

GUIDE KSL EMAIL DESIGNER

Octobre 2020



Sommaire

1. Email Designer	4
1.1. Email, communication & KSL	4
1.2. Tout-en-un dans KSL Email Designer	5
1.3. En 3 temps, 3 mouvements : assemblez, personnalisez, diffusez !	6
2. Le guide de l'email responsive	8
2.1. L'email responsive n'est pas un courrier (imprimable)	8
2.2. Règles de base	9
2.3. Préconisations pour répondre aux contraintes de forme	9
2.4. Un impact direct sur la création des ressources disponibles dans KSL	9
3. Ksl Email Designer	11
3.1. Le contenu du projet	11
3.2. Projet indépendant ou intégré à un projet existant ?	11
3.3. Le paramétrage de l'environnement	12
3.4. Une vue et des services dédiés à l'email	21
3.5. Office, une application de gestion de contenus dédiée aux administrateurs fonctionnels	25
4. Une bibliothèque de ressources partageables et évolutives	27
4.1. Présentation de la feuille de styles "FS_EMAILING" du projet type	27
4.2. Les modules ou blocs graphiques	29
4.3. La configuration des blocs d'information	30
4.4. Les modules ou blocs personnalisés	31
4.5. La bibliothèque de modèles	32
4.6. Les fichiers annexes	33
4.7. les images & illustrations	33
5. Créer un emailing	36
5.1. Créer et configurer un emailing depuis KSL Interactive	36
5.2. Choisir comment démarrer la création d'un nouvel emailing	37
5.3. Personnaliser le contenu de la communication	38
5.4. Rendre variable les textes avec des données variables	43
5.5. Rendre variable l'appel des images : les images dynamiques	44
5.6. Gérer la liste des composants personnalisables de l'emailing	45
5.7. Insérer des hyperliens	47
5.8. Créer un nouveau modèle à partir d'un email	49
5.9. Modifier les paramètres de lancement	50
6. Prévisualiser le corps d'Email	52
6.1. Un aperçu HTML variabilisé	52
6.2. Simuler le comportement responsive	53
6.3. Tester les hyperliens	53
7. Les actions de base : tester, diffuser et archiver	54
7.1. Actions et habilitations	54
7.2. Tester la campagne Emailing	54
7.3. Lancer la campagne emailing sur la liste de contacts	55
7.4. Archiver la campagne	55
7.5. Diffuser pour validation	55
8. Intégrer l'emailing dans des processus documentaires	56
8.1. Le workflow de validation	56
8.2. Copier une campagne emailing	57
8.3. Supprimer une campagne emailing archivée	59

Sommaire

8.4. Lancer la campagne emailing depuis une application métier	-----	59
--	-------	----

1. Email Designer



KSL Email Designer est disponible sous la forme d'une solution indépendante permettant une gestion des communications par email. KSL Email Designer est aussi fourni comme un module optionnel de KSL Suite et avec KSL for Salesforce.



Se référer à la documentation spécifique à KSL for Salesforce pour implémenter les fonctions d'envoi d'emails et d'emailings avec Salesforce.

1.1. Email, communication & KSL

L'email est une alternative et un complément au canal courrier, qui permet de couvrir les nombreux types de communications, adressées par les différents services de l'entreprise à destination de listes de contacts ciblés.

Pour le service marketing & communication, l'email "de masse", ou emailing, permet de diffuser :

- une newsletter, une lettre d'information envoyée périodiquement,
- une invitation à un événementiel,
- un message marketing, une communication sortante ciblée

Cette communication s'inscrit en général dans une stratégie marketing permettant de commercialiser, prospecter et / ou fidéliser les clients.



Ces emails peuvent également être scénarisés, c'est à dire envoyés dans le cadre d'un scénario associé aux données du destinataire : dans ce contexte, un flux de données métier est envoyé à KSL qui crée les bonnes communications en fonction de chaque canal et assure les diffusions.

Pour le service de gestion, l'email permet de matérialiser très rapidement un échange avec des clients. Dans ce contexte, il s'agit à la fois d'email transactionnel (email à la demande) et d'emailing :

- La confirmation de commande ou confirmation de paiement, l'activation d'un compte, un envoi unitaire en réaction à une action utilisateur.
- L'information sur la mise à disposition d'une facture, d'un relevé ou d'un contrat dans un espace client ou encore la relance d'un impayé qui peuvent faire l'objet d'une diffusion récurrente plus massive.
- Etc.



L'email est également un support de communication interne rapide et efficace, potentiellement à destination de l'ensemble des collaborateurs et services de l'entreprise.



Plus de la moitié des emails sont désormais lus sur des médias adaptatifs et mobiles.

Il est donc indispensable d'optimiser vos campagnes d'envoi d'emails, et vos emails en général, à des écrans de tailles diverses et variées, pour un aperçu lisible et agréable... ou vous risquez de perdre la moitié de vos lecteurs.

KSL Email Designer se positionne comme une plateforme centralisée collaborative. Elle offre aux entreprises la possibilité de déléguer la gestion des emails et campagnes d'envoi d'emails aux différents services demandeurs, tout en partageant un référentiel de ressources et de processus métier.

KSL Email Designer permet la mise en œuvre d'une organisation collaborative maîtrisée pour une communication d'entreprise par email:

- Gestion centralisée des contenus : création des paragraphes et images utilisés dans les emails
- Gestion centralisée de modèles : les équipes marketing ou éditiques peuvent, par exemple, proposer et partager des modèles d'emails
- Délégation de la création d'emails personnalisés : agences, équipes commerciales, équipes support peuvent en toute autonomie créer, tester et lancer des emails et emailings, en s'appuyant sur des modèles validés par le marketing
- Gestion centralisé d'emails pour une communication en masse, automatisée et récurrente

KSL Email Designer répond à des utilisations multiples en proposant un environnement collaboratif transverse, mutualisant et partageant des ressources et des processus industrialisés de production et de diffusion.

1.2. Tout-en-un dans KSL Email Designer

Ce guide a pour objectif de vous faire découvrir l'utilisation de l'application KSL Office dans le contexte de KSL Email Designer.



KSL Email Designer s'appuie :

- sur le référentiel qui partage l'ensemble des ressources : feuilles de styles, images, blocs graphiques, modèles personnalisés et hyperliens,
- sur l'application KSL Office, portail de gestion du référentiel,
- et sur un éditeur interactive pour la modélisation d'un email ou pour sa personnalisation avant envoi.

Ces trois éléments assurent une mise en œuvre rapide et intuitive de KSL Email Designer et constitue une

solution accessible aux professionnels de la communication et du marketing, mais également aux équipes commerciales et aux experts métier.

1.3. En 3 temps, 3 mouvements : assemblez, personnalisez, diffusez !

Tout se fait en 3 étapes :

- Assembler des blocs graphiques pré-configurés ou utiliser un modèle personnalisé du référentiel.
- Enrichir, personnaliser et variabiliser (insérer des variables) les emails dans le respect de la charte graphique.
- Visualiser puis transmettre pour validation l'email ou l' emailing, avant une diffusion finale aux destinataires.



Ces étapes sont décrites dans les chapitres qui suivent et dans la documentation de KSL for Salesforce pour une utilisation dans Salesforce.

Lancez-vous, nous vous accompagnons sur chaque étape !

Conditions d'utilisation de ce guide

Les droits d'usage du logiciel décrits dans ce document sont cédés dans le cadre d'un accord de licence avec NAELAN et ce guide ne peut être utilisé ou copié que selon les stipulations des conditions du contrat.

Les informations de ce guide sont susceptibles d'être modifiées sans préavis.

La reproduction ou la transmission des informations de ce guide est limitée à un usage interne par le client et dans le seul objectif d'une bonne utilisation du logiciel. Toute autre reproduction ou transmission est interdite sans la permission expresse et écrite de NAELAN.

Ce guide est fourni par NAELAN à titre d'information sur les logiciels livrés. Il ne constitue en aucun cas un engagement contractuel tant sur les fonctionnalités indiquées que dans leur mise en œuvre.

Sauf mention contraire, les sociétés, les noms et les données utilisés dans nos exemples sont fictifs ; tout rapprochement avec des sociétés ou des organisations réelles ne serait que le résultat du hasard.

Conventions typographiques

<i>Exemple de fichier texte</i>	Exemple de code ou de fichier de paramétrage
	Note, information
 Chapitre, Guide	Renvoi à un autre guide ou à un autre chapitre
<i>Exemple</i>	Exemple, variable, extrait de code, anglicisme
Mot-clé, libellé	Mot-clé, libellé d'application, élément important

Coordonnées de Naelan

Siège - 4 rue Claude Chappe
69370 Saint-Didier au Mont d'Or
+33 (0)4 37 59 81 40

www.naelan.com
support@naelan.com

Bureau de Paris - 4 Place Louis Armand
75023 Paris
+33 (0)1 72 76 80 67

contact@naelan.com

2. Le guide de l'email responsive

Le comportement "responsive" est l'art et la manière, pour un email (ou un site web), de s'adapter à n'importe quel média de lecture, de l'écran XL d'un PC de bureau à celui XS d'un smartphone.

Il préserve le visuel et la compréhension du message en réorganisant le design de la communication initiale grâce à des automatismes programmés : zoom sur les images, zoom ou bascule des blocs d'information, entre autres.

Email Responsive
BY KSL SUITE... A CONSOMMER SANS MODERATION

Corine, le savez-vous ?

Le comportement "responsive" est l'art et la manière, pour un email, de s'adapter à n'importe quel média de lecture, de l'écran XL posé sur votre bureau à celui de votre smartphone.

L'émailing Ksl Suite préserve, telle une espèce en voie de disparition, la clarté, le visuel et, par conséquent, la compréhension du message, pour inciter le destinataire à la lecture.

Vous me savez ?

Email Responsive
ET VOUS SAUVEZ... A COMPRENDRE SANS MODERATION

Corine, le savez-vous ?

Le comportement "responsive" est l'art et la manière, pour un email, de s'adapter à n'importe quel média de lecture, de l'écran XL posé sur votre bureau à celui de votre smartphone.

L'émailing Ksl Suite préserve, telle une espèce en voie de disparition, la clarté, le visuel et, par conséquent, la compréhension du message, pour inciter le destinataire à la lecture.

Vous me savez ?

Qu'est-ce que le "design adaptatif" ?

Techniquement, il s'agit d'automatismes programmés, appliqués au design de la communication initiale pour s'adapter à la taille de l'écran de lecture : zoom sur les images, zoom ou bascule des blocs d'information, entre autres...

Le design adaptatif doit également respecter certaines règles pour ne pas fâcher les navigateurs et autres boîtes de réception.

Objectif : rester beau en toute circonstance !

Qu'est-ce que le "design adaptatif" ?

Techniquement, il s'agit d'automatismes programmés, appliqués au design de la communication initiale pour s'adapter à la taille de l'écran de lecture : zoom sur les images, zoom ou bascule des blocs d'information, entre autres...

Le design adaptatif doit également respecter certaines règles pour ne pas fâcher les navigateurs et autres boîtes de réception.

Objectif : rester beau en toute circonstance !

KSL OFFICE

Tout-en-un dans KSL Office

L'émailing s'appuie sur le référentiel qui partage toutes les ressources évolutives (images, blocs graphiques, modèles personnalisés), et sur le document interactif pour la modélisation de l'email.

Une solution pour les pros

...pour les professionnels du marketing et de la communication, pour les commerciaux et les experts métier. Avec une mise en œuvre intuitive et rapide, l'émailing devient une véritable brique de communication.

KSL OFFICE

Tout-en-un dans KSL Office

L'émailing s'appuie sur le référentiel qui partage toutes les ressources évolutives (images, blocs graphiques, modèles personnalisés), et sur le document interactif pour la modélisation de l'email.

Une solution pour les pros

...pour les professionnels du marketing et de la communication, pour les commerciaux et les experts métier. Avec une mise en œuvre intuitive et rapide, l'émailing devient une véritable brique de communication.

En 3 temps, 3 mouvements !

Assemblez

...des blocs graphiques ou chargez un des modèles personnalisés de votre bibliothèque.

Personnalisez

Enrichissez et variablez votre email avec pour seule contrainte votre charte graphique.

Diffusez

Partagez votre BAT pour validation et lancez votre campagne emailing marketing.

2.1. L'email responsive n'est pas un courrier (imprimable)

L'émailing responsive et le courrier de publipostage sont deux formes de communication qui sont différentes par leur contenu et surtout, par leur forme. Il est donc très rare, voire déconseillé, d'utiliser le même modèle pour les deux canaux.

Il n'y a donc pas d'interopérabilité possible entre les maquettes d'un document et les modèles d'emails, et nous déconseillons aussi fortement le partage de composants KSL complexes, comme les groupes et les zones de texte incluant des tableaux par exemple.

Documents et emails peuvent cependant partager :

- une même charte graphique
- une bibliothèque d'images et d'illustrations
- des zones de texte au contenu simple, c'est à dire sans tableau

2.2. Règles de base

Les règles de base pour créer une communication par email sont les suivantes :

- Créer un visuel intéressant ou qui interpelle, dont l'organisation des contenus est adaptée aux plus petits écrans = conception dite "mobile first".
- Créer une véritable interactivité, liens et boutons facilement actionnables quel que soit le média de lecture.
- Utiliser des polices de caractère et des images adaptées au mode "responsive"
- Créer un contenu synthétique pour une bonne lisibilité et pour éviter une trop grande utilisation de l'ascenseur (scrollbar).

2.3. Préconisations pour répondre aux contraintes de forme

Les conseils ci-dessous permettent une ouverture et une lecture des emails dans les meilleures conditions sur un grand nombre de navigateurs et logiciels de messagerie.

- Un modèle d'email responsive a une largeur optimale qui se situe entre 500 et 650 pixels, sous peine d'obliger le lecteur à utiliser un ascenseur horizontal (en plus de l'ascenseur vertical!) pour lire le message sur son mobile, ce qui est rédhibitoire dans le contexte.
- Utiliser des polices standards : times et georgia pour les polices à empattements, arial, Helvetica, sans-serif, trebuchet, tahoma, verdana, impact (et quelques autres variations) pour les polices proportionnelles sans empattements, courier pour les polices non proportionnelles (à chasse fixe).
- Préférer une taille de police de 14px pour le corps de mail, pour une lisibilité optimale.
- En ce qui concerne la présentation multi-colonnes, un bloc d'information sur 2 colonnes est idéal. Il est également courant de trouver une disposition sur 3 colonnes, 4 colonnes étant le maximum.
- Anticiper l'ordre de lecture des blocs d'information, qui seront enroulés en Z sur le plus petit média (voir l'illustration ci-dessus).
- Éviter de superposer un message important sur une image ou une trame de fond (message blanc sur fond foncé par exemple) ou de l'inclure dans l'image. Certains clients de messagerie bloquent systématiquement les images (de fond et autres), et proposent à l'utilisateur de les charger à posteriori... ou pas.

2.4. Un impact direct sur la création des ressources disponibles dans KSL

- Une feuille de styles simplifiée, adaptée et dédiée à l'email : elle s'appuie sur les règles de la charte graphique de l'entreprise; une adaptation des polices de caractères utilisées et de leur taille est parfois nécessaire.
- Des zones de textes taillées sur mesure : une mise en page sur l'équivalent de 600 pixels (format B5 par exemple) et sans marge.
- L'utilisation systématique de tableaux, de 1 à 4 colonnes, pour la mise en forme des composants quels qu'ils soient, blocs graphiques ou modèles personnalisés.

3. Ksl Email Designer

KSL Email Designer est livré avec un exemple de projet KSL qui contient les éléments clés pour mettre en place la solution dans une organisation. Ce projet a vocation à être personnalisé pour répondre à tous les besoins.

3.1. Le contenu du projet

KSL Email Designer est une fonctionnalité soumise à licence. A ce titre, le projet et les services spécifiques ne sont mis à disposition que si la licence associée le permet.

Le package KSL Email Designer est un projet indépendant et modifiable "EMAILING", qui est par défaut en version développement, et qui comprend les éléments suivants :

- Un environnement projet complet :
 - un plan de classement pour les ressources et les services
 - les habilitations de base : deux groupes, EMAIL_ADMIN et EMAIL_USER, et des habilitations différenciées sur les composants et les services
 - deux profils, Emailing_Admin et Emailing_User, pour cibler les vues utiles dans KSL Office
- Des composants directement exploitables :
 - une feuille de styles dédiée "FS_EMAILING"
 - les fontes ksl (définition des polices de caractères)
 - une bibliothèque de blocs graphiques (briques) prêts à être assemblés pour la création de modèles
 - une bibliothèque de blocs personnalisés pour exemple
 - des modèles personnalisés "prêts à diffuser" pour exemple
- un service de création et de personnalisation d'email : "MaquetteEmailing_500px"
- un service de création du corps de mail et aperçu html responsive : "BuildResponsiveEmail"
- L'ensemble des actions (et services associés) disponibles lors de la conception de l'emailing, sur l'email interactif
- Un circuit de validation (workflow) et l'ensemble des actions et services associés
- L'ensemble des actions (et services associés) disponibles sur la campagne emailing archivée

3.2. Projet indépendant ou intégré à un projet existant ?

Il est possible de mettre en place KSL Email Designer sur un projet KSL autonome, avec un ensemble de ressources propres, un environnement projet dédié et des options de projet prédéfinies pour ce type de communication.

Importer dans ce cas, le projet clé-en-main EMAILING avec KSL Admin :

- Importer le projet EMAILING
- Créer deux utilisateurs (un admin et un user) rattachés aux groupes par défaut
- Les actions de base de l'emailing sont opérationnelles

Au contraire, si les fonctions de KSL Email Designer doivent être ajoutées à un projet existant,

- Cliquer le menu Import/Export, puis Importer

- Sélectionner le projet EMAILING en sélectionnant ? pour le champ Nom du fichier ou du répertoire d'import puis cliquer sur Suivant
- Sélectionner Import complet puis compléter les champs suivants :
 - nom du projet : choisir le projet dans lequel intégrer le projet EMAILING
 - vérifier que l'option Supprimer les objets qui sont absents du projet est décochée.
 - vérifier que l'option Importer les droits en les ajoutant aux droits existants pour les groupes est cochée
 - vérifier que l'option Importer les profils Office est décochée
- Adapter manuellement les branches du plan de classement du projet EMAILING au plan de classement du projet et les profils Office du projet



Notes importantes :

- Si des règles existent dans le projet existant sur les zones de texte, ne pas importer les droits et compléter si besoin les règles existantes manuellement avec KSL Admin.
- Si des profils Office existants doivent intégrer des vues de KSL Email Designer, ajouter les simplement grâce au menu Configuration Office > Profils Office de KSL Admin.

Dans les deux cas, un minimum de paramétrage est nécessaire pour adapter le projet livré à l'environnement existant.

3.3. Le paramétrage de l'environnement

Feuille de styles et fontes KSL

La feuille de styles par défaut du projet EMAILING est partagée par un ensemble de ressources du projet. KSL Studio et KSL Office permettent leur création et leur modification pour respecter une charte graphique.



Il est à noter qu'il est possible de créer plusieurs feuilles de styles dans un projet KSL Email Designer, ce qui est très utile dans les contextes multi-marques.

Il est également possible d'adapter une feuille de styles existante, en la complétant avec les styles et motifs de base de la feuille de styles du projet EMAILING ; cette modification de feuille de styles concernera alors tous les modules graphiques du référentiel KSL et le métamodèle graphique "MaquetteEmailing_500px" créé avec Ksl Studio.



Attention :

- Si la feuille de styles d'un projet éditique KSL est utilisée par des composants de modèles d'emails, veiller à ce que les styles utilisés soient interprétables par le plus grand nombre de navigateurs et outils de messagerie -  chapitre 2.
- Les polices de caractères utilisées dans la feuille de styles, et donc potentiellement utilisables pour des emails responsive, doivent obligatoirement être présentes, et avoir une correspondance "MAIL" dans le composant Ksl Font (ce composant est édité avec KSL Studio; un exemple est donné ci-dessous).

The dialog box 'Modification d'une police' contains the following sections and fields:

- Nom de la police:** Arial
- Mot-clé d'identification KSL:** arl
- La police est native
- La police supporte le True Type
- La Police est Bitmap
- Windows:**
 - Nom normal: Arial
 - Nom gras: []
 - Nom italique: []
 - Nom gras et italique: []
- AFP:**
 - N° normal: 2304
 - N° gras: 2305
 - N° italique: 2306
 - N° gras et italique: 2307
- RTF:**
 - Nom police: Arial
 - Nom famille: swiss
- Postscript:**
 - Nom normal: Helvetica
 - Nom gras: Helvetica-Bold
 - Nom italique: Helvetica-Oblique
 - Nom gras et italique: Helvetica-BoldOblique
- HTML:**
 - Nom police: Arial
- PCL 5/5e:**
 - N°: 16602
- PDF:**
 - Nom normal: Helvetica
 - Nom gras: Helvetica-Bold
 - Nom italique: Helvetica-Oblique
 - Nom gras et italique: Helvetica-BoldOblique
- PCL-XL:**
 - Nom normal: Arial
 - Nom gras: Arial Bd
 - Nom italique: Arial It
 - Nom gras et italique: Arial BdIt
- Mails (highlighted):**
 - Nom police: Arial

Buttons at the bottom: Modifier, Effacer, Annuler.

- Plusieurs feuilles de styles peuvent coexister dans un projet, mais il est recommandé d'appliquer la même feuille de styles à tous les composants utilisés par un modèle d'email ou d' emailing; en effet, si une feuille de style est appliquée pour la création d'un email, et que les styles utilisés dans chaque composant n'ont aucun cohérence (ou adhérence) avec cette dernière, la production de l'email sera stoppée et en erreur.

Le paramétrage "projet"

Le paramétrage du projet est réalisé en sélectionnant le projet EMAILING dans le menu Projets > Liste des projets de KSL Admin.

Si le projet a été mis en place de façon autonome, le paramétrage par défaut pour les nouveaux composants est le suivant :

The dialog box 'Valeurs par défaut pour la création d'un nouveau composant' contains the following settings:

- Feuille de styles:** FS_MARKETING
- Taille de la feuille:** B5 (17.6 cm * 25.0 cm) (highlighted with a yellow box and a red X)
- Marge gauche en cm:** 0.0
- Marge haute en cm:** 0.0
- Grille:** 4
- Orientation:** Portrait (selected)
- Marge droite en cm:** 0.0
- Marge basse en cm:** 0.0

Cette mise en forme est totalement adaptée à la création de nouveaux composants dédiés à l'email responsive.

Le plan de classement

Les plans de classement du projet sont définis en sélectionnant les menus Plan de classement > Composants & Services dans KSL Admin.

Le plan de classement est dédié aux composants et aux services. Les documents archivés partagent un plan de classement différencié.

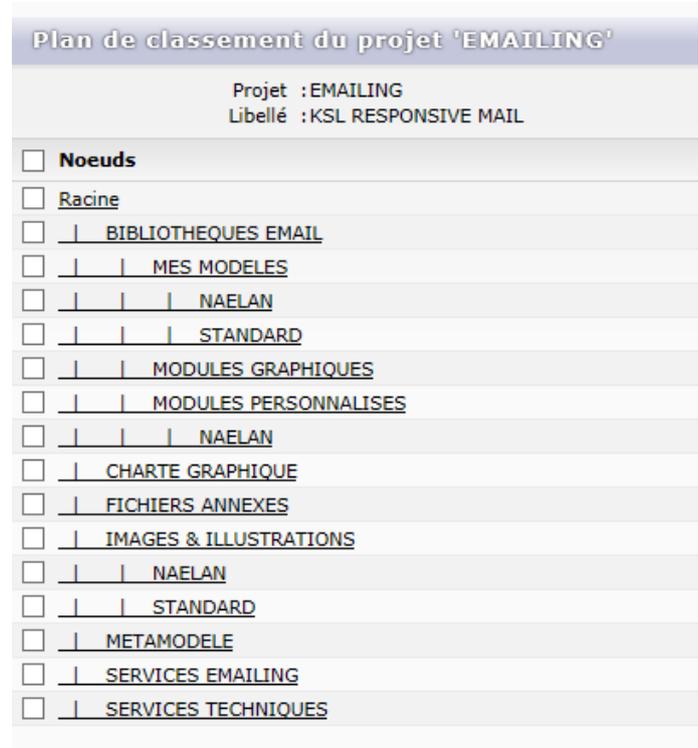
La branche "BIBLIOTHÈQUE EMAIL" contient toutes les ressources nécessaires à la conception rapide d'un emailing : blocs graphiques ou personnalisés, modèles personnalisés (groupes et zones de texte).

La branche CHARTE GRAPHIQUE accueille la ou les feuilles de styles.

La branche "FICHIERS ANNEXES" à la production contient le fichier des liens hypertextes partagés.

La branche IMAGES & ILLUSTRATION contient les images et illustrations graphiques des blocs et modèles embarqués dans le projet.

Les trois dernières branches contiennent les différents services de production.



Les groupes d'utilisateurs

Dans le menu Habilitations > Groupes de Ksl Admin :

- Le groupe EMAIL_USER (ou utilisateurs) est représentatif de l'utilisateur-concepteur. Ce dernier crée son emailing, le teste et demande une validation avant le lancement effectif de la campagne.
- Le groupe EMAIL_VALIDATOR (ou valideurs) est représentatif du décideur qui valident l'emailing du USER ; il garde la possibilité d'en modifier directement le contenu.
- Le groupe EMAIL_ADMIN (ou administrateurs) est représentatif du gestionnaire de ressources. Il maîtrise le processus de l'emailing de bout en bout (prévisualisation, envoi pour test, lancement de la campagne et archivage) depuis l'interface de conception. En complément, il a la main sur la gestion de l'ensemble des ressources de production : accès aux bibliothèques d'images, aux modèle d'email, aux briques de construction, aux fichiers de test, etc.



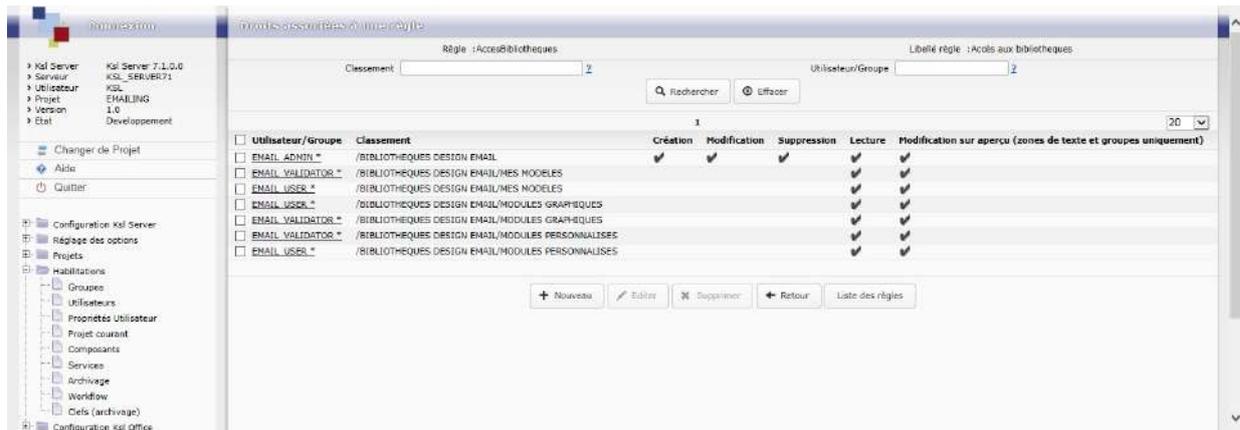
Notes concernant ces groupes d'utilisateurs :

- Il suffit de relier les utilisateurs à chacun de ces groupes pour une mise en œuvre implicite des habilitations décrites dans ce chapitre.
- Ces groupes peuvent être liés aux groupes ou rôles d'un annuaire d'entreprise. 📖 Se référer au Guide d'intégration de KSL Server pour plus de détails.

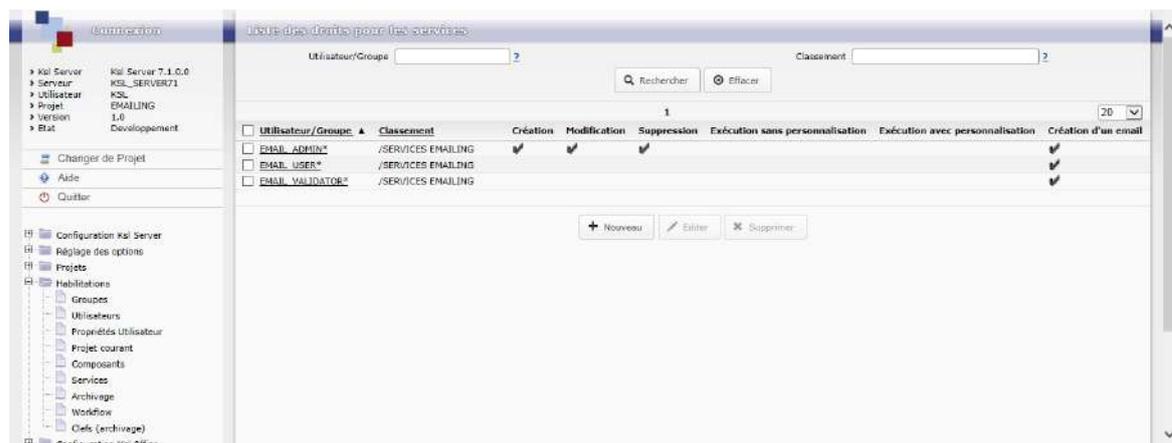
Habilitations sur les composants et les services

Dans le menu Habilitations > Composants et Habilitations > Services de KSL Admin et sur chaque groupe créé, il est possible d'adapter les règles "composants" proposées, surtout dans le contexte où l' emailing est intégré à un projet existant :

- La règle *AccesBibliotheques* gère les droits d'ajout, de suppression, de modification et de personnalisation des différents contenus (modèles, modules personnalisés et modules graphiques).



- La règle *AccesData* gère les droits d'accès aux fichiers disponibles dans le référentiel, essentiellement le fichier des liens hypertextes et les fichiers contacts pour test.
- La règles *AccesImages* gère les droits d'ajout et de suppression des images partagées dans le référentiel.



En ce qui concerne les habilitations sur les services, les trois groupes ont le droit de création d'un email à l'aide des services présents dans le répertoire (/SERVICES EMAILING). Le groupe ADMIN a des droits d'ajout et de suppression sur ce même répertoire.

Le compte mail de diffusion

Le compte SMTP, s'il est utilisé pour la diffusion des emails, est paramétré dans Ksl Admin par le menu

Diffusion > Comptes mails. Un compte MARKETING est configuré par défaut. Paramétrer un ou plusieurs comptes d'envoi d'emails génériques pour la diffusion des campagnes emailing.

Nom du compte mail *	MARKETING
Activer trace sur le serveur	Non
Compte par défaut	<input type="checkbox"/>
<i>Serveur pour l'envoi des mails</i>	
Nom du serveur *	mail.naelan.com
Protocole	smtp
Port	25
Utilisateur *	cverite@naelan.com
Mot de passe	●●●●●●
Le serveur d'envoi requiert une authentification	<input checked="" type="checkbox"/>
Cryptage	Aucun
Demander un accusé de réception	<input type="checkbox"/>
Demander un accusé de lecture	<input type="checkbox"/>
Adresse de l'expéditeur	cverite@naelan.com
Nom figurant sur l'envoi	MARKETING NAELAN
<i>Serveur pour la réception des mails</i>	
Nom du serveur	mail.naelan.com
Protocole	pop3
Port	110
Utilisateur	cverite@naelan.com
Mot de passe	●●●●●●
Cryptage	Aucun
<i>Redirection des mails non reconnus comme accusés de lecture ou de réception</i>	
Adresse de redirection	

Les paramètres du service "MaquetteEmailing_500px" (création de l'email) sont réalisés dans KSL Admin dans le menu Services > Liste des services. Sélectionner le service MaquetteEmailing_500px, puis sa liste de paramètres.

Liste des paramètres du service				
Service : MaquetteEmailing_500px			Libellé service : Création d'un Email	
Nom <input type="text"/>				
<input type="button" value="Rechercher"/> <input type="button" value="Effacer"/>				
1				
20				
<input type="checkbox"/> Nom ▲	Libellé	Ordre d'affichage	Type	Valeur par défaut
<input type="checkbox"/> feuilstyles	Charte graphique	5	Caractère	PS_EMAILING
<input type="checkbox"/> KslCharset	Page de code des fichiers CSV	3	Caractère	UTF-8
<input type="checkbox"/> MailAccount	Expéditeur	5	Caractère	MARKETING
<input type="checkbox"/> MailBat	Bon à Tirer	10	Booléen	Vrai
<input type="checkbox"/> MailCsvFile	Liste des destinataires pour la campagne	2	Caractère	
<input type="checkbox"/> MailCsvHeader	Colonnes de la liste des destinataires - séparateur ;	6	Caractère	CIVILITE_CLIENT;PRENOM_CLIENT;NOM_CLIENT;EMAIL_CLIENT
<input type="checkbox"/> MailCsvTestFile	Liste des destinataires pour test	1	Caractère	<Email_ContactsTest.csv>
<input type="checkbox"/> MailUnkFile	Fichier des liens hypertexte	8	Caractère	
<input type="checkbox"/> MailTitle	Objet	4	Caractère	< CIVILITE_CLIENT> <NOM_CLIENT>, découvrez nos nouveautés
<input type="checkbox"/> MailUrl	URL de stockage des images	9	Caractère	http://ksl.naelan-software.com/office/images

MailCsvFile

Liste des contacts pour le lancement de l' emailing

Il s' agit d' un fichier qui a les caractéristiques suivantes :

- structure fixe
- de type .csv ou .txt
- avec un contact/destinataire par ligne
- éventuellement un ligne d' entête qui nomme les colonnes
- et un séparateur de colonnes

Ce fichier peut faire l' objet d' un téléchargement (action "parcourir" en local), à préciser dans la configuration du paramètre. Dans ce cas, il n' aura pas de valeur par défaut.

Exemple :

*M.;Corentin;POUJON;corentin.poujon@naelan.com**Mme;Estelle;CHASSIS;estellechassis@orange.fr*

MailCsvTestFile

Liste des contacts pour test

Ce paramètre possède strictement les mêmes caractéristiques que le fichier précédent. Il fera l' objet d' une sélection rapide à partir d' une liste pré-alimentée de fichiers de tests, présents dans le référentiel ou disponibles sur un répertoire local.

MailCharset

Page de code des fichiers externes (listes de contacts)

Positionnée par défaut sur la page de code universelle (UTF-8), ce paramètre permet d' adapter cette dernière à l' encodage des fichiers .csv utilisés lors du lancement de l' email.

Une liste d' encodages est proposée :

- *Universel (UTF-8)*
- *Windows (windows-1252)*
- *Linux (ISO8859-15)*

MailTitle

Objet de l' Email

Paramètre obligatoire pour le lancement de l' emailing. Il n' est cependant pas nécessaire de lui attribuer une valeur par défaut.

Mail Account

Identification de l'expéditeur

L'expéditeur par défaut est en général sélectionné à partir de la liste des comptes mail définis dans l'administration de la diffusion (voir ci-dessus).

feuillestyles

Choix de la charte graphique

La feuille de styles livrée en standard est sélectionnée par défaut.

Si plusieurs feuilles de styles "miroir" ont été définies (même nom de styles avec couleurs et fontes différentes), il est possible de laisser l'utilisateur choisir une feuille de styles parmi la liste de feuilles de styles.

Si aucune feuille de styles n'est associée à ce paramètre, les feuilles de styles internes aux composants sont prises en compte, quelles qu'elles soient.

MailCsvHeader

Liste des colonnes du fichier des contacts

Ce paramètre non visualisé (par défaut) lors du lancement de l'emailing contient le descripteur du fichier de contact, c'est à dire le nom des champs séparés par un ";" :

Exemple :

```
CIVILITE_CLIENT;PRENOM_CLIENT;NOM_CLIENT;EMAIL_CLIENT
```

 Les noms des champs du descripteur doivent correspondre strictement aux noms des variables positionnées dans l'email.

 Si le fichier de contacts contient une ligne d'entête (première ligne) avec le nom des champs, il suffit de positionner un # en début de ligne pour qu'elle devienne automatiquement le descripteur du fichier, à condition que le paramètre MailCsvHeader ne contienne pas de valeur par défaut.

Exemple :

```
#CIVILITE_CLIENT;PRENOM_CLIENT;NOM_CLIENT;EMAIL_CLIENT
```

```
M.;Corentin;POUJON;corentin.poujon@naelan.com
```

```
Mme;Estelle;CHASSIS;estellechassis@orange.fr
```

MailUrl URL de stockage des images

Ce paramètre est indispensable au bon fonctionnement de l'email. Il permet à l'email d'adresser ses images en précisant l'URL choisie, c'est à dire l'URL sous laquelle est déposé l'image dans la bibliothèque d'images. L'objectif est la disponibilité permanente des images pour que les emails puissent s'ouvrir sur n'importe quel média en les téléchargeant dynamiquement.

Exemple :

<http://ksl.naelanserver.fr/officeemail/pictures>

 Pour éviter d'oublier de copier les nouvelles images utilisées dans des emails vers le répertoire web défini par cette URL, il est recommandé de synchroniser le contenu du répertoire physique composants/picture du projet KSL avec le répertoire web défini par l'URL.

L'URL paramétrée dans le projet par défaut (<http://localhost:8080/pictures>) adresse les images en local, du poste. Il suffit de recopier le contenu du repertoire /picture du projet emailing dans le sous-répertoire /Tomcat/webapps/pictures/. Cela facilite les tests en permettant de visualiser le rendu html5 responsive de l'email, mais n'est pas du tout approprié à l'envoi d'email qui nécessite une URL ciblée, partagée et toujours disponible.

MailBat *Indicateur de prévisualisation*

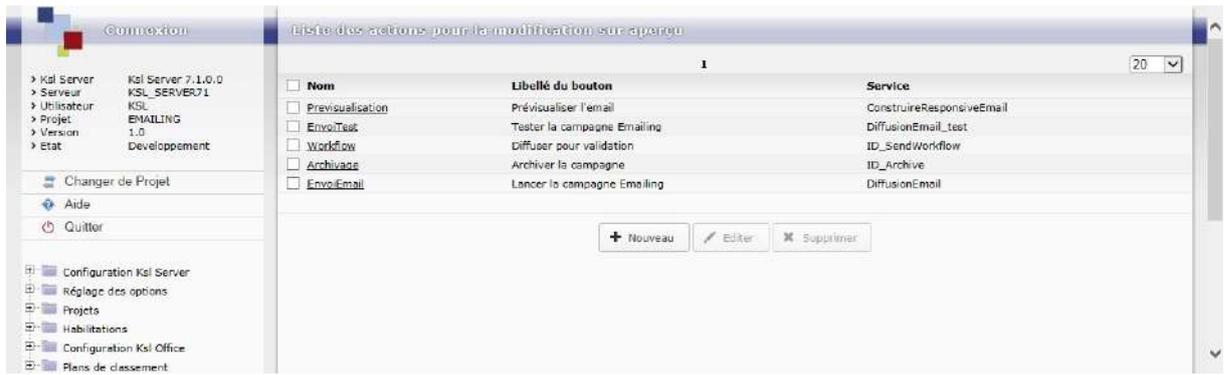
Ce paramètre booléen est automatiquement positionné à vrai ou faux selon le service de production utilisé, prévisualisation ou diffusion.

Pour tout autre paramètre valorisé sur ce service, la valeur en question surchargera celle passée lors de la création du mail, ou associé par défaut au service "MaquetteEmailing_500px".

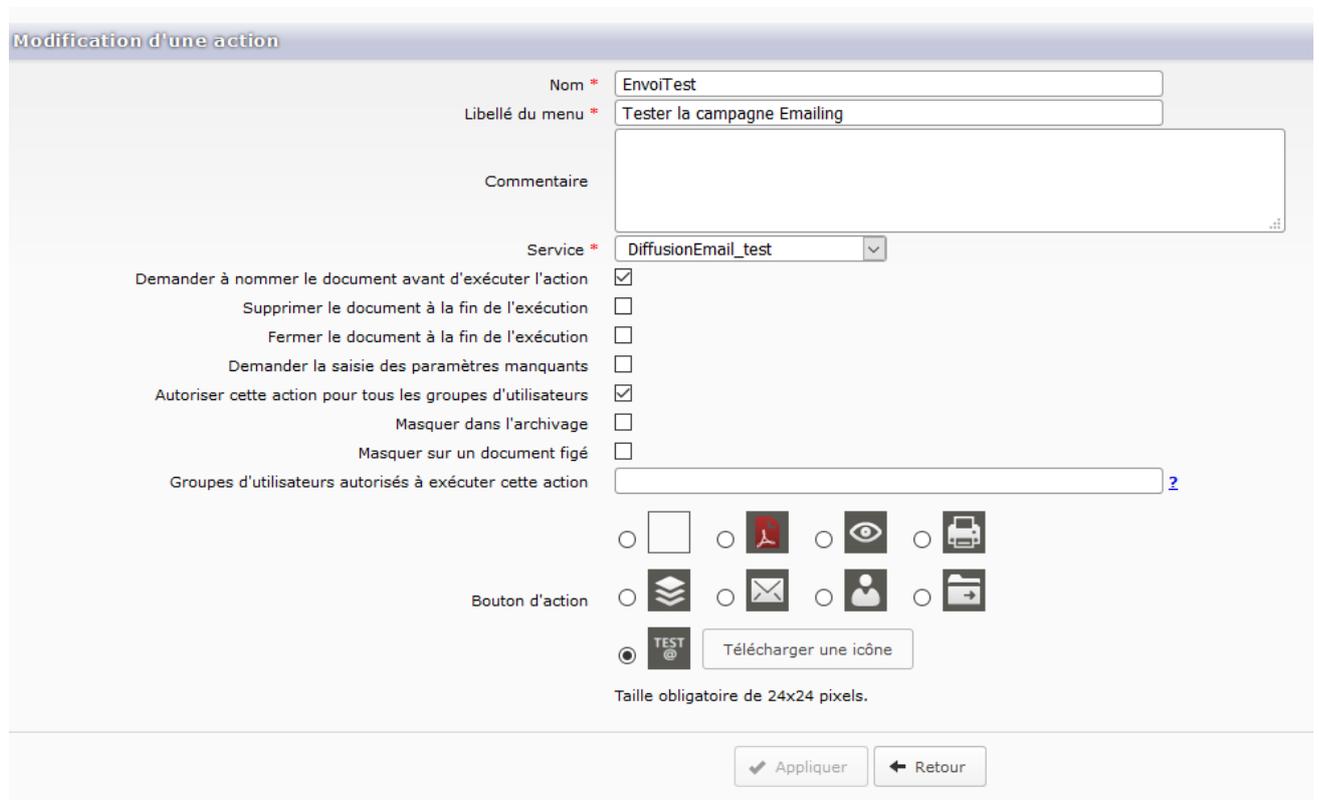
Les paramètres des services "DiffusionEmail" et "DiffusionEmail_Test" (envoi des emails à partir d'une liste de contacts) sont des services composites de diffusion qui intègrent le service "BuildResponsiveMail". Ils héritent également des valeurs passées aux paramètres du service "MaquetteEmailing_500px ; leurs paramètres ne doivent pas être directement valorisés.

Actions et groupe d'actions associés à la création de l'email

Liste des actions et services associés (menu Services > Actions)

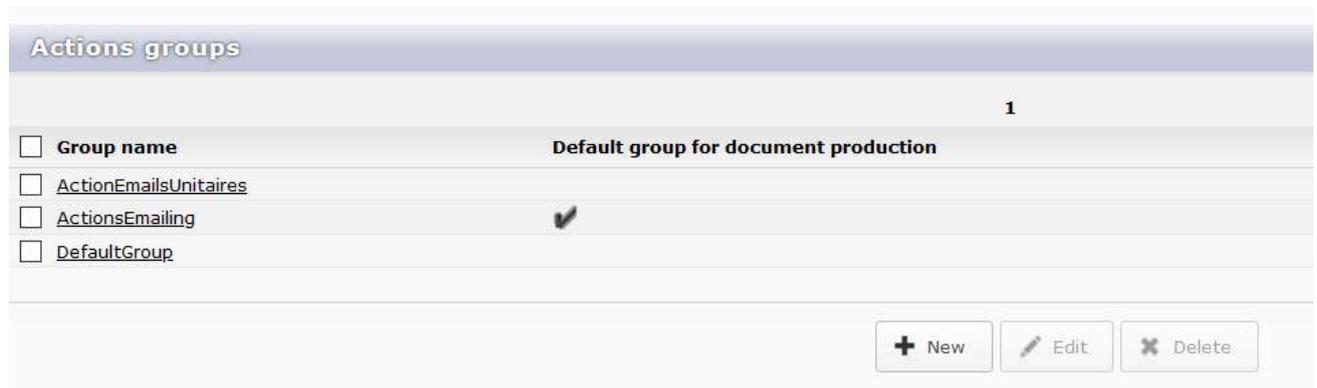


Lors de la création ou modification d'une action, définir ses paramètres et l'icône du bouton d'action :



Un ensemble d'icônes sont fournis, par exemple l'icône  pour l'affichage du corps d'email html. Mais des boutons personnalisés peuvent être ajoutés.

Groupe d'actions défini pour l'emailing (menu Services / Groupes d'actions):



3.4. Une vue et des services dédiés à l'email

La vue Emailing de KSL Office

Le bouton Emailing permet de créer un onglet Emailing dans le portail KSL Office. Cet onglet est une vue propre à KSL Email Designer permettant de créer et envoyer des e-mailing ou de préparer des campagnes d'envoi par e-mail.

Cette vue est accessible si les conditions suivantes sont remplies :

- Le projet contient des services
- L'utilisateur, ou le groupe auquel il appartient, est autorisé à accéder aux services de production dédiés à l'e-mail (case à cocher Création d'un e-mail dans les permissions sur le noeud du plan de classement où est classé le service dédié à la création d'e-mail).
- Et le profil du portail Office inclut la vue Emailing.

Cette vue de "production d'e-mailings" se distingue de la vue Production documentaire par un ensemble de particularités, notamment :

- La possibilité d'enregistrer directement l'e-mail créé en tant que modèle dans le référentiel de ressources.
- la possibilité d'ajouter de nouvelles variables au dictionnaire. L'utilisateur peut alors les intégrer à son contenu lors de la conception de l'e-mail. Lors du lancement de la prévisualisation ou de la diffusion, ces variables seront substituées par les données de la liste des contacts (fichier .csv).
- la possibilité d'ajouter des hyperliens sur une image ou un texte.

 A la différence d'un document interactif, il est impossible d'intégrer des fichiers externes ou des images locales dans l'e-mail interactif créé dans cette vue; ces fonctionnalités étant inappropriées à la création d'un corps d'e-mail.

Le bouton  permet de gérer les paramètres de la vue. Très proche de la vue Production documentaire, cette vue bénéficie d'une configuration similaire en terme de simplification de la barre d'outils de l'éditeur.

Configuration de la vue Emailing du profil EMAIL_ADMINISTRATION		
▼ Général		
Nom de la propriété	Description de la propriété	Valeur de la propriété
Titre de la page	Titre de la page web associée à cette vue.	Emailing
Projet	Projet sur lequel la vue va agir.	EMAILING - 1.0 - Developpement
Autoriser la mise à jour des zones de texte du référentiel depuis KID	Autoriser la mise à jour des zones de texte du référentiel à partir du document interactif	Non
Autoriser l'actualisation générale depuis le référentiel	Autoriser l'actualisation de toutes les zones de texte non modifiées du document	Non
Autoriser l'actualisation des zones de texte personnalisées	Autoriser ou non à revenir à la version du référentiel	Autorisé seulement si le document est figé
Autoriser l'enregistrement de l'email en tant que modèle	Crée un nouveau groupe en enregistrant le groupe principal de l'email sous un autre nom dans le référentiel	Non
Dossier parent pour le référentiel	Dossier parent pour l'insertion de zones de texte ou de groupes du référentiel	Pas de valeur
Style par défaut pour les liens	Style de texte utilisé lors de l'insertion d'un nouveau lien hypertexte	
► Configuration des menus		
← Retour à la liste des profils ← Retour		

Paramètres de configuration de la vue Emailing :

Paramètres	Description	Valeur par défaut
Titre de la page	Titre de la page web associée à cette vue.	Emailing
Projet	Projet sur lequel la vue va agir.	Par défaut prend la valeur du paramètre Projet par défaut du profil courant, sinon le projet sur lequel le profil a été créé.
Autoriser la mise à jour des zones de texte du référentiel depuis KID	Autorise un utilisateur qui a les permissions adéquates sur le référentiel, de substituer depuis l'éditeur d'e-mailing interactif, une zone de texte de texte du référentiel par la version modifiée de l'e-mailing interactif. Ce sont bien des zones de texte du référentiel qui sont susceptibles d'être modifiées par cette action.	Non
Autoriser l'actualisation générale depuis le référentiel	Autoriser l'actualisation de toutes les zones de texte non modifiées du l'e-mailing. Ce paramètre permet d'autoriser une mise à jour par le concepteur d'e-mailing de tous les contenus fixes non personnalisables d'un e-mailing interactif archivé dont le contenu a été figé.	Non

Autoriser l'actualisation des zones de texte personnalisées	<p>Autoriser la mise à jour des zones des texte d'un e-mailing interactif vers des versions plus récentes de ces composants disponibles dans le référentiel.</p> <p>Ce paramètre s'applique uniquement à un e-mailing interactif archivé.</p>	Autorisé seulement si le document est figé
---	---	--

3 valeurs possibles :

- Autorisé : le rédacteur peut actualiser les zones de texte qui ont été personnalisées
- Non autorisé
- Autorisé seulement si le document est figé (document/e-mailing dont le contenu a été figé lors de son archivage)

Si ce paramètre est à la valeur Autorisé ou Autorisé seulement si le document est figé, alors sur à droite de chaque zone de texte qui a été personnalisée dans l'e-mailing interactif, un bouton  ou  s'affiche. Le bouton  s'affiche lorsque si la date de modification de la zone de texte dans le référentiel est supérieure à celle présente sur l'e-mailing. Ce bouton permet de substituer la zone de texte personnalisée par celle de référence du référentiel.

 Après substitution, un retour arrière reste possible avec le bouton  de la barre d'outils (une sortie de l'e-mailing interactif fait perdre cette possibilité).

 Cette fonction de mise à jour est utilisable pour tout e-mailing interactif, archivé ou non.

Autoriser l'enregistrement de l'email en tant que modèle	<p>Autorise l'utilisateur, sur l'action Enregistrer l'e-mail en tant que modèle, à créer un nouveau groupe sous un nom personnalisé dans le référentiel. Ce nouveau groupe est une copie du groupe principal de l'e-mailing qui a été conçu et est à considérer comme le modèle de l'e-mailing.</p>	Non
Dossier parent pour le référentiel	<p>Dossier parent pour l'insertion de zones de texte ou de groupes du référentiel : il s'agit de la branche du plan de classement sous laquelle toutes les ressources nécessaires à la création du corps de mail sont disponibles : bibliothèque de modèles, blocs graphiques et personnalisés.</p>	

Style par défaut pour les liens	<p>Style de texte utilisé lors de l'insertion d'un nouveau lien hypertexte et qui est présent dans la feuille de style utilisée par l'e-mail. Ce style permet de distinguer l'hyperlien au sein du texte de l'e-mail.</p> <p>Ce paramètre n'est pas obligatoire, auquel cas le texte sur lequel le lien est ajouté reste dans le style courant (déconseillé).</p> <p>Dans tous les cas, il est possible de modifier à posteriori le style du texte associé au lien.</p>	
Activation du menu "Gras"	Permet l'activation ou la désactivation des menus et boutons pour mettre le texte en gras.	Oui
Activation du menu "Italique"	Permet l'activation ou la désactivation des menus et boutons pour mettre le texte en italique.	Oui
Activation du menu "Souligné"	Permet l'activation ou la désactivation des menus et boutons pour mettre le texte en souligné.	Oui
Activation des menus Indices et Exposants	Permet l'activation ou la désactivation des menus et boutons pour mettre le texte en indice ou en exposant.	Oui
Activation du menu de couleur du texte	Permet l'activation ou la désactivation des menus et boutons pour mettre le texte en couleurs.	Oui
Activation du menu de couleur de fond	Permet l'activation ou la désactivation des menus et boutons pour mettre fond du texte en couleurs.	Oui
Activation du menu de changement de style	Permet l'activation ou la désactivation des menus et boutons pour changer le style du texte.	Oui
Activation des menus d'alignement du texte	Permet l'activation ou la désactivation des menus et boutons pour changer l'alignement du texte.	Oui
Activation des menus d'insertion de variable	Permet l'activation ou la désactivation des menus et boutons pour insérer une variable.	Oui
Activation du menu de feuille de style	Permet l'activation ou la désactivation des menus et boutons pour changer la feuille de style.	Oui
Activation du menu d'insertion d'image locale	Permet l'activation ou la désactivation des menus et boutons pour insérer une image locale.	Oui
Activation du menu d'insertion d'image du référentiel	Permet l'activation ou la désactivation des menus et boutons pour insérer une image du référentiel.	Oui
Activation de menu de gestion des bordures et trames	Permet l'activation ou la désactivation des menus et boutons pour gérer les bordures et les trames.	Oui
Activation du menu de gestion des paragraphes	Permet l'activation ou la désactivation des menus et boutons pour gérer les paragraphes.	Oui

Activation du menu de gestion des puces et numérotations	Permet l'activation ou la désactivation des menus et boutons pour gérer les puces et les numérotations.	Oui
Activation du menu de format des variables	Permet l'activation ou la désactivation des menus et boutons pour modifier le format d'affichage des variables.	Oui
Activation du menu de gestion des césures	Permet l'activation ou la désactivation des menus et boutons pour gérer les césures.	Oui
Activation du menu de gestion des tableaux	Permet l'activation ou la désactivation des menus et boutons pour gérer les tableaux.	Oui
Activation de la gestion du correcteur orthographique	Permet l'activation ou la désactivation des menus et boutons pour le correcteur orthographique.	Oui

Ajouter des habilitations sur la création des emails sur le plan de classement par utilisateur ou groupe d'utilisateurs

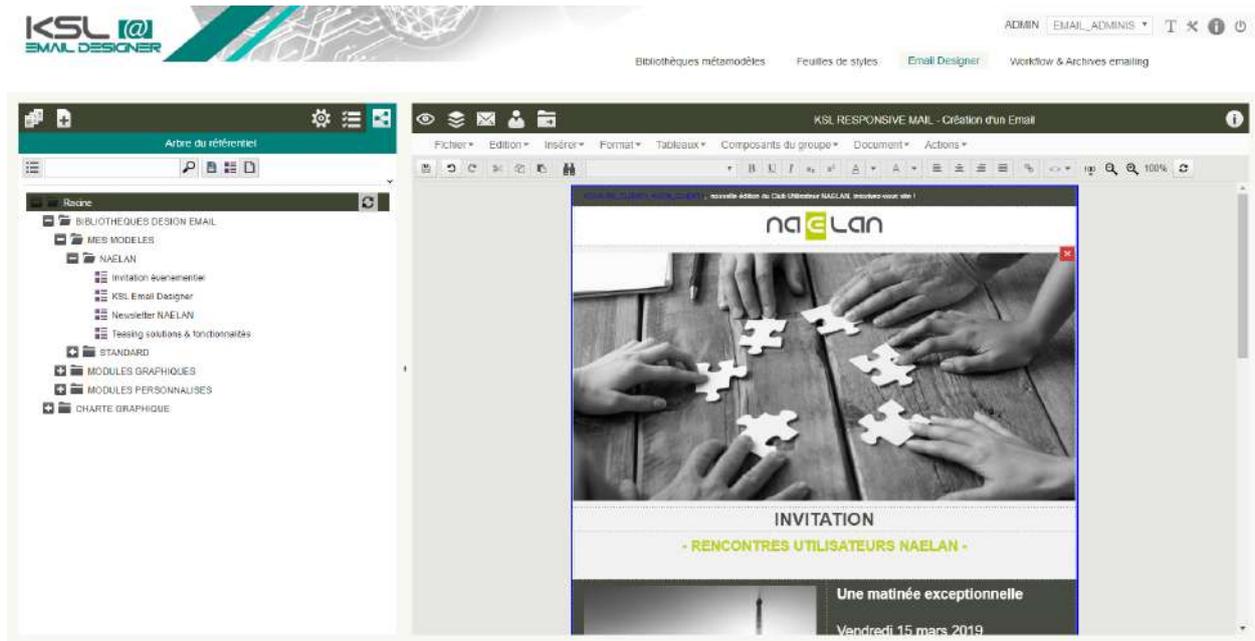
Dans KSL Admin, cliquer sur le menu Habilitations/Services.



Il est nécessaire de rassembler les services qui produisent les emails responsive dans la même arborescence au sein du plan de classement.

Sur le modèle du document personnalisable, dans les droits attribués, cette arborescence sera typée Création d'un email ; ce qui permettra aux services d'être disponibles dans la vue dédiée, et uniquement sur cette dernière.

3.5. Office, une application de gestion de contenus dédiée aux administrateurs fonctionnels



Un administrateur fonctionnel dispose de 4 vues ou onglets sur cette application de conception autonome et partagée, en client léger :

- la feuille de style pour implémenter la charte graphique commune à toutes les briques
- la bibliothèque de métamodèles et de ressources (images, illustrations et contenus) partagées, pour maintenance
- la plateforme de design d'email
- le workflow de validation et les campagnes archivées

Un utilisateur final peut avoir des vues restreintes sur la conception d'email et leur archivage.

4. Une bibliothèque de ressources partageables et évolutives

4.1. Présentation de la feuille de styles "FS_EMAILING" du projet type

La feuille de style "FS_EMAILING" est modifiable grâce à l'application Office par un profil d'utilisateur ayant un rôle d'administrateur.

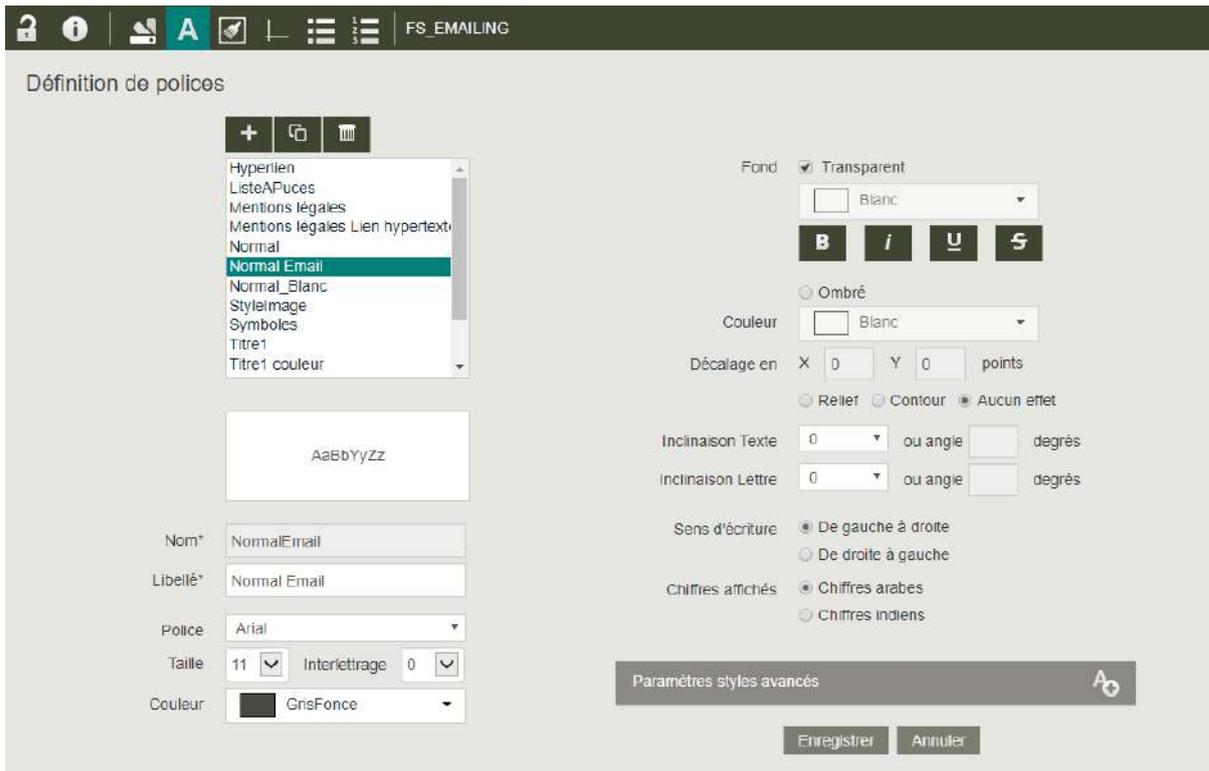
3 couleurs de base, blanc et noir, pour les trames de fond (motifs) :



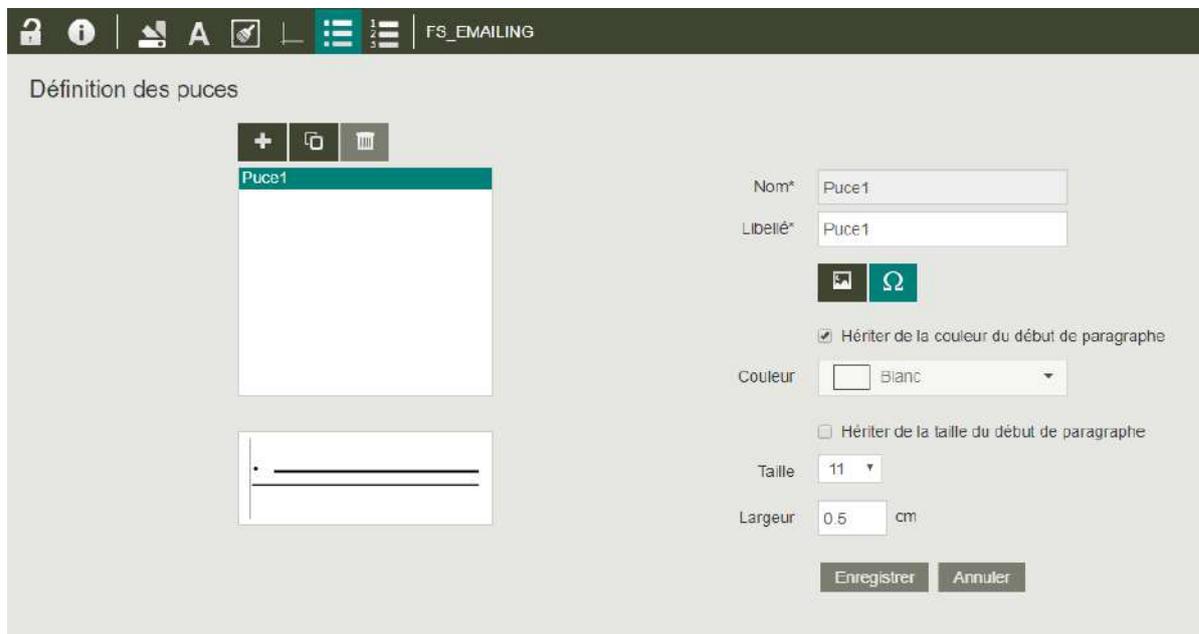
Ces couleurs de fond permettront de structurer et de différencier les différents pavés d'information de l'email.

Une seule police de caractères : Arial

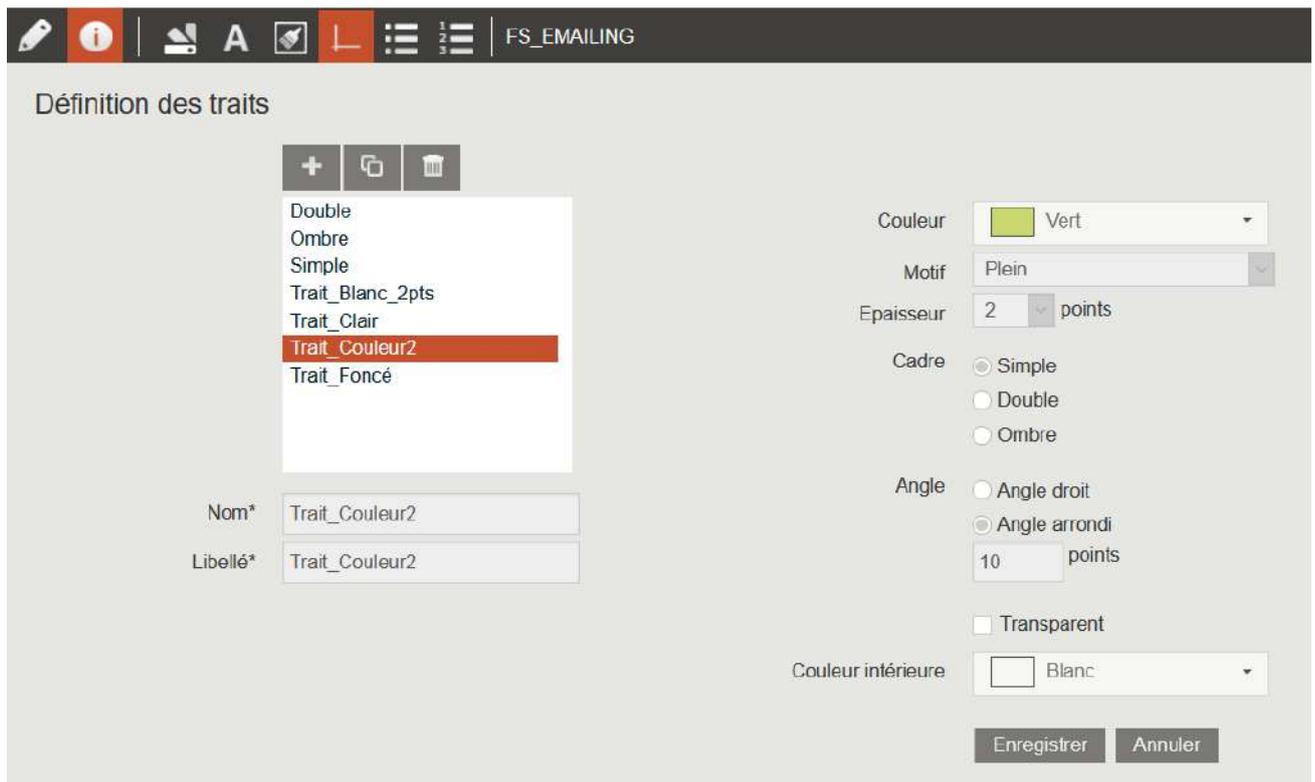
- taille 11 pour le contenu,
- décliné sur plusieurs hauteurs pour le titrage et les mentions légales
- et décliné en plusieurs coloris pour la dépose sur les fonds foncés



Une puce simple (style arial) pour pouvoir définir une liste à puce sur le document final :



4 traits : un trait blanc épais, un trait coloré, un trait clair et un trait foncé, essentiellement pour encadrer les blocs d'information.



Changement de feuille de styles : les feuilles de styles miroir

Lors de la création d'un nouvel email, un paramètre (feuillestyles) permet de changer la feuille de styles par défaut.

La feuille de styles de référence peut effectivement être remplacée par une nouvelle feuille de styles, à condition que cette dernière contienne strictement les mêmes identifiants pour les objets utilisés : nom des styles, nom des motifs, nom des traits et nom des puces.

Ces éléments pourront, bien entendu, être configurés différemment :

- changement de couleur pour les différents motifs,
- changement de police, de taille ou de couleur pour les styles
- changement de couleur pour les traits, etc

Pour plus de facilité, la nouvelle feuille de styles est créée à partir de la feuille de styles de référence (fichier, enregistrer sous) et immédiatement rangée dans le référentiel. La configuration des objets est alors modifiée sans toucher à leur désignation.

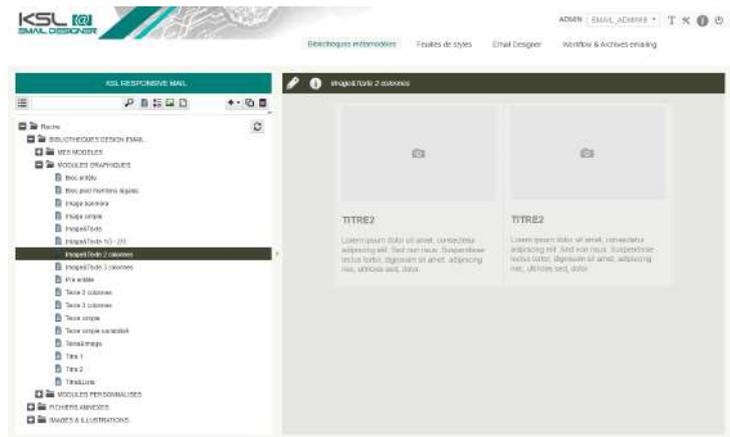
Ces feuilles de styles sont appelées "miroirs". Elles permettent d'adapter instantanément la charte graphique d'une communication lors de sa production, sans retoucher ses composants.

4.2. Les modules ou blocs graphiques

Tous les composants présentés ci-après sont accessibles et peuvent être maintenus via le référentiel de l'application Office.

Les blocs ou modules graphiques sont les briques d'assemblage cohérentes et parfaites pour la conception de l'email.

Ils ont un format et des caractéristiques qui respectent les exigences de l'email responsive, notamment en terme de taille et de présentation pour anticiper l'enroulement des informations sur les écrans de smartphone (par exemple).



Le référentiel contient une bibliothèque de blocs de différentes structures : image bannière, titre et texte, image et texte, image et texte sur 2 colonnes, sur 3 colonnes, titre et liste, texte variabilisé, titre seul, etc...

Les objets de chaque bloc sont agencés au sein d'un tableau qui permettra une réorganisation harmonieuse de l'information lors de l'adaptation responsive. La largeur de ce tableau remplit intégralement la largeur du bloc.

Ces blocs peuvent être ré-adaptés à une charte graphique. La liste des blocs peut également être enrichie pour répondre à un cahier des charges en terme de présentation de l'information, pour plus d'efficacité lors de la création d'un email. Dans ce contexte, il est simple de recopier un bloc existant pour le compléter ou le transformer.

4.3. La configuration des blocs d'information

Le mode responsive réorganise automatiquement les cellules d'un bloc d'information en les passant les unes sous les autres sur un parcours en Z, pour un affichage au plus petit format.

Dans un tableau qui comporte plusieurs colonnes et plusieurs ligne, il n'est donc pas conseillé de fractionner une seule colonne "en y", sur plusieurs lignes ou de fusionner plusieurs lignes "en y", sur une seule colonne. Les nouvelles cellules ne seront pas "enroulées" dans l'ordre cohérent de présentation initiale des informations.

Ci-dessous quelques exemples illustrés de découpages possibles :

1	2	3
---	---	---

1	2	3
4	5	6

1	2	3
4		5

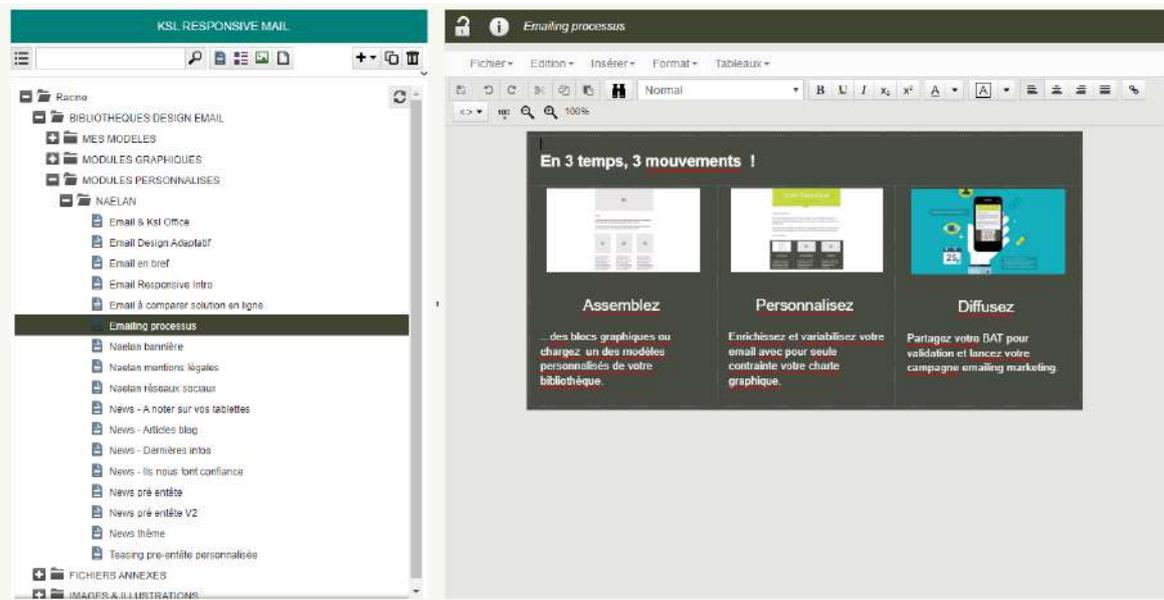
1	2	
3	4	5

et quelques exemples de découpages déconseillés :

1	2	3
4		5

1	2	4
	3	

4.4. Les modules ou blocs personnalisés



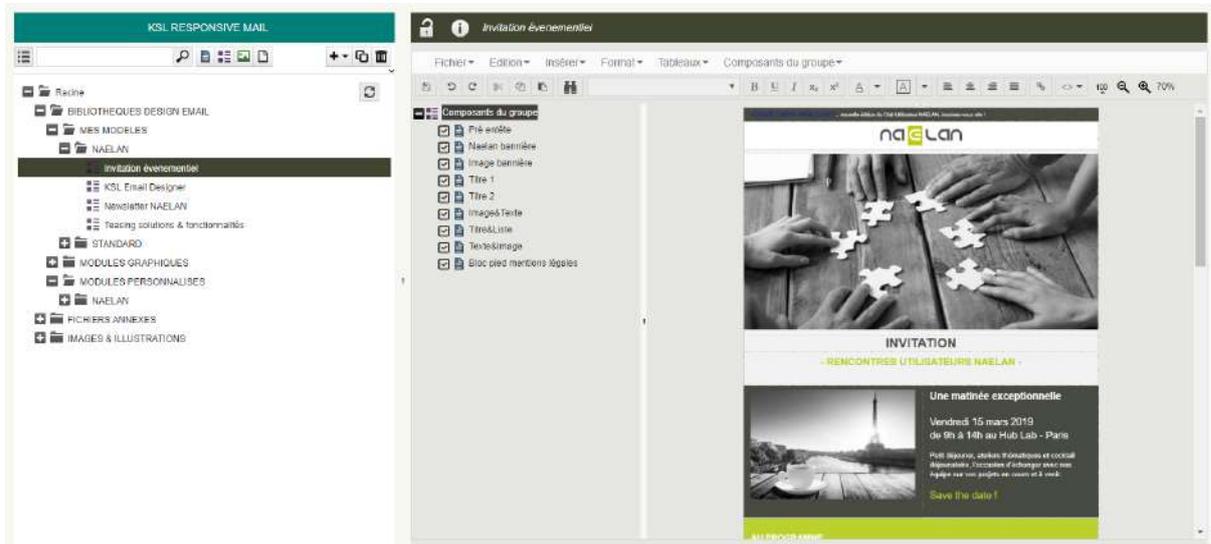
Les blocs personnalisés contiennent des textes et/ou des images significatifs et sont potentiellement réutilisables, c'est à dire partagés par plusieurs emails. Ils sont dérivés, pour la forme, de la bibliothèque des blocs graphiques.

Un bandeau "société" (logo+illustration), un bloc de contact, un bloc signature, les coordonnées de l'entreprise, les mentions légales, les réseaux sociaux...sont autant d'éléments qui peuvent être assemblés au sein de plusieurs modèle d'email, ou rappelés directement lors de la création d'un nouvel email.

 La modification ou mise à jour (adresse, téléphone, mentions, lien hypertexte, logo...) d'un bloc

personnalisé impacte automatiquement tous les modèles qui l'utilisent.

4.5. La bibliothèque de modèles



Les modèles personnalisés sont un assemblage (ou groupe) de blocs déjà personnalisés ou de blocs graphiques à personnaliser lors de la conception de l'email.

Un modèle peut être volontairement incomplet, et ne contenir que la partie haute ou basse, et surtout les informations obligatoires. Il sera alors complété lors de la création de l'email avec de nouveaux blocs d'informations.



Notes :

- Toute personnalisation de bloc dans le modèle personnalisé impacte directement le bloc en question et, par conséquent, tous les modèles qui l'utilisent. Il n'est donc pas conseillé de modifier le modèle "à la légère" dans le référentiel.
- La bibliothèque des modèles personnalisés, "Mes modèles", sera principalement enrichie lors du processus de conception d'un nouvel email, puisqu'il sera possible d'enregistrer ce dernier en tant que modèle.

IMPOSER QUELQUES RÈGLES POUR ÉVITER LES ERREURS

Les modèles personnalisés permettent à l'administrateur d'imposer des règles de base pour sécuriser la conception.

Se positionner sur un bloc du modèle, clic droit puis Propriétés



Chaque bloc présent sur le modèle :

- Peut être autorisé à la modification dans KSL Interactive (coché par défaut) ou pas ; dans ce cas, son contenu est verrouillé.
- Peut être autorisé à une suppression dans KSL Interactive (coché par défaut) ou pas ; dans ce cas, le bloc lui-même est verrouillé.

Il est donc possible de rendre obligatoire le contenu de certains blocs sur le modèle que l'utilisateur va sélectionner pour concevoir son email : pré-entête, logo de la société, bloc de contact, mentions légales..., pour éviter les oublis malencontreux ou les problèmes de mise à jour.

4.6. Les fichiers annexes

Le fichier centralisé des hyperliens "emailing_links.csv" est disponible dans cette arborescence.

Chaque lien potentiellement partageable par un ensemble d'email (site web société, accès réseaux sociaux, lien de désinscription par exemple) fait l'objet d'une ligne dans ce fichier sous la forme :

Identifiant;libellé;URL

Cette liste est à compléter. Elle est accessible lorsque l'utilisateur crée des hyperliens sur l'email, associés à un texte ou à une image.

4.7. les images & illustrations

La branche STANDARD contient les illustrations communes des blocs graphiques.

La branche NAELAN contient les illustrations des blocs personnalisés.

Celle-ci sera remplacée par l'espace de rangement habituel des illustrations si l'email responsive est intégré à un projet existant.

Elle pourra être également complétée pour dédier une branche aux illustrations de l'email responsive.

Adapter l'appel d'une image au profil du destinataire

Il est possible de modifier l'image appelée lors de la composition de chaque email, en variabilisant son nom

à l'aide de champs associés au destinataire ciblé. Il est alors nécessaire que ces champs soient présents dans le flux transmis pour l'Emailing.

Dans le référentiel,

- se positionner sur l'image qui doit être conditionnée
- Cliquer droit, puis sélectionner Propriétés de l'image (le nom présenté est celui de l'image en cours)
- Remplacer tout ou partie du nom de l'image par une variable disponible dans le flux de données ; celle-ci sera saisie entre chevrons
- si le nom de l'image doit être remplacé entièrement, la variable doit également contenir l'extension associée à l'image
- Le nom ainsi composé doit correspondre au nom d'une image présente sous l'URL paramétrée

Nom de l'image

Taille de l'image

Conserver les proportions

Zoom

Largeur

Hauteur

Lien hypertexte

Texte alternatif

Pas de lien

Lien prédéfini

Liens

Lien local

URL

L'accès au nom de l'image dans les propriétés est conditionné par un paramètre présent pour la vue Référentiel (configuration des profils Office sous Admin).

Notes :

- Toutes les images utilisées ou potentiellement utilisables dans le corps de mail doivent être présentes et accessibles sur une URL à paramétrer (paramètre MailUrl obligatoirement renseigné sur le service d'édition *MaquetteEmailing_500px*), en complément de leur présence dans le référentiel.

- Comme précisé sur la partie paramétrage, il peut être intéressant de synchroniser le répertoire physique composants/picture du projet avec cette URL dédiée, pour qu'elle bénéficie automatiquement des dernières images chargées du référentiel.

5. Créer un emailing

5.1. Créer et configurer un emailing depuis KSL Interactive

Cliquer sur l'onglet Emailing, puis sur le service de création d'email souhaité ; le service "Création d'un Email" est disponible par défaut.



Un email ou emailing peut aussi être créé par une application (par exemple un logiciel CRM).

The screenshot shows the 'Création d'un Email' form in the KSL Email Designer. The form is titled 'Formulaire du document Création d'un Email'. It contains several sections:

- MODELE EMAIL***: A dropdown menu with 'CorpsEmail' selected.
- LISTE DES DESTINATAIRES - TEST***: A dropdown menu with 'Contacts_TEST.csv' selected and a 'Parcourir' button.
- LISTE DES DESTINATAIRES - EMAILING***: A dropdown menu with 'Contacts_NAELAN.csv' selected and a 'Parcourir' button.
- PAGE DE CODE DES LISTES**: A dropdown menu with 'Page de code Windows (wind:)' selected.
- EXPEDITEUR***: A dropdown menu with 'MARKETING' selected.
- OBJET***: A text input field containing '<CIVILITE_CLIENT> <NOM_CLIENT>, découvrez nos nouveautés'.
- URL STOCKAGE DES IMAGES***: A text input field containing 'https://demo.saas.naelan-software.com:8443/ksl_office/IMGMAIL/'.

A 'Créer l'email' button is located at the bottom of the form.

Les paramètres de configuration de l'emailing peuvent être renseignés :

- le méta modèle utilisé, choisi parmi les méta modèles disponibles dans le référentiel. Ce dernier peut être sommaire et ne comporter qu'un ensemble de briques de base et les mentions légales non modifiables par exemple. Il peut également être défini par défaut et ne pas être accessible au niveau de ce formulaire de design.
- La liste des destinataires pour test
- La liste des destinataires pour le lancement de la campagne



Notes concernant les données en entrée :

Plusieurs possibilités pour associer la liste de contacts à la campagne emailing :

- "télécharger" un fichier, c'est à dire "aller le chercher" sur votre poste local ou sur le répertoire du serveur sur lequel les données sont habituellement déposées ; dans ce contexte, il peut s'agir de fichiers tests ou de la liste définitive des contacts pour la campagne.
- Choisir son fichier de contacts via la boîte de sélection (combo-box), parmi une liste des fichiers imposée. Les fichiers seront accessibles dans un répertoire du serveur, mais la liste reste relativement fermée.
- Saisir un ensemble de critères/paramètres (age, sexe, code postal...) qui piloteront l'extraction des données avant de lancer le traitement, qu'il s'agisse de l'aperçu ou de la diffusion. Cette action d'intégration avancée

peut compléter l'intégration par défaut (à voir avec nos consultants KSL Suite).

- La page de code du fichier, selon sa provenance en général (universelle UTF8, Windows 1252 ou Linux iso8859-15)
- Les éléments d'entête de l'email, soit
 - l'objet (obligatoire). A noter que l'objet est variabilisable à l'aide des données présentes dans la liste des contacts ; il suffit de saisir le nom exacte de la donnée (ou des données) entre chevrons à l'endroit où variabiliser l'objet. Par exemple : <PRENOM_CONTACT>, nous vous souhaitons de bonnes vacances pour mieux préparer la rentrée !
 - l'expéditeur ; il s'agit obligatoirement d'un compte mail déclaré dans les paramètres de diffusion (KSL Admin)
- L'URL de stockage des images est complétée par défaut pour l'ensemble desancements ; cette option est rarement visible sur ce formulaire.



Il est également possible d'activer la sélection de la charte graphique, dans le contexte particulier d'une gestion multi-marques par exemple (🔗 chapitre 4.1 - feuilles de styles miroir).

Ces paramètres sont modifiables à tout moment lors de la conception de l'email.

"Créer l'Email" permet d'accéder à l'atelier de design de votre communication.

5.2. Choisir comment démarrer la création d'un nouvel emailing

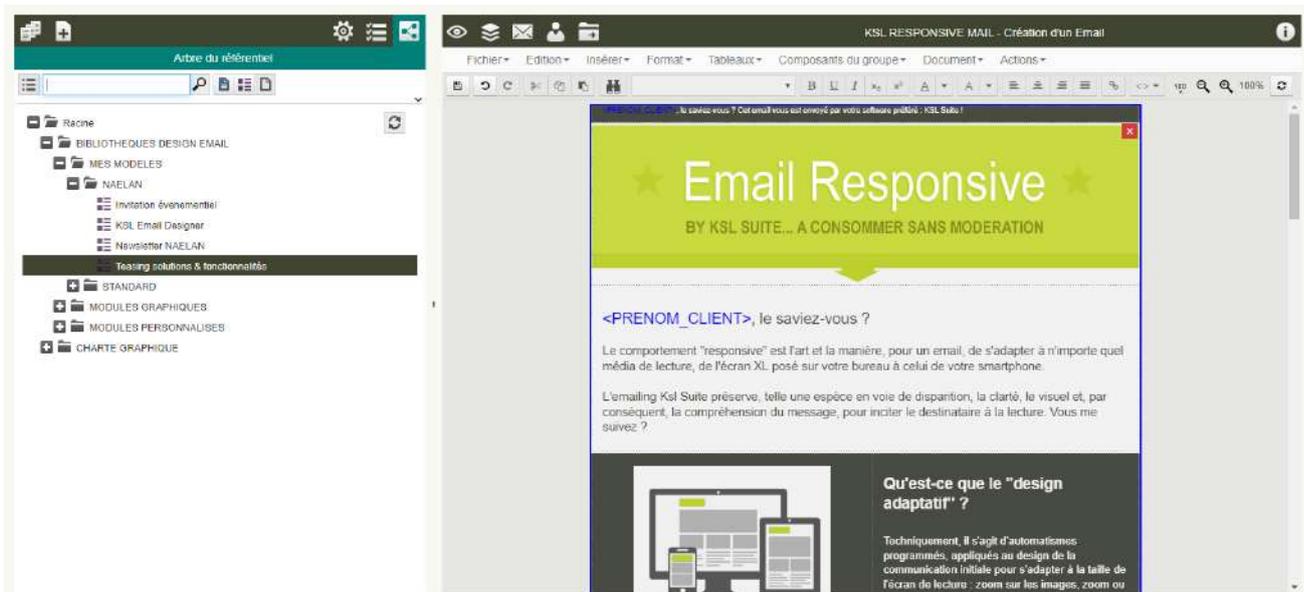
Par défaut, une page blanche s'affiche et le concepteur a accès aux différentes ressources de la bibliothèque :

- Les modèles
- Les blocs personnalisés
- Les blocs graphiques à personnaliser

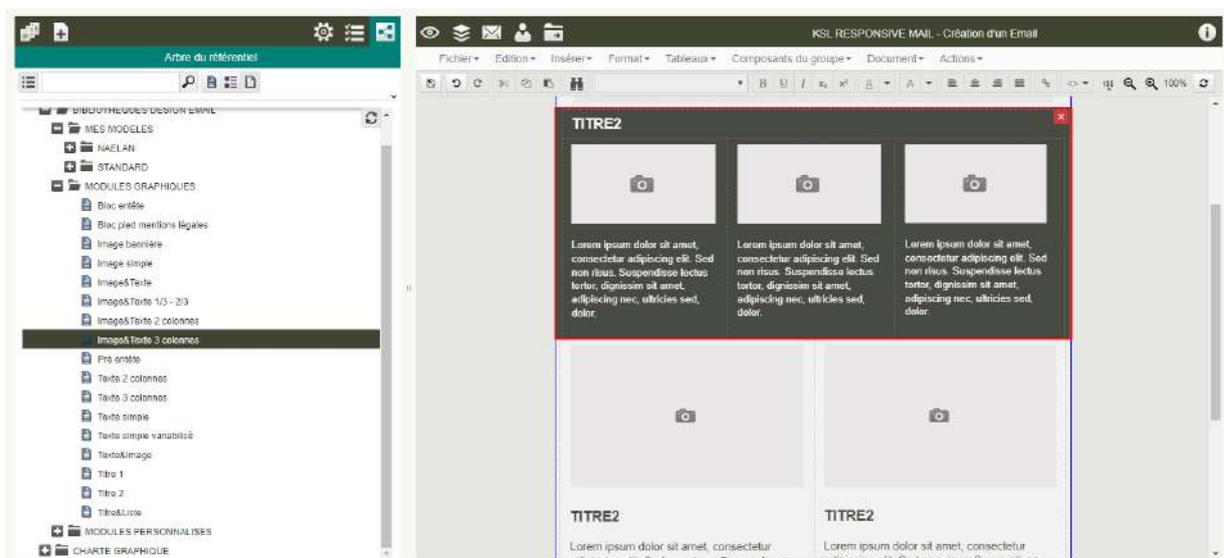
Il est possible de sélectionner un des modèles existants pour le personnaliser ou d'assembler les blocs/modules choisis pour créer l'email et, pourquoi pas, un nouveau modèle.

Pour cela, déposer l'un ou l'autre par un simple glisser-déposer sur la page blanche.

Conception d'un email à partir d'un modèle existant :



Conception d'un email à partir d'un assemblage de modules/blocs existants :



5.3. Personnaliser le contenu de la communication

Quel que soit le point de départ, il est possible de personnaliser le contenu sélectionné en double-cliquant sur ce dernier, afin de créer la nouvelle communication.

Remplacer l'image présentée par une image disponible dans le référentiel :

- Double-cliquer sur l'image : un filtre bleu indique qu'elle est sélectionnée.
- Cliquer droit puis Insérer une image depuis le référentiel



i Il n'est pas possible d'ajouter d'images locales puisqu'un email qui arrive dans une boîte de réception fait référence à des images qu'il télécharge depuis un serveur lors de son ouverture. Les images ne sont jamais "contenues" dans le corps de mail pour ne pas alourdir ce dernier. Les images seront donc obligatoirement stockées dans le référentiel de ressources d'une part, et sur un répertoire partagé, accessible à tout moment par les emails diffusés.

i Il est possible d'affiner la taille d'une image mais que celle-ci soit réadaptée au média de lecture par les automatismes du responsive, tout en restant proportionnelle. La largeur précisée dans les propriétés est la largeur maximale de l'image.

Remplacer, revoir, enrichir les textes et les titres

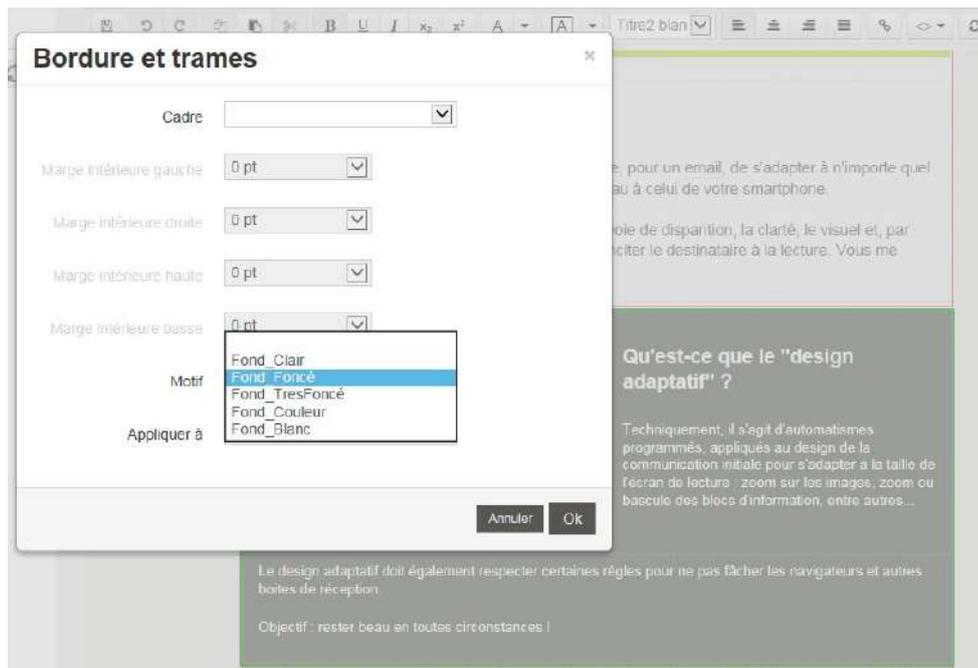
Le paramétrage d'une feuille de styles permet de toujours respecter la charte graphique de l'organisation.

Ajouter des boutons d'action

Indispensables pour l'interactivité d'une communication client, il s'agit d'images auxquelles sont associés un hyperlien.

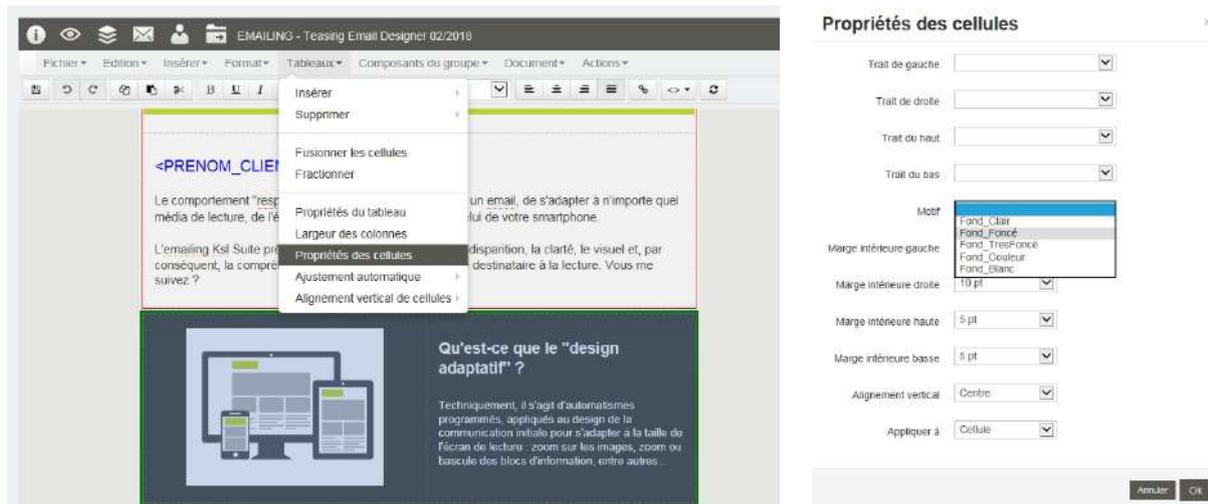
Travailler les couleurs de fond sur chaque pavé d'information

Chaque bloc peut potentiellement être coloré à l'aide des motifs définis de la charte graphique. A partir du menu, sélectionner Format > Bordures et trames, et sélectionner le motif parmi la liste proposée.



Un bloc d'information peut être mis en évidence à l'aide d'un fond foncé : sélectionner simplement une police de caractère adaptée, plus claire ou blanche.

i Il est également possible d'associer une couleur de fond aux différents pavés d'un bloc. Sélectionner la partie pour laquelle modifier le fond, puis **Tableau > Propriété des cellules**, et sélectionner un motif. Bien prendre en compte que la colorisation des cellules surcharge le fond du bloc.



Compléter un bloc existant (avec une ligne supplémentaire)

Procéder de la même façon que pour un tableau traditionnel, via le menu **Tableaux > Insérer > Ligne au dessus** ou **Ligne au dessous**.

i Ne pas perdre de vue le parcours en Z des cellules du tableau pour la réorganisation responsive

(automatique) des informations lors de la visualisation de l'email.

Ajouter un nouveau bloc/module sur le modèle

Sélectionner un module graphique ou personnalisé de la bibliothèque et glisser-déposer le module sur le modèle à l'endroit souhaité.

En cas d'erreur de placement, il est toujours possible d'intervenir le positionnement des différents blocs à l'intérieur du modèle.

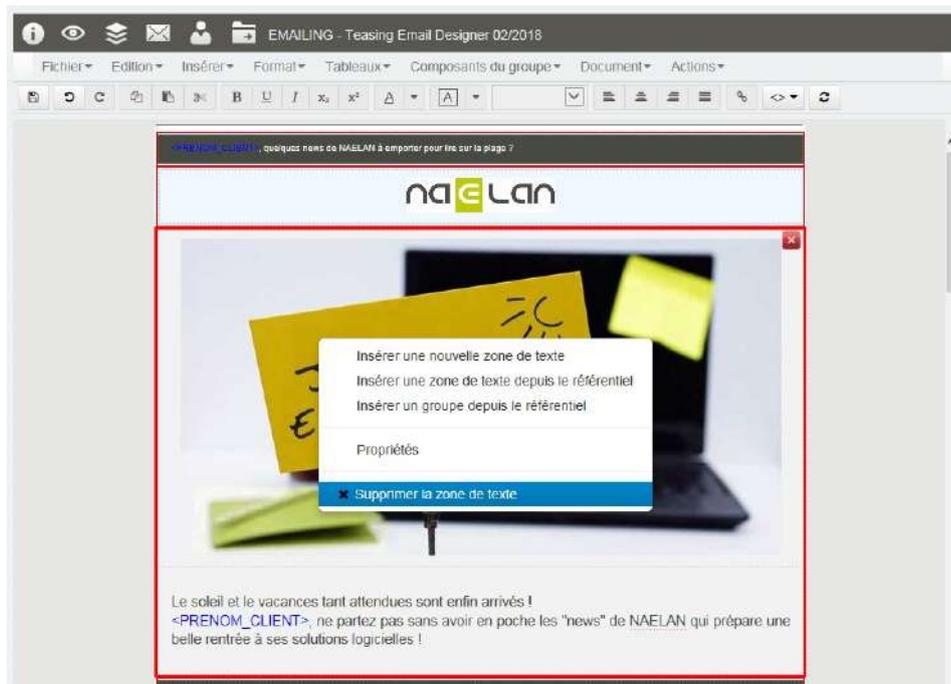
i Qu'il s'agisse d'un nouveau bloc de texte, d'une image ou d'un modèle, il est également possible d'ajouter un nouveau composant sur un corps de mail via le menu clic droit ; cette action permet notamment d'avoir un aperçu du composant avant sa dépose.



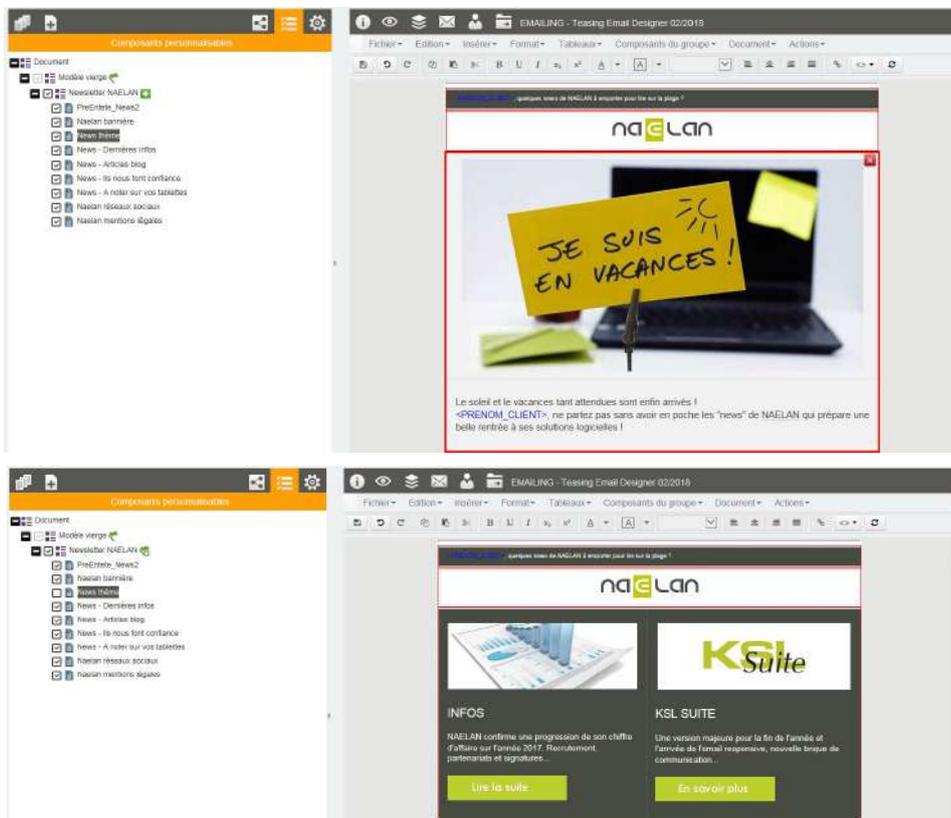
Supprimer un bloc/module sur le modèle

Il existe deux formes de suppression :

- La suppression physique : se positionner sur le bloc à supprimer, réaliser un clic-droit puis sélectionner Supprimer la zone de texte ; le bloc disparaît totalement.



- La suppression logique : se positionner sur le bloc à supprimer, cliquer sur la croix de suppression. Le bloc n'est plus présent sur le modèle, mais fait toujours partie de la liste des composants personnalisables, consultable sur la partie gauche. Il est simplement désactivé. Il suffit de cocher à nouveau sa case dans la liste et il réapparaît sur le document.



Les "interdits"

Il est possible que certains blocs du modèle aient été protégés. Il seront peut-être :

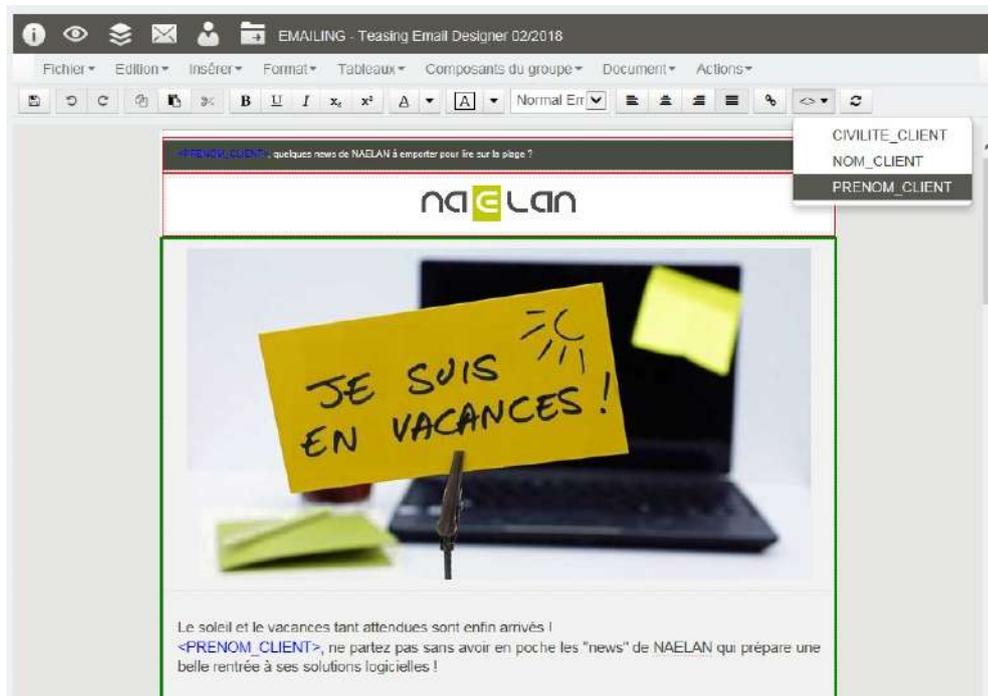
- impossibles à supprimer (physiquement et logiquement). Dans ce cas, aucune option de suppression n'est disponible.
- impossibles à modifier. Dans ce cas, le cadre du bloc est grisé et ne réagira pas au double-clic.

5.4. Rendre variable les textes avec des données variables

Il est possible de rendre variable le contenu des emails en utilisant l'ensemble des données disponibles dans la liste de contact.

Cette action permet d'individualiser le contenu de chaque email en adressant un texte personnalisé au futur lecteur. Les données les plus couramment exploitées sont le titre, le nom et le prénom du destinataire, mais aussi des données comme la date de naissance et le lieu de résidence (entre autres) qui peuvent personifier le contenu.

Pour cela, double-cliquer sur le texte à variabiliser et positionner le curseur à l'endroit où ajouter la variable. Cliquer sur les chevrons (barre d'outils) "<>" : la liste des variables disponibles pour le modèle choisi apparaît. Sélectionner une variable; elle se dépose directement dans le texte et apparaît en bleu, entre chevrons.



Si la liste des variables est incomplète par rapport aux besoins d'affichage (liste de contacts complétée par exemple), il est nécessaire de créer les variables manquantes.

Via le menu Insérer, sélectionner Déclarer une variable.

Déclaration des variables

Variables utilisables dans la zone de texte

CIVILITE_CLIENT
NOM_CLIENT
PRENOM_CLIENT

Nom

Type Caractère

Longueur 50

Décimales 0

Ajouter Modifier Supprimer

Annuler Ok

i Peu importe l'ordre dans lequel elles se présentent dans la liste, les noms des variables doivent être strictement identiques à ceux déclarés dans le paramètre MailCsvHeader (cf chapitre 3.3), ou strictement identiques aux noms des colonnes présentes sur la première ligne de la liste de contact. Si ce n'est pas le cas, le traitement d'emailing sera dans l'impossibilité de faire le lien entre les colonnes de la liste des contacts et les variables déposées sur l'email. Pas de "mapping" automatique possible.

5.5. Rendre variable l'appel des images : les images dynamiques

Il est possible de rendre dynamique l'appel des images en utilisant l'ensemble des données disponibles dans la liste de contact.

Cette action permet de personnaliser les images de chaque email en fonction du profil ou des caractéristiques du futur lecteur, mais également en fonction de l'identité de l'émetteur (logo d'une société ou d'une filiale par exemple).

Dans ce contexte, tout ou partie du nom de l'image doit être disponible sous forme de champs dans le fichier .csv joint à l'emailing.

L'appel dynamique est paramétrable dans les propriétés de l'image :

- Sélectionner une image
- Cliquer-droit puis sélectionner Propriétés de l'image

Nom de l'image

Taille de l'image

Conserver les proportions

Zoom

Largeur

Hauteur

Lien hypertexte

Texte alternatif

Pas de lien

Lien prédéfini

Liens

Lien local

URL

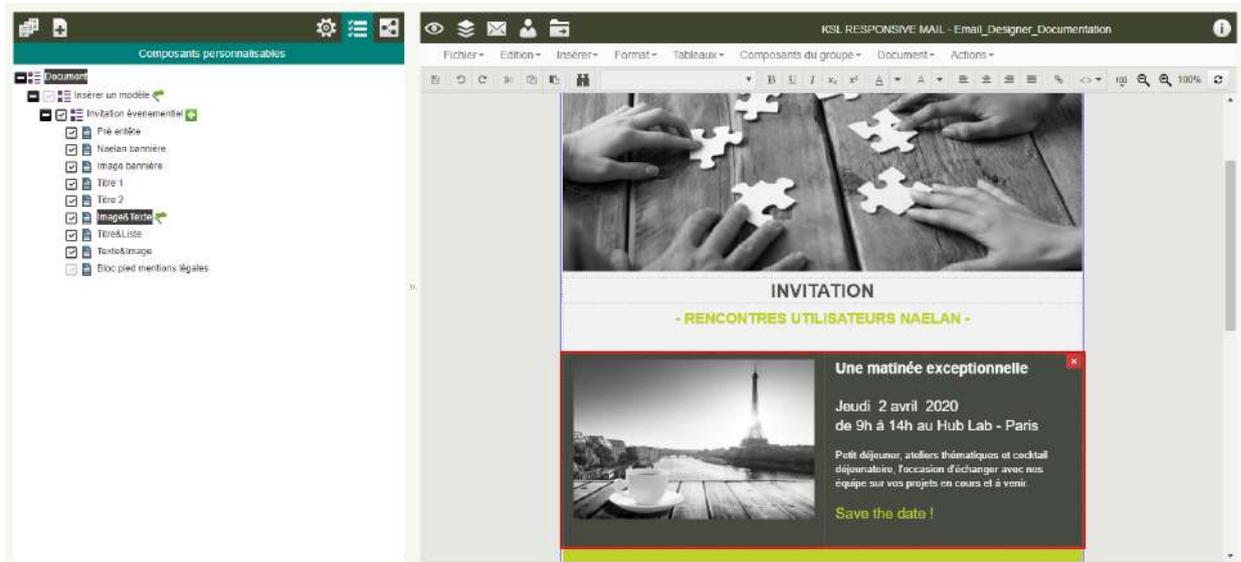
Sur le nom de l'image proposé, ajouter entre chevrons le nom du champs qui permettra d'appeler l'image souhaitée. Dans l'exemple ci-dessus, <CIVILITE_DEST> oriente l'appel de l'image du bandeau de l'email en fonction de la civilité du destinataire.



L'image appelée via ce nom composé doit être présente et accessible via son URL sur le serveur d'images dédié.

5.6. Gérer la liste des composants personnalisables de l'emailing

Cette vue liste les composants du "document" emailing.



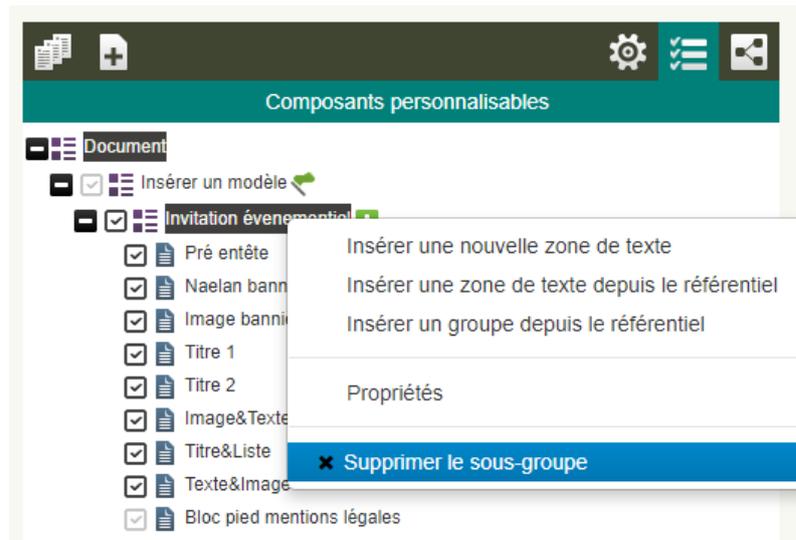
Pour accéder à la fenêtre d'affichage de la liste des composants, sélectionner l'onglet Composants personnalisables en cliquant sur le bouton  du bandeau du haut. La liste des composants personnalisables présente l'ensemble (ordonné) des blocs qui composent l'email.

Grâce aux indicateurs graphiques, elle permet de cibler immédiatement

- le modèle original sélectionné (si modèle)
- les blocs ajoutés par rapport au modèle original : icône "+"
- les blocs personnalisés : drapeau
- les blocs qui ne sont pas supprimables : case à cocher grisée
- les blocs supprimés logiquement : case à cocher décochée

Il est également possible de :

- Supprimer physiquement un bloc (clic droit puis sélection de Supprimer)
- Réorganiser les blocs par déplacement du bloc souhaité dans la liste
- Renommer les blocs, notamment lorsque de nouveaux blocs graphiques sont ajoutés au modèle, pour leur donner un nom plus significatif (clic droit/propriétés)
- Supprimer le modèle en cours pour le remplacer par un modèle plus approprié : clic droit sur la ligne du modèle/supprimer le sous-groupe, puis glisser déposer un nouveau modèle en sélectionnant à nouveau l'onglet "arbre du référentiel" sur le bandeau de gauche.



5.7. Insérer des hyperliens

Il est possible d'associer des hyperliens à chaque image (ou image/bouton) ou sur une partie de texte sélectionnée.

Il existe deux types de liens :

- le lien individuel : il est valorisé lors de la conception et est spécifique à l'objet et au mail
- le lien prédéfini : il est choisi parmi une liste de liens disponibles dans un fichier central au projet; ce lien est potentiellement partageable par plusieurs objets et plusieurs emails.

Le style du texte associé le lien est prédéfini par défaut dans la configuration de la vue emailing (dans KSL Admin : menu Configuration Office > Profils Office).

Le fichier des liens partagés : `emailing_links.csv`

Fichier au format URL encode.

Il centralise les liens relativement génériques, communément partagés par plusieurs emails ou modèles, voire l'ensemble des modèles : le site web de la société, le lien de désinscription, l'accès aux réseaux sociaux... par exemple.

Le principal avantage de ce processus de partage est la rapidité de la maintenance en cas d'évolution d'une URL, puisqu'il suffit de modifier la seule URL présente dans le fichier pour que tous les modèles d'email utilisant le lien héritent de la mise jour.

Ce fichier `.csv` est intégré au référentiel et physiquement présent sur le répertoire projet, dans `/composants/extern` ; il peut être complété directement dans ce répertoire.

Il est structuré de la façon suivante : `nom;libelle;URL`

- Le nom du lien apparaît sur la liste disponible pour l'association d'un lien à un objet image ou texte
- Le libellé du lien est remonté par défaut lors d'un clic sur le bouton "lien hypertexte" alors qu'aucun objet n'a été sélectionné

- L'URL est l'hyperlien

Par exemple :

Naelan_site_web;www.naelan.com;http://www.naelan.com

Naelan_contact;Help;http://www.naelan.com/contact/

Ajouter un hyperlien sur un texte

Sélectionner un texte et cliquer sur l'icône  présent dans la barre d'outils.

Dans la boîte de dialogue, saisir directement l'URL locale du lien associé à l'objet ou le sélectionner dans la liste proposée s'il s'agit d'un lien prédéfini partagé.



Le libellé est le texte sélectionné pour la dépose. Si aucun texte n'a été sélectionné, le libellé sera celui du lien prédéfini ou il sera saisi s'il s'agit d'un lien local.

Ajouter un hyperlien sur une image

Sélectionner l'image, puis cliquer droit et sélectionner Propriétés

Le libellé précisé pour l'image est en fait le texte alternatif ; sa saisie est conseillée au cas où le média de lecture ne chargerait pas l'image.

A l'identique du lien déposé sur un texte, saisir directement l'URL locale associée à l'image ou la sélectionner dans la liste proposée s'il s'agit d'un lien prédéfini partagé.

Variabiliser un hyperlien

Il est possible de rendre dynamique l'URL du lien hypertexte, qu'elle soit locale ou partagée (dans le fichier centralisé), en positionnant une variable entre chevrons sur la partie de l'URL qui doit être remplacée par le contenu de cette variable.

Par exemple :

http://www.naelan.com/<COMP_NEWS>

<COMP_NEWS> est valorisé dans la liste des destinataires cible sous la forme :

2017/07/04/ksl-suite-deux-versions-majeures-a-venirtres-bientot/

L'URL sera recomposée pour l'aperçu html et la diffusion du corps de mail :

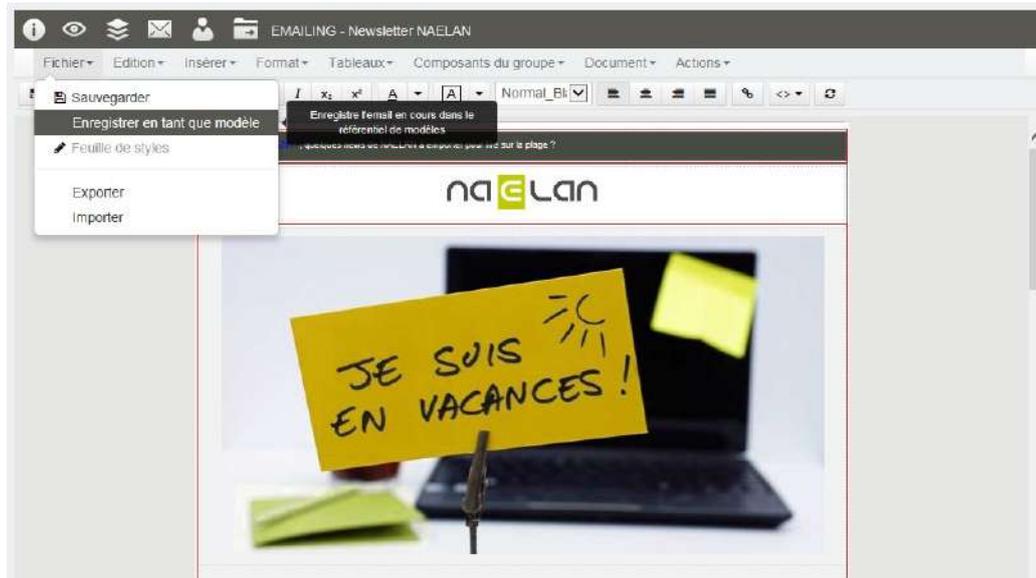
<http://www.naelan.com/2017/07/04/ksl-suite-deux-versions-majeures-a-venirtres-bientot/>

Règles de base :

- <COMP_NEWS> correspond obligatoirement à une colonne présente dans la liste de contacts
- Cette colonne peut, bien entendu, être valorisée différemment selon le destinataire.
- Quelle que soit cette valeur, ce complément ajouté à l'URL choisie, doit correspondre à une URL existante pour que le lien puisse être activé correctement par l'utilisateur

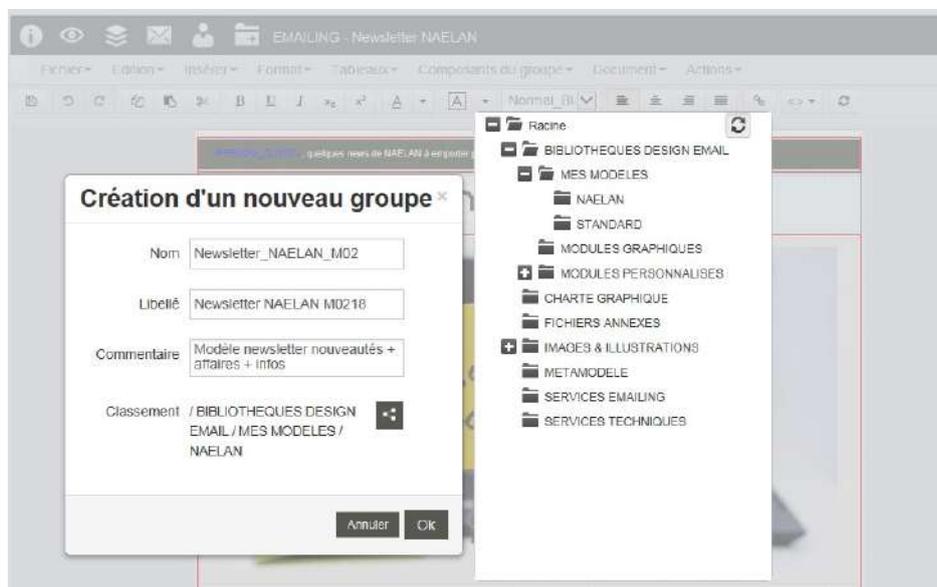
5.8. Créer un nouveau modèle à partir d'un email

A partir du menu Fichier, sélectionner Enregistrer en tant que modèle



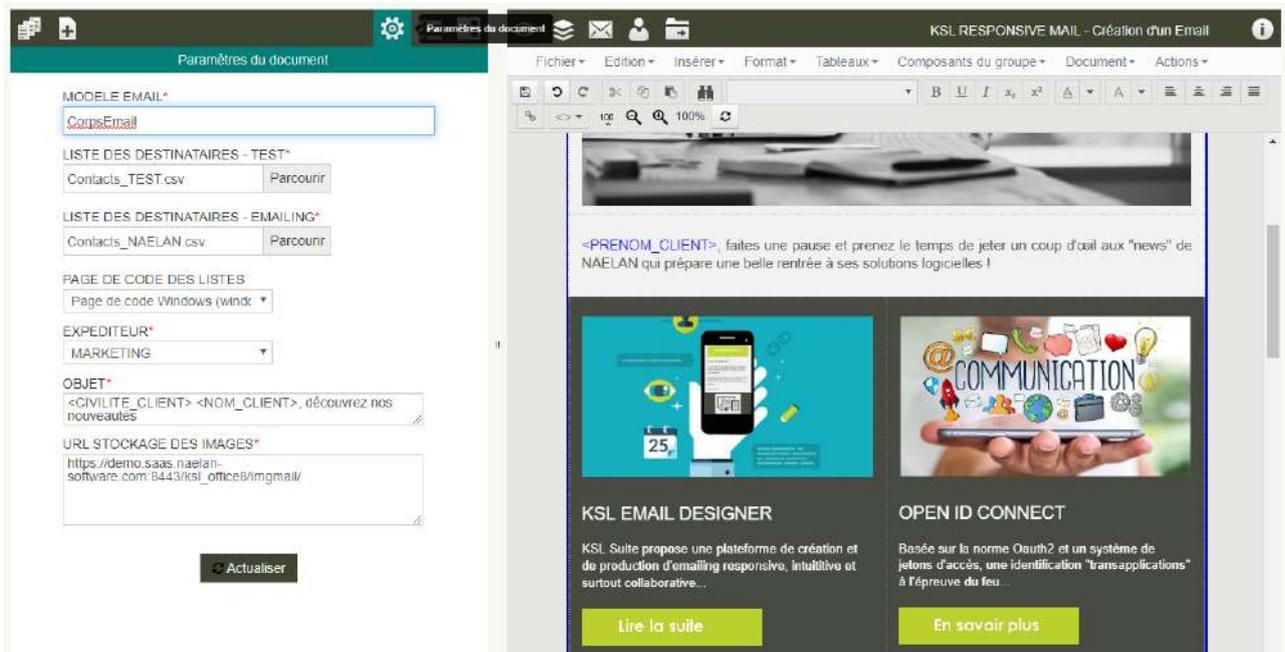
La structure idéale pour une newsletter a été définie ? Le contenu des confirmations de commandes a été défini ? L'email en cours peut être enregistré en tant que nouveau modèle dans le référentiel.

Nommer le nouveau modèle et sélectionner sa branche de rangement dans le plan de classement (MES MODELES par exemple). Cette dernière doit appartenir à la racine configurée dans la vue emailing pour que le modèle soit utilisable lors de la création d'un nouvel email.



i Le nouveau modèle est rangé dans un objet "groupe" et il peut être repris pour correction ou évolution directement dans la gestion des bibliothèques, au sein du référentiel de ressources.

5.9. Modifier les paramètres de lancement



Sélectionner l'onglet "Paramètres du document" sur le bandeau du haut : .

Les paramètres de lancement de la campagne sont à nouveau disponibles pour toute modification.



Il est nécessaire d'actualiser le document lorsque les paramètres sont modifiés pour une bonne prise en compte des dernières valeurs saisies.

6. Prévisualiser le corps d'Email

6.1. Un aperçu HTML variabilisé



L'action "Prévisualisation" fait partie du groupe d'actions disponibles pour l' emailing. Elle fait appel à un service spécifique qui enchaîne la construction du corps de mail au format html responsive et sa valorisation à l'aide des valeurs du premier contact de la liste (cf "Créer et configurer un emailing").

Le résultat est un aperçu html du corps de l'email, dont les variables sont valorisées, directement ouvert dans un nouvel onglet. Ci-dessous, les variables sont entourées en vert dans l'écran.



La valorisation extrait le premier contact du fichier associé à la campagne emailing et l'intègre au design. Ce qui permet de tester instantanément la correspondance des colonnes du fichier avec les variables déposées sur la communication. Elle permet donc, le cas échéant, une rectification immédiate de l'un (liste des contacts) ou de l'autre (liste des variables).

L'accès aux images

L'aperçu est également l'occasion de tester la disponibilité des images dans l'URL prédéfinie dans les paramètres. Il valide le téléchargement possible, immédiat ou pas, de ces dernières sur le média de lecture.

6.2. Simuler le comportement responsive



Il suffit de réduire la taille de le navigateur pour simuler la réorganisation du corps de l'email sur un media de lecture plus petit. Le comportement responsive s'adapte instantanément à la nouvelle taille d'écran.

6.3. Tester les hyperliens

L'aperçu html permet de tester les hyperliens déposés sur les images ou les textes du corps de mail. Le contenu du lien apparaît lors d'un positionnement du curseur sur un lien hypertexte. Cliquer sur l'objet pour suivre l'URL.



7. Les actions de base : tester, diffuser et archiver

7.1. Actions et habilitations

Un ensemble d'actions est associé à l'emailing mais les différents groupes d'utilisateurs ne sont pas habilités par défaut sur toutes les actions. Bien-sûr les permissions décrites ci-dessous peuvent être complètement modifiées pour couvrir d'autres besoins.

Tous les utilisateurs ont accès aux actions suivantes :

- l'accès aux informations de l'email, notamment au nom de la campagne (modifiable) et à un commentaire éventuel
- la prévisualisation du corps de l'email responsive (cf chapitre précédent)
- l'envoi pour test

Le groupe ADMIN (administrateur) est le plus habilité, il a la possibilité de mettre en œuvre l'intégralité du processus de la campagne emailing à partir de l'interface de conception, notamment le lancement effectif de la campagne emailing et son archivage. Ci-dessous les boutons d'actions qui lui sont généralement présentés :



Le groupe USER (concepteur) n'a pas la possibilité de lancer la campagne sans une validation. Les deux actions, de lancement de la campagne et de son archivage seront en général absentes de la barre d'outils, tant que le design de son Email n'aura pas été validé.

Le groupe VALIDATOR (valideur), qui récupère la proposition de campagne emailing dans sa corbeille "à valider" n'a que deux actions possibles via l'interface : la prévisualisation et l'envoi pour test. En effet, sa validation déclenche un retour au USER qui pourra alors lancer effectivement sa campagne et l'archiver.

7.2. Tester la campagne Emailing



Se positionner sur l'onglet "paramètres du document" sur le bandeau de gauche, et vérifier les différents paramètres de lancement :

- la liste des destinataires pour test
- la liste des destinataires pour la campagne
- l'objet du message
- l'identifiant de l'expéditeur

L'action "Tester la campagne Emailing" permet de diffuser l'email sur la liste des destinataires pour test précisée dans les paramètres, dans des conditions strictement identiques à la campagne emailing.

Ce test peut être lancé sur différents jeux de fichiers ; il suffit de sélectionner une nouvelle liste de

destinataires dans les paramètres et d'actualiser pour valider cette modification.

7.3. Lancer la campagne emailing sur la liste de contacts

Les vérifications ci-dessus sont, bien entendu, toujours de rigueur.



L'email est alors diffusé à la liste de contacts associée à la campagne dans les paramètres.

i Une campagne d'emailing peut également être lancée en asynchrone, via une application métier (via un service web par exemple) à la seule condition d'avoir été archivée.

7.4. Archiver la campagne



L'archivage de l'emailing historise la campagne.

Elle peut bien entendu être consultée et recopiée, pour servir de base à la création rapide d'une nouvelle campagne dans la lignée du dernier envoi.

7.5. Diffuser pour validation



Si une validation est nécessaire et qu'un workflow de validation documentaire est déjà mis en œuvre dans les processus métier, il est possible d'intégrer l'emailing dans ce workflow collaboratif, avant son lancement effectif puis son archivage.

i Les actions de lancement de la campagne et de workflow ne sont jamais présentées en simultané puisqu'un utilisateur est

- soit habilité à diffuser et archiver sa campagne, avec une grande autonomie
- soit habilité à transmettre sa campagne à un tiers pour validation, auquel cas les deux actions de diffusion et d'archivage ne sont disponibles qu'en fin de processus, lorsque la campagne est effectivement validée.

8. Intégrer l'emailing dans des processus documentaires

8.1. Le workflow de validation

Identification des rôles

2 groupes d'utilisateurs : EMAIL_USER et EMAIL_VALIDATOR

- Le groupe EMAIL_USER est associé au concepteur de l'emailing ; il sera également en charge de sa diffusion et de son archivage après validation
- Le groupe EMAIL_VALIDATOR est associé au valideur de l'emailing ; il est également habilité à apporter des modifications à cette communication.

Description chronologique des actions

1) Le concepteur crée son emailing dans l'environnement interactif ; il peut prévisualiser son corps d'email, tester son emailing sur une liste de contact de test, et diffuser sa proposition de campagne à un décideur pour validation.

2) Le valideur récupère la proposition d'emailing dans sa corbeille "A valider" ; il peut alors la modifier (la prévisualiser et la tester), puis la rejeter ou la valider après avoir ajouté un commentaire. Dans les deux cas, la campagne est à nouveau transmise au concepteur.

3a) Si la campagne est rejetée, le concepteur effectue les modifications demandées et la soumet à nouveau à validation --> retour à l'étape 2

ou

3b) Si la campagne est validée, le concepteur peut lancer sa campagne emailing

4) le concepteur archive sa campagne

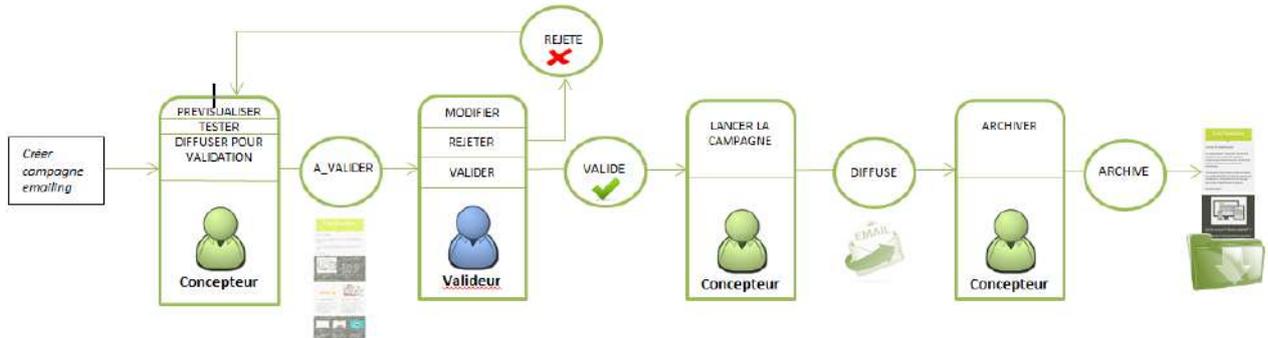
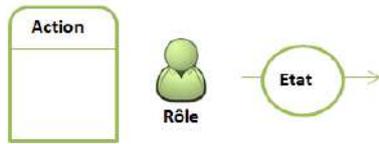
5) la campagne archivée est partagée et peut être consultée par tous les groupes d'utilisateurs

Les types et propriétés de documents

EMAIL_WORKFLOW : c'est le type de document attribué à la campagne emailing tant qu'elle circule dans le processus de workflow. La propriété "état" permet de suivre la progression de la campagne dans le workflow ; les différents états sont les suivants : A_VALIDER, VALIDE, REJETE, DIFFUSE, ARCHIVE

CAMPAGNE_EMAILING : c'est le type de document attribué à la campagne emailing archivée ; ce type est couplé à l'état "ARCHIVE"

Représentation graphique du processus métier



i Le workflow proposé peut être entièrement adapté aux profils d'utilisateur existants et aux processus internes.

8.2. Copier une campagne emailing

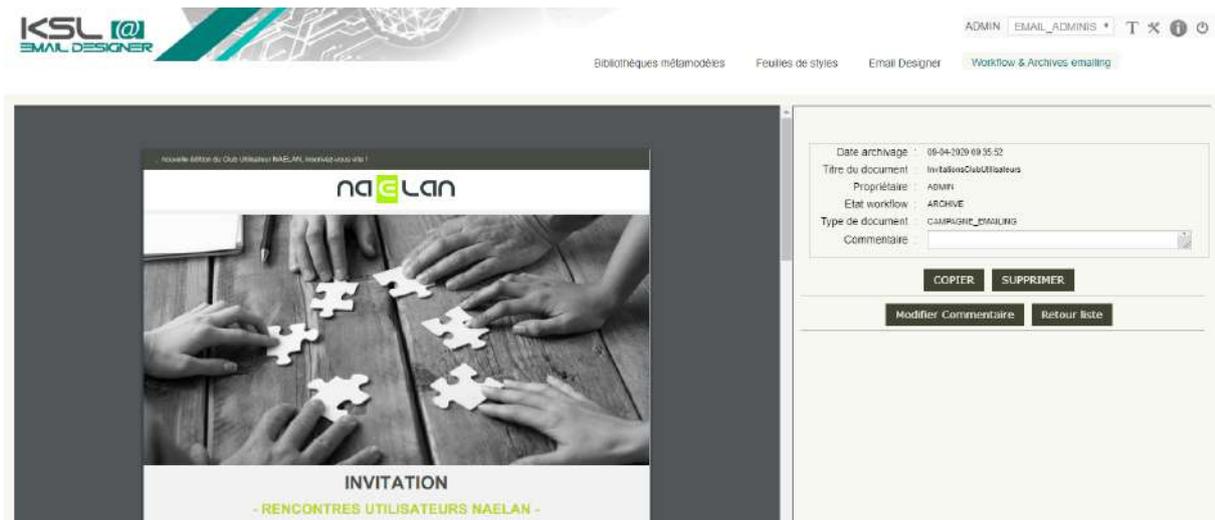
Il peut être utile et beaucoup plus rapide de reprendre une campagne archivée pour créer une nouvelle campagne dans la continuité de cette dernière.

La copie est une action tout à fait possible sur les campagnes archivées, et peut être soumise à habilitation.

Cliquer sur une campagne dans l'archivage (onglet Workflow & Archive).



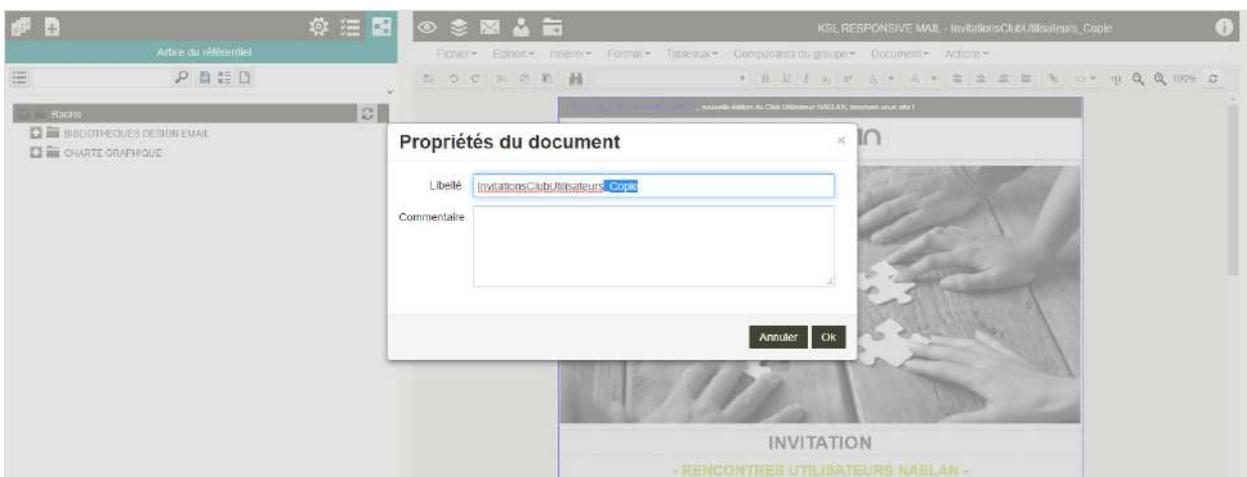
Sur le détail de la campagne, cliquer sur "COPIER".



La campagne sélectionnée, le corps de mail ainsi que tous ses paramètres de lancement, seront recopiés et proposés dans la corbeille de document en cours (onglet Emailing). Cette nouvelle campagne portera par défaut le nom de l'ancienne campagne avec un suffixe "copie"



Cliquer sur le crayon pour pouvoir modifier et personnaliser la copie. Il suffira alors de remplacer explicitement son nom dans les propriétés du document (bouton à droite sur le bandeau des actions).



gqergqer

8.3. Supprimer une campagne emailing archivée

La suppression d'une campagne est possible mais soumise à habilitation ; l'administrateur peut être seul habilité à supprimer ce document. Le bouton d'action "SUPPRIMER" est alors disponible sur le détail de la campagne pour ce profil d'utilisateur.



La suppression est une action également paramétrable au niveau de la liste des campagnes archivées, pour une éventuelle multisélection.

8.4. Lancer la campagne emailing depuis une application métier

Sur le projet existant, la campagne emailing validée est lancée directement depuis le workflow de KSL Office. Il est également envisageable de ré-exploiter une campagne emailing archivée pour la lancer via une application externe (appel webservice par exemple) avec une nouvelle liste de destinataires.

Le service AR_EmailingBatch permet de lancer à nouveau une campagne archivée avec les paramètres suivants :

- P_DocumentName, nom du document archivé
- P_MailCsvFile, chemin et nom du nouveau fichier .csv (nouvelle liste des destinataires). La structure de ce fichier doit être absolument identique à celle du fichier d'origine rattaché à la campagne archivée.



NAELAN
Bureau de Lyon
4 rue Claude Chappe
69370 Saint-Didier au Mont d'Or
Tél. +33 (0)4 37 59 81 40

Bureau de Paris
4 Place Louis Armand
75023 Paris
Tél. +33 (0)1 72 76 80 86

www.naelan.com