

# GUIDE UTILISATEUR KSL FOR SALESFORCE

Septembre 2021



## Sommaire

<i>1. Introduction</i>	<i>5</i>
<i>2. Générer un document à la demande avec KSL</i>	<i>5</i>
2.1. Contexte d'utilisation de la génération automatique de documents tous formats	5
2.2. Génération d'un document à la demande	6
<i>3. Créer un document interactif avec KSL</i>	<i>8</i>
3.1. Contexte d'utilisation de la création interactive de documents	8
3.2. Créer un document de manière interactive	8
<i>4. Créer un document KSL depuis une action rapide : le presse bouton</i>	<i>11</i>
<i>5. Le document interactif</i>	<i>13</i>
5.1. Affichage du document	13
5.2. Présentation des composants personnalisables	13
5.3. Enregistrer votre document	15
5.4. La liste des composants personnalisables	15
5.5. La table des matières	17
5.6. Personnaliser le document	18
5.7. Construire le document dans un groupe	26
5.8. Rechercher / remplacer sur le document	28
5.9. Ajouter des documents externes PDF	29
5.10. Les actions sur le document	31
5.11. Commenter le contenu du document	33
<i>6. Visualiser les documents créés par KSL</i>	<i>38</i>
6.1. Présentation des documents rattachés à un objet	38
6.2. Accès à un document KSL	40
<i>7. Actions sur un document créé par KSL</i>	<i>42</i>
7.1. Actions sur un document à la demande	42
7.2. Action particulière d'envoi par e-mail du document en pièce jointe	42
7.3. Actions sur le document interactif KSL	44
<i>8. Déclencher l'envoi d'un document KSL sur un automatisme</i>	<i>45</i>
<i>9. Créer des réponses par e-mail avec KSL</i>	<i>45</i>
9.1. Contexte d'utilisation de la création de réponses par e-mail	45
9.2. Créer un e-mail de réponse	46
<i>10. Créer un e-mailing avec KSL</i>	<i>50</i>
10.1. Contexte d'utilisation de la création d'e-mailings	50
10.2. Création d'un e-mailing	51
<i>11. Modèles de documents ou d'e-mails multilingues ou multimarques</i>	<i>55</i>
<i>12. Outils de conception et d'administration fournis par KSL</i>	<i>55</i>
12.1. KSL Administration, configuration et administration du connecteur KSL for Salesforce	56
12.2. Référentiel de contenus pour la création de ressources partagées	56

12.3. KSL Studio, conception de modèles de documents	59
12.4. KSL Admin, configuration et administration d'un serveur KSL Server	60

## 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](http://www.naelan.com)  
[support@naelan.com](mailto:support@naelan.com)

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

[contact@naelan.com](mailto:contact@naelan.com)

## 1. Introduction

La solution logicielle KSL for Salesforce® améliore l'efficacité quotidienne des équipes commerciales de la conception d'une offre à la diffusion du contrat, mais aussi dans la communication clients. Elle est dédiée aux organisations qui souhaitent mettre à la disposition de leurs équipes, une solution centralisée et fonctionnelle de composition et de rédaction de propositions et contrats commerciaux, mais aussi d'édition de tous les e-mails et documents de la relation clients, dans un contexte sécurisé.

La solution logicielle KSL propose différentes fonctions permettant à des utilisateurs Salesforce® de produire documents et e-mails sur les deux processus clés de la Relation Clients :

- ACQUISITION DES CLIENTS
- GESTION DE LA RELATION CLIENTS

Sur ces deux processus, la solution permet de générer tout type de documents et e-mails :

- Réponses à des demandes d'informations, offres commerciales
- Devis, mémoires techniques, réponses à appel d'offres (*RFP*), lettres de mission
- Contrats et avenants
- Relevés, factures, échéanciers
- Courriers de la relation clients
- E-mails personnalisés, à la demande ou automatisés
- Bulletins de paie, bilans sociaux, étiquettes...
- E-mailings

Quatre cas d'utilisation principaux sont proposés par KSL for Salesforce® :

- Génération de documents à la demande
- Création, personnalisation et assemblage interactifs de documents
- Création de réponses personnalisées par e-mail
- Création et personnalisation d'e-mailings

KSL fournit pour cela des outils performants :

- KSL Administration et sa vue Référentiel de contenus, permettant la création de ressources partagées par les modèles de documents et d'e-mails et pour créer des modèles d'e-mails
- KSL Studio, outil Windows de conception de modèles de documents

Les chapitres qui suivent présentent ces cas d'utilisation et ces outils.

## 2. Générer un document à la demande avec KSL

### 2.1. Contexte d'utilisation de la génération automatique de documents tous formats

Une société en relation avec des clients, des partenaires ou des prospects rencontre le besoin de générer

rapidement des documents variabilisés et de les envoyer. Ces documents doivent être personnalisés, avec un contenu professionnel et avec une mise en forme parfaite.

La solution KSL for Salesforce® a été conçue pour répondre à ce besoin. Elle permet de générer tous types de documents à la demande, quel que soit le format lié au modèle choisi, PDF, docx, pptx, .zip....

## 2.2. Génération d'un document à la demande

KSL couvre ce besoin par une approche originale permettant à l'utilisateur de :

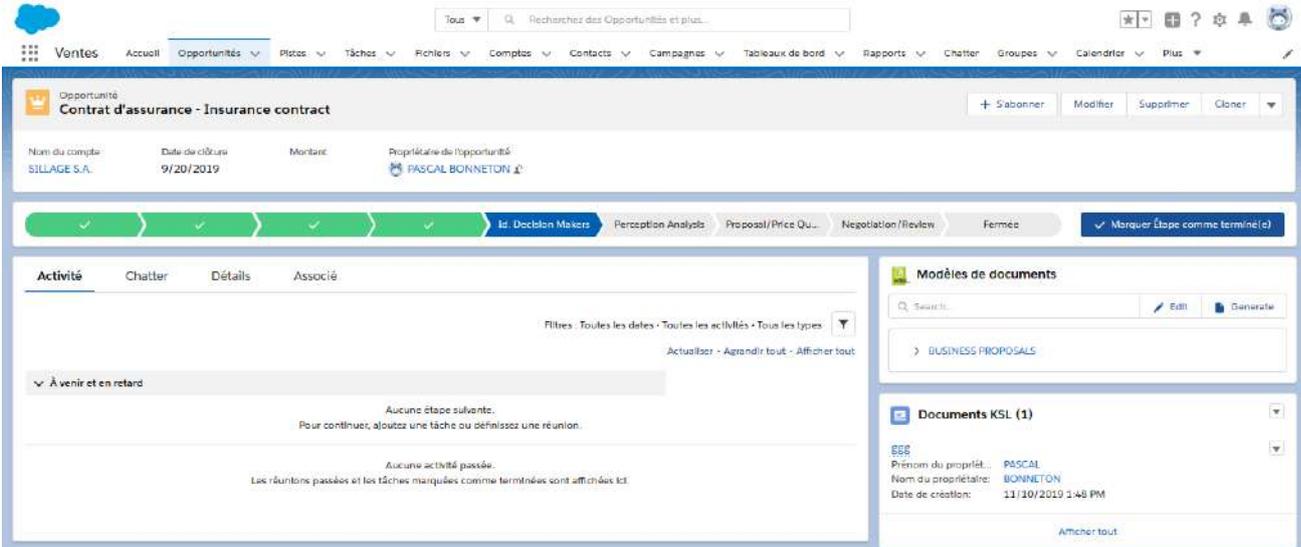
- Générer un document de qualité automatiquement et en un clic
- Obtenir un document qui a été personnalisé automatiquement à partir des données Salesforce®
- Envoyer le document en quelques clics
- Historiser le document dans Salesforce®

Grâce à KSL, des modèles de documents sont proposés à l'utilisateur depuis une vue KSL Modèles de documents, affichée depuis un contact, un compte, une opportunité, une requête ou toute autre objet de Salesforce®. L'utilisateur sélectionne un des modèles pour générer le document correspondant.

 Une alternative consiste à créer un bouton d'action dédié à un modèle de documents. Plus de détails sont donnés dans le chapitre Créer un document KSL depuis une action rapide : le presse bouton.

La vue Modèles de documents permet d'accéder aux modèles de documents que l'administrateur a mis à disposition, et qui correspondent à un contexte métier.

Dans l'exemple d'une opportunité, une liste de modèles de documents pourra s'afficher sur la partie droite dans une vue Modèles de documents de l'objet :



The screenshot shows the Salesforce interface for an opportunity record titled "Contrat d'assurance - Insurance contract". The main content area displays a progress bar with steps: "Id. Décision Makers", "Perception Analysis", "Proposal/Price Qu...", "Negotiation/Review", and "Fermée". Below the progress bar, there are tabs for "Activité", "Chatter", "Détails", and "Associé". The right sidebar contains the "Modèles de documents" section, which includes a search bar, an "Edit" button, and a "Generate" button. Below this, there is a list of document models, with one model visible: "Documents KSL (1)". The details for this model are: Prénom du propriétaire: PASCAL, Nom du propriétaire: BONNETON, and Date de création: 11/10/2019 1:48 PM.

Si le nombre de modèles est important, une arborescence peut s'afficher dans laquelle les modèles sont classés. Une zone de saisie au-dessus des modèles permet de rechercher le ou les modèles qui correspondent au besoin.

Le contenu de la vue Modèles de documents peut être adapté au contexte en définissant plusieurs vues qui seront conditionnée à des champs de Salesforce :

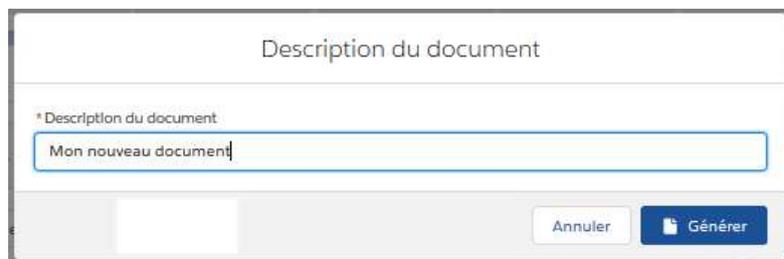
- Chaque vue peut afficher un titre distinct
- Chaque vue peut être paramétrer pour n'afficher que les modèles d'un nœud racine défini.
- Chaque vue peut afficher l'arborescence de manière dépliée ou repliée.

Lorsque l'option dépliée est positionnée, tous les modèles et nœuds de l'arborescence sont affichés ; cette option est adaptée aux contextes pour lesquels un nombre peu important de nœuds et modèles est proposé. Lorsque l'option repliée est positionnée, seuls nœuds de l'arborescence sont affichés et l'utilisateur doit déplier manuellement les nœuds pour accéder aux modèles.

**i** Il est à noter que l'affichage des modèles est aussi conditionnée par les permissions des utilisateurs. Un rôle d'utilisateurs pourra potentiellement accéder à des modèles que les autres rôles ne verront pas.

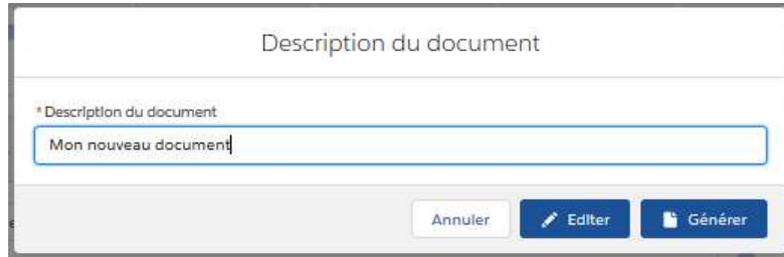


Sélectionner le modèle de document en cliquant sur son libellé; la fenêtre suivante apparaît.

The screenshot shows a dialog box titled 'Description du document'. It contains a text input field with the placeholder text '\*Description du document' and the value 'Mon nouveau document'. Below the input field are two buttons: 'Annuler' and 'Générer'.

Saisir la Description du document (50 caractères maximum) et cliquer sur le bouton Générer pour produire le document au format final. La valeur par défaut de ce champ est le nom du modèle.

**i** Si le modèle de document peut être modifié interactivement, un bouton Éditer est proposé. Un modèle peut disposer des deux boutons Éditer et Générer.



L'action Générer produit un document final à partir du modèle choisi et des données de l'objet (par exemple une opportunité).

Le document est lié automatiquement à l'objet à partir duquel il a été créé : un aperçu du document KSL est disponible dans la page qui lui est associé, en cliquant sur la liste des documents.



Voir le chapitre Visualiser les documents créés par KSL pour plus de détails.

## 3. Créer un document interactif avec KSL

### 3.1. Contexte d'utilisation de la création interactive de documents

La création automatique d'un document n'est pas toujours adaptée ; certains types de documents comme les contrats ou les réponses à appels d'offres, ou même un courrier à envoyer à un client, requièrent une modification interactive du document par l'utilisateur.

Ce document doit de ce fait être doublement personnalisé :

- Personnalisation automatique par la génération par KSL d'un document incluant des champs de données venant de Salesforce® et du contenu conditionné à ces données
- Personnalisation interactive que l'utilisateur réalise sur son document

KSL couvre ce besoin en proposant une approche originale conçue pour permettre successivement de :

- Générer automatiquement en un clic un document personnalisé à partir des données Salesforce® avec une mise en forme professionnelle
- Modifier ce document dans une vue Salesforce®, sans besoin d'un outil tiers comme MS Word®
- Générer une version PDF ou Word de ce document en un clic
- Archiver et attribuer un numéro de version à ce document et l'envoyer
- Rééditer si besoin le document pour créer une nouvelle version

### 3.2. Créer un document de manière interactive

Depuis un contact, un compte, une opportunité ou toute autre objet de Salesforce®, l'utilisateur accède à des modèles de documents depuis la vue Modèles de documents.

Cette vue lui permet d'accéder aux modèles de documents que son administrateur lui a mis à disposition, et qui correspondent à son contexte.

Dans l'exemple ci-dessous, une liste de modèles de documents s'affiche sur la partie droite de l'objet opportunité :

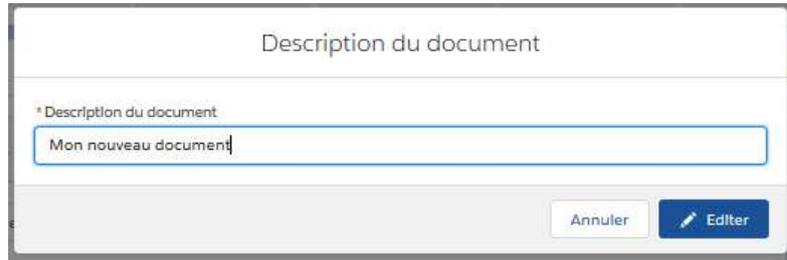
The screenshot displays the Salesforce interface for an opportunity titled 'Contrat d'assurance - Insurance contract'. The top navigation bar includes 'Ventes', 'Accueil', 'Opportunités', 'Plats', 'Tâches', 'Fichiers', 'Comptes', 'Contacts', 'Campagnes', 'Tableaux de bord', 'Rapports', 'Chatter', 'Groupes', 'Calendrier', and 'Plus'. The main content area shows the opportunity details, including the account name 'SILLAGE S.A.', the due date '9/20/2019', and the owner 'FASCAL BONNETON'. A progress bar indicates the current stage is 'Id. Deciden Makers'. On the right side, the 'Modèles de documents' (Document Templates) panel is visible, showing a search bar and a list of templates under the category 'BUSINESS PROPOSALS'. Below this, a 'Documents KSL (1)' section shows a single document template with details: 'Prénom du proprié...' (Pascal), 'Nom du propriétaire' (Bonneton), and 'Date de création' (11/20/2019 1:48 PM).

Si le nombre de modèles est important, les modèles peuvent être classés dans une arborescence. Une zone de saisie au-dessus des modèles permet aussi de rechercher le ou les modèles qui correspondent au besoin.

This screenshot shows a close-up of the 'Modèles de documents' (Document Templates) panel. It features a search bar at the top. Below the search bar, a hierarchical tree structure is displayed, allowing users to navigate through categories. The categories shown are 'BUSINESS PROPOSALS', 'ASSURANCE - INSURANCE', 'PDF ATTESTATION - CERTIFICATE', 'Attestations\_RC' (highlighted), 'CONTRATS - CONTRACTS', 'Demande Adhesion Familla', 'Condition Generales', and 'Conditions Particulieres'.

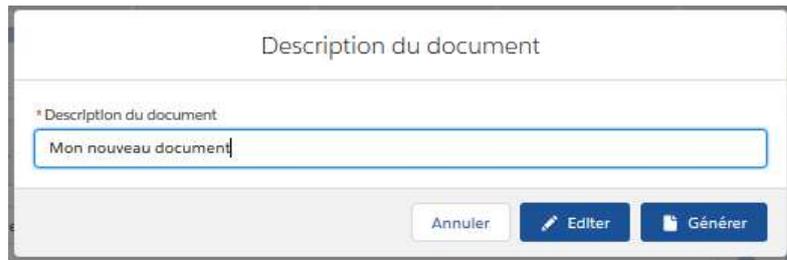
Le contenu de la vue Modèles de documents peut être adapté au contexte.  voir les possibilités d'adaptation de cette vue décrites dans le chapitre précédent Générer un document à la demande avec KSL.

Sélectionner le modèle de document en cliquant sur son libellé ; une fenêtre apparaît.

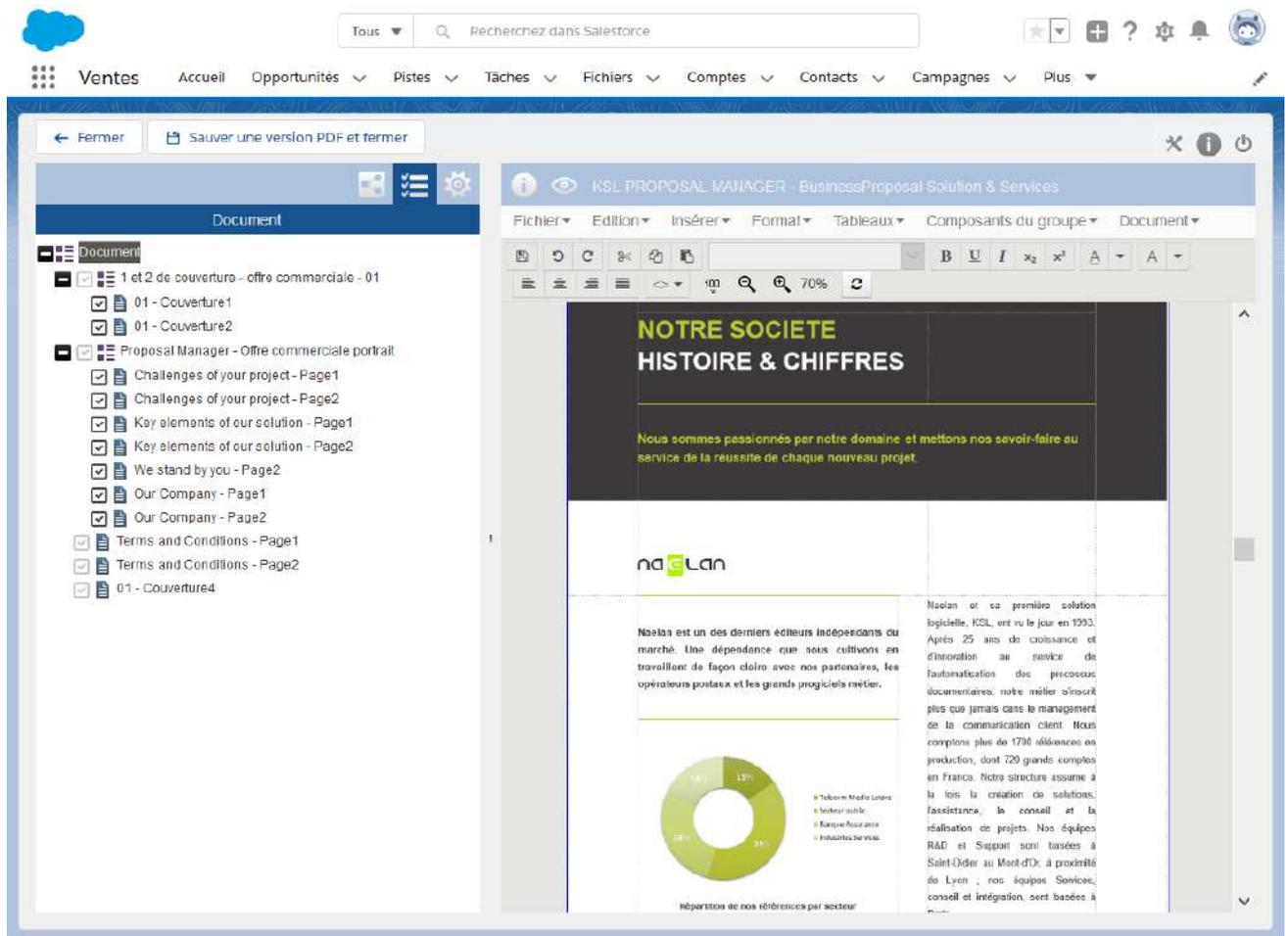


Saisir la Description du document (50 caractères maximum) et cliquer sur le bouton Éditer pour créer le document et passer en mode modification. La valeur par défaut de ce champ est le nom du modèle.

**i** Si le modèle de document prévoit une génération automatique du document en PDF sans modification, un second bouton Générer est proposé à côté du bouton Éditer.



L'action du bouton Éditer crée un document à partir du modèle choisi et des données de l'objet et le document à modifier s'affiche dans l'éditeur interactif de KSL.



L'éditeur interactif est une application puissante qui s'adapte aux données Salesforce, au modèle du document et au profil d'utilisateur KSL.  voir pour plus de détails le Guide d'utilisation de KSL Interactive.

Après avoir modifié et sauvegardé le document, cliquer sur l'un des deux boutons proposés :

- Fermer :
  - Le document modifié est accessible depuis l'objet, mais aucun PDF n'est créé
  - Le document peut être réédité ultérieurement pour continuer une modification interactive
- Sauver une version PDF et fermer :
  - Un PDF est créé et s'affiche dans un onglet du navigateur
  - Le document modifié et sa version PDF sont accessibles depuis l'objet
  - Le document peut être réédité ultérieurement pour continuer sa modification interactive et créer une nouvelle version PDF du document

 Voir le chapitre Visualiser les documents créés par KSL pour plus de détails.

## 4. Créer un document KSL depuis une action rapide : le presse bouton

Il est possible de paramétrer le lancement d'une édition couramment associée à un objet sur un bouton d'action rapide. Auquel cas la création du document KSL s'effectue en un seul clic, depuis la liste des actions rapides de l'objet, sans passer par la sélection via la liste des modèles.

Dans ce contexte, le lancement document est entièrement configuré derrière le bouton d'action :

- Modèle de document KSL ciblé
- Nom du document, qui peut être variabilisé à l'aide du nom de l'objet par exemple
- Mode de lancement

Pour une offre commerciale en presse-bouton sur l'opportunité par exemple, un clic sur le bouton d'action rapide permettra d'obtenir immédiatement le document au format défini pour le modèle ou de commencer la personnalisation du document, selon le mode de lancement paramétré et autorisé pour le modèle de document KSL.

## 5. Le document interactif

Un document interactif a pour objectif de donner la main à l'utilisateur sur la personnalisation finale d'un document composé et variabilisé.

Le niveau de personnalisation interactive diffère selon le contexte métier :

- Modification légère du document : par exemple, le choix d'une alternative de texte ou l'ajout d'une formule personnalisée sur un corps de courrier,
- Modification importante : ajout d'un chapitre et modification de paragraphes, lors de la rédaction d'offres commerciales ou de contrats de plusieurs pages,
- Construction complète d'un document : assemblage de briques de contenu existantes du référentiel à partir d'un page blanche, lors de la rédaction de contrats spécifiques ou de réponses à appel d'offres.

Un document interactif est accessible via Ksl Office; son lancement peut également être réalisé à partir d'une application métier via le webservice LaunchKid.

*Note : l'éditeur de document interactif KSL est utilisé dans plusieurs offres commerciales dont KSL Proposal Manager, KSL Suite et KSL for Salesforce. Renseignez-vous bien auprès de votre interlocuteur commercial pour plus de détails sur les fonctions utilisables de l'éditeur pour la licence que vous avez acquise.*

### 5.1. Affichage du document

Le document interactif ne se présente pas comme un document final, même s'il en est très proche.

La différence réside essentiellement dans le déclenchement automatique des sauts de page, recalculé en fonction des composants potentiellement supprimés, ajoutés ou déplacés.

Si le document possède un sommaire, le numéro de page ne sera pas indiqué.

Si vous avez défini un fond de page, ce dernier est présenté sous le document mais il peut y avoir un décalage entre le contenu de la page et son fond de page. Ce décalage disparaîtra sur le document final, c'est pourquoi il est nécessaire de demander l'aperçu PDF du document final avant toute diffusion.

### 5.2. Présentation des composants personnalisables

Le contenu personnalisable concerne deux types de composants : les zones de texte et les groupes, qui présentent chacun des caractéristiques propres.

#### a. La zone de texte, personnalisation du contenu

Sur le document interactif, la zone de texte autorise :

- la modification de son contenu
- sa suppression logique ou physique du document
- des zones de texte alternatives, chacune personnalisable ou non personnalisable

L'accès à la personnalisation d'une zone de texte obéit à la combinatoire de plusieurs règles :

- la zone de texte est cochée comme étant modifiable et/ou supprimable sur le modèle Ksl Studio (propriétés de la zone de texte)
- des alternatives sont définies dans le modèle Ksl Studio pour cette zone de texte (propriétés de la zone de texte)
- l'utilisateur doit avoir les droits de modification sur aperçu (paramétrage dans Ksl Admin)
- si cette zone de texte est un composant partageable du référentiel, elle peut être définie comme à personnaliser : la case à cocher "à personnaliser" est sélectionnée dans les Informations de la zone de texte dans Ksl Office. Cette option informe l'utilisateur sur la nécessité de personnaliser son contenu sur le document interactif avant de le diffuser.

## b. Le groupe, personnalisation de la structure et du contenu

Sur le document interactif, le groupe autorise :

- la personnalisation de son contenu, ce qui signifie que tout ou partie des zones de texte qui le composent sont autorisées à la modification
- sa suppression logique ou physique du document
- la suppression logique ou physique de zones de textes, de sous-groupes ou de fichiers externes (Pdf) du groupe
- le déplacement des zones de textes, de sous-groupes ou de fichiers externes au sein du groupe
- l'ajout de nouvelles zones de texte, de nouveaux sous-groupes, d'un saut de page ou d'un document externe au sein du groupe
- la proposition à l'utilisateur de groupes alternatifs

A l'identique des zones de texte, l'accès à la personnalisation d'un groupe obéit à la combinatoire de plusieurs règles :

- le groupe est coché modifiable et/ou supprimable dans le modèle Ksl Studio (propriétés du groupe)
- des alternatives sont définies dans le modèle Ksl Studio pour ce groupe (propriétés du groupe)
- l'utilisateur doit avoir les droits de modification sur aperçu (Ksl Admin)

A l'intérieur du groupe, les zones de texte sont soumises à leur propres règles, définies sur le groupe dans le référentiel Ksl Office :

- autoriser le fractionnement en cas de saut de page
- autoriser la modification
- autoriser la suppression

Ces deux derniers éléments permettent de protéger des contenus choisis (mentions légales non

modifiables par l'utilisateur ou autres textes juridiques sensibles par exemple), quel que soit le contexte d'utilisation. Ces règles sont prioritaires sur les propriétés du composant dans le modèle Studio.

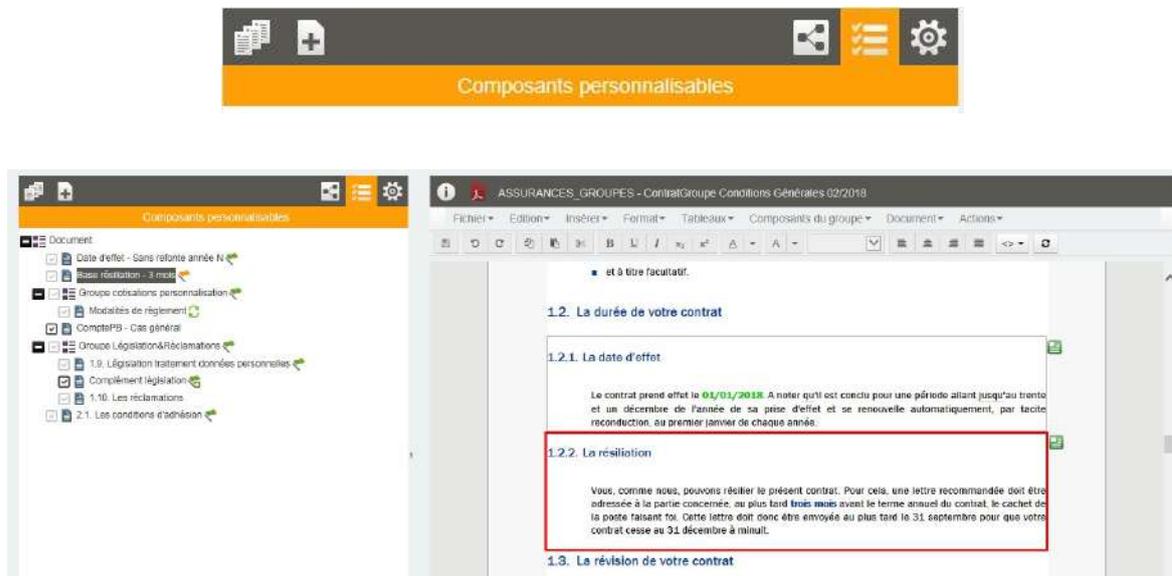
### 5.3. Enregistrer votre document

Les modifications de votre document doivent être enregistrées à intervalle régulier si vous souhaitez retrouver ces dernières lors de la réouverture de votre document, ou éviter de les perdre en cas de fermeture intempestive de votre interface.

- la disquette présente sur la barre d'outils de l'éditeur de texte permet un enregistrement volontaire de votre document
- certaines actions, comme l'archivage, ré enregistre automatiquement votre document
- Un enregistrement automatique de votre document peut également être programmé : il est défini dans les options du projet sur lequel vous travaillez (KSL Admin) et sera déclenché sur un intervalle de temps également à préciser dans ces options. A noter qu'un enregistrement automatique trop fréquent peut être pénalisant si vous travaillez sur un document interactif avec un très gros volume.

### 5.4. La liste des composants personnalisables

La liste des composants personnalisables est accessible dans la vue "Composants personnalisables" qui est accessible à partir de la barre d'outils du document interactif.



Cette liste permet :

- de naviguer rapidement sur le document produit en présentant la liste des composants potentiellement modifiables ou supprimables. Elle apporte un gain de temps pour cibler directement le contenu à modifier notamment dans les documents longs; en cliquant sur un composant, l'utilisateur accède directement au composant sélectionné.

- de déplacer les zones de texte à l'intérieur d'un groupe, par un simple glisser/déposer ; les composants se repositionnent alors en temps réel sur le document.

Elle donne également des indications sur la personnalisation du document en cours :

	le composant personnalisable est une zone de texte
	le composant personnalisable est un groupe
<input checked="" type="checkbox"/>	le composant est supprimable (suppression logique)
<input type="checkbox"/>	le composant a été supprimé (suppression logique)
	le contenu du composant a été personnalisé ; il peut s'agir d'une personnalisation de texte ou de la sélection d'une alternative au composant proposé par défaut.
	Le composant a été ajouté au document, obligatoirement à l'intérieur d'un groupe, et il a été personnalisé
	Le composant est "à personnaliser", mais n'a pas encore été personnalisé
	Le fichier PDF en annexe a rencontré un problème au téléchargement
	Le fichier PDF en annexe est protégé
	Le composant a été ajouté au document, obligatoirement à l'intérieur d'un groupe
	Il existe une nouvelle version du composant (non personnalisé) dans le référentiel
	Il existe un commentaire sur ce composant (visible en mode commentaire uniquement)

Quelques exemples appliqués :

<input checked="" type="checkbox"/>  ComptePB - Cas général	La zone de texte est personnalisable et supprimable. Elle n'a pas été personnalisée
<input checked="" type="checkbox"/>  Date d'effet - Sans refonte année N 	La zone de texte n'est pas supprimable et elle a été personnalisée
<input checked="" type="checkbox"/>  Base résiliation - 3 mois 	La zone de texte n'est pas supprimable et elle est à personnaliser
<input checked="" type="checkbox"/>  Modalités de règlement 	La zone de texte n'est pas supprimable et elle n'a pas été personnalisé, mais elle dispose d'une version plus récente dans le référentiel
<input checked="" type="checkbox"/>  Complément législation 	La zone de texte a été ajouté et elle a été personnalisé. Elle est supprimable.



Le groupe est modifiable mais il n'est pas supprimable.

Il est composé de 3 zones de texte avec des propriétés de personnalisation différentes, déplaçables à l'intérieur du groupe.

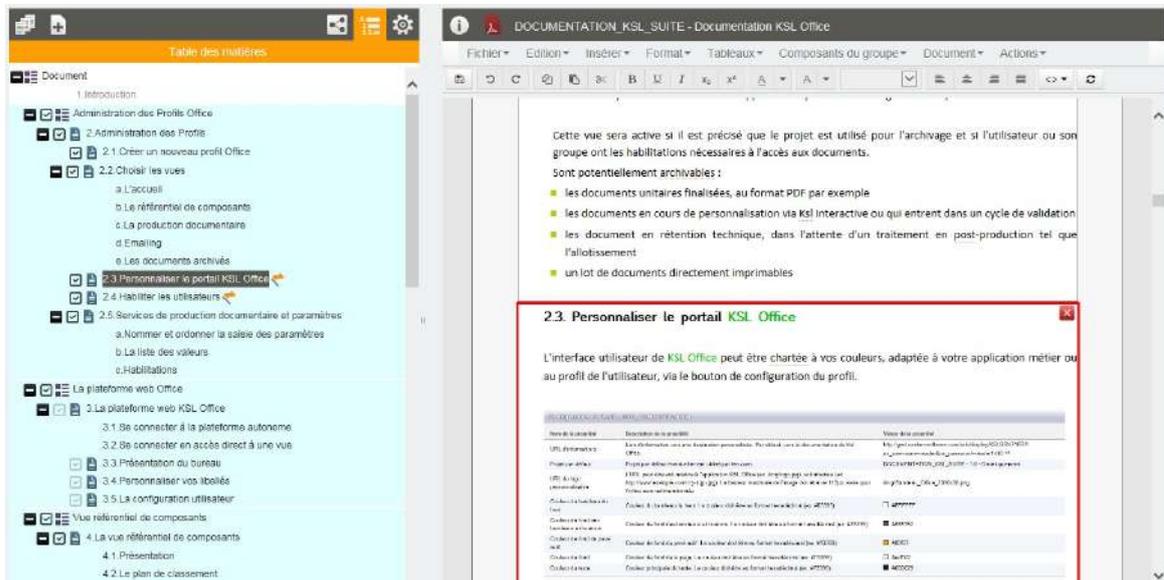
### 5.5. La table des matières

La liste des composants personnalisables peut être remplacée par une vue de type "Table des matières" (paramétré au niveau du projet dans Ksl Admin), auquel cas le bouton d'accès change.



Cette vue suit strictement la hiérarchie du document et fait apparaître tous les niveaux de texte du document. Elle est organisée comme un sommaire.

Elle est plus fonctionnelle que la liste des composants personnalisables dans le contexte d'un document long et très structuré, en proposant une vue synthétique du document.



Elle présente les mêmes caractéristiques, en terme d'interactivité, que la liste des composants personnalisables, à savoir :

- la navigation sur les composants personnalisables
- les indicateurs de personnalisation
- le déplacement des composants à l'intérieur d'un groupe

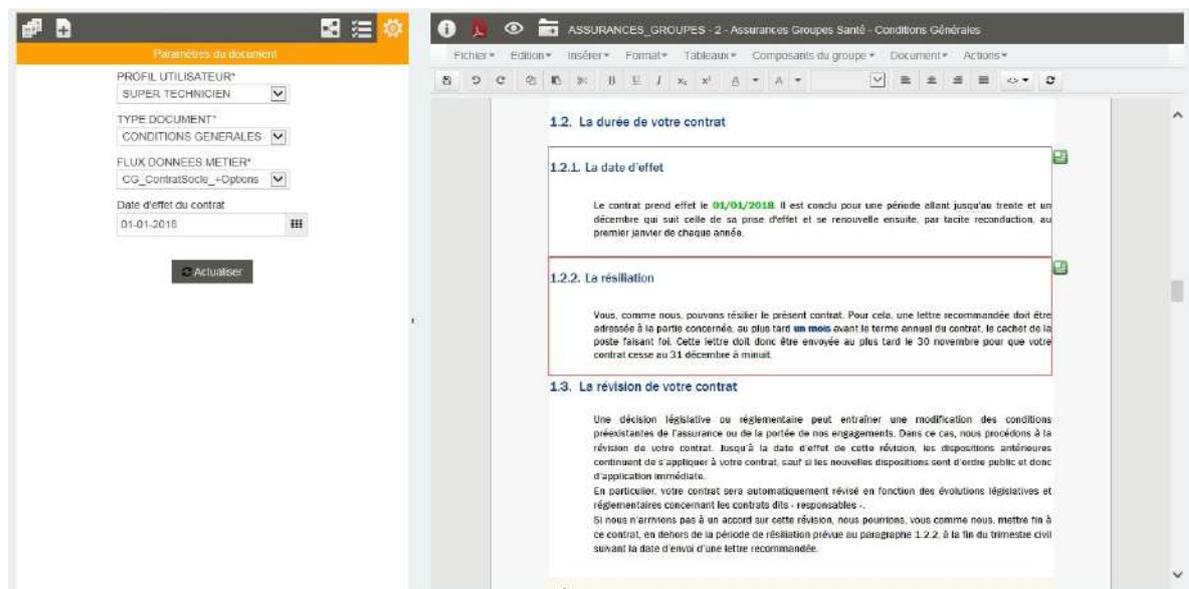
## 5.6. Personnaliser le document

### a. Les paramètres

Lancer le document interactif en le sélectionnant dans la liste des services de la vue Production documentaire. Une vue présente alors les paramètres du service:



En cliquant sur le bouton Personnaliser le document, le document interactif s'affiche:



Les paramètres sont à nouveau accessibles et modifiables sur la partie gauche de la vue interactive.

Le bouton "Actualiser" doit être actionné après modification des paramètres pour qu'ils soient pris en compte et que le document présenté à droite soit composé à nouveau.

Pour rappel, les paramètres influencent l'appel dynamique de composants, l'assemblage de ces derniers, et la variabilisation du document par le flux de données sélectionné.

### A noter que...

*La valorisation des paramètres est conservée lors de l'envoi du document interactif dans le workflow ou*

*lors de son archivage. Tant que le document n'est pas définitivement figé (archivé dans sa version définitive) , les paramètres sont potentiellement modifiables sur une action "MODIFIER" associée au workflow.*

#### b. La sélection des variantes de contenu

Si votre projet contient des variantes de contenu (multilingues, multi-agences...) et que ces contenus sont présents sur votre modèle de document, la sélection des variantes s'effectue en fonction des règles précisées dans KSL Admin ; elles sont en général calculées à partir des propriétés utilisateurs ou d'éléments dans vos données métiers, ou encore à partir de vos paramètres.

Une option impacte directement le re-calcul des ces variantes en cas de changement d'utilisateur, donc potentiellement des propriétés associées. Il est disponible dans la barre de menu "Documents", dans les propriétés.

**Propriétés du document** ✕

Libellé

Commentaire

Garder les variantes de zones de texte actuelles (ne pas les recalculer si changement d'utilisateur)

La valeur par défaut de cette case de cocher est initialisée dans les options du projet (KSL Admin).

#### *Exemple appliqué :*

*Si un document a été généré par un collaborateur associé à une agence pour cette agence, et qu'il doit être repris par un collaborateur de l'agence Nationale, dans ce cas, l'option cochée permettra de conserver les variantes de l'agence initiale sur le document lors de sa réouverture.*

*Si la case est décochée, le contenu associé à l'agence Nationale remplacera le contenu associé à l'agence initiale.*

#### Mise à jour automatique de la liste des variantes

Si votre document interactif n'a pas été figé, lors de sa réouverture, il hérite automatiquement des mises à jour effectuées dans le référentiel, notamment la mise à disposition de nouvelles variantes.

Dans le contexte de la suppression d'une variante dans le référentiel, il faut cependant noter que

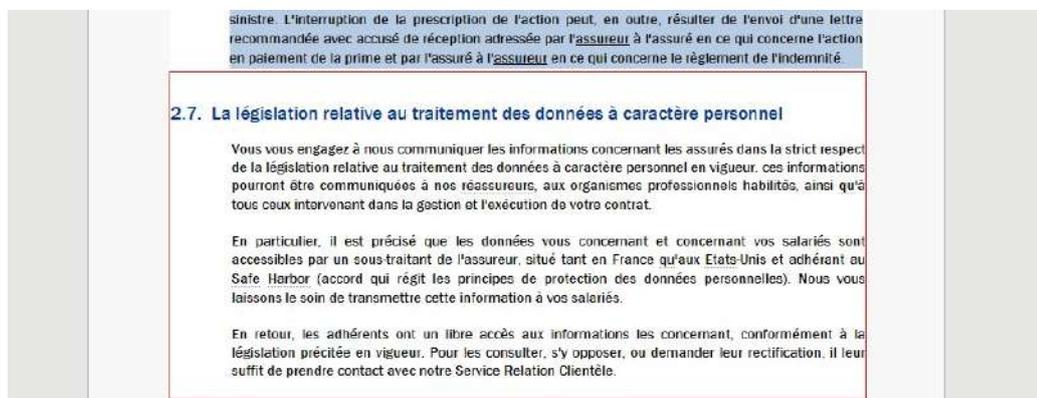
- si cette dernière a été volontairement sélectionnée par l'utilisateur, et n'est donc plus la variante proposée par défaut
- ou si elle a été personnalisée par l'utilisateur

Elle persistera sur le document interactif jusqu'à ce que l'utilisateur la remplace par une variante existante. Dans le cas où cette dernière a été sélectionnée, elle ne sera supprimée que si le groupe du référentiel change à nouveau.

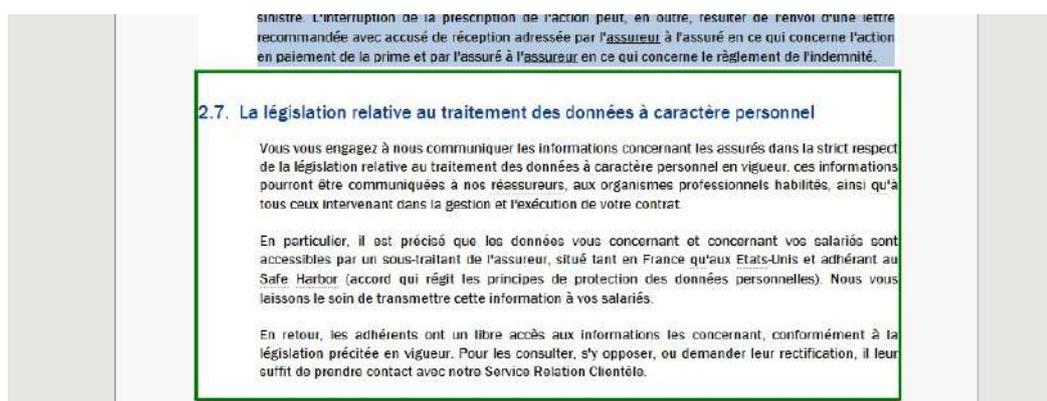
### c. La personnalisation du contenu

#### Zones de texte personnalisées

Lorsqu'une zone de texte est personnalisable, elle est encadrée en rouge sur le document.



Double-cliquer sur la zone pour la personnaliser ; l'encadré passe en vert et vous avez accès à l'éditeur de texte habituel pour modifier le contenu.



Les zones de texte encadrées de gris sont des éléments dont le contenu n'est pas modifiable mais qui répondent à une ou plusieurs des caractéristiques suivantes :

- elles sont potentiellement supprimables
- des alternatives leur sont associées
- elles sont potentiellement déplaçable lorsqu'elles sont positionnées à l'intérieur d'un groupe

**A noter que...**

La barre d'outils de l'éditeur de texte ainsi que ses menus peuvent être restreints par le configuration de la vue, et ne comporter qu'un minimum de fonctions.

Le contenu non encadré est le contenu "fixe" et, par conséquent, non personnalisable du document.

**Ajouts de composants dans une zone de texte**

Dans une zone de texte modifiable permet à l'utilisateur d'insérer :

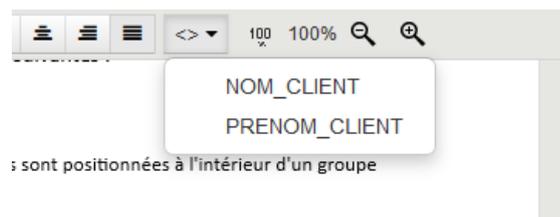
- du texte libre et des variables,
- des tableaux disposant d'un nombre fixe de colonnes et de lignes,
- des images sélectionnées sur le poste local de l'utilisateur
- des images du référentiel

**Note :**

L'insertion de ces éléments est aussi détaillée dans le chapitre relatif à la création de zones de texte dans le référentiel.

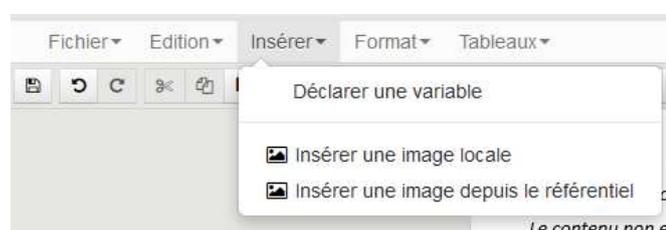
L'ajout de texte se fait simplement en se positionnant dans la zone de texte. Il est à noter que les styles applicables dans cette zone de texte sont ceux de sa feuille de styles.

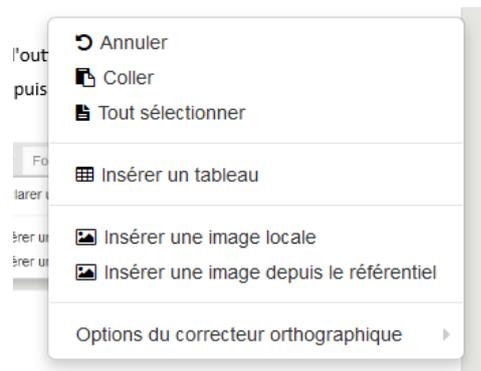
L'ajout de variables se fait également en se positionnant dans la zone de texte, puis en sélectionnant dans la barre d'outils l'icône .



L'insertion d'un tableau se fait simplement en se positionnant dans la zone de texte et en utilisant l'option *Tableau/ Insérer/ Insérer un tableau* ou par un clic-droit *Insérer un tableau*.

L'ajout d'une image est réalisé grâce à la barre d'outil de l'éditeur de document, ou par un clic-droit *Insérer une image locale* ou *Insérer une image depuis le référentiel*.





### *Note importante :*

*La taille des images prises avec un smartphone est de plus en plus importante, augmentant considérablement la taille des documents les utilisant. Avant d'insérer de nombreuses images dans un document, veillez à les optimiser afin de générer un document final d'une taille acceptable.*

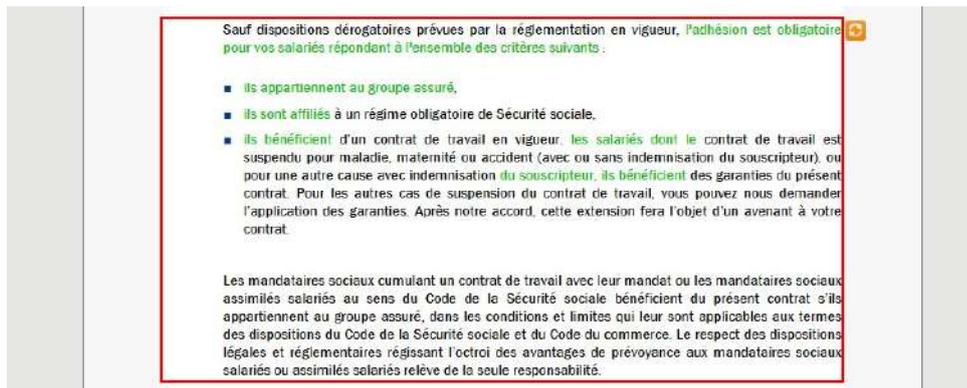
*KSL est en mesure d'appliquer une compression des images lors de la génération du document, mais cette optimisation, même si elle paramétrable, n'est pas suffisante et un traitement préalable est souvent nécessaire.*

*Les paramètres d'optimisation sont nombreux et assez techniques; vous trouverez ci-dessous les 3 règles de base qui permettent d'obtenir une optimisation acceptable :*

- *Règle 1 : redimensionner la taille de l'image ; une résolution de 30 pixels par centimètre est conseillée pour une bonne qualité d'impression du document*
- *Règle 2 : adopter le bon format d'image ; l'utilisation des formats JPEG et surtout de PNG est conseillée ; des images vectorielles sont également préférables à des images bitmaps.*
- *Règle 3 : adopter un paramétrage adapté des couleurs; une diminution du nombre de couleurs, voire l'utilisation d'une image en niveau de gris, est susceptible de diminuer la taille de l'image.*

### Retour à la zone de texte du référentiel

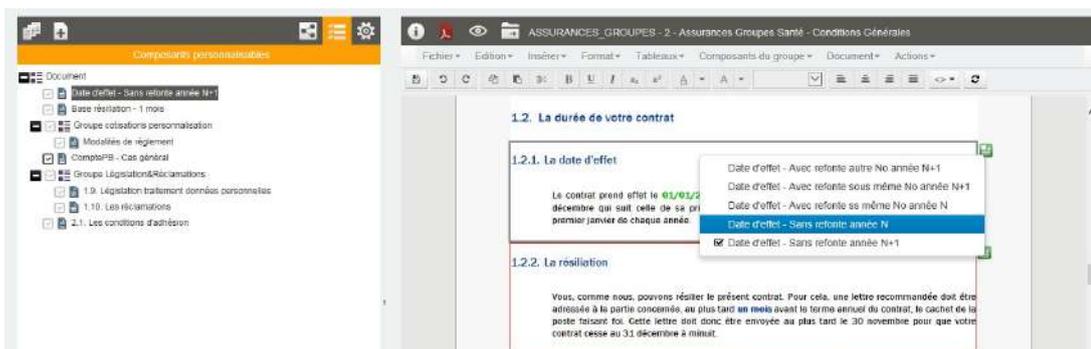
Si le paramètre "Autoriser l'actualisation des zones de textes personnalisées" est positionné à "Autoriser" dans la configuration de la vue pour le profil Office (paramétré dans Ksl Admin), il est possible de faire un retour au contenu d'origine du composant personnalisé, c'est à dire celui du référentiel.



Dans ce cas, une icône  s'affiche à côté du composant personnalisé. Cliquer sur cette icône pour remplacer le contenu personnalisé par le contenu de référence.

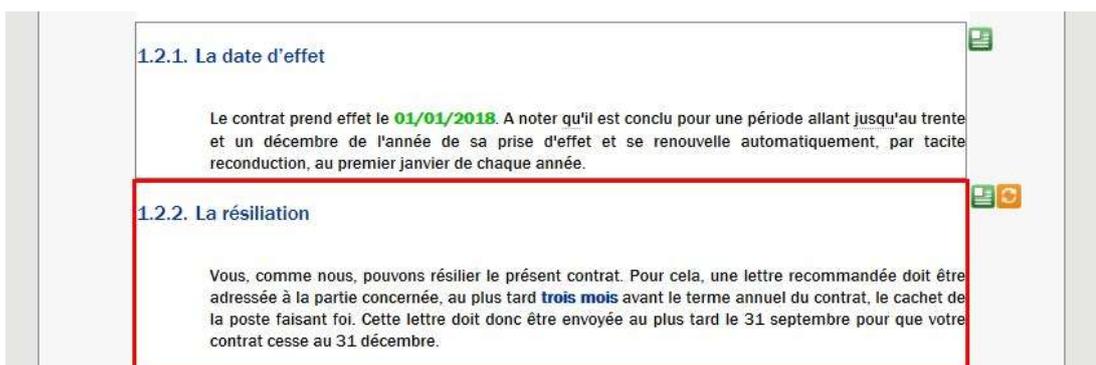
#### d. Les alternatives

Ce choix multiple est rattaché à une zone de texte ou à un groupe. Il est matérialisé par l'icône .



Cliquer sur l'icône  pour avoir la liste des alternatives au contenu en cours et sélectionner la zone de texte ou le groupe de votre choix. Un retour à la zone de texte initiale est toujours possible dans le contexte puisque qu'elle est présente dans la liste.

Le contenu d'une zone de texte avec alternative est personnalisable (encadré rouge) ou non personnalisable (encadré gris).



Lorsque l'actualisation est autorisée et que contenu de l'alternative en cours a été personnalisé, l'icône  s'affiche à côté de l'icône des alternatives, pour un retour possible à la version de référence du contenu présenté.

#### Actualisation automatique de la liste des alternatives

Lors de l'ouverture du document interactif, si un groupe a été modifié dans le référentiel, l'actualisation de la liste des alternatives, sur une zone de texte ou un sous-groupe, s'effectuera automatiquement en fonction des composants personnalisables.

Si le document interactif n'est pas figé, et que l'alternative supprimée n'a pas été personnalisée ou que l'alternative supprimée n'a pas été volontairement sélectionnée par l'utilisateur,

- la liste des alternatives du composant sera simplement remplacée par celle du référentiel.

Lorsque le document est figé, ou qu'il y a une personnalisation ou un changement d'alternative sur un document non figé :

- Si l'alternative par défaut n'a pas été modifiée dans le référentiel, alors les nouvelles alternatives seront ajoutées et les alternatives supprimées seront retirées de la liste des alternatives du document interactif.
- Si l'alternative par défaut a été modifiée dans le référentiel (nouvelle alternative ou changement d'alternative), les nouvelles alternatives seront ajoutées et les alternatives supprimées seront retirées de la liste des alternatives du document interactif. Toutefois, les alternatives sélectionnées dans le document interactif ne seront pas modifiées. L'arbre des composants du document interactif présentera l'indicateur de sélection d'une alternative autre que celle par défaut.
- Si l'alternative par défaut n'a pas été sélectionnée sur le document interactif et qu'elle est supprimée de la liste dans le référentiel, alors elle sera tout simplement retirée de la liste des alternatives sur le document interactif.
- Si l'alternative par défaut est sélectionnée sur le document interactif et qu'elle est supprimée de la liste dans le référentiel, elle sera conservée même si l'utilisateur change d'alternative. Ce composant pourra être sélectionnée sur le document, tant que la liste n'est pas modifiée à nouveau dans le référentiel, auquel cas elle sera retirée de la liste des alternatives du document interactif lors de la prochaine ouverture.

#### Note :

Pour les documents interactifs figés ou groupes personnalisés, il s'agit uniquement de la mise à jour automatique des liste d'alternatives et non de leur contenu.

#### e. Suppression de composants

Les zones de texte et groupes sont potentiellement supprimables.

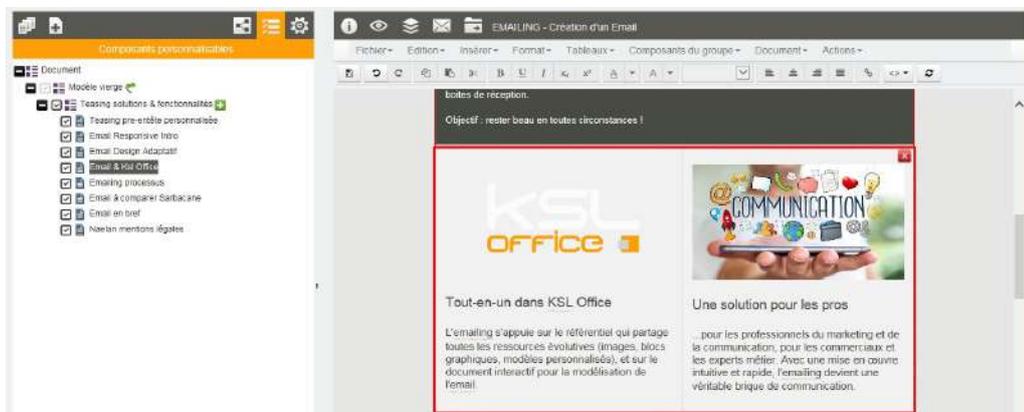
Une action de suppression est paramétrable :

- dans les propriétés de la zone de texte ou du groupe déposés sur le modèle via Ksl Studio
- dans les propriétés des zones de texte déposées dans le groupe, via le référentiel Ksl Office

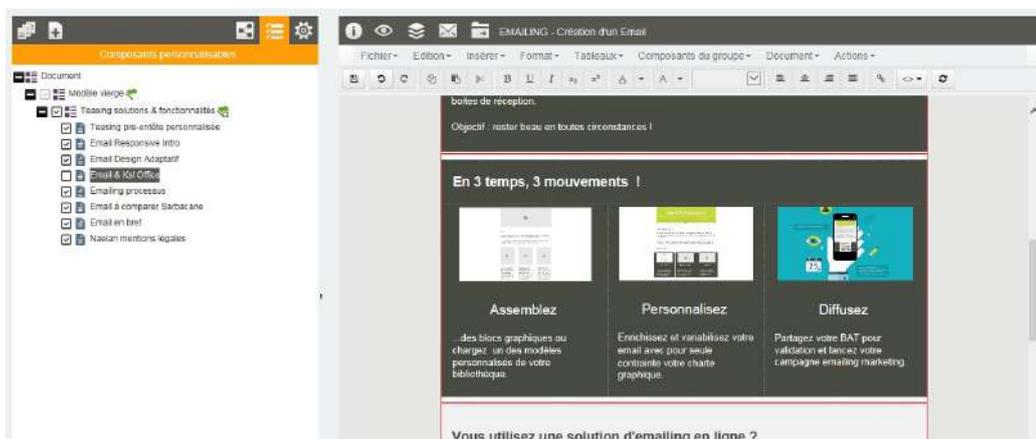
Cette action permet d'effectuer une suppression logique ou physique d'un composant.

La suppression logique

Une croix rouge apparaît au survol sur les composants supprimables :



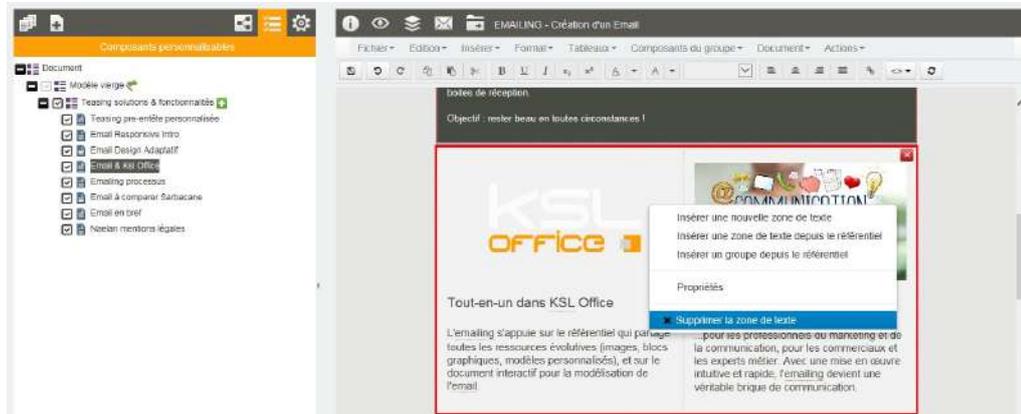
Cliquer sur cette croix pour faire disparaître la zone de texte de votre document :



Une fois supprimé, le composant n'existe plus sur votre document mais il est toujours présent, mais décoché, dans la liste des composants personnalisable (partie gauche). Il suffit de le cocher à nouveau dans cette liste pour le faire réapparaître sur le document.

La suppression physique

Un clic-droit sur le composant puis la sélection de l'option "Supprimer la zone de texte" permettent une suppression physique du composant :



La zone de texte est supprimée définitivement du document et de la liste des composants.

## f. les variables

Les variables déposées dans les zones de texte sont valorisées sur l'aperçu du document ; les variables valorisées s'affichent en vert



Le contenu variable ne peut pas être modifié mais il est potentiellement supprimable, selon le paramétrage de la zone de texte.

Il n'est pas possible de déclarer de nouvelles variables sur un document interactif. Seules les variables déjà présentes (donc déclarées) sur les composants sont intégrables au contenu.

## 5.7. Construire le document dans un groupe

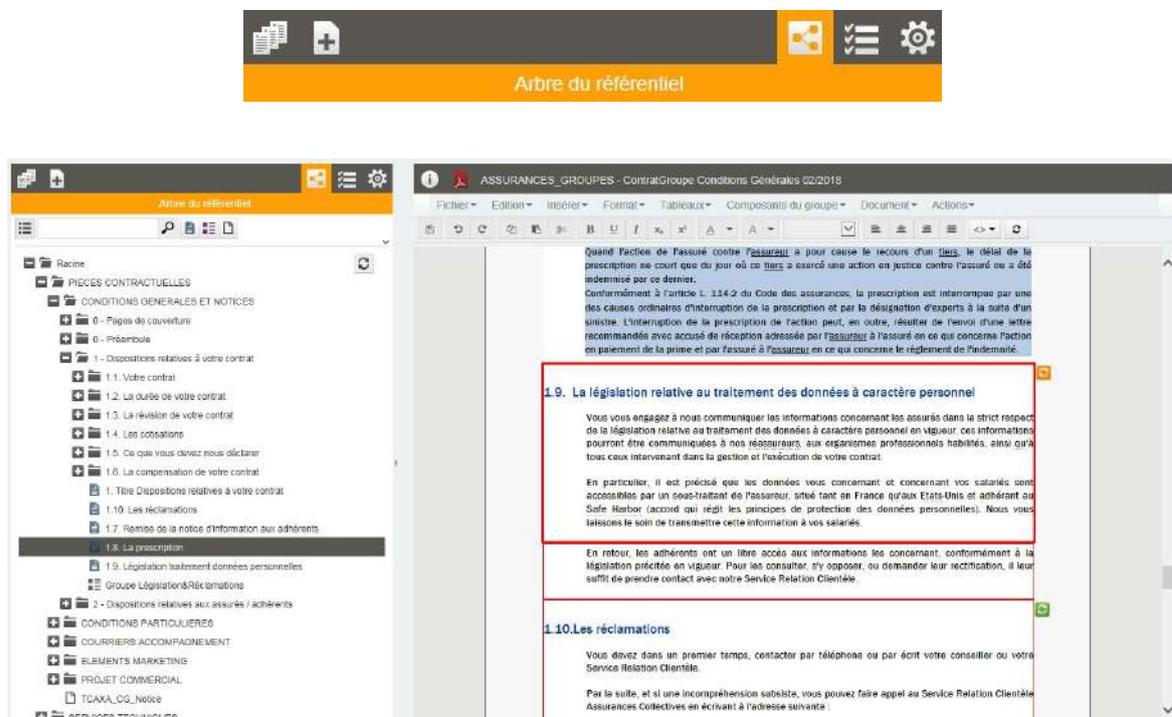
Un groupe personnalisable d'un document permet, au-delà de la simple modification de contenu, de réellement construire votre document à partir des composants du référentiel.

Le groupe peut être pré-rempli avec un minimum de zones de textes, mais il peut également être vide, c'est à dire présenter une page blanche à l'utilisateur pour lui laisser la liberté d'insérer et assembler de façon personnalisée des composants choisis ou de créer de nouveaux composants propres à son document.

Pour enrichir un groupe, vous avez besoin, entre autres, des composants Zones de texte et Groupes, présents dans le référentiel. Pour cela, vous avez la possibilité d'afficher le référentiel sur la partie gauche de l'écran. Seuls les composants sur lesquels vous avez des droits d'accès apparaissent.

L'onglet référentiel est présent sur l'interface du document interactif uniquement

- si le document présente au moins un groupe personnalisable
- et que ce dernier est habilité au déplacement et à l'ajout de composants



### a. Assembler les composants

L'assemblage des composants au sein d'un groupe suit les mêmes règles que celles de création d'un groupe dans le référentiel :

- les zones de texte et groupes du référentiel sont déposés : via un drag&drop depuis l'arbre du référentiel vers le composant précédant la dépose, ou via un clic droit sur ce même composant, directement sur le document. L'avantage de l'ajout sur clic droit est la pré-visualisation possible des composants sélectionnés
- les zones de texte et groupes locaux sont créés depuis le menu "Insérer" ou depuis le menu qui s'affiche lors d'un Clic-droit sur le composant
- les fichiers pdf et saut de page sont insérés depuis le menu "Insérer" ou depuis le menu par un Clic-droit

### b. Réorganiser les composants

Les composants du groupe peuvent être ré-organisés à l'intérieur du groupe uniquement :

- sur le document lui-même, par drag&drop du composant à déplacer vers la zone cible
- sur la liste des composants personnalisables, par drag&drop du composant à déplacer dans la liste à l'emplacement souhaité

Les composants ajoutés sont potentiellement supprimables, logiquement et physiquement.

### c. Le fonctionnement des variantes à l'intérieur d'un groupe

Quel que soit le groupe ou sous-groupe dans lequel une zone de texte a été créée, sa variante, si elle existe, est celle définie par la valeur du critère de variante du groupe maître/racine, et non à celle d'un groupe intermédiaire.

*Par exemple :*

- *Un groupe maître (racine) utilise un critère de variante "agence"; ce critère peut prendre la valeur 'national', 'agence1', 'agence2'...*
- *Certaines zones de texte de ce groupe n'existent que pour la valeur 'agence=national' et d'autres disposent non seulement pour la variante 'national' mais aussi pour certaines agences*
- *Ce groupe peut contenir un sous-groupe variant qui correspond au critère 'agence=national',*
- *Ce sous-groupe contiendra les zones de texte variantes d'une agence de plusieurs zones de texte*
- *Ce sous-groupe inclura les zones de texte avec la variante 'national' si la variante "agence" n'existe pas*

#### A noter que...

*La maintenance du groupe maître dans le référentiel présente un comportement identique.*

## 5.8. Rechercher / remplacer sur le document

Pour la documentation complète, il faut se reporter à la documentation de l'éditeur de zone de texte.

### Rechercher

Le "rechercher" est possible sur tout le contenu du document interactif. Il suffit de sélectionner "rechercher". Il démarre de la zone de texte sélectionnée.

### Remplacer

Le "remplacer" n'interagit que sur les zones de texte personnalisables. Il démarre de la première zone de texte personnalisable.

Le rechercher-remplacer parcourt les entêtes et les pieds du document.

#### A noter que...

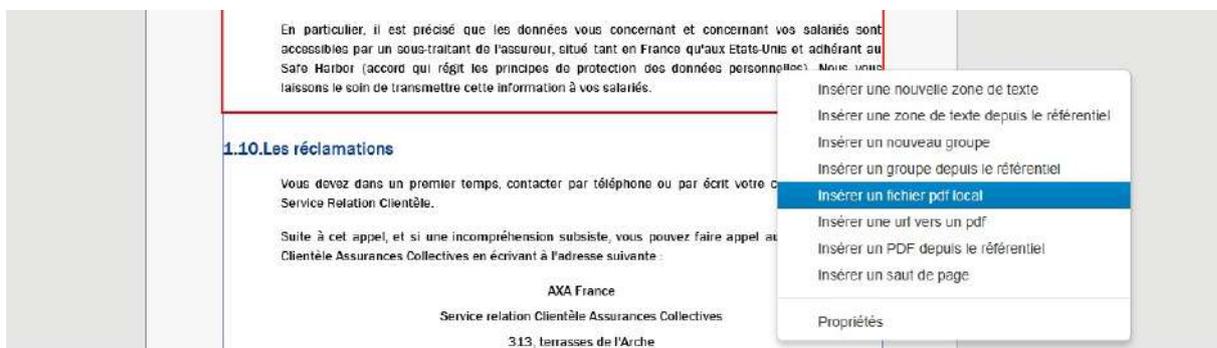
Si une zone de texte du document interactif est sélectionnée et en cours de personnalisation, le rechercher-remplacer ne s'effectuera que sur cette zone de texte.

Il est toujours possible d'effectuer un retour arrière sur le "Remplacer tout" grâce au bouton Annuler (Undo) de la barre d'outils.

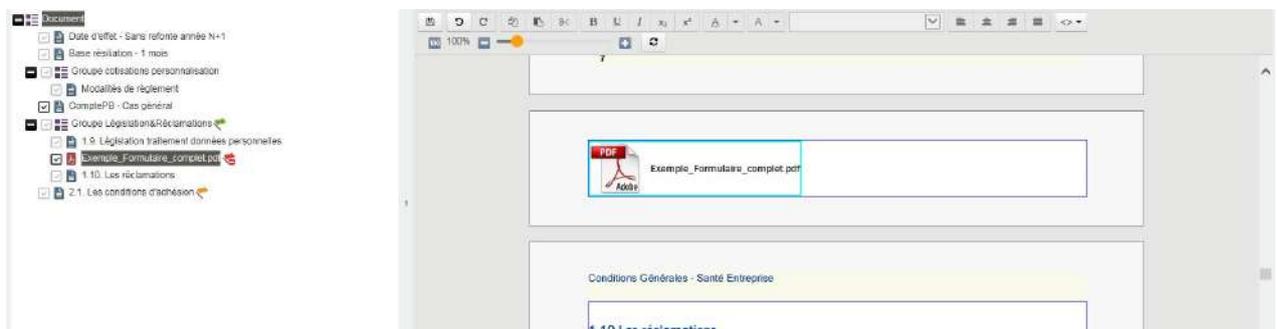
## 5.9. Ajouter des documents externes PDF

Il est possible d'ajouter des documents au format PDF à un document interactif, mais seulement à l'intérieur d'un groupe autorisé en modification.

Ce document externe peut être inséré indifféremment entre deux zones de texte, en début ou en fin de groupe ou au sein d'un groupe dédié :



- par glisser déposer à partir du plan de classement du référentiel ou *Clic droit/Insérer un pdf depuis le référentiel*
- *Clic droit/Insérer un pdf local* pour insérer un pdf disponible sur votre poste local (upload)
- *Clic droit/Insérer une URL vers un pdf* pour accéder à un pdf disponible via une adresse web ; les préfixes http et https sont autorisés.



L'insertion d'un document pdf provoque systématiquement un saut de page sur le document en cours.

Il est intégré à la liste de ses composants ou à son sommaire, selon la présentation choisie.

L'annexe peut être supprimée physiquement ou logiquement sur le même principe que les composants internes au document.

## L'actualisation automatique de l'URL de téléchargement

Si l'URL de l'annexe ajoutée au document est modifiée dans le référentiel, cette mise à jour sera automatiquement répercutée sur le document interactif lors de son actualisation ou de sa réouverture s'il est archivé.

### La gestion des erreurs

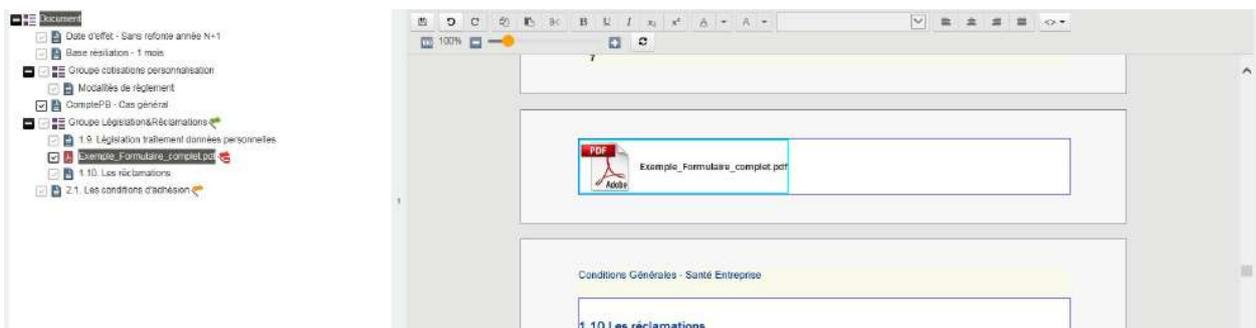
Téléchargement d'une annexe locale non terminée (upload) ou en erreur

Cela peut se produire lorsque le navigateur est fermé alors que le téléchargement est en cours, ou que l'URL pointe sur une annexe qui n'existe plus.

Dans ce contexte, seul le lien logique de l'annexe est conservé ; le fichier PDF n'est pas physiquement présent sur le serveur, il ne peut donc pas être exploité pour générer le document global.

L'anomalie est détectée lors de l'aperçu du document au format PDF

- L'interface propose de re-télécharger les fichiers et donne un message d'avertissement clair en pointant le fichier problématique
- En actualisant (refresh) le document, sur le sommaire (ou la liste des composants personnalisables), un drapeau rouge s'affiche à côté du PDF concerné



Pour télécharger à nouveau l'annexe, sur le sommaire (ou la liste des composants) :

- clic droit sur le PDF au drapeau rouge
- sélectionner "propriétés", modifier l'URL (ou non) puis "actualiser" pour relancer l'upload

### Les PDF protégés

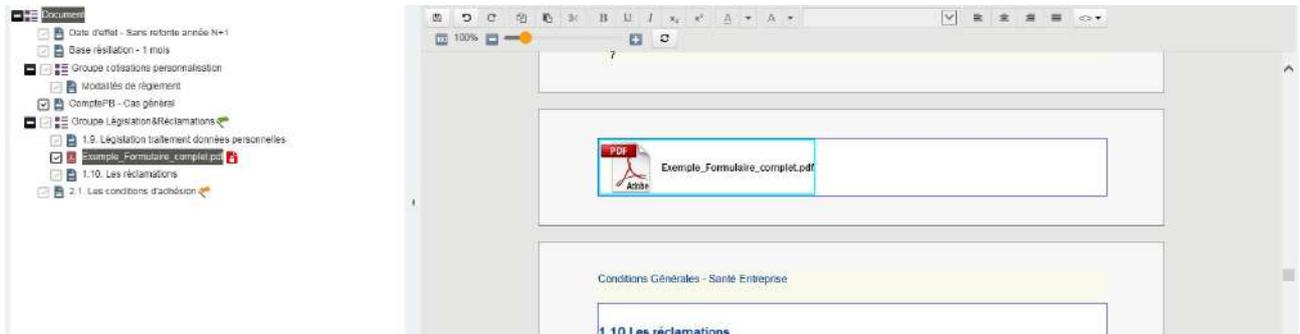
Seuls des fichiers PDF non protégés peuvent être insérés à un document interactif.

L'insertion d'un PDF protégé pose en effet un problème lors de l'assemblage du document global, sa renumérotation ou lors de la sélection ou la suppression de certaines pages par l'utilisateur. En cas de problème, la seule solution est la suppression du PDF protégé et son remplacement par une version non protégée.

La protection d'un document PDF est détectée :

- lors de l'aperçu PDF du document interactif, s'il s'agit d'un fichier PDF déjà intégré au document sur une version antérieure de Ksl Suite (sans contrôle de protection), l'interface donne un message clair. Une action "Actualiser" fait apparaître un indicateur "document verrouillé" à côté du PDF concerné.

Vous ne pourrez en aucun cas générer un document PDF global tant que le fichier n'aura pas été supprimé ou remplacé.



- Si l'URL de votre document PDF pointe vers un fichier protégé : ce dernier sera également détecté lors de l'aperçu PDF avec un message "l'URL... n'est pas un fichier valide". Une action "Actualiser" fait apparaître un drapeau rouge indiquant que le fichier PDF est corrompu. Vous devez supprimer le composant PDF ou faire pointer l'URL de ce composant vers un nouveau fichier non protégé.
- En amont, lors du téléchargement du document PDF par l'utilisateur : un message est donné en fin de téléchargement sur l'impossibilité d'insérer le PDF protégé au document en cours. Le document est alors supprimé.

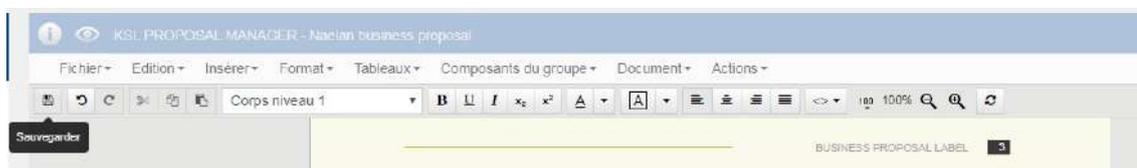
## 5.10. Les actions sur le document

La barre haute de la fenêtre d'édition interactive présente un ensemble de boutons d'actions configurés pour le document interactif.

### a. Enregistrer

C'est la première action disponible sur la barre d'outil de la fenêtre d'édition.

Le document doit être enregistré régulièrement s'il est fortement personnalisé.



Le document interactif doit également être enregistré avant toute autre action, notamment l'archivage ou la conversion en document final au format PDF.

### b. Visualiser

L'aperçu du document présente le rendu final paginé au format PDF, pour une vérification, réaliser un

enregistrement ou une impression locale.



Si le document appelle un grand nombre de documents externes PDF qui démultiplie le nombre de pages du document global PDF à afficher, il est possible de paramétrer l'aperçu pour un affichage du document sans les documents PDF externes.

Certains processus requièrent des aperçus sous un autre format (par exemple Word) pour obtenir un document modifiable dans un outil bureautique, ou encore html pour les corps de mail responsive par exemple (email de gestion, marketing ou commercial). Dans ce cas, un bouton plus générique est disponible (icône "œil").

### c. Autres actions utilisables

De nombreuses actions complémentaires peuvent être ajoutées selon le contexte métier attendu:

- aperçu du document
- modification du document interactif
- archivage du document interactif
- archivage et versionnement du document au format PDF
- téléchargement du document pour un envoi en pièce jointe d'un Email
- envoi du document dans le workflow de validation
- etc.

Ces actions sont choisies en fonction des besoins utilisateurs. Elles peuvent aussi être ajoutées en fonction de l'intégration technique à réaliser avec l'application métier externe qui appelle l'éditeur interactif de documents.

Exemple d'actions déportées sur l'application métier externe :

- En un clic dans une application CRM externe, l'éditeur Ksl Interactive est appelé (en lui transmettant des données clients),
- L'éditeur interactif Ksl permet à l'utilisateur de personnaliser le document,
- A l'issue de la personnalisation, l'application CRM externe récupère le document et présente dans sa propre interface les boutons d'actions permettant à l'utilisateur la diffusion, l'archivage ou l'envoi en validation du document.

## 5.11. Commenter le contenu du document

### a. Introduction

Il est possible d'ajouter des notes, en mode collaboratif, lors de la rédaction d'un document interactif ou lors de sa validation.

Rédacteurs et validateurs peuvent ainsi se faire passer des consignes, des modifications à réaliser et se répondre, en apposant des commentaires sur des zones de textes personnalisables d'un document ou sur des annexes.

Un commentaire est associé

- à une zone de texte potentiellement personnalisable. Seules les zones de texte non personnalisables sont exclues,
- à un fichier PDF (ou annexe) présent ou ajouté dans un groupe de zones de texte, à condition que celui-ci soit modifiable.

 Un valideur qui n'a pas accès à la personnalisation du contenu d'une zone de texte, pourra ajouter un commentaire sur cette dernière, qu'elle ait été personnalisée au préalable ou non.

### b. Activer le mode commentaire

 Le bouton d'action n'est pas obligatoirement présent sur votre interface. Sa présence est dépendante d'un paramétrage associé au service de production documentaire.

Le mode commentaire permet de visualiser et de créer des commentaires sur le document interactif. Il ne sera pas activé sur une première étape de rédaction, mais pourra être activé sur le complément par un second rédacteur ou dans un workflow de validation.

Pour activer ou désactiver le mode, cliquez sur le bouton situé sur la barre d'action en haut à droite.



*Mode commentaire inactif*



*Mode commentaire actif*

Le bouton déclenche les actions suivantes :

- le décalage du document sur la gauche (ce dernier n'est plus centré) pour laisser de la place aux commentaires, en visualisation ou en interaction
- la visualisation des commentaires associés au composant au survol de ce dernier

- sur la sélection du composant (zone de texte ou pdf), l'affichage permanent du bouton de création d'un nouveau commentaire et l'affichage des commentaires existants pour complémentation ou réponse
- sur la modification de contenu d'une zone de texte, l'affichage des commentaires existants et l'affichage, au survol de l'angle droit du composant, du bouton de création d'un nouveau commentaire
- l'affichage de deux nouveaux boutons (à gauche du mode commentaire) pour affiner la navigation sélection des commentaires non lus ou des réponses non lues, parcours de tous les commentaires par défaut

Le passage en mode "Commentaires" vous positionne par défaut sur le premier commentaire du document, s'il existe un commentaire ; dans le cas contraire, vous êtes libre de cibler n'importe quel composant personnalisable, de type zone de texte ou annexe, pour ajouter votre commentaire.

Si vous êtes positionné sur une zone de texte (sélection ou modification), le focus reste sur la zone de texte en cours.

 Le document doit être sauvegardé une première fois avant d'être commenté.

 Le mode commentaire se désactivera sur à l'actualisation du document.

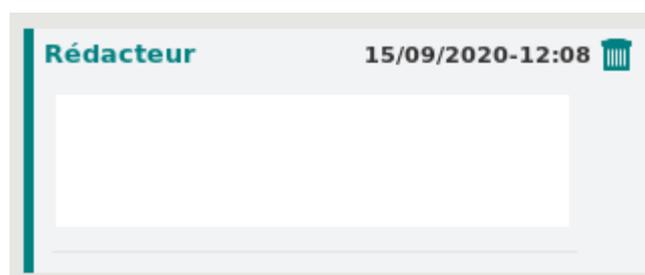
### c. Créer un nouveau commentaire

Le bouton de création de commentaire  est présent sur chaque zone de texte personnalisable en haut à droite, à côté du bouton de suppression logique.

Il est cliquable au survol, à la sélection du composant personnalisable, ou lors de sa personnalisation. Une fenêtre de saisie s'ouvre alors sur le côté droit du composant.

Sont affichés:

- le nom de l'utilisateur ou son identifiant si ce dernier n'est pas renseigné.
- la date et heure de création du commentaire



Si le composant possède déjà des commentaires, alors une nouvelle fenêtre de création du commentaire s'affichera à la suite du dernier commentaire.

Les commentaires de chaque composant sont affichés par ordre chronologique croissant de création. Chaque composant ne peut dépasser 20 fils de commentaire, un fil étant un commentaire et ses réponses.

Le commentaire est écrit en texte brut, aucun style ne peut être apposé, aucune image ou lien ajouté, y compris dans le contexte d'un copier-coller.

On peut saisir jusqu'à 500 caractères visibles, espaces compris.

#### d. Répondre à un commentaire

Chaque commentaire dispose d'un bouton Répondre  en bas à droite permettant à un second intervenant de répondre à ce commentaire.

Une fenêtre de saisie s'affiche alors sous le commentaire avec une légère indentation vers la droite.

Il est possible d'associer plusieurs réponses au commentaire, en provenance de plusieurs rédacteurs ou valideurs, y compris le rédacteur du commentaire. Chaque utilisateur est identifié sur sa réponse.

Le nombre des réponses à un commentaire est limité à 50

De même que pour la création, sont affichés :

- le nom de l'utilisateur ou son identifiant si ce dernier n'est pas renseigné.
- la date et heure de création du commentaire



Les réponses et commentaires précédents ne sont pas modifiables (voir chapitre suivant)

#### e. Modifier un commentaire ou une réponse

Il est possible de modifier un commentaire ou une réponse à un commentaire uniquement si :

- l'utilisateur est le rédacteur du commentaire ou de la réponse
- personne n'a répondu au commentaire ou à cette réponse

L'horodatage du commentaire est mis à jour.



Les dates de création et de modification sont sauvegardées.

La date de création est affichée par défaut si aucune modification n'a été effectuée.

#### f. Supprimer un commentaire ou une réponse

Il vous est possible de supprimer un commentaire ou une réponse à un commentaire uniquement si :

- vous êtes le rédacteur du commentaire ou de la réponse
- personne n'a répondu au commentaire ou à la réponse en question

Pour supprimer un fil de commentaire, soit un commentaire et ses réponses, il est nécessaire d'être le rédacteur du premier commentaire.

Pour cela, il faut cliquer sur le bouton Supprimer  en haut à droite du commentaire ou de la réponse.

Le contenu d'un commentaire peut être vidé, sans que le commentaire soit explicitement supprimé. Dans ce cas, il sera supprimé dès la sortie du document.



Il s'agit bien d'une suppression physique, aucun historique des suppressions n'est conservé.

#### g. Lire les commentaires d'un document

Vous pouvez afficher les commentaires d'un composant

- Au survol d'un composant avec la souris,
- à la sélection du composant personnalisable directement sur le document,
- à la sélection du composant via l'arbre des composants personnalisables.

Un indicateur  (non cliquable), est situé sur l'arbre des composants personnalisables afin de signaler la présence de commentaire sur les composants.

Il est mis à jour en temps réel à chaque création ou suppression de commentaire.

#### h. Navigation

Par défaut, la navigation parcourt tous les fils de commentaires.

Deux options sont disponibles lorsque le mode commentaire est activé :

- Parcourir tous les nouveaux commentaires 
- Parcourir toutes les nouvelles réponses à mes commentaires 

Les deux options sont exclusives et ne peuvent être actives simultanément, mais elles peuvent être toutes deux désactivées, auquel cas la navigation cible à nouveau l'ensemble des fils de commentaires.

Pour parcourir les commentaires, des flèches de navigations:

- Commentaire précédent ↑
- Commentaire suivant ↓

sont affichés sur le côté droit du fil de commentaire.

Les flèches disparaissent dès lors qu'il n'y a plus d'élément à parcourir.



Les entêtes et pieds de page ne sont pas inclus dans la navigation intelligente.

#### i. "Lu" et "non lu"

Un commentaire ou une réponse est considéré comme "non lu" tant qu'il n'a pas été visible pour l'utilisateur, soit

- lorsque cet utilisateur sélectionne, et donc visualise le commentaire ou la réponse pour la première fois
- lorsqu'il navigue à l'aide des flèches d'un fil de commentaire à l'autre, dans le même contexte de premier aperçu.

Le commentaire ou la réponse "non lu" est mis visuellement en évidence par un fond plus coloré.

Une réponse ou un commentaire passe de l'état "non lu" à l'état "lu", pour l'utilisateur courant

- si ce dernier visualise entièrement le commentaire ou la réponse
- lorsqu'il passe au fil de commentaire ou au composant suivant/précédent (ou autre fil/composant)
- et si ce dernier enregistre son document



La navigation des commentaires non lus ne met pas le statut à jour en temps réel, aussi même si un commentaire a été vu lors de la navigation, il pourra être parcouru une seconde fois.

#### j. Règles sur les cas particuliers

Copie

La copie d'un document interactif archivé n'impliquera pas la copie des commentaires qui lui sont associés.

En effet, le document interactif créé, modélisé à partir de l'ancien, est disponible dans les "documents en cours", et entre dans un nouveau circuit de conception ou de validation collaborative.

### Variantes & alternatives

En cas de changement d'alternative de zone de texte, les commentaires ne disparaissent pas. Ils sont associés à l'objet et pas à son contenu.

Le comportement est identique pour les variantes.

### Actualisation

L'actualisation d'un composant ne remet pas en question les commentaires associés à ce dernier. Cette mise à jour peut avoir lieu sur un document en cours de rédaction ou de validation.

### Réutilisation d'une zone de texte

Lorsqu'une même zone de texte personnalisable est réutilisée au sein d'un document, chaque exemplaire dispose de ses propres commentaires.

### Entête et pieds de page personnalisables

Contrairement au cas des zones de texte dans le corps du document, les commentaires associés aux éléments personnalisables de l'entête ou du pied de page sont répétés sur chaque page.



Le document doit être rafraîchi ou réactualisé pour faire apparaître les commentaires sur les zones de textes incluses dans des entêtes personnalisables répétés sur plusieurs pages.

## 6. Visualiser les documents créés par KSL

Le document créé est rattaché automatiquement par KSL à l'objet à partir duquel il a été créé. Par exemple, si un document est créé à partir d'une opportunité, il sera rattaché à l'objet opportunité. Et une opportunité pourra posséder plusieurs documents KSL.

### 6.1. Présentation des documents rattachés à un objet

L'ensemble des documents rattachés à un objet sont accessibles par une vue Documents KSL affichée à droite de l'objet (vue compacte des documents KSL).

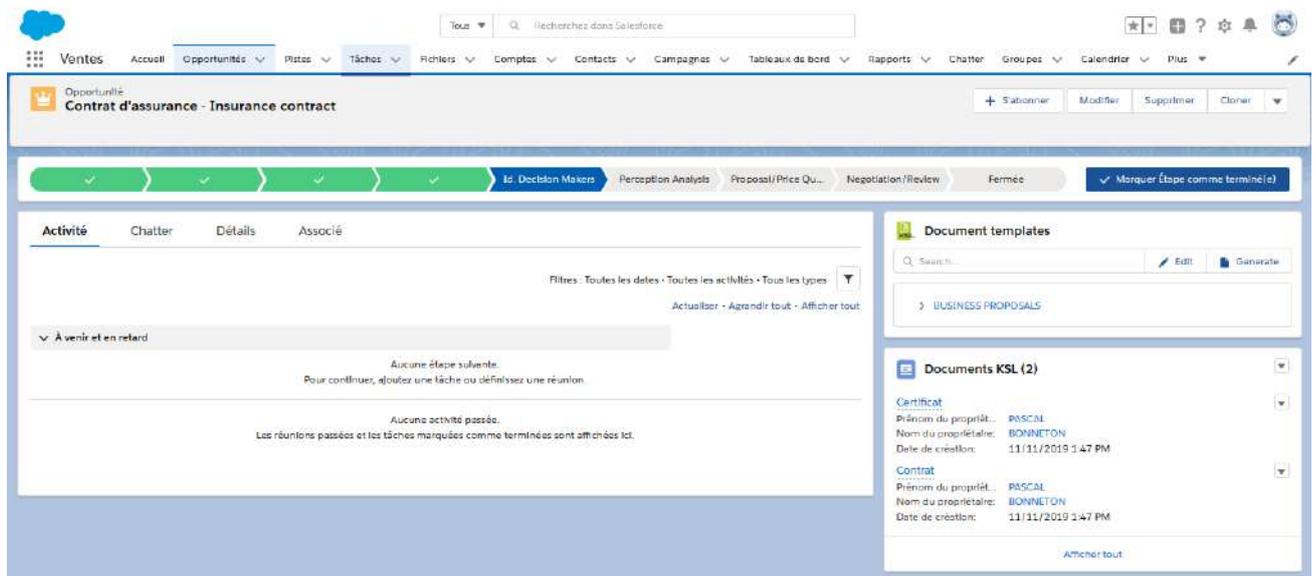
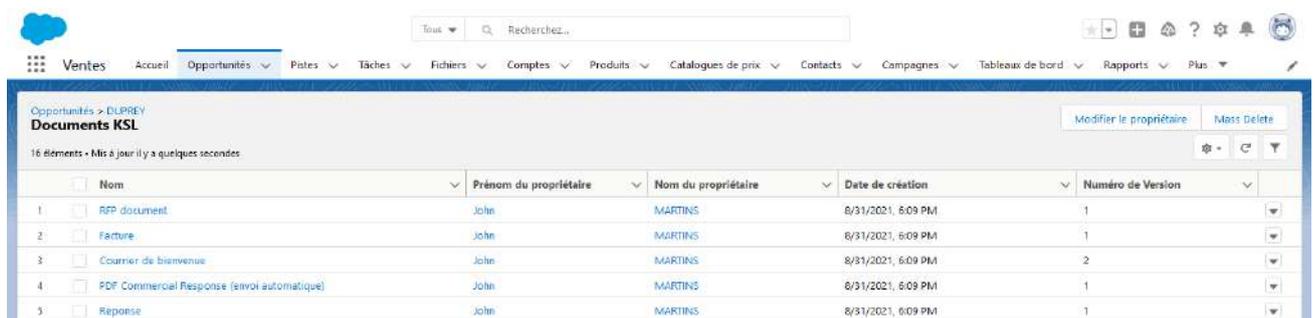


Figure ci-dessus : affichage d'une enregistrement de type opportunité avec les documents dans la vue "Documents KSL" sur la droite

Cette vue compacte liste les derniers documents créés pour l'objet (*dans l'exemple, une opportunité*) avec les informations suivantes :

- La Description du document, libellé saisi après sélection du modèle
- Le propriétaire du document qui a créé le document avec le Prénom du propriétaire et le Prénom du propriétaire
- La Date de création définissant la date et l'heure de création du document

Le bouton Afficher tous, permet d'accéder à un vue complète (vue de liste) qui liste l'ensemble des documents de l'objet.



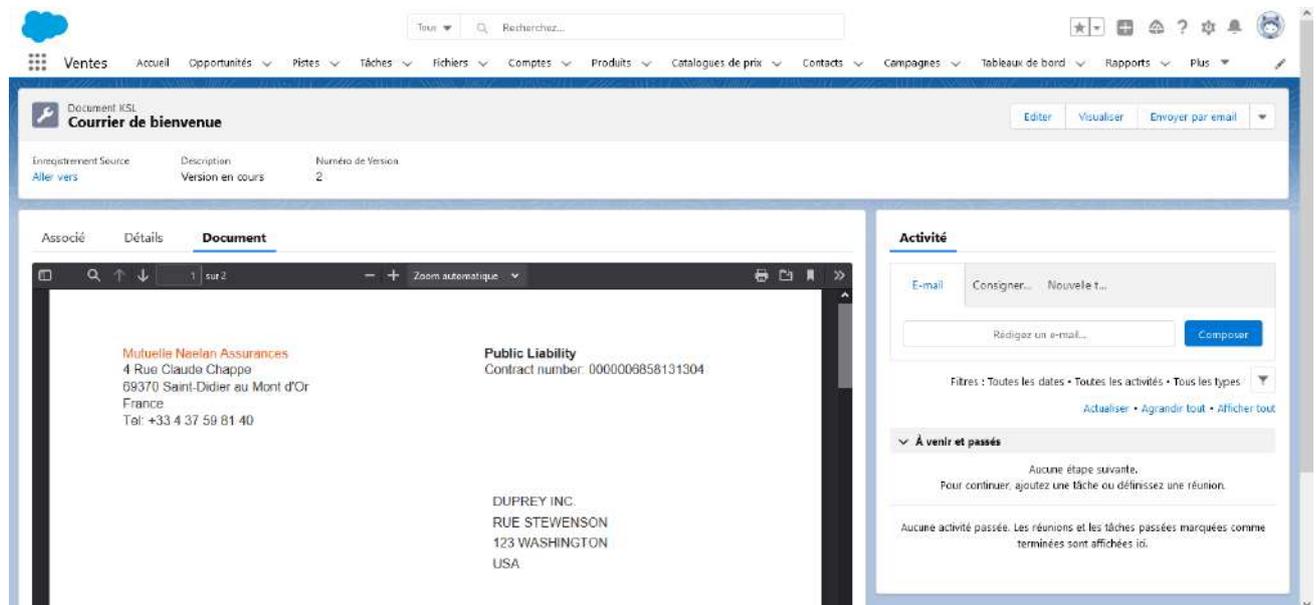
Cette vue de liste présente le liste des documents rattachés à l'objet avec les colonnes suivantes :

- Le Nom du document, saisi après sélection du modèle
- Le Propriétaire du document qui a créé le document avec son Nom et son Prénom
- La date et heure de création
- La date et heure de dernière modification
- Le numéro de version du document (à sa création, le numéro de version est égal à 1)

**i** Seul un document créé interactivement avec le bouton Éditer pourra avoir un numéro de version supérieur à 1 et une date et une heure de dernière modification différentes de celles de création : dans ce cas, à chaque réédition du document, le numéro de version est incrémenté de 1 et la date de dernière modification est mise à jour.

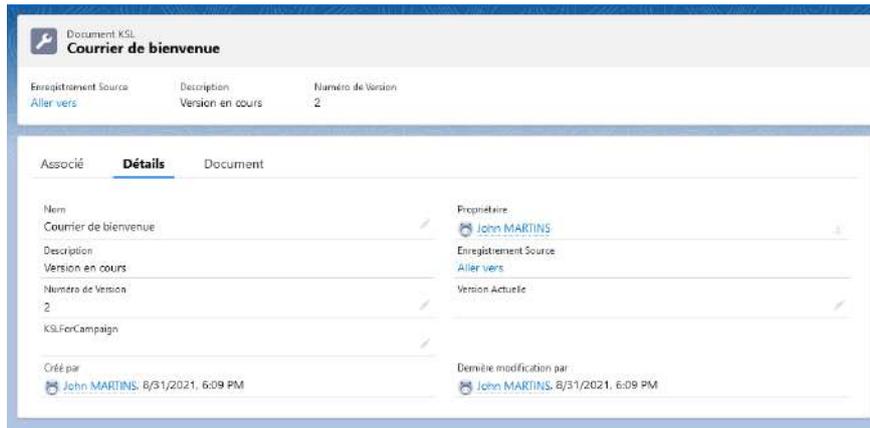
## 6.2. Accès à un document KSL

L'accès à un document KSL est possible à partir de la vue compact ou de la vue de liste des Documents KSL. En sélectionnant un des documents dans ces vues, une page s'affiche présentant un aperçu du document KSL s'il s'agit d'un document PDF ou interactif, ou un lien de téléchargement pour les autres formats (docx par exemple).



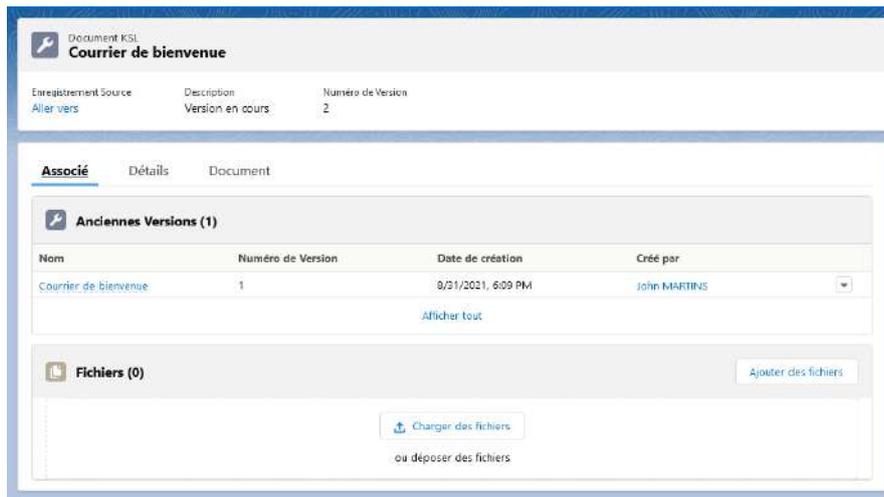
L'onglet Détail donne accès aux informations du document avec les champs suivants :

- Nom : nom du document dans Salesforce®
- Description : description du document dans Salesforce®
- Numéro de version : version la plus récente du document ; égale aussi au nombre de documents PDF générés à partir d'un document interactif ou à 1 pour un document généré directement
- <Objet> : nom de l'objet à partir duquel le document a été créé
- Enregistrement source : lien vers l'objet à partir duquel le document a été créé
- Propriétaire : créateur du document
- Créé par : nom de l'utilisateur qui a créé le document et date/heure de la création
- Modifié par : nom de l'utilisateur qui a modifié le document et date/heure de la création
- ID Document KSL : identifiant unique du document interactif KSL sur le serveur distant KSL (non affiché par défaut)



Ces champs ne doivent pas être mis à jour manuellement. Ils restent cependant modifiables par un administrateur.

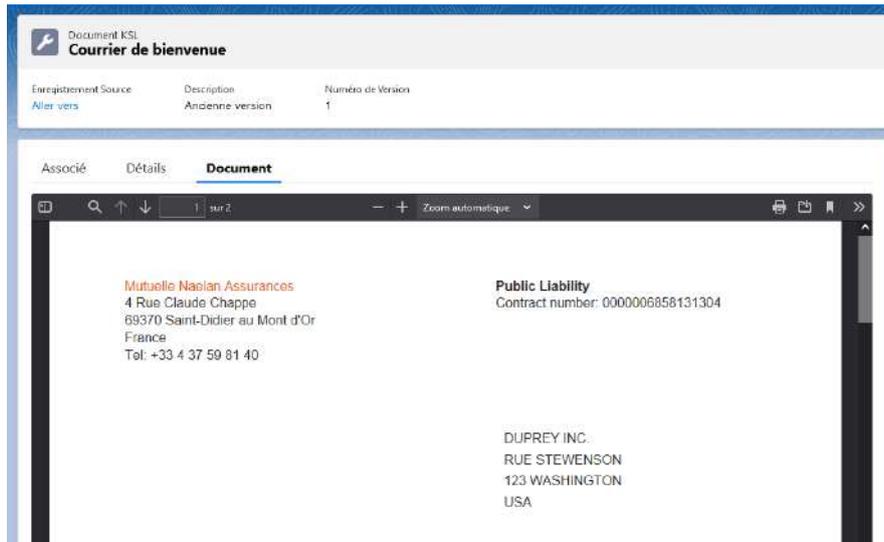
L'onglet Associé liste toutes les anciennes versions de document PDF associés du document interactif : de 0 à N versions pour les documents PDF créés à partir d'un document interactif.



Dans cette onglet Associé, sont données les informations suivantes :

- Description du document : la description du document est rappelée
- Numéro de version : numéro de version du PDF
- Date de création : date/heure de la création du document
- Propriétaire : Propriétaire (créateur) du document
- KSL Document : l'identifiant unique KSL du document PDF sur le serveur distant KSL

Un clic sur le nom d'un des documents permet d'afficher l'ancienne version du document.



## 7. Actions sur un document créé par KSL

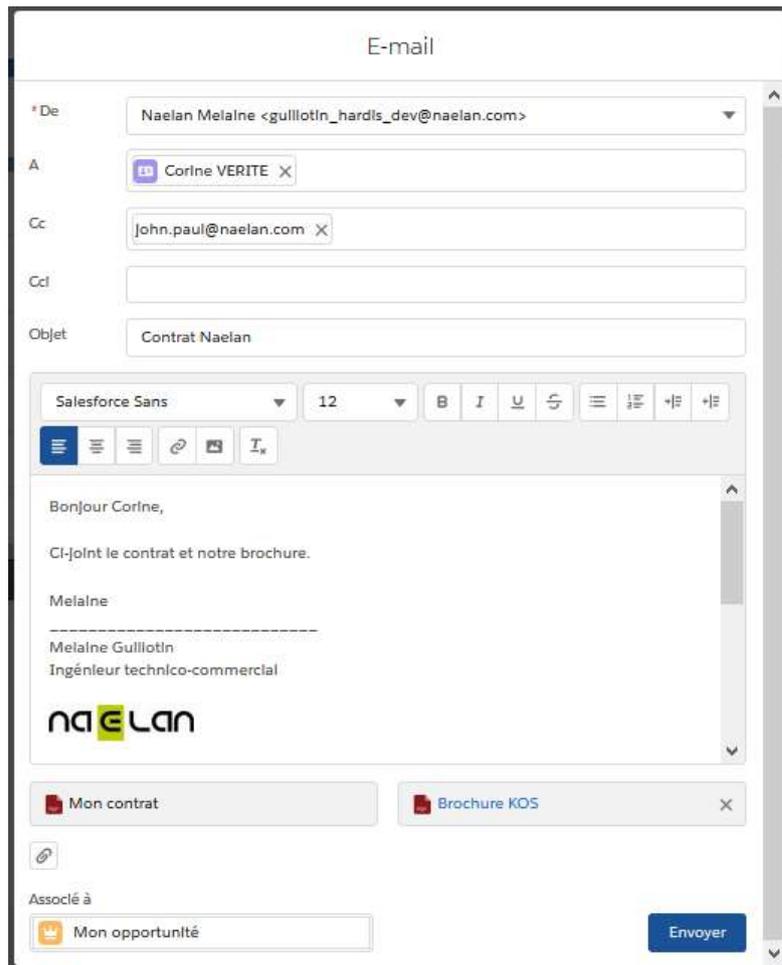
### 7.1. Actions sur un document à la demande

Plusieurs boutons d'actions sont proposés lors de la visualisation d'un document à la demande. Ces actions personnalisées par l'administrateur, sont les suivantes :

- **Afficher** : ce bouton permet de visualiser le document en pleine page dans un nouvel onglet du navigateur s'il s'agit d'un PDF, ou de le télécharger s'il s'agit d'un autre format (docx par exemple)
- **Envoyer par e-mail** : ce bouton permet d'envoyer le document en pièce jointe d'un e-mail, quel que soit son format; cette action est détaillée dans le chapitre ci-dessous
- **Supprimer** : ce bouton permet de supprimer le document PDF

### 7.2. Action particulière d'envoi par e-mail du document en pièce jointe

Le bouton Envoyer par e-mail provoque la création d'un e-mail avec le document en pièce jointe.



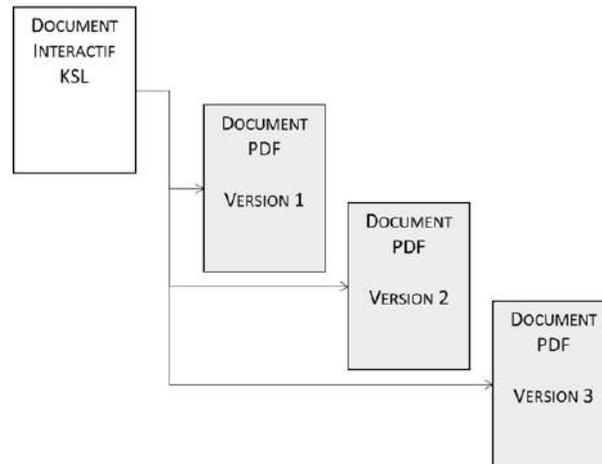
L'e-mail est affiché dans une fenêtre KSL d'envoi d'e-mail. Cette fenêtre reprend les caractéristiques d'un e-mail standard Salesforce®, à savoir :

- Saisie des destinataires (A, Cc et Cci) parmi les contacts Salesforce® ou en entrant directement des adresses (exemple : john.paul@naelan.com)
- Saisie de l'objet de l'e-mail
- Saisie du corps de l'e-mail avec insertion automatique de la signature de l'utilisateur, si elle a été paramétrée dans son profil
- Ajout de pièces jointes complémentaires stockés dans Salesforce®
- Téléchargement de pièces jointes complémentaires du poste de travail de l'utilisateur
- Envoi de l'e-mail par Salesforce®
- Historisation de l'envoi par la création d'une activité Salesforce associée à l'objet qui a permis la création du document
- Possibilité de transférer ultérieurement l'e-mail à d'autres destinataires

**i** Les champs de la boîte d'envoi peuvent être pré-remplis ( configuration KSL de boîte d'envoi d'e-mails). Ce pré-remplissage est définissable pour chaque objet Salesforce. A ce titre, certains champs de la boîte d'envoi sont modifiables et d'autre non.

### 7.3. Actions sur le document interactif KSL

Un document interactif KSL peut être à l'origine de plusieurs versions PDF de ce document (exemple : un document de type contrat peut avoir été modifié plusieurs fois et être à l'origine de plusieurs versions PDF).

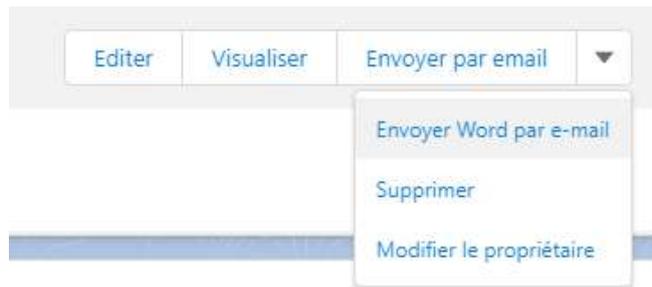


Le document interactif est un document au format KSL qui permet de créer des versions PDF qui peuvent être transmises à des clients ; il s'agit de la version interne modifiable d'un document.

La version interactive modifiable correspond toujours au contenu le plus récent : de ce fait, elle correspond la plupart du temps à la version modifiable de la dernière version PDF.

Plusieurs boutons d'actions sont proposés lors de l'accès au document interactif. Ces actions, personnalisées par l'administrateur, sont les suivantes :

- Éditer : ce bouton réédite le document pour modification dans l'éditeur interactif de KSL
- Afficher : ce bouton permet de visualiser le document PDF en pleine page dans un nouvel onglet du navigateur
- Envoyer par e-mail : ce bouton permet d'envoyer le document PDF en pièce jointe d'un e-mail
- Envoyer Word par e-mail : ce bouton permet d'envoyer le document au format .docx pour Word en pièce jointe d'un e-mail ; c'est le document interactif en cours qui sera re-composé au format Word. A noter qu'il peut être différent de la dernière version PDF (accessible avec la flèche ▼)
- Supprimer : ce bouton supprime le document interactif ainsi que l'enregistrement correspondant dans Salesforce®. Si le document interactif a permis de générer un ou plusieurs PDF, ces derniers sont également supprimés (accessible avec la flèche ▼)



## 8. Déclencher l'envoi d'un document KSL sur un automatisme

Un changement de tarif ou un changement d'état peut déclencher la création d'un document KSL et son envoi e-mail à un ou plusieurs destinataires ciblés. Ces automatismes sont déclenchés par le *Process Builder* de Salesforce.

Dans ce contexte, le processus KSL est effectué en tâche de fond et il n'y a aucune interaction de l'utilisateur avec ce dernier.

Il est cependant possible de suivre la trace de ces activités, notamment celle de l'e-mail envoyé, dans l'objet sur lequel les actions se sont déclenchées.

## 9. Créer des réponses par e-mail avec KSL

### 9.1. Contexte d'utilisation de la création de réponses par e-mail

Certaines tâches réalisées par des équipes de gestion de la relation clients, nécessitent l'envoi répété d'e-mails de réponses à des clients ou à des prospects.

Dans ce contexte, il est particulièrement efficace pour une entreprise de créer une bibliothèque de réponses personnalisée, que les utilisateurs pourront sélectionner en libre-service. Cette solution leur permet de gagner du temps, d'être plus précis et clairs avec leurs interlocuteurs, tout en communiquant de manière très personnalisée.

Ces réponses par e-mail doivent avoir une mise en forme parfaite et *responsive* pour être lues sur tout type d'appareil (PC ou mobiles) et avec un contenu doublement personnalisé :

- Personnalisation automatique qui permet de disposer d'un e-mail incluant des données du client venant de Salesforce
- Personnalisation interactive pour personnaliser l'e-mail avant son envoi

KSL couvre ce besoin en proposant une approche originale conçue pour permettre à l'utilisateur de :

- Générer automatiquement un e-mail de qualité et personnalisé automatiquement à partir des données

## Salesforce

- Modifier le corps de l'e-mail dans une vue Salesforce
- Envoyer l'e-mail et créer une activité dans le dossier client Salesforce

## 9.2. Créer un e-mail de réponse

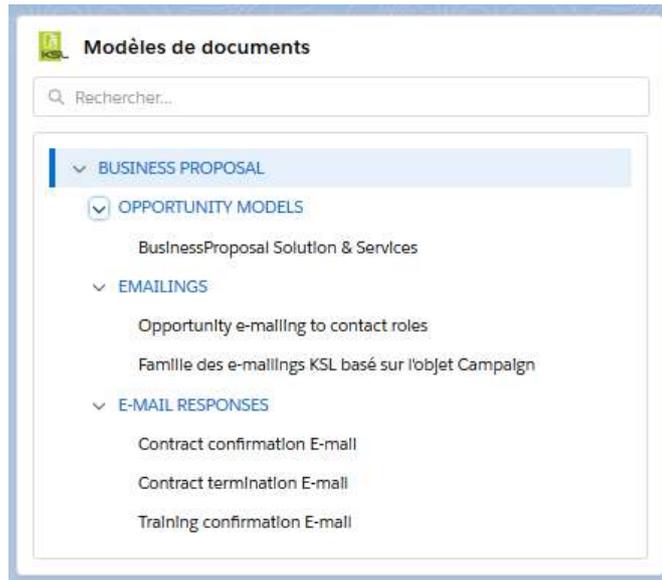
Depuis une requête, un contact, un compte, une opportunité ou toute autre objet de Salesforce, il est possible d'accéder à des modèles d'e-mails depuis la vue Modèles de documents.

Cette vue permet d'accéder aux modèles d'e-mails que l'administrateur a mis à disposition, et qui correspondent à des contextes de réponse.

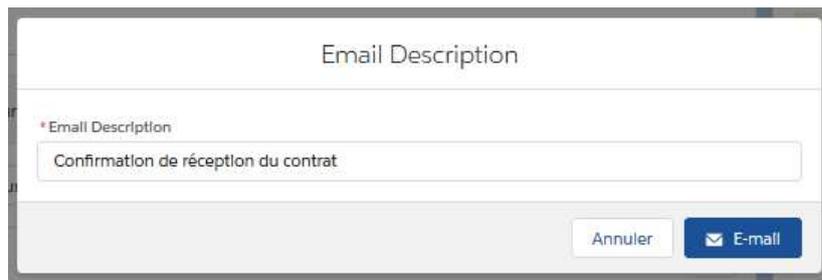
Prenons l'exemple d'une opportunité ; dans cet exemple, une vue KSL Modèles de documents s'affiche présentant les modèles d'e-mails sur la partie droite de l'opportunité :

### **i** Note :

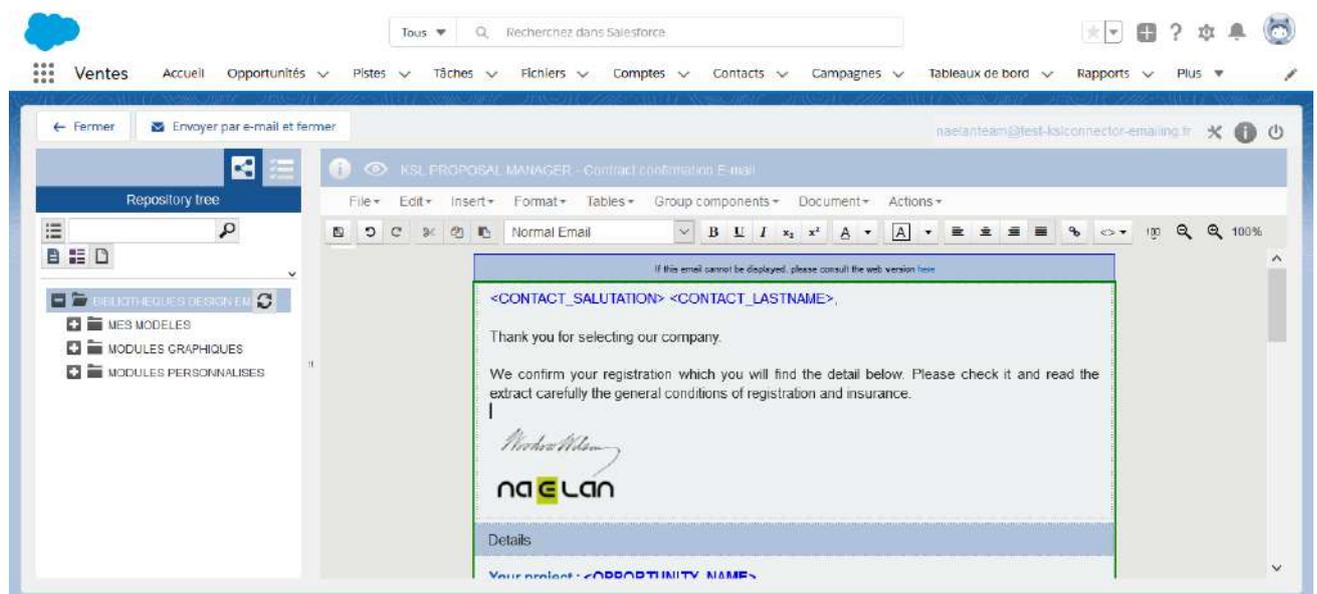
- Si le nombre de modèles d'e-mails est important, une arborescence peut s'afficher dans laquelle les modèles sont classés. Une zone de saisie au-dessus des modèles permet de rechercher le ou les modèles qui correspondent au besoin.
- Cette vue peut tout à fait inclure des modèles de documents et d'e-mails comme ci-dessous.



Sélectionner le modèle d'e-mail en cliquant sur son libellé; une fenêtre apparaît.



Saisir la Description de l'e-mail (50 caractères maximum) et cliquer sur le bouton E-mail pour créer le corps d'e-mail et le modifier.



L'éditeur interactif est une application puissante qui s'adapte aux données Salesforce, au modèle et au profil d'utilisateur KSL.

Les e-mails peuvent contenir :

- des images et des textes
- des tableaux
- des variables correspondant à des données Salesforce
- des liens dynamiques permettant par exemple d'insérer des adresses de sites web
- des liens personnalisés vers un espace client personnalisé

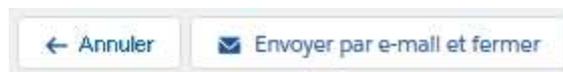
Il est également possible de glisser et déposer dans le corps d'un e-mail des blocs de réponse type, à partir d'un référentiel centralisé de contenu. En quelques clic, des réponses élaborées et précises sont créées, sans forcément disposer d'un grand nombre de modèles.



Voir pour plus de détails le Guide d'utilisation de KSL Email Designer.

Après avoir sauvegardé un corps d'e-mail avec le bouton , cliquer sur l'un des deux boutons proposés :

- Annuler pour abandonner la création de l'e-mail
- Envoyer par e-mail et Fermer



Le bouton Envoyer par e-mail et Fermer permet de créer un e-mail à partir du corps d'e-mail qui a été personnalisé, en affichant ce dernier dans une fenêtre d'envoi d'e-mail.

E-mail

\* De: Naelan Melaine <guillotin\_hardis\_dev@naelan.com>

A: Corine VERITE

Cc:

Cci:

Objet: Confirmation de votre contrat

Salesforce Sans 12

If this email cannot be displayed, please consult the web version [here](#)

Mr. BONNETON,

Thank you for selecting our company.

We confirm your registration which you will find the detail below. Please check it

Associé à: Mon opportunité

Envoyer

Cette fenêtre reprend les caractéristiques d'un e-mail standard Salesforce, à savoir :

- Saisie des destinataires (A, Cc et Cci) parmi les contacts Salesforce ou en entrant directement des adresses (exemple : *john.paul@naelan.com*)
- Saisie de l'objet de l'e-mail
- Ajout de pièces jointes complémentaires stockés dans Salesforce
- Téléchargement de pièces jointes complémentaires d'un poste de travail
- Envoi de l'e-mail par Salesforce
- Historisation de l'envoi par la création d'une activité Salesforce associée à l'objet qui a permis la création du document

Les champs de l'e-mail (champs de l'enveloppe) sont pré-remplis grâce à une configuration KSL de boîte d'envoi d'e-mails, pour faciliter l'action de l'utilisateur et apporter une cohérence à ce type de communication. Cette configuration KSL de boîte d'envoi est créée par objet Salesforce ; un pré-remplissage possible pour les opportunités, un pré-remplissage possible pour les comptes, par exemple.

*Exemple : grâce à cette configuration KSL de boîte d'envoi d'e-mails, une famille de modèles de réponses par e-mail pourra être émise par une adresse générique du service commercial, avec une adresse e-mail de*

réponse commune et avec un sujet générique reprenant le numéro de la requête et le nom du client.



Cette configuration est détaillée dans le Guide d'installation et de paramétrage de KSL for Salesforce. Grâce à cette configuration, les champs De, A, Cc et Cci, l'adresse de réponse, ainsi que le sujet, peuvent être prédéfinis.



Notes :

- Une fois la personnalisation interactive réalisée dans l'éditeur KSL, le corps de l'e-mail n'est plus modifiable dans l'e-mail
- Après envoi, l'e-mail envoyé peut être transféré à d'autres destinataires

## 10. Créer un e-mailing avec KSL

### 10.1. Contexte d'utilisation de la création d'e-mailings

Les sociétés disposent en général d'outils de "marketing automation" pour générer et gérer des *leads*. Cependant ces outils sont dédiés aux équipes marketing et n'apportent que peu d'aide aux équipes commerciales ou aux équipes de support clients qui ont besoin de communiquer rapidement à une liste de clients, de partenaires ou de prospects.

La création d'e-mailings par KSL permet de répondre à cet enjeu avec deux objectifs :

- Permettre à ces équipes opérationnelles de concevoir facilement des e-mailings et de les envoyer
- Garantir aux équipes de communication que ces e-mailings utiliseront des contenus validés et une charte graphique conforme à l'image de la société

KSL permet de créer des e-mailing personnalisés à la demande de tout type :

- Actualités
- E-mails d'information envoyées périodiquement
- Invitations à un événement
- Communication ciblée pour prospector ou fidéliser des clients
- E-mail d'information
- Etc.

Ces e-mailings doivent avoir une mise en forme parfaite et *responsive* pour être lues sur tout type d'appareil (PC ou mobiles) et avec un contenu doublement personnalisé :

- Personnalisation automatique qui permet de disposer d'un e-mailing incluant des données du client venant de Salesforce®
- Personnalisation interactive sur le corps et l'objet de l'e-mailing

KSL couvre ce besoin en proposant une approche originale conçue pour permettre de :

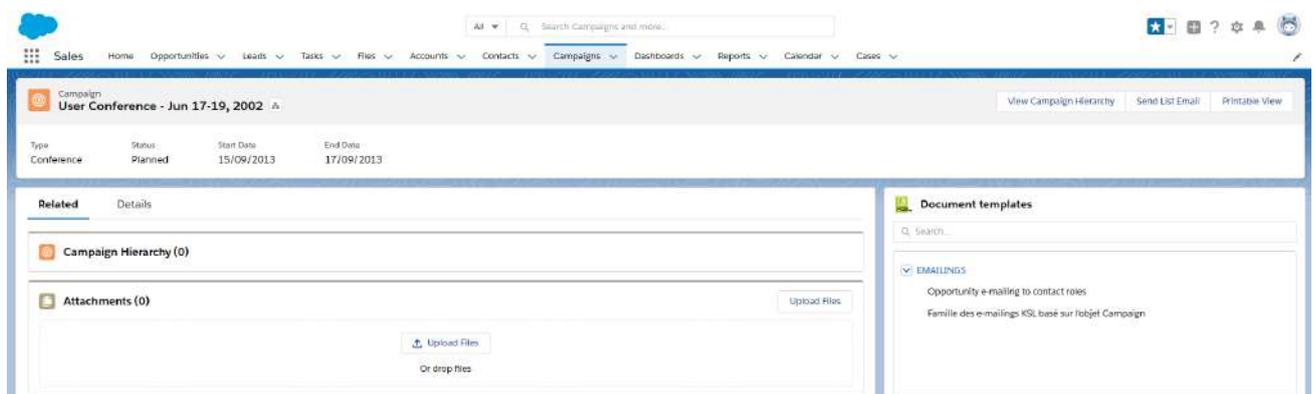
- Créer des e-mailings
- Créer et partager des modèles d'e-mailings avec des collègues
- Générer automatiquement des e-mails de qualité et personnalisés à partir des données Salesforce®
- Envoyer l'e-mail ou demander son envoi à un prestataire externe choisi par la société
- Tracer sous la forme d'une tâche chaque envoi d'e-mailing dans Salesforce®

## 10.2. Création d'un e-mailing

Depuis un contact, un opportunité, une campagne ou toute autre objet de Salesforce®, l'utilisateur accède à des modèles d'e-mailings depuis la vue Modèles de documents.

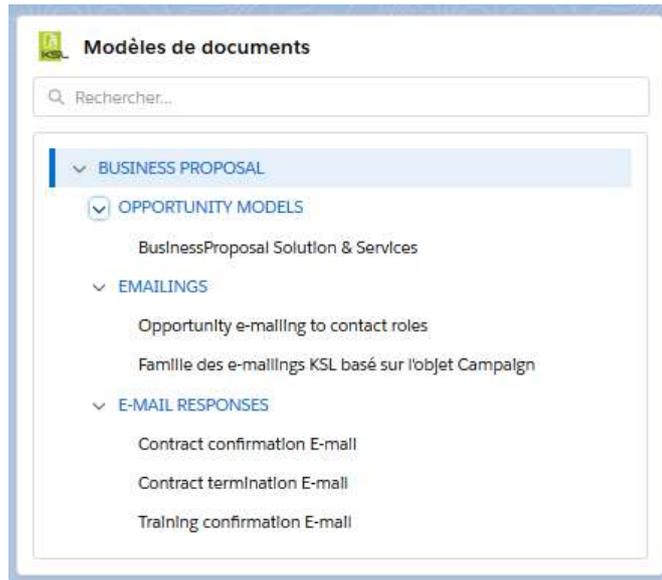
Cette vue permet d'accéder aux modèles d'e-mailings que le marketing ou l'équipe de communication clients a mis à disposition, et qui correspondent au contexte. L'utilisateur peut créer un e-mailing (envoi en masse) à partir de ces modèles d'e-mailing.

Dans cet exemple, une liste de modèles d'e-mailings s'affiche sur la partie droite d'un campagne.



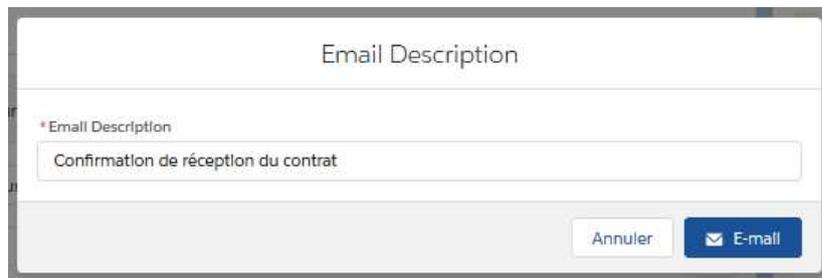
### **i** Note :

- Si le nombre de modèles d'e-mails est important, une arborescence peut s'afficher dans laquelle les modèles sont classés. Une zone de saisie au-dessus des modèles permet de rechercher le ou les modèles qui correspondent au besoin.
- Cette vue peut tout à fait inclure des modèles de documents et d'e-mails comme ci-dessous.

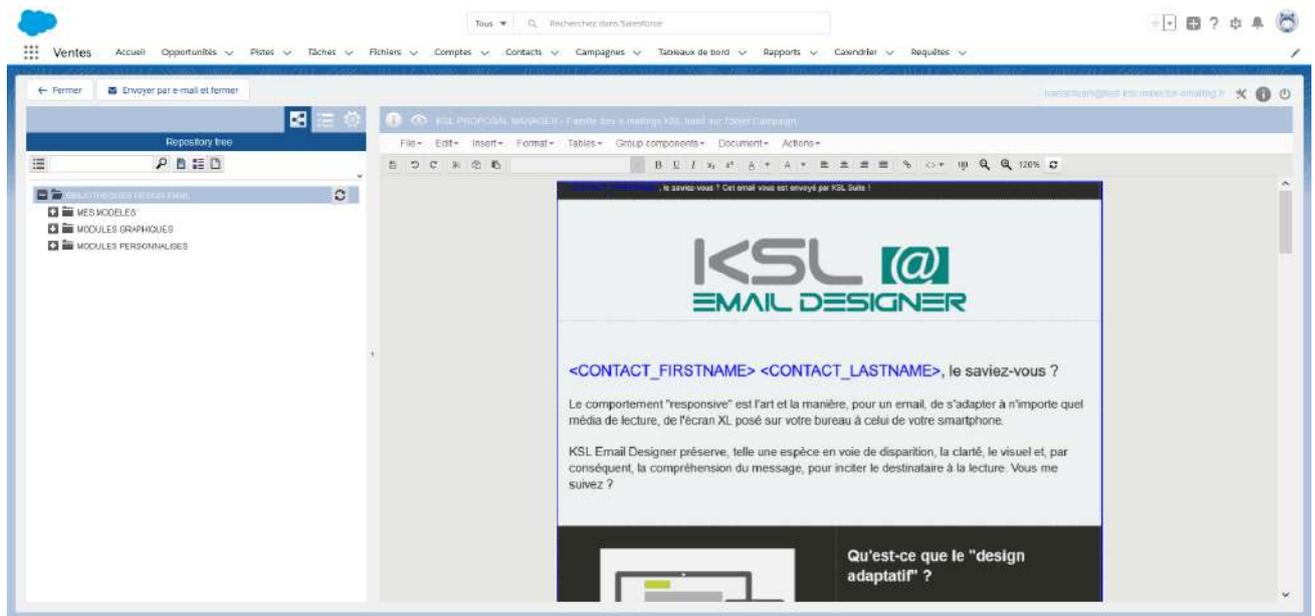


Sélectionner le modèle d'e-mailings en cliquant sur son libellé; une fenêtre apparaît.

 Cette vue peut tout à fait regrouper des modèles de documents et de modèles de réponse par e-mail.



Saisir la Description de l'e-mail (50 caractères maximum) et cliquer sur le bouton E-mail pour créer le corps d'e-mail et le modifier.



L'éditeur interactif est une application puissante qui s'adapte aux données Salesforce®, au modèle et au profil d'utilisateur KSL :

- Créer et personnaliser un e-mailing
- Personnaliser le sujet de l'e-mailing (si besoin en insérant des données Salesforce)
- Tester et envoyer un e-mailing

À partir de l'onglet accessible avec l'icône  , il est possible de glisser-déposer des bannières, des images et des blocs marketing supplémentaires du référentiel centralisé de contenu dans le corps de l'e-mailing. En quelques clics, un e-mailing élégant et efficace est créé sans avoir besoin d'experts en marketing.

À partir de l'onglet accessible avec l'icône  , il est possible d'accéder à la liste des composants utilisés par le corps de l'e-mailing.

À partir de l'onglet accessible avec l'icône  , il est possible d'accéder aux paramètres de l'e-mailing. Selon le modèle, l'utilisateur peut modifier l'objet des e-mails, la date/heure d'envoi, le prestataire en charge d'envoyer et de faire le suivi des e-mails ou encore la langue des contenus textes.



Voir pour plus de détails le Guide d'utilisation de KSL Email Designer.

Après avoir sauvegardé le corps de l'e-mailing, cliquer sur l'un des deux boutons proposés :

- Annuler pour ne pas continuer
- Envoyer par e-mail et fermer



Le bouton Envoyer par e-mail et fermer permet de déclencher la soumission de l'e-mailing à partir du corps d'e-mail et du sujet qui viennent d'être créés et des données Salesforce®.

Après soumission, une tâche est créée pour cet e-mailing.

**i** Une fois la personnalisation interactive réalisée dans l'éditeur KSL, l'e-mailing n'est plus modifiable

Exemple d'e-mailings édités dans l'éditeur Interactif de KSL:

*Concevez votre e-mailing*



*Envoyer des e-mails responsive*



## 11. Modèles de documents ou d'e-mails multilingues ou multimarques

Tout modèle de documents, d'e-mails et d'e-mailings peut être mis en œuvre avec le mécanisme des variantes KSL, qui permet de créer des modèles communs à plusieurs langues, marques, réseaux de vente, pays ou encore agences.

Un modèle qui utilise ce mécanisme inclut des composants (par exemple, une zone de texte) créés pour chaque langue, marque, réseau de vente, pays ou encore agence.

*Exemple: Prenons une offre commerciale composée de 3 chapitres et générée à partir d'une opportunité. Il sera possible de créer un chapitre particulier décrivant chaque revendeur et l'offre utilisera lors de sa génération le contenu correspondant au bon revendeur.*

Pour mettre en œuvre ce mécanisme des variantes, il est nécessaire de définir un ou plusieurs critères de variantes. Ces critères automatisent le choix des contenus adéquates pour un document ou un e-mail. Dans notre exemple, le critère de sélection des variantes sera le nom du revendeur. Le critère par défaut est la langue transmis par Salesforce.

*Reprenons l'exemple de l'offre commerciale qui est composée de 3 chapitres et qui est générée à partir d'une opportunité :*

- *Chapitre 1 : Descriptif de la société*
- *Chapitre 2 : Descriptif du produit proposé par la société*
- *Chapitre 3 : Description du revendeur*

*Le critère de traduction sera le nom du revendeur (champs de Salesforce). Et lors de la génération du document, le nom du revendeur sera transmis par Salesforce à KSL. Le document généré contiendra le chapitre 1, le chapitre 2 relatif à ce revendeur et le chapitre 3.*

La mise en œuvre de cette fonction s'appuie sur

- Le paramétrage des critères des variantes (dans notre exemple le nom du revendeur) ; ce critère est défini pour l'ensemble du projet KSL
- La création des contenus pour chaque variante (pour chaque revendeur) à partir de l'application KSL Administration (onglet Gestion des contenus)
- Des modèles de documents ou d'e-mails qui exploitent ces critères et ces contenus

## 12. Outils de conception et d'administration fournis par KSL

KSL fournit un ensemble d'outils performants pour la conception et l'administration de la solution KSL :

- L'application Salesforce KSL Administration pour la configuration et l'administration du connecteur KSL

for Salesforce et du référentiel de contenus

- Un Référentiel de contenus, permettant la création et la gestion de ressources partagées par des modèles de documents et d'e-mails et pour la création des modèles d'e-mails
- KSL Studio, outil Windows de conception de modèles de documents
- KSL Admin, application web pour le paramétrage et l'administration des serveurs KSL Server utilisés par le connecteur KSL for Salesforce

## 12.1. KSL Administration, configuration et administration du connecteur KSL for Salesforce

L'outil KSL Administration est une application Salesforce® fournie par Naelan. Elle apporte aux administrateurs un outil de paramétrage et de gestion de l'application KSL for Salesforce :

- Paramétrage du connecteur : paramètres d'authentification et de lien avec les serveurs KSL, paramètres de fonctionnement des processus automatique de génération et d'envoi de documents et d'e-mails.
- Génération de schéma XSD : cet outil permet de définir quelles données sont utilisées dans les modèles de documents et d'e-mail.
- Validation de schéma XSD : cet outil permet de vérifier des schémas listés par l'administrateur. L'outil vérifie que les données définies dans les schémas existent bien dans l'organisation Salesforce. Cette validation permet de détecter de manière proactive les décalages entre les données Salesforce et celles utilisées dans les modèles.
- Configuration des processus automatiques KSL : cet assistant permet la construction pas à pas d'un processus de génération d'un document personnalisé, de son rattachement à un objet Salesforce et si nécessaire, de son envoi par e-mail ; l'e-mail est dans ce dernier cas défini par un modèle d'e-mail Salesforce ou un modèle d'e-mail KSL.
- Configuration des e-mails : cet outil permet la construction de configurations d'e-mails ; une configuration d'e-mail précise les champs par défaut d'une enveloppe d'envoi par e-mail (champs De, A, Cc, Cci, sujet...).
- Historique de processus KSL : cette vue est le journal d'événements du connecteur KSL.
- Référentiel de contenu : cette vue permet la création de contenu (zones de texte, groupes de zones de texte, images, annexes...) et la création de modèles d'e-mails ; elle permet de déléguer leur gestion à des administrateurs fonctionnels.



Pour plus de détails, se reporter au Guide de paramétrage de projets KSL for Salesforce et au Guide d'installation et d'intégration KSL for Salesforce.

## 12.2. Référentiel de contenus pour la création de ressources partagées

### a. Conception des ressources partagées

Les ressources partagées par les modèles de documents et d'e-mails sont conçues à partir de la vue Gestion de contenus, qui est par défaut accessible depuis l'application KSL Administration. Mais l'administrateur est en mesure de donner accès à cette vue aux utilisateurs depuis l'application standard Salesforce®.

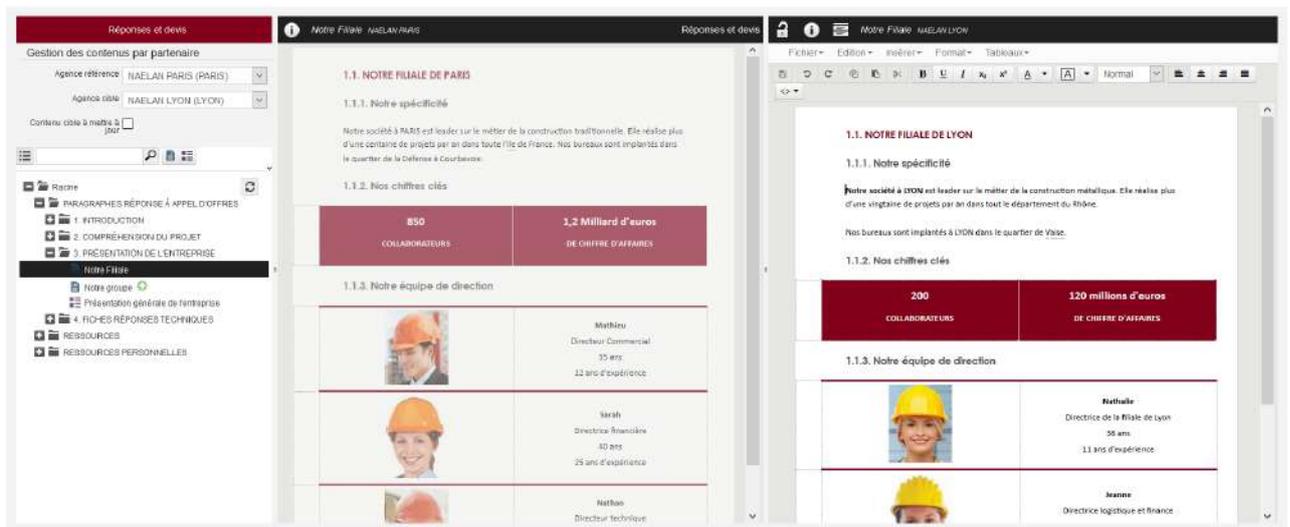
Cette application permet de créer les composants mutualisés utilisés par les différents modèles de documents et d'e-mails :

- Feuilles de styles
- Zones de texte (dans chaque langue ou pour chaque marque nécessaire)
- Groupes de zones de texte (dans chaque langue ou pour chaque marque nécessaire)
- Images
- Documents PDF externes
- Modèles d'e-mails et e-mailings

Exemple de création d'un groupe de zones de texte :

The screenshot displays the KSL Administration interface for creating a text group. The left sidebar shows a tree view with categories like 'Racine', 'ANNEXES PDF', 'CLAUSIERS', and 'RESSOURCES'. The main area is titled 'Mandat' and shows a 'FORMULAIRE MANDAT' form. The form includes a header 'A remplir par le client', a text area for authorization, a section for 'Titulaire du compte à débiter' with fields for name, address, and postal code, and a section for 'Compte à débiter' with fields for bank name, address, IBAN, BIC, and payment type (Régulier, Répétitif, Ponctuel).

Exemple de vue de traduction d'une zone de texte (utilisation des variantes) :



 Pour plus de détails, se reporter au Guide d'utilisation de KSL Office.

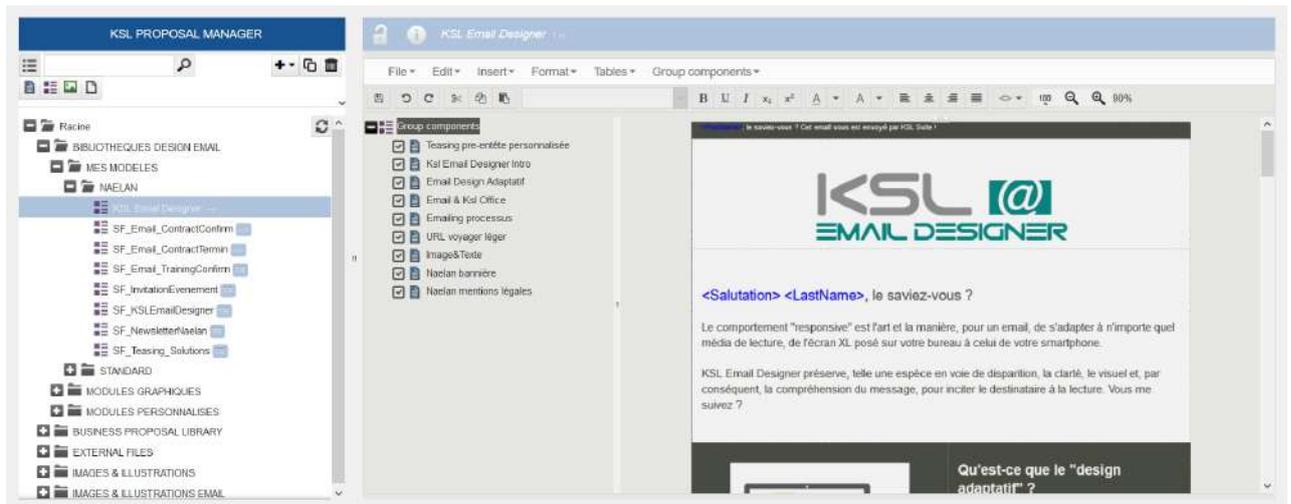
## b. Conception de modèles d'e-mails

Les modèles d'e-mails sont conçus à partir de la vue Gestion de contenu, qui est par défaut accessible depuis l'application KSL Administration. Mais l'administrateur est en mesure de donner accès à cette vue depuis l'application standard Salesforce®.

Cette application permet de créer des modèles d'e-mail mais aussi les composants mutualisés utilisés par les différents modèles et en particulier :

- Feuilles de styles
- Zones de texte
- Groupes de zones de texte
- Images

Elle permet aussi de gérer une liste de liens URL utilisés par les différents modèles d'e-mails.



 Pour plus de détails, se reporter au Guide d'utilisation de KSL Email Designer.

### 12.3. KSL Studio, conception de modèles de documents

L'outil KSL Studio permet la conception de modèles évolués de documents pour la génération de documents extrêmement dynamiques en fonction des données métier venant de Salesforce®.

KSL Studio permet la création de modèles de documents dynamiques et dans certains cas interactifs à partir de composants créés par d'autres concepteurs KSL Studio ou par des contributeurs métier utilisant l'application de Gestion de contenus.

Pour créer des modèles, KSL Studio s'appuie sur :

- Un schéma de données généré depuis Salesforce® par l'application KSL Administration
- Les composants créés dans le référentiel de conception par l'application de Gestion de contenus

KSL Studio permet de générer des documents complexes en termes de dynamisme des données, de conditionnement et de mise en forme et en particulier :

- L'insertion conditionnée de textes, pages, libellés basée sur des données métier
- La saisie libre contrôlée pour les modèles de documents qui proposent une personnalisation utilisateur
- L'insertion de tableaux imbriqués dynamiques
- L'insertion conditionnée de logos et images, mais aussi de fonds de page
- La gestion de la couleur et des feuilles de styles

KSL Studio met en œuvre un appel optimisé des composants nécessaires à la génération des documents, permettant de limiter le nombre de modèles et de factoriser au mieux l'utilisation des ressources :

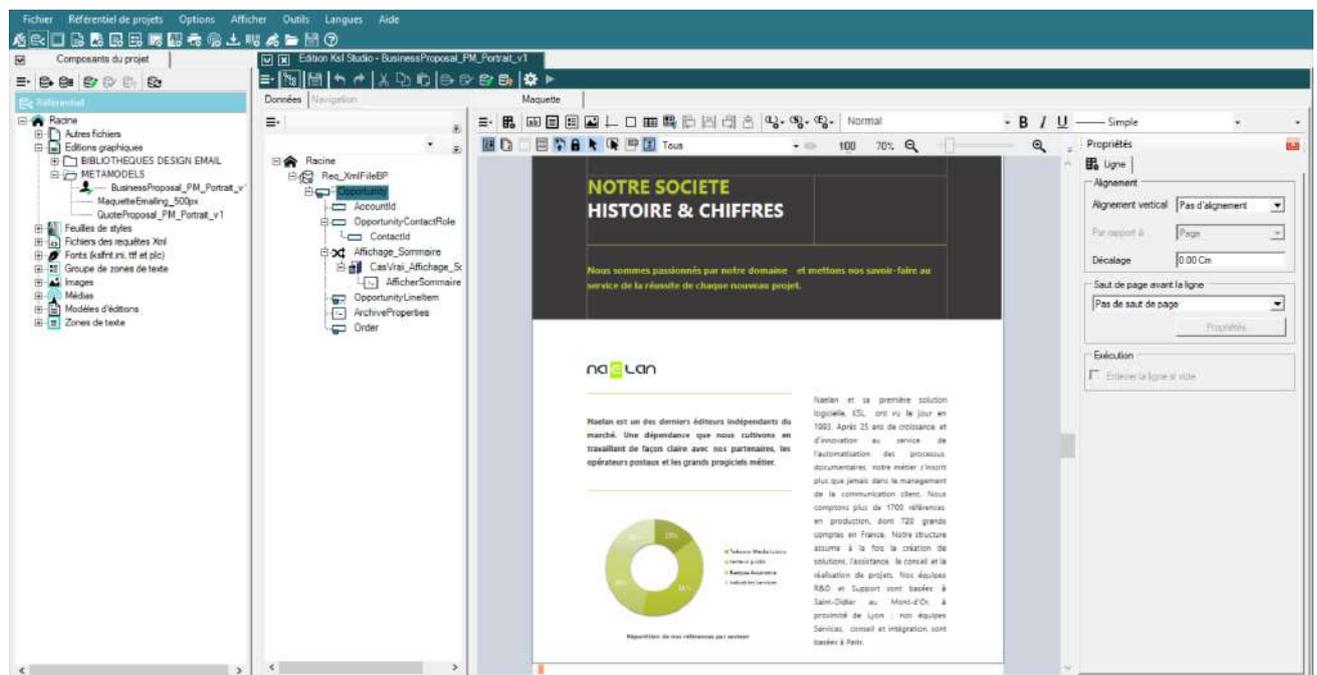
- Appel conditionné basé sur des données métier Salesforce®
- Appel dynamique des images et fonds de page en fonction d'une données Salesforce (exemple : code société)

- Appel conditionné et modulaire de blocs d'édition : pavé des références, pavé signature...
- Appel conditionné ou dynamique de zones de textes ou messages marketing
- Appel conditionné des styles de la charte graphique
- Définition de formats d'affichage type pour les montants et dates
- Etc.

Ces fonctions graphiques évoluées apportent des bénéfices immédiats en phase de maquettage :

- Un gain de productivité dans la conception des familles de document, en modélisant une seule fois les parties communes
- Une facilité de maintenance, en supprimant les actions répétées et les risques inhérents d'erreur
- Une grande souplesse de la production des documents, en laissant les données métiers piloter automatiquement la génération des documents

Exemple de conception d'un modèle avec KSL Studio :



Pour plus de détails, se reporter au Guide d'utilisation de KSL Studio.

## 12.4. KSL Admin, configuration et administration d'un serveur KSL Server

La solution KSL s'appuie sur deux logiciels principaux : le connecteur KSL installé au sein d'une organisation Salesforce et le logiciel KSL Server, installé dans les datacenters de Naelan.

KSL Admin est une application web qui permet de configurer et d'administrer KSL Server :

- Paramétrage des permissions et notamment les groupes associés aux rôles KSL for Salesforce

- Paramétrage des projets KSL
- Création des services d'édition correspondant aux modèles de documents
- Administration de l'archivage KSL
- Gestion des exports/imports pour les mises en production
- Supervision des serveurs KSL



Pour plus de détails, se reporter au Guide d'exploitation de KSL Server.



## NAELAN

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

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

[contact@naelan.com](mailto:contact@naelan.com)  
[www.naelan.com](http://www.naelan.com)  
[support@naelan.com](mailto:support@naelan.com)