

GUIDE UTILISATEUR

Mai 2020



Sommaire

<i>1. Introduction</i>	4
<i>2. Générer un document PDF avec KSL</i>	4
2.1. Contexte d'utilisation de la génération automatique de PDF	4
2.2. Génération d'un document au format PDF	5
<i>3. Créer un document interactif avec KSL</i>	7
3.1. Contexte d'utilisation de la création interactive de documents	7
3.2. Créer un document de manière interactive	7
<i>4. Créer un document KSL depuis une action rapide : le presse bouton</i>	10
<i>5. Visualiser les documents créés par KSL</i>	10
5.1. Présentation des documents d'une opportunité	10
5.2. Accès à un document KSL	12
<i>6. Actions sur un document créé par KSL</i>	13
6.1. Actions sur un document PDF	13
6.2. Action particulière d'envoi par e-mail du document PDF	13
6.3. Actions sur le document interactif KSL	15
<i>7. Déclencher l'envoi d'un document KSL sur un automatisme</i>	15
<i>8. Créer des réponses par e-mail avec KSL</i>	16
8.1. Contexte d'utilisation de la création de réponses par e-mail	16
8.2. Créer un e-mail de réponse	16
<i>9. Créer un e-mailing avec KSL</i>	20
9.1. Contexte d'utilisation de la création d'e-mailings	20
9.2. Création d'un e-mailing	21
<i>10. Modèles de documents ou d'e-mails multilingues ou multimarques</i>	25
<i>11. Outils de conception fournis par KSL</i>	25
11.1. Référentiel de contenus pour la création de ressources partagées	26
11.2. KSL Studio, conception de modèles de documents	27
11.3. Référentiel de contenus pour la conception de modèles d'e-mails	28

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
Mot-clé, libellé	Mot-clé, libellé d'application, élément important

Coordonnées de Naelan

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

www.naelan.com
support@naelan.com

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

contact@naelan.com

1. Introduction

La solution logicielle KSL for Salesforce® améliore l'efficacité quotidienne de vos équipes commerciales de la conception d'une offre à la diffusion du contrat, mais aussi dans votre 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 PDF à la demande
- Création, personnalisation et assemblage interactifs de documents
- Création de réponses personnalisées par e-mail*
- Création et personnalisation d'e-mailings*

* à partir du plug-in KSL version 1.6

KSL fournit pour cela des outils performants :

- KSL Administration et sa vue Référentiel de contenus, permettant la création de ressources partagées par vos 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 PDF avec KSL

2.1. Contexte d'utilisation de la génération automatique de PDF

Si vous êtes en relation avec des clients, des partenaires ou des prospects, vous devez rencontrer le besoin de générer rapidement des documents personnalisés et 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.

2.2. Génération d'un document au format PDF

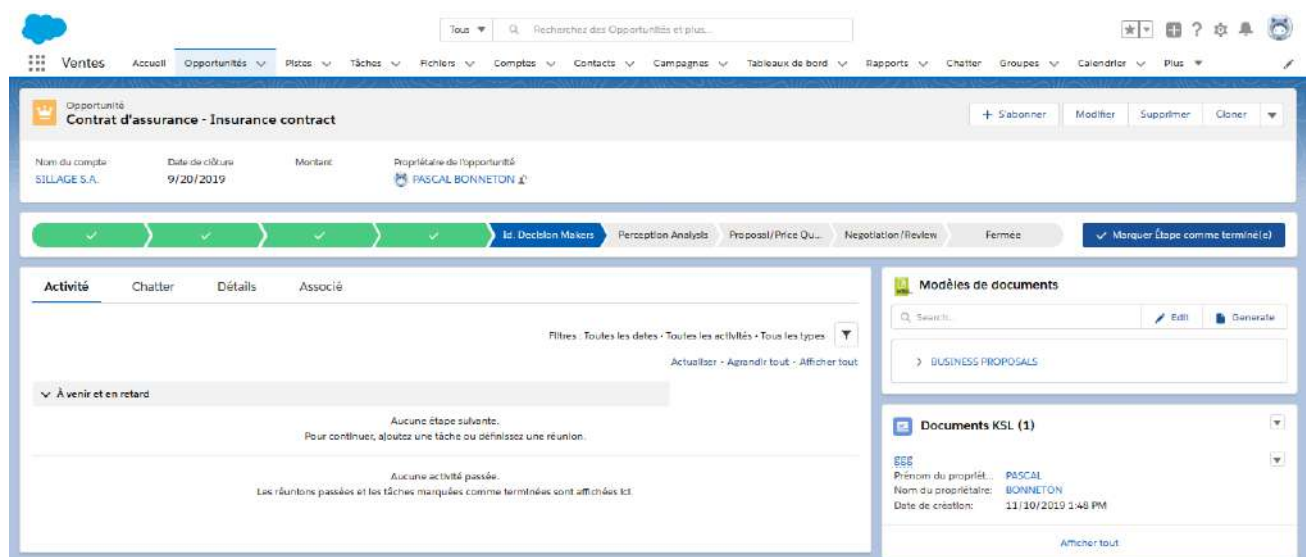
KSL couvre ce besoin par une approche originale permettant à l'utilisateur de :

- 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®

Depuis un contact, un compte, une opportunité ou toute autre objet de Salesforce®, vous pouvez accéder à des modèles de documents depuis la vue Modèles de documents.

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

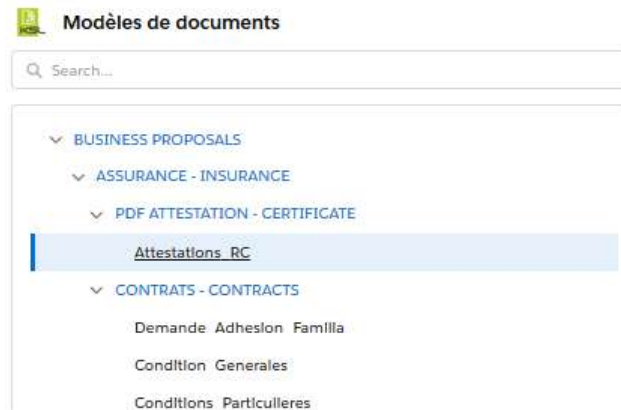
Prenons l'exemple d'une opportunité ; dans cet exemple, une liste de modèles de documents s'affiche sur la partie droite Modèles de documents de l'opportunité :



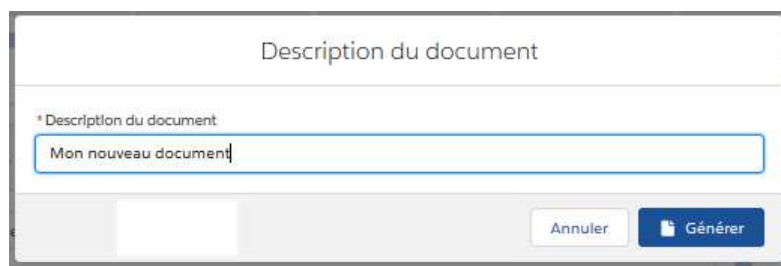
The screenshot displays the Salesforce user interface for an opportunity record titled 'Contrat d'assurance - Insurance contract'. The top navigation bar includes 'Ventes' and various tabs like 'Accueil', 'Opportunités', 'Plats', 'Tâches', 'Fichiers', 'Comptes', 'Contacts', 'Campagnes', 'Tableaux de bord', 'Rapports', 'Chatter', 'Groupes', 'Calendrier', and 'Plus'. A search bar is present with the text 'Recherchez des Opportunités et plus...'. The main content area shows a progress bar with steps: 'Ed. Decision Makers', 'Perception Analysis', 'Proposal/Price Qu...', 'Negotiation/Review', and 'Fermée'. Below the progress bar, there are tabs for 'Activité', 'Chatter', 'Détails', and 'Associé'. The 'Modèles de documents' section is visible on the right, showing a search bar and a list of document models. One model is listed: 'BUSINESS PROPOSALS'. Below that, a section titled 'Documents KSL (1)' shows details for a document: 'Prénom du propriét.: PASCAL', 'Nom du propriétaire: BONNETON', and 'Date de création: 11/10/2019 1:48 PM'. There is also a link 'Afficher tout' at the bottom of this section.

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 à votre besoin.

i Sur un objet qui présente des étapes (comme l'opportunité), il est possible que la liste soit conditionnée sur l'étape en cours pour ne présenter que les modèles opportuns. L'arborescence visible peut donc varier en fonction de l'étape.

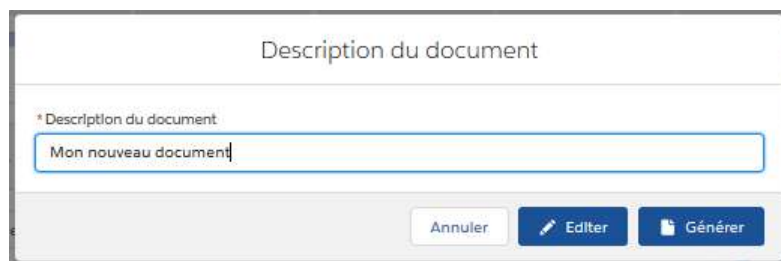


Sélectionnez le modèle de document en cliquant sur son libellé; la fenêtre suivante apparaît.



Saisissez la Description du document (50 caractères maximum) et cliquez sur le bouton Générer pour produire le document au format PDF.

i Si le modèle de document peut aussi être modifié interactivement, un second bouton Éditer est proposé à côté du bouton Générer.



L'action Générer produit un document PDF à partir du modèle choisi et des données de votre opportunité.

Le document PDF s'affiche dans un nouvel onglet de votre navigateur.

Ce document est en parallèle lié automatiquement à votre opportunité: un aperçu PDF du document KSL est alors disponible dans l'opportunité.



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 PDF 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 vous devez réaliser sur le document

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

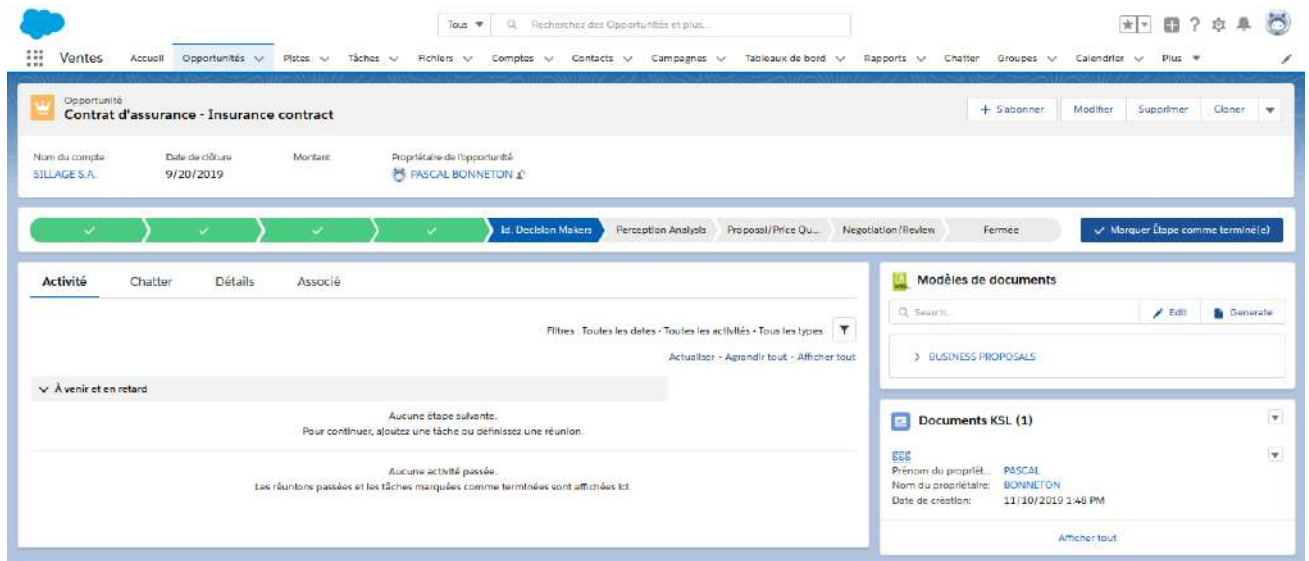
- Générer automatiquement en un clic un document personnalisé à partir des données Salesforce® et un document de qualité
- Modifier ce document dans une vue Salesforce®, sans besoin d'un outil tiers comme MS Word®
- Générer une version PDF de ce document en un clic
- Archiver et attribuer un numéro de 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®, vous accédez à des modèles de documents depuis la vue Modèles de documents.

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

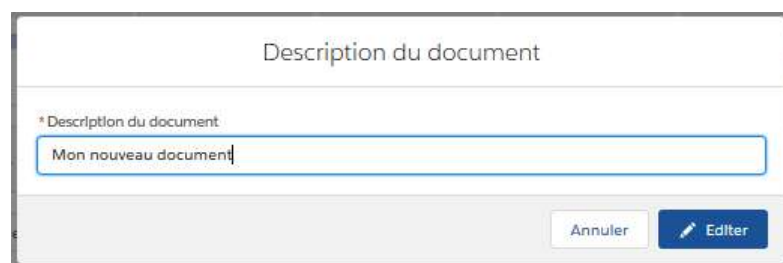
Prenons l'exemple d'une opportunité ; dans cet exemple, une liste de modèles de documents s'affiche sur la partie droite de l'opportunité :



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 à votre besoin.



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



Saisissez la Description du document (50 caractères maximum) et cliquez sur le bouton Éditer pour créer le document et passer en mode modification.

i si le modèle de document prévoit aussi d'être généré automatiquement en PDF sans modification, un second bouton Générer vous est proposé à côté du bouton Éditer.

L'action du bouton Éditer crée un document à partir du modèle choisi et des données de votre opportunité 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 à votre profil d'utilisateur KSL. Voir pour plus de détails le Guide d'utilisation de KSL Interactive.

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

- Fermer :
 - Le document modifié est accessible depuis votre opportunité, mais aucun PDF n'est créé
 - Vous pouvez ultérieurement rééditer le document pour continuer sa modification interactive
- Sauver une version PDF et fermer :
 - Un PDF est créé et s'affiche dans un onglet de votre navigateur
 - Le document modifié et sa version PDF sont accessibles depuis votre opportunité
 - Vous pouvez ultérieurement rééditer le document 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'effectuera 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'opportunité 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 vous permettra d'obtenir immédiatement le document au format PDF ou de commencer la personnalisation du document, selon le mode de lancement paramétré et autorisé pour le modèle de document KSL.

5. Visualiser les documents créés par KSL

Le document créé est rattaché automatiquement par KSL à l'objet à partir duquel vous l'avez créé. Par exemple, si un document est créé à partir d'une de vos opportunités, il sera rattaché à l'objet opportunité. Et une opportunité pourra posséder plusieurs document KSL.

5.1. Présentation des documents d'une opportunité

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

Cette vue compacte liste les derniers documents créés pour l'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'opportunité.

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

- La Description du document, saisie 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*

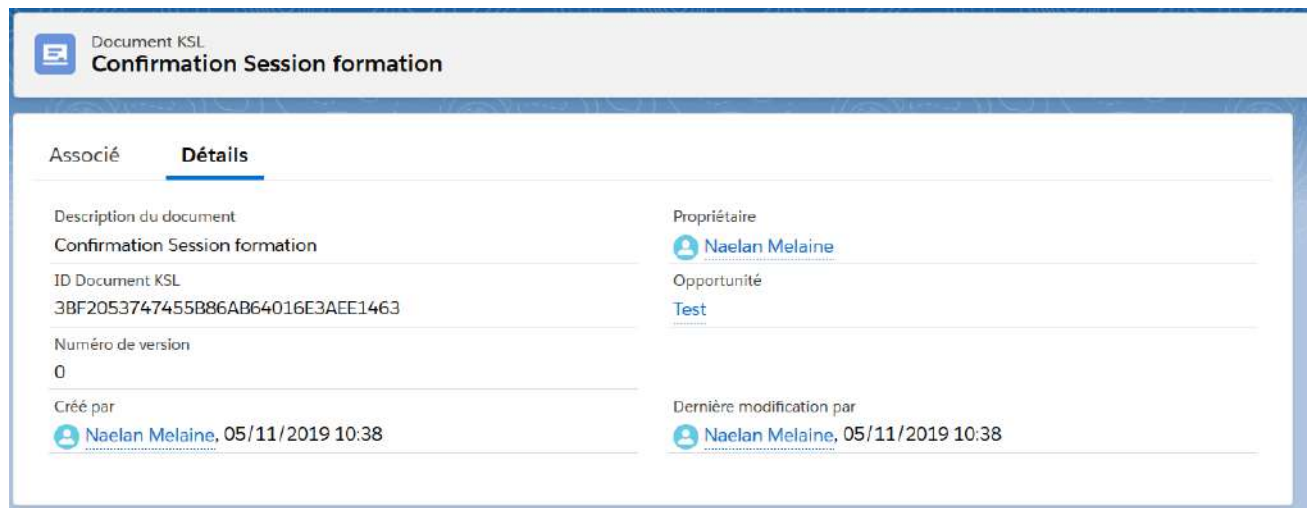
modification est mise à jour.

5.2. 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. Lorsque vous sélectionnez un des documents dans ces vues, une page s'affiche présentant le document KSL.

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

Cette page présente le document interactif KSL dans Salesforce®.



Dans cet objet, vous trouverez un onglet Détails avec les champs suivants :

- Description du document : description du document dans Salesforce®
- ID Document KSL : identifiant unique du document interactif KSL sur le serveur distant KSL
- Numéro de version : version la plus récente du document (égale aussi au nombre de documents PDF générés à partir d'un document interactif)
- Propriétaire : créateur du document
- Opportunité : opportunité à partir de laquelle le document a été créé

L'onglet Associé liste toutes les versions de document PDF associés du document interactif :

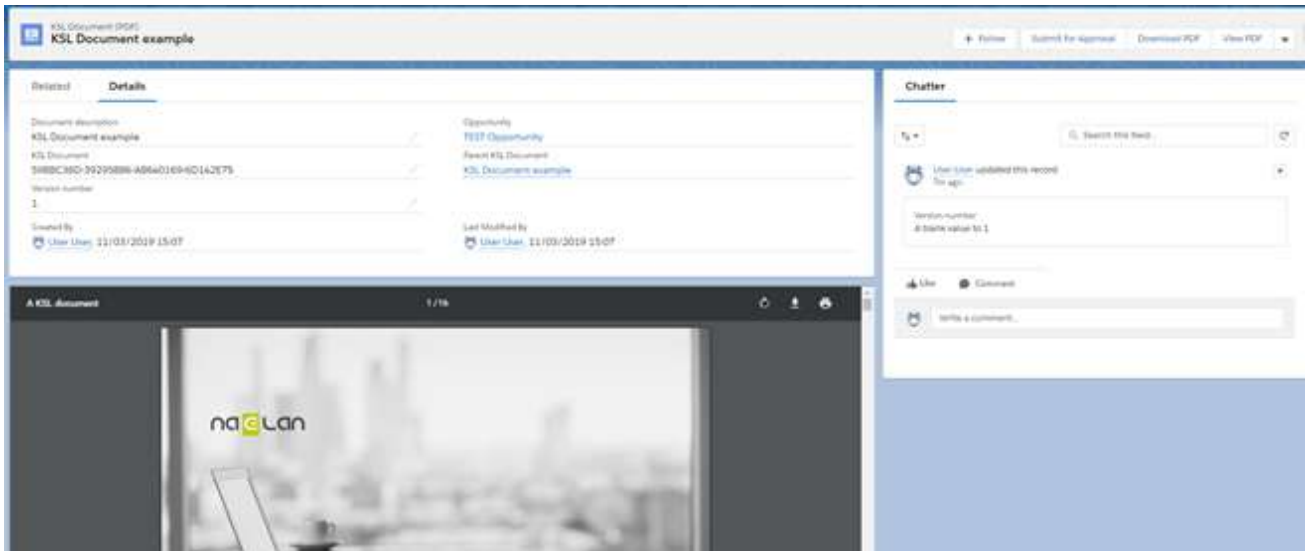
- Une seule version "1" pour un document PDF créé directement (sans passer par une édition interactive)
- De 0 à N versions pour les documents PDF créés à partir d'un document interactif

Dans cette onglet Associé, vous trouverez les informations suivantes :

- Description du document : la description du document est rappelée
- KSL Document : l'identifiant unique KSL du document PDF sur le serveur distant KSL
- Numéro de version : numéro de version du PDF

- Propriétaire : Propriétaire (créateur) du document
- Opportunité : l'opportunité à partir de laquelle le document a été créé

Sous les détails, le document PDF s'affiche.

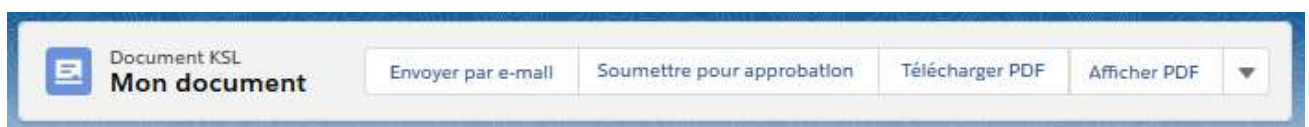


6. Actions sur un document créé par KSL

6.1. Actions sur un document PDF

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

- Envoyer par e-mail : ce bouton permet d'envoyer le document PDF par e-mail ; cette action est détaillée dans le chapitre ci-dessous
- Soumettre pour approbation : ce bouton permet d'envoyer le document dans un circuit de validation Salesforce®
- Télécharger PDF : ce bouton permet de télécharger le fichier du document PDF
- Afficher PDF : ce bouton permet de visualiser le document PDF en pleine page dans un nouvel onglet du navigateur
- Supprimer : ce bouton permet de supprimer le document PDF (accessible avec la flèche ▼)



6.2. Action particulière d'envoi par e-mail du document PDF

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

E-mail

*De Naelan Melaine <gullotin_hardts_dev@naelan.com>

A Corine VERITE X

Cc john.paul@naelan.com X

Cci

Objet Contrat Naelan

Salesforce Sans 12 B I U Link Unlink Text Color

Bonjour Corine,

CI-joint le contrat et notre brochure.

Melaine

Melaine Guillotin
Ingénieur technico-commercial

naelan

Mon contrat Brochure KOS X

Associé à Mon opportunité

Envoyer

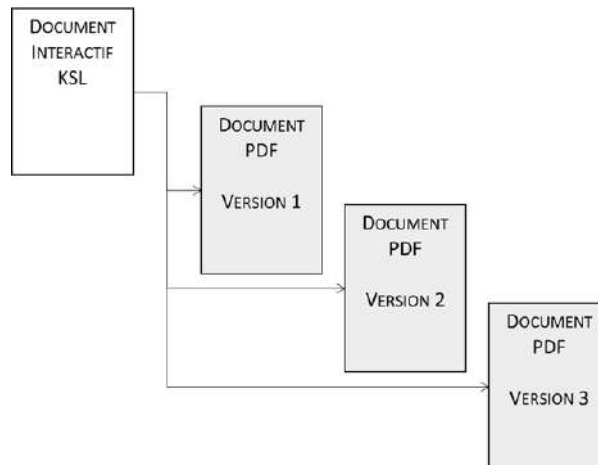
L'e-mail est affiché dans une fenêtre KSL d'envoi d'e-mail. Cette fenêtre reprend les caractéristiques d'un e-mail standard Salesforce®, à savoir :

- 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 votre signature, si elle a été paramétrée dans votre profil
- Ajout de pièces jointes complémentaires stockés dans Salesforce®
- Téléchargement de pièces jointes complémentaires de votre poste de travail
- Envoi de l'e-mail par Salesforce®
- Historisation de l'envoi par la création d'une activité Salesforce associée à l'opportunité qui a permis la création du document
- Possibilité de transférer ultérieurement l'e-mail à d'autres destinataires

i Le composant KSL d'envoi d'e-mail ne prend pas en compte le paramètre Salesforce® permettant de remplir automatiquement les champs d'un e-mail et en particulier les champs Cc et Bcc ; ces champs sont donc vides à la création de l'e-mail ; seul le champ De est automatiquement rempli.

6.3. 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).

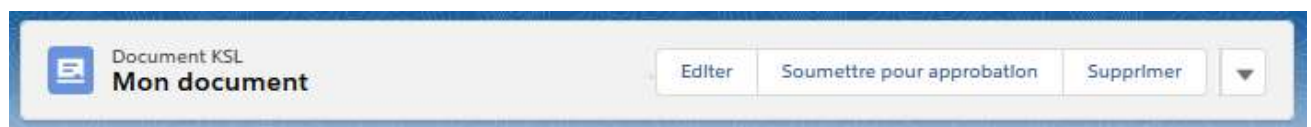


Le document interactif est un document au format KSL qui permet de créer des versions PDF que vous pouvez transmettre à vos clients ; il s'agit de la version interne modifiable d'un document.

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 votre dernière version PDF.

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

- Éditer : ce bouton réédite le document pour modification dans l'éditeur interactif de KSL
- Soumettre pour approbation : ce bouton permet d'envoyer le document interactif dans un circuit de validation ou un circuit de rédaction
- 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



7. Déclencher l'envoi d'un document KSL sur un automate

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 vous n'avez aucune interaction avec ce dernier.

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

8. Créer des réponses par e-mail avec KSL

8.1. 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 vous permet de disposer d'un e-mail incluant des données du client venant de Salesforce
- Personnalisation interactive que vous pouvez réaliser sur 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

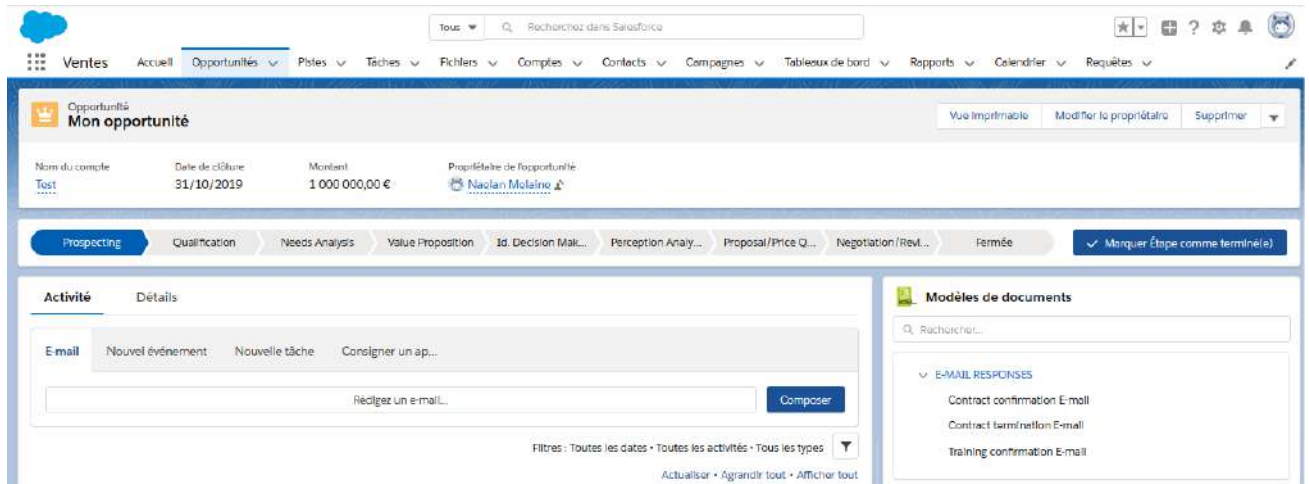
8.2. Créer un e-mail de réponse

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

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

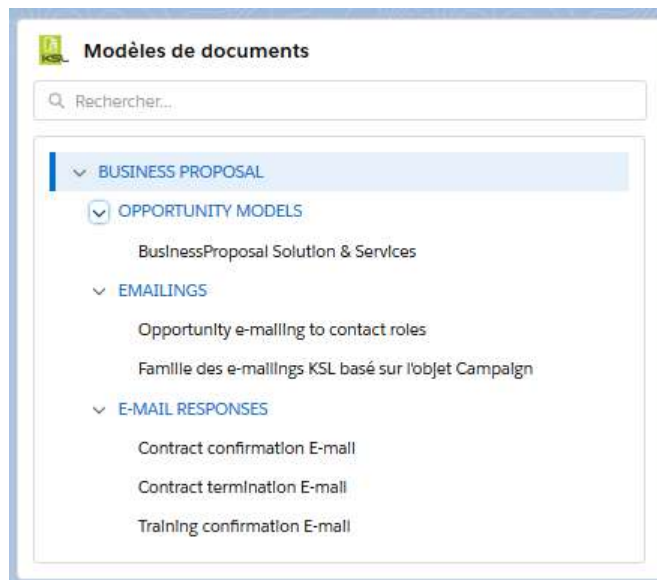
Prenons l'exemple d'une opportunité ; dans cet exemple, une vue KSL Modèles de documents s'affiche

présentant les modèles d'e-mails sur la partie droite de l'opportunité :

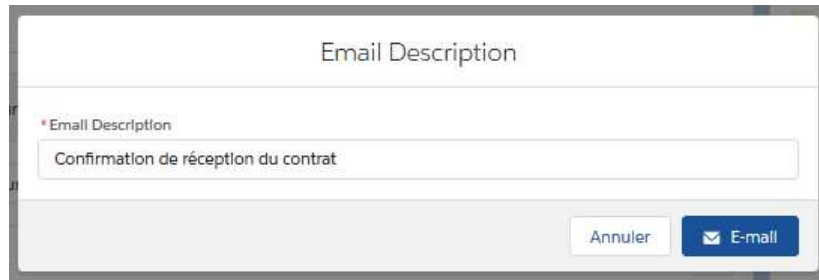


Note :

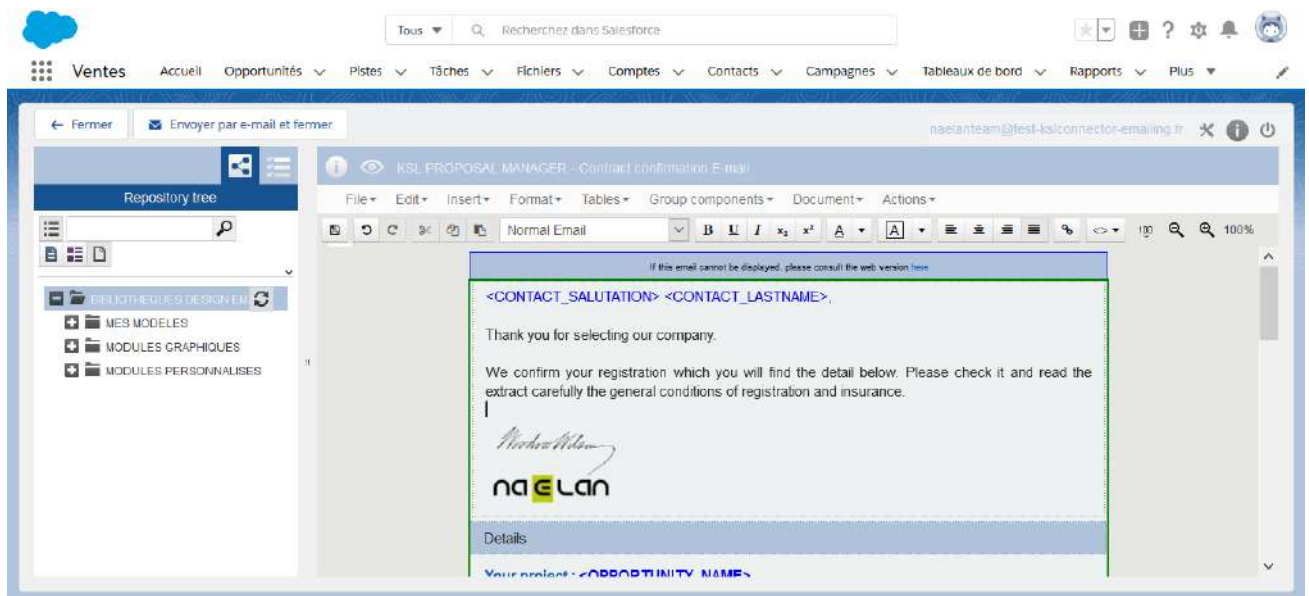
- Si le nombre de modèles d'e-mails est important, une arborescence peut s'afficher dans laquelle les modèles sont classés. Une zone de saisie au-dessus des modèles permet de rechercher le ou les modèles qui correspondent à votre besoin.
- Cette vue peut tout à fait inclure des modèles de documents et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



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



Saisissez la Description de l'e-mail (50 caractères maximum) et cliquez 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 à votre profil d'utilisateur KSL.


Vos 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

Vous pouvez également glisser et déposer dans le corps de votre e-mail des blocs de réponse type, à partir d'un référentiel centralisé de contenu. En quelques clic, vous pouvez ainsi créer des réponses élaborées et précises, sans forcément disposer d'un grand nombre de modèles.



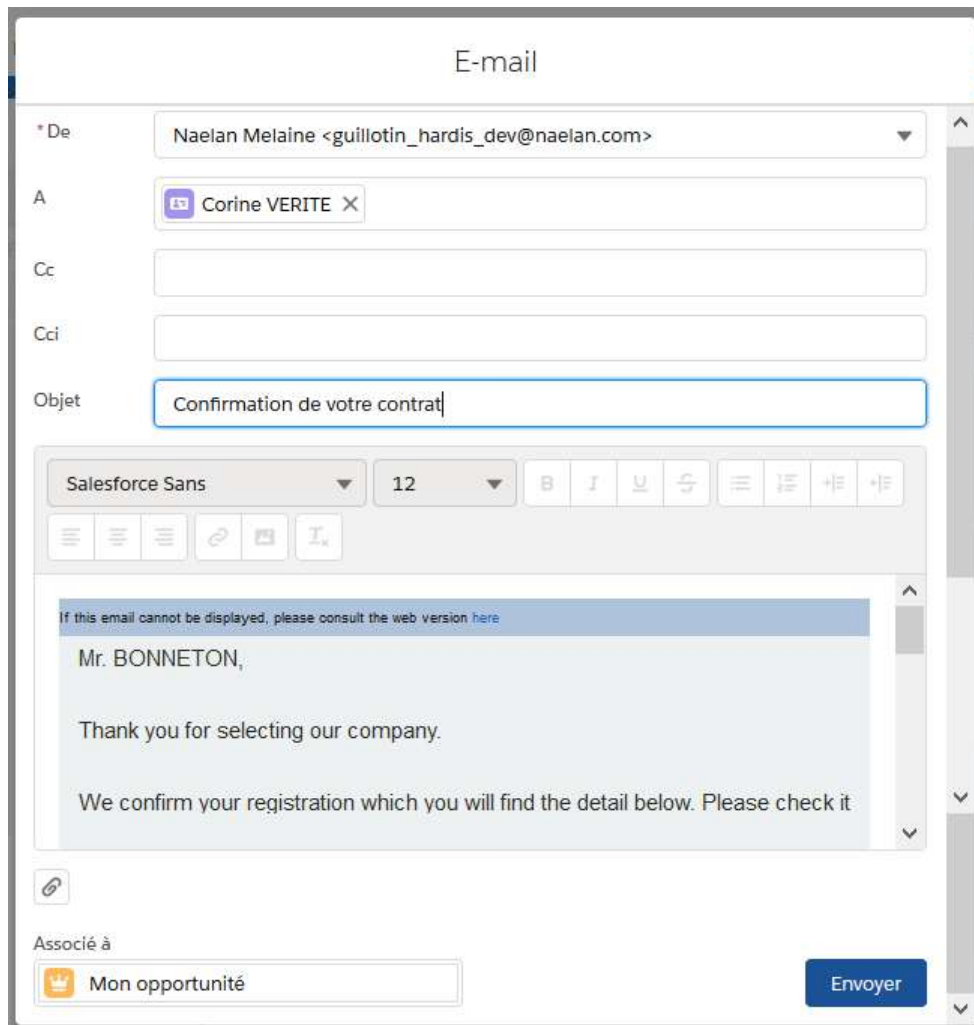
Voir pour plus de détails le Guide d'utilisation de KSL Email Designer.

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

- Annuler si vous souhaitez 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 vient d'être créé et que vous avez personnalisé interactivement et de l'afficher dans une fenêtre KSL d'envoi d'e-mail.



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
- Ajout de pièces jointes complémentaires stockés dans Salesforce
- Téléchargement de pièces jointes complémentaires de votre poste de travail

- Envoi de l'e-mail par Salesforce
- Historisation de l'envoi par la création d'une activité Salesforce associée à l'opportunité qui a permis la création du document

 **Notes importantes :**

- Une fois la personnalisation interactive réalisée dans l'éditeur KSL, le corps de l'e-mail n'est plus modifiable dans l'e-mail
- Le composant KSL d'envoi d'e-mail ne prend pas en compte le paramètre Salesforce permettant de remplir automatiquement les champs d'un e-mail et en particulier les champs Cc et Cci ; ces champs sont donc vides à la création d'un e-mail ; seul le champ De est automatiquement rempli.
- Après envoi, l'e-mail envoyé peut être transféré à des destinataires

9. Créer un e-mailing avec KSL

9.1. 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 prospecter 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 vous permet de disposer d'un e-mailing incluant des données du client venant de Salesforce®
- Personnalisation interactive que vous pouvez réaliser sur le corps et l'objet de l'e-mailing

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

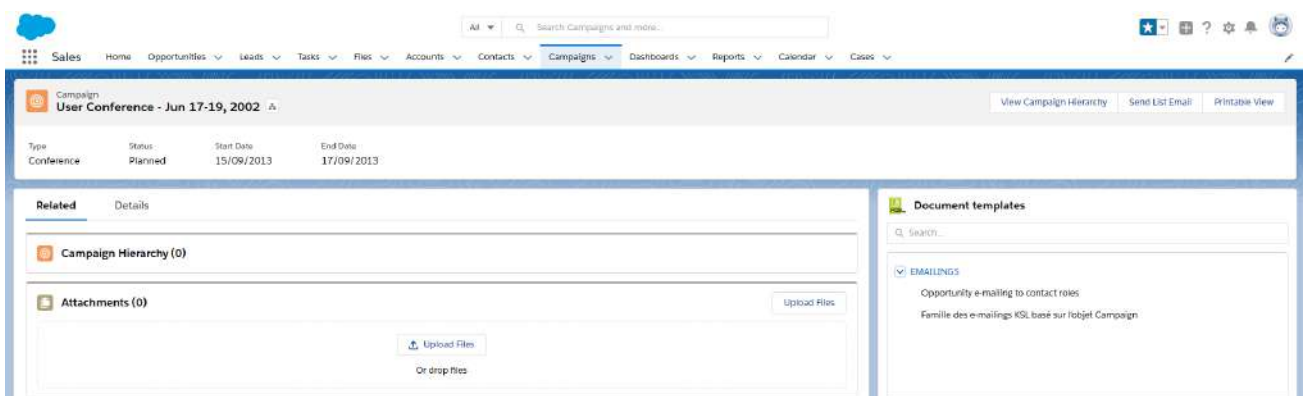
- Créer des e-mailings
- Créer et partager des modèles d'e-mailings avec vos collègues
- Générer automatiquement des e-mails de qualité et personnalisés à partir des données Salesforce®
- Envoyer l'e-mail ou demander son envoi à un prestataire externe choisi par votre société
- Tracer sous la forme d'une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

9.2. Création d'un e-mailing

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

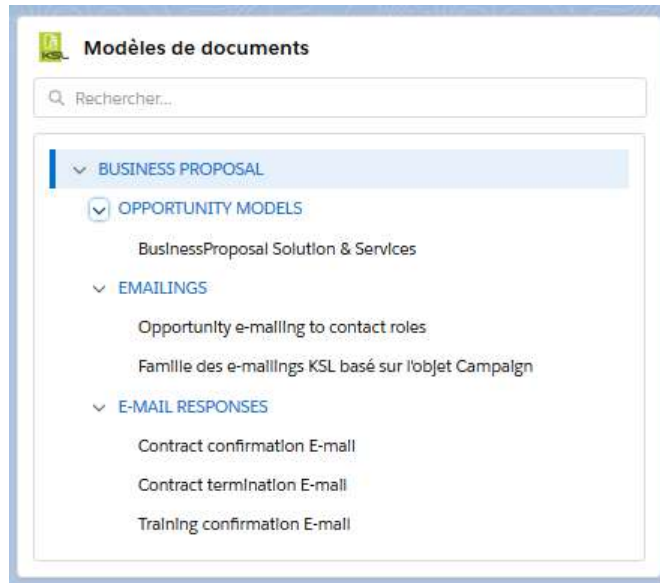
Cette vue vous permet d'accéder aux modèles d'e-mailings que votre marketing ou votre équipe de communication clients vous a mis à disposition, et qui correspondent à votre contexte. Vous allez pouvoir créer un e-mailing (envoi en masse) à partir de ces modèles d'e-mailing.

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




i Note :

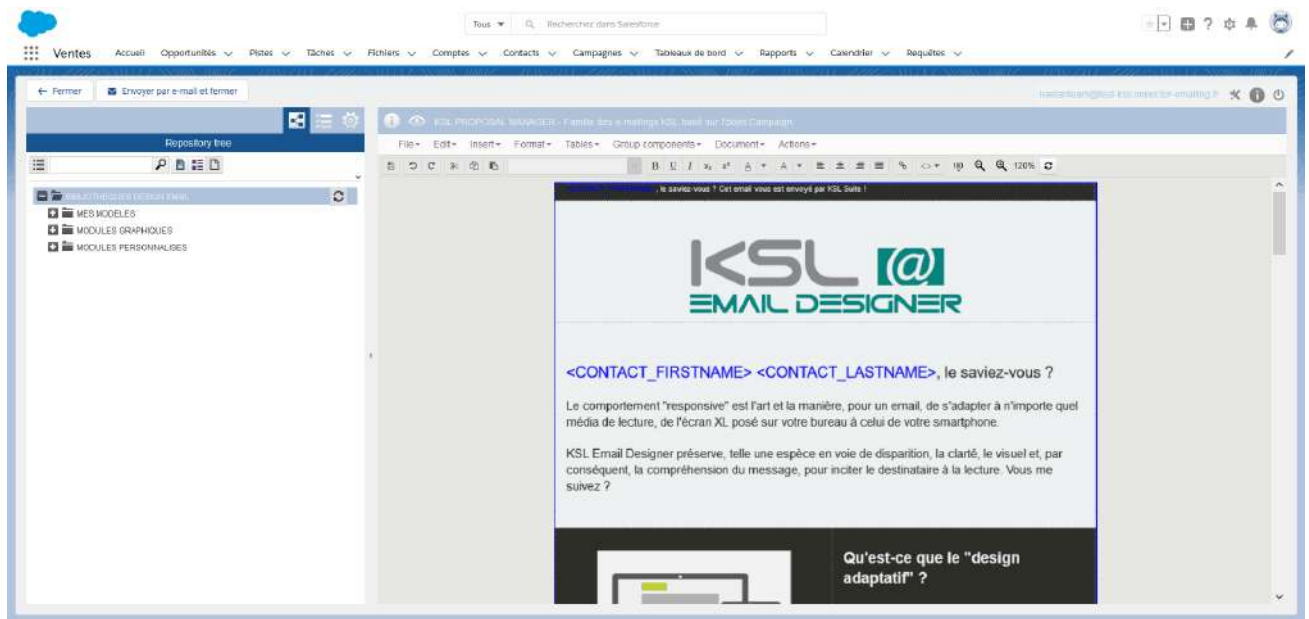
- Si le nombre de modèles d'e-mails est important, une arborescence peut s'afficher dans laquelle les modèles sont classés. Un zone de saisie au-dessus des modèles permet de rechercher le ou les modèles qui correspondent à votre besoin.
- Cette vue peut tout à fait inclure des modèles de documents et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



Sélectionnez 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.


Saisissez la Description de l'e-mail (50 caractères maximum) et cliquez 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 à votre profil d'utilisateur KSL :

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

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

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

À partir de l'onglet accessible avec l'icône  , vous pouvez accéder aux paramètres de votre e-mailing. Selon le modèle, vous pourrez 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 votre corps e-mailing, cliquez sur l'un des deux boutons proposés :

- Annuler si vous ne souhaitez 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



10. 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 de votre 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

11. Outils de conception fournis par KSL

KSL fournit deux outils performants de conception :

- L'application Salesforce KSL Administration et sa vue Référentiel de contenus, permettant la création

de ressources partagées par vos 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

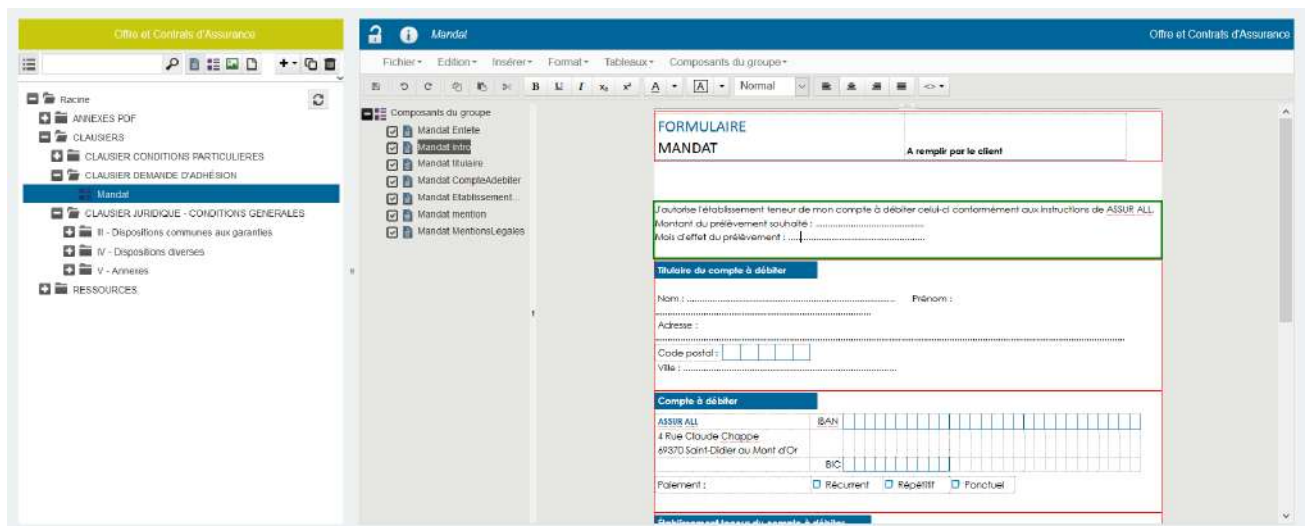
11.1. Référentiel de contenus pour la création de ressources partagées

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 votre administrateur est en mesure de vous donner accès à cette vue depuis votre application standard Salesforce®.

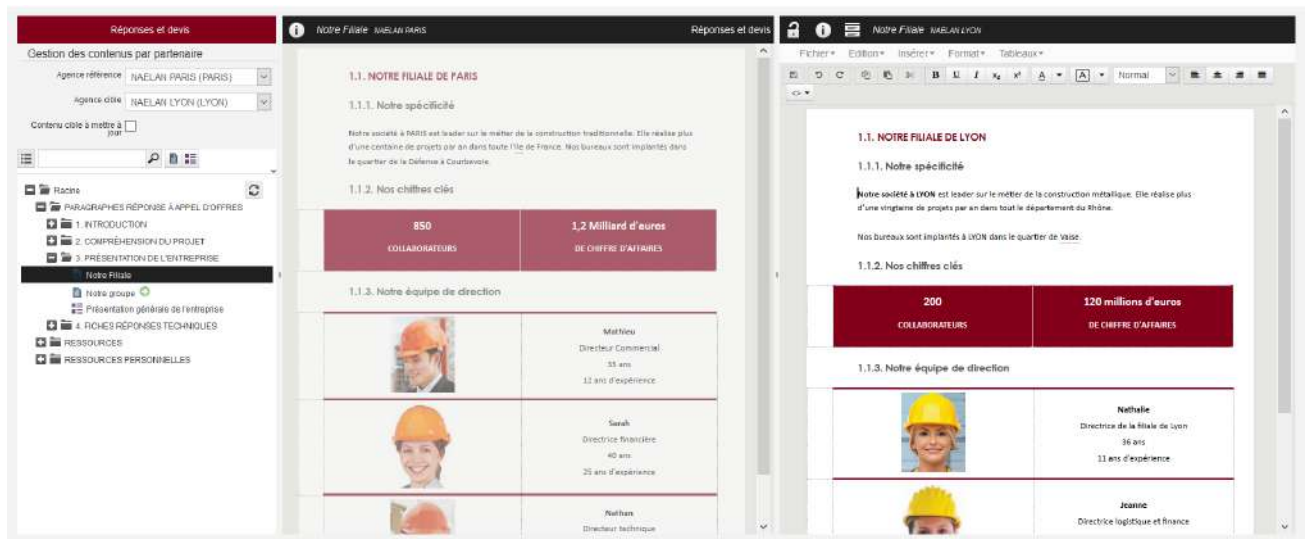
Cette application permet de créer les composants mutualisés utilisés par vos différents modèles de documents et d'e-mails :


- 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 :



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



 Pour plus de détails, reportez-vous au Guide d'utilisation de KSL Office.

11.2. 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

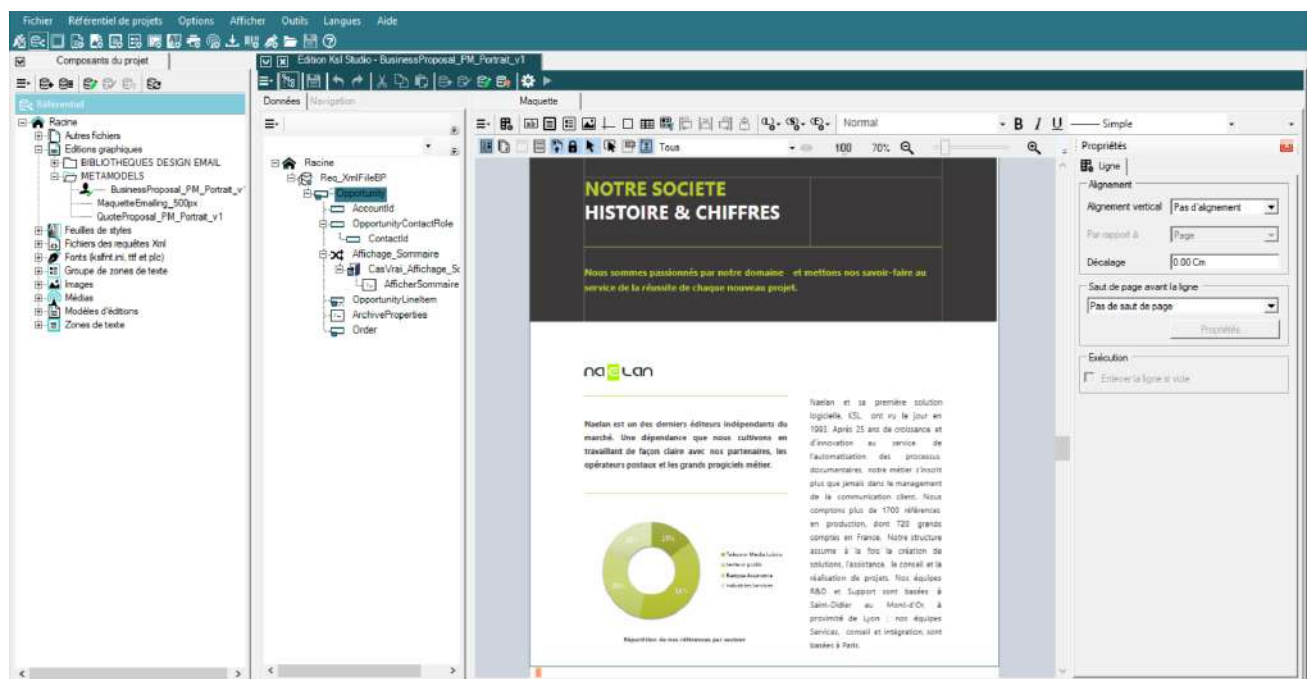
société)

- 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, reportez-vous au Guide d'utilisation de KSL Studio.

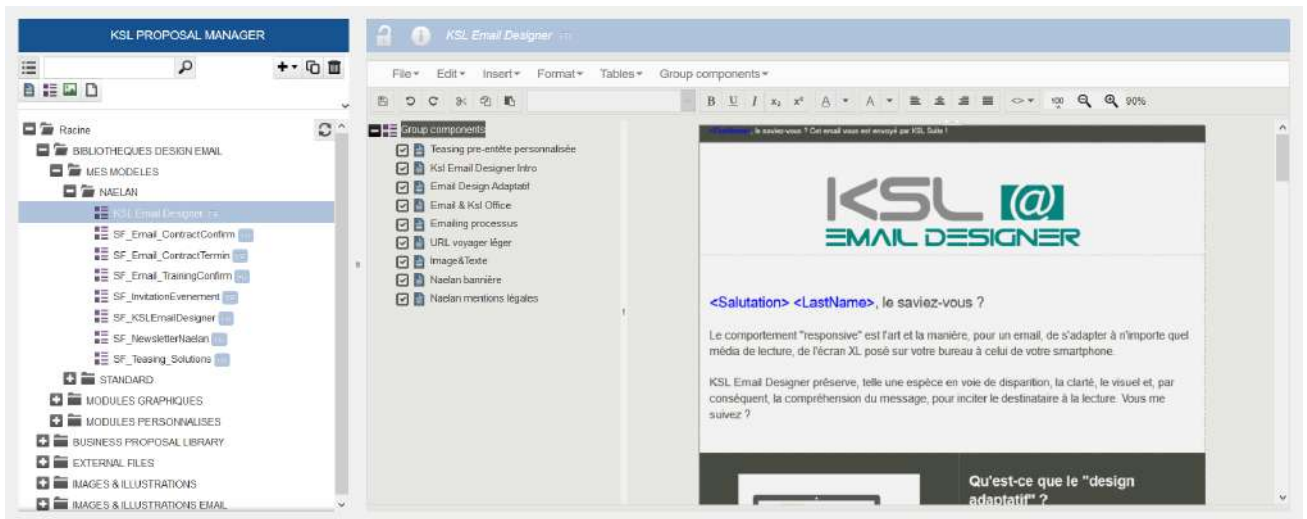
11.3. Référentiel de contenus pour la conception de modèles d'e-mails

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 votre administrateur est en mesure de vous donner accès à cette vue depuis votre application standard Salesforce®.

Cette application permet de créer des modèles d'e-mail mais aussi les composants mutualisés utilisés par vos 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 vos différents modèles d'e-mails.



Pour plus de détails, reportez-vous au Guide d'utilisation de KSL Email Designer.



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
www.naelan.com
support@naelan.com