按取消，聯絡人> 進階搜尋，展開「電子報」的區域，篩選該份電子報+ 勾選「已遞送」，搜尋後，加到一個暫時的群組，重送時即可排除這個群組

netiCRM 聯絡人 \$ 捐款

netiCRM展示網站 » 搜尋聯絡人

## 進階搜尋

搜尋姓名或Email

進階搜尋  
全文搜尋  
自訂搜尋

搜尋條件

### 電子報

電子報名稱

網絡行動募款餐會 :: 2018-03-28 13:02:32 x

電子報狀態: - 選擇 -

退信類型: -- 選擇 --

寄送日期

從  (重填)

至  (重填)

寄送狀態

已遞送  未遞送 [清除選取](#)

追蹤網址點擊

已點擊  未點擊 [清除選取](#)

退訂請求

追蹤開信

開啟  未開信或無法偵測 [清除選取](#)

追蹤回覆

已回應  未回應 [清除選取](#)

退出全站訊息請求

# 近期案例

問題

2

想針對電子報有開信沒有點擊裡面連結，甚至沒有開信的人，再寄一次電子報



<https://neticrm.tw/resources/2594#qa-2507>

## 為何每小時僅能寄送300~500封郵件？是因為系統太弱？

以netiCRM雲端的寄件系統，寄送一般的文字信件，可在每分鐘1000-3000封的速率遞送，系統的效能不是寄送限制的主要原因。

限制每小時遞送的數量，主因是Email的收信端會視寄送端的頻率，來觸發擋信的機制。例如Hinet信箱、Yahoo信箱，都會將寄送頻率視為重要的評等因素。如果一天超過某個數量寄送給這個信箱，那很有可能信件無法到達收件者信箱，被延遲數天後才會送入。

### 超過1小時還沒寄出去？

若您發現電子報已經超過排程時間1小時，卻沒有開始寄出的狀況，請您到客服專區通知我們，我們會儘快檢查是否有任何問題！

# 大量發信

- 伺服器名譽
- 再貴的服務都有限流
- 還是能用 \$\$\$ 來提昇
- 苦口婆心... 分眾的重要/ **netiCRM** 服務核心理念『支持者關係管理』

## 近期案例：

4

### 電子報被Gmail分類成促銷信...

- 根據電子報內容判定，非改動系統設定可解決
- 可調整電子報內容，並測試寄送，確認寄送效果

建議這樣寄信：

1. 避免大規模寄信
2. 提高寄件email的聲譽(spfdkim設定)



### 3.內容建議這樣編：

- 圖文比例(4:6)
- 連結不要過多
- 內容精簡、版型樣式簡單(單欄！)
- 避免促銷字詞、加入個人化資訊(善用token)

4. 選擇電子報寄送時間(越高開信率、越容易被分到主要類別)

5. 請收件者手動將信件從促銷類移到主要資料夾

### 電子報被分類成垃圾信...

- spf+dkim設定：<https://neticrm.tw/resources/6522>
- 將寄件者地址加入白名單
- 是否已確認對方已訂閱，並驗證Email地址？(Doubleopt-in)
- 主旨避免促銷字詞
- 詳細手冊說明：<https://neticrm.tw/resources/2593/#qa-2509>

# 本章重點

- 電子報編輯介面簡介
- 發報後，檢視寄送成果：開信率、點擊率、退信率...
- 編輯優化建議：

分眾發報佳

主旨講重點、個人化

內容精要、個人化、留意圖文比例、連結數、避免促銷字詞

SPF+DKIM設定、將寄件者加入白名單

# CH4.編報流程

## DEMO



# CH5. 資訊安全與隱私保護



# 資訊安全

- 公開群組:留意所有公開群組的名稱都會在訂閱群組的表單選項中,如果是管理員內部用的群組,應選擇"使用者與使用者管理員"。



# 資訊安全

- 公開發表：留意若電子報內容不宜讓收件人與管理員以外的人看到時，要選擇"使用者與使用者管理員"

公開發表

電子報顯示選項 \*

-- 選擇 --

若您希望這封電子報可以讓所有「  
員，則僅有管理員和收件人的信箱



# 資訊安全

- 收件單位判定信件是否為詐騙／垃圾的重要指標
  - email寄件者驗證 (SPF／DKIM) 避免組織被冒名。



# 隱私保護

- 取得與使用聯絡人資料應遵循個資法
  - 透過表單設定讓聯絡人訂閱電子報，確保寄送電子報前有取得同意。
  - 個資使用說明 (範例：本會遵照個人資料保護法，謹慎對待您的個資，用於本會責信、募款、志工服務、活動推廣等與會務直接相關事務)

## 個人資料保護公告 \*

我已了解

本會遵照個人資料保護法謹慎對待您的個資，用於本會責信、募款、志工服務、活動推廣等與會務直接相關事務。

# 隱私保護

- 當聯絡人不想收到電子報，就不能再寄給他囉！
  - 查看手冊：[為什麼要有「退訂電子報」、「不再收到本站訊息」的連結？](#)



# 感謝收

# 看！

息猶未竟 (需要更多支援) 的話...

- 線上教學手冊：<https://neticrm.tw/resources/2574>
- 線上客服系統：<https://neticrm.tw/support/>