

خامساً: برمجيات أتمتة التسويق والبريد الإلكتروني

1- تعريف أتمتة التسويق

هي عملية استخدام البرمجيات والتكنولوجيا لأتمتة الأنشطة التسويقية المتكررة مثل إرسال البريد الإلكتروني، إدارة حملات الإعلان، تخصيص المحتوى، وتحليل بيانات سلوك العملاء (السياح). تهدف الأتمتة إلى تحسين فعالية هذه الأنشطة من خلال تقليل الحاجة للتدخل البشري وتحقيق نتائج أسرع وأكثر دقة. عبر تخصيص وتوقيت الرسائل، تتيح أتمتة التسويق للمسوقين تقديم محتوى ملائم وملائم للجمهور في الوقت المناسب، مما يعزز من التجربة العامة للزبون (السائح)، أي انها تعني:

- تشغيل حملات تسويقية تلقائياً بناءً على سلوك السائح (فتح بريد، زيارة موقع، إضافة منتج للسلة...).
- إرسال رسائل مخصصة في الوقت المناسب دون عمل يدوي.
- إدارة مسار السائح من أول تفاعله مع العلامة التجارية إلى الشراء وما بعد الشراء.
- تحليل نتائج الحملات بشكل آلي لتعديل الاستراتيجيات.

ويهدف إلى:

- ✓ **تحسين الكفاءة:** تساهم أتمتة التسويق في تقليل العمل اليدوي، مما يتيح للمسوقين التركيز على الأنشطة الاستراتيجية بدلاً من المهام الروتينية
- ✓ **تخصيص الرسائل:** باستخدام أدوات الأتمتة، يمكن تخصيص الرسائل الإعلانية بناءً على سلوك العميل أو اهتماماته، مما يعزز التفاعل.
- ✓ **زيادة العائد على الاستثمار:** من خلال تحسين استراتيجيات التسويق وتقديم المحتوى الصحيح للعملاء المناسبين في الوقت المناسب، يمكن للشركات تحقيق عوائد أكبر من حملاتها التسويقية.

✓ **تحسين تجربة العميل:** أتمتة التسويق تسمح بتقديم رسائل أكثر تخصيصًا ودقة، مما يعزز من رضا العملاء وتجربتهم مع العلامة التجارية.

فوائد أتمتة التسويق:

✓ **توفير الوقت:** أتمتة المهام المتكررة مثل إرسال الرسائل وتحليل البيانات توفر وقتًا ثمينًا، مما يسمح للمسوقين بالتركيز على الاستراتيجيات الابتكارية.

✓ **تحقيق التخصيص الفائق:** توفر أتمتة التسويق قدرة على تخصيص الرسائل الإعلانية لتتناسب مع تفضيلات وسلوك كل عميل على حدة.

✓ **تحليل البيانات بشكل أكثر دقة:** تساهم أدوات أتمتة التسويق في جمع وتحليل البيانات المتعلقة بالأداء بشكل آلي، مما يساعد الشركات في اتخاذ قرارات مدروسة بناءً على معطيات دقيقة.

✓ **التفاعل مع العملاء في الوقت المناسب:** من خلال الأتمتة، يمكن التواصل مع العملاء في اللحظات المناسبة بناءً على سلوكهم في الموقع أو تفاعلاتهم السابقة.

2- **أتمتة البريد الإلكتروني:** تعتبر أتمتة البريد الإلكتروني من أكثر التطبيقات استخدامًا في التسويق الرقمي. من خلال أتمتة البريد الإلكتروني، يمكن إرسال رسائل مخصصة للعملاء بناءً على سلوكياتهم مثل فتح رسالة سابقة، أو إجراء عملية شراء، أو التفاعل مع محتوى معين.

أ- أنواع أتمتة البريد الإلكتروني

✓ **الرسائل الترحيبية:** ترسل هذه الرسائل تلقائيًا عندما يشترك شخص ما في القائمة البريدية أو يسجل في خدمة معينة. تهدف هذه الرسائل إلى تقديم الترحيب بالعميل الجدد وتقديم معلومات أولية عن الخدمة أو المنتج.

✓ **الرسائل التي تتبع سلوك الزبون:** يتم إرسال هذه الرسائل استنادًا إلى سلوك العميل، مثل عندما يزور العميل صفحة منتج أو يضيف منتجًا إلى عربة التسوق ولكنه لم يكمل عملية الشراء. هذه الرسائل تهدف إلى تحفيز العميل على إتمام العملية.

✓ **الرسائل الترويجية والعروض الخاصة:** تُستخدم هذه الرسائل للترويج لمنتجات أو خدمات جديدة، أو إرسال عروض وتخفيضات خاصة بناءً على سلوك العميل أو الاهتمامات السابقة.

✓ **الرسائل التي تذكر المستخدمين:** مثل رسائل التذكير حول التخفيضات القادمة أو انتهاء فترة العروض، والتي تهدف إلى تذكير العملاء بمعلومات مهمة قد تؤثر على قراراتهم الشرائية.

✓ **التعليقات والمتابعة بعد الشراء:** تُرسل هذه الرسائل بعد قيام العميل بإجراء عملية شراء، وتشمل رسائل شكر، تأكيد الطلب، أو طلب تقييم للمنتج أو الخدمة.

3- برمجيات أتمتة التسويق والبريد الإلكتروني:

أ- **Mailchimp**: هو أداة تسويق إلكتروني قائمة على السحابة، موجهة بشكل رئيسي لإنشاء وإدارة حملات البريد الإلكتروني الترويجية، والنشرات الإخبارية، وتنفيذ حملات أتمتة البريد الإلكتروني. توفر المنصة أدوات لإنشاء وتصميم البريد الإلكتروني، تنظيم القوائم البريدية، تحليل الأداء، وأتمتة العمليات بشكل كامل. يمكن استخدامها من قبل الشركات الصغيرة إلى المتوسطة الحجم، وحتى الشركات الكبيرة التي تحتاج إلى حلول تسويقية متقدمة.، ومن خصائصه الأساسية نجد:

- **إنشاء وتصميم الحملات البريدية Mailchimp**: توفر أدوات تصميم بسيطة ومرنة لإنشاء رسائل بريد إلكتروني جذابة بصرياً دون الحاجة إلى معرفة برمجية. توفر المنصة قوالب جاهزة للاستخدام، بالإضافة إلى إمكانية تخصيص التصميم باستخدام محرر السحب والإفلات (drag-and-drop) لإنشاء رسائل متوافقة مع مختلف الأجهزة.

- **إدارة القوائم البريدية**: تتيح لك Mailchimp إدارة قوائم البريد الإلكتروني بطريقة فعالة. يمكن تصنيف العملاء أو المشتركين إلى فئات بناءً على معايير مختلفة مثل النشاط، الموقع الجغرافي، سلوكيات الشراء، والمزيد. يمكن إضافة المشتركين يدوياً، أو استيراد قوائم من مصادر خارجية مثل ملفات CSV أو تكامل مع منصات أخرى.

- **أتمتة الحملات**: تقدم Mailchimp أدوات متقدمة لأتمتة حملات البريد الإلكتروني. يمكن للمستخدمين إنشاء سير عمل تلقائي (Workflows) مثل الرسائل الترحيبية للمشاركين الجدد، التنكير بالعروض الترويجية، رسائل متابعة بعد الشراء، وغيرها من السيناريوهات التي تعتمد على سلوك العميل.

- **تحليل الأداء والتقارير**: يوفر Mailchimp تقارير وتحليلات شاملة حول أداء حملات البريد الإلكتروني مثل معدلات الفتح، معدلات النقر، معدلات التحويل، وأكثر من ذلك. كما توفر أداة اختبار A/B التي تساعد على تحسين الحملات عبر اختبار نسخ مختلفة من الرسائل أو العناوين.

- **تكامل مع منصات أخرى**: Mailchimp يتيح تكاملاً مع العديد من التطبيقات والمنصات الخارجية مثل منصات التجارة الإلكترونية (Shopify، WooCommerce)، أنظمة إدارة علاقات العملاء CRM، منصات الوسائط الاجتماعية، وأكثر. يساعد هذا التكامل في توسيع وظائف Mailchimp وتوفير تجربة تسويقية شاملة.

ب- **برنامج Brevo**: برنامج Brevo المعروف سابقاً باسم Sendinblue هو منصة تسويق رقمية تتيح لك إدارة حملات البريد الإلكتروني، الرسائل النصية، وأتمتة التسويق. يسمح لك Brevo بإنشاء رسائل

مخصصة، تتبع أداء الحملات، وتحسين التواصل مع العملاء بشكل تلقائي، تم تأسيسها عام 2012 في باريس من قبل Armand Thiberge.، في عام 2023، أعادت Sendinblue تسمية نفسها إلى Brevo لتعكس تطور المنصة وتوسعها في تقديم خدمات متعددة القنوات، ومن خصائصه:

✓ التسويق عبر البريد:

- محرر رسائل احترافي “سحب-و-إفلات” (drag-and-drop) لتصميم البريد بسهولة.
- قوالب جاهزة يمكنك تخصيصها لتناسب مع هوية علامتك.
- تحسين توقيت الإرسال لكل جهة اتصال (Sent Time Optimization)، بحيث ترسل الرسائل في الوقت المناسب حسب تفاعل المستخدم.
- إمكانية اختبار A/B (مقارنة بين نسختين من الرسالة) لمعرفة أي نسخة تحقق نتائج أفضل (في بعض الباقيات).

✓ رسائل متعددة القنوات:

- SMS Marketing: إرسال رسائل قصيرة (SMS) من المنصة نفسها
- الدردشة (Chat): دردشة حية على موقعك لتفاعل مباشر مع الزوار والعملاء
- رسائل المعاملات: مثل رسائل تأكيد الطلب، إعادة تعيين كلمة المرور، باستخدام خوادم SMTP وAPI موثوقة.