

SERVICE :
NEWSLETTER

Fedict - Federale Overheidsdienst ICT
Fedict - Service Public Fédéral ICT



Table des matières

1	LE SERVICE EN BREF	3
2	AVANTAGES	3
3	CONTEXTE	3
4	CLIENTS ACTUELS ET CIBLES	3
4.1	CLIENTS ACTUELS	3
4.2	CLIENTS CIBLES	3
5	DESCRIPTION DU SERVICE	4
5.1	GÉNÉRALITÉS	4
5.2	DESCRIPTION FONCTIONNELLE	4
5.3	NON COMPRIS	5
6	MODALITÉS D'ACCÈS AU SERVICE	5
6.1	PRÉREQUIS	5
6.2	DÉMARCHES	5
6.3	BUDGET	6
7	SERVICES ASSOCIÉS	6
7.1	FAST2WEB (S167) - WCMS (S017)	6
7.2	CONCEPTION GRAPHIQUE ET DÉVELOPPEMENT CSS (S128)	6
7.3	STRUCTURE RÉDACTIONNELLE ET INTUITIVITÉ (S127)	7
8	DEMANDE D'INFO - CONTACT	7
9	Glossaire	7

1 LE SERVICE EN BREF

Fedict met à disposition le service *Newsletter*¹, un outil professionnel qui permet de créer, lancer et évaluer aisément une campagne de publipostage électronique (*e-mailing*).

Sur cette plateforme, vous pouvez :

1. créer vos messages e-mails et pages cibles (*landing pages*) ;
2. segmenter vos contacts ;
3. lancer votre campagne ;
4. évaluer les résultats de vos campagnes.

2 AVANTAGES

- Mise en place rapide
 - Pas de procédure de marché public
 - Création du compte dans les 2 jours
 - Possibilité de faire réaliser une configuration de base (CSS et *template*)
 - Maîtrise rapide de l'outil
- Fedict prend à sa charge la création de votre compte et le coût d'envoi des e-mails.

3 CONTEXTE

Afin de maintenir un contact avec vos clients, de les informer des actualités de votre organisation et de générer du trafic vers votre site web, l'envoi d'une lettre d'information est indispensable dans votre communication. Le service *Newsletter* est un média complémentaire qui vous permet d'atteindre cet objectif de manière professionnelle.

4 CLIENTS ACTUELS ET CIBLES

4.1 Clients actuels

Fedict, l'International Press Center (IPC), le SPF Économie, l'Agence Fédérale des Médicaments et des Produits de Santé (AFMPS), le SPF Intérieur et le SPF Sécurité sociale, entre autres, possèdent un compte sur la plateforme d'e-mailing.

4.2 Clients cibles

Ce service s'adresse aux responsables de communication des institutions publiques belges.

¹ www.addemar.com, produit de la société Ideaxis.

5 DESCRIPTION DU SERVICE

5.1 Généralités

Le service *Newsletter* est proposé dans un modèle appelé SaaS (Software as a Service). Cela signifie que l'utilisateur ne doit ni se procurer de logiciels spécifiques ni procéder à des installations. Fedict fournit l'accès à la plateforme et l'utilisateur peut alors démarrer sa campagne d'e-mailing.

L'utilisateur a 2 possibilités pour utiliser le service *Newsletter* :

- soit en interne, avec du personnel propre.
Dans ce cas, Fedict fournit uniquement le support administratif nécessaire à la création d'un compte utilisateur ;
- soit via un fournisseur de Fedict ou un contrat-cadre « Structure rédactionnelle et intuitivité » (S127) ou « Ergonomie et graphisme » (S128) (cf. 7.2 et 7.3). En fonction de vos besoins, le fournisseur vous proposera ses services notamment pour l'élaboration graphique des modèles (*templates*) d'e-mails ou de pages cibles, l'importation des contacts ou la formation relative à l'outil.
Dans ce cas, Fedict fournit également du support pour la validation des offres et le suivi global de la mission du fournisseur.

5.2 Description fonctionnelle

L'accès au service *Newsletter* comprend les fonctionnalités suivantes :

- **la création** et la gestion de vos e-mails et pages cibles : vous pouvez définir votre propre structure de dossiers pour classer vos communications de manière ordonnée. Vous pouvez directement pré-visualiser le résultat de votre communication ;
- **la segmentation** de vos contacts et groupes de contacts : vous pouvez en créer autant que vous voulez et les organiser à votre guise. Vous pouvez gérer aisément vos contacts, en ajouter manuellement ou via import de fichier, ou en supprimer. Et naturellement les exporter tout aussi facilement (Excel, CSV, XML). Vous pouvez créer des groupes dynamiques qui se mettront à jour en fonction de paramètres définis. Vous pouvez personnaliser votre message en reprenant de la base de données des informations telles que le nom ou le titre de la personne ;
- **le lancement** de la campagne à un moment que vous choisissez. De plus, vous pouvez tester facilement votre campagne (au niveau spam par exemple) avant de la lancer réellement ;
- **l'évaluation** de votre campagne : grâce aux rapports et graphiques, vous visualisez rapidement combien d'e-mails ont été envoyés et délivrés ou combien ont généré un clic vers votre site web, et ce, afin d'évaluer le succès de votre campagne. Vous pouvez également connaître le nombre de clics par lien afin de savoir lequel obtient le meilleur score. Les résultats d'une campagne sont consultables sur la plateforme mais des rapports peuvent aussi être envoyés via e-mail ou exportés en format CSV, Excel ou PDF. Il est également possible de comparer aisément les résultats d'une campagne par rapport à une autre. Le service *Newsletter* fournit également un tableau de bord reprenant en temps réel le nombre de contacts, le nombre de campagnes et le nombre d'e-mails envoyés ;

- **la bibliothèque** vous donne, à tout moment et de toute localisation, accès à vos ressources multimédias (images, bannières, logos, ...) que vous pouvez gérer aisément ;
- « **Mon compte** » vous permet de gérer les paramètres de base de votre compte (définir des textes standard, définir des règles pour l'envoi des mailings, ...) et de créer et gérer vos utilisateurs.

Cette liste est non exhaustive, vous trouverez davantage de détails sur :
http://www.addemar.com/en_US/tour/create.html

5.3 Non compris

Le paramétrage de l'outil est à la charge du client, Fedict met uniquement à disposition la plateforme d'envoi des lettres d'information.

Les fonctionnalités optionnelles suivantes (mentionnées sur le site d'Addemar®) ne sont pas disponibles dans le service offert par Fedict :

- Direct Mail & Web-To-Print,
- SMS Campaigns,
- Campaign Automation,
- Marketing Intelligence,
- KPI Dashboards.

6 MODALITÉS D'ACCÈS AU SERVICE

6.1 Prérequis

Il n'y a pas de prérequis obligatoire à l'utilisation du service. Nous recommandons cependant au futur utilisateur d'élaborer ou de redéfinir une stratégie de communication e-mailing, afin de répondre à des questions telles que :

- Quels sont les objectifs à atteindre ? Comment mesurer le succès ?
- Quels sont les groupes cibles ? Comment obtenir les adresses e-mails ?
- Une segmentation est-elle nécessaire ? Sur quelles caractéristiques segmenter ? Dans quelle mesure personnaliser les e-mails ?
- Quel contenu diffuser ? Est-il pertinent pour chaque groupe cible ? Comment le présenter ?

Une fois la stratégie de communication claire et connue, le futur utilisateur passe à la phase suivante (décrite au point 6.2) qui permettra de refléter ses choix stratégiques.

6.2 Démarches

La mise en place du service se déroule comme suit :

1. réunion d'exploration durant laquelle le futur utilisateur et un responsable des services de Fedict décrivent les attentes et les contraintes connues. Ce premier contact permet d'identifier si le service *Newsletter* peut répondre aux besoins et/ou si une orientation vers d'autres services est à conseiller ;
2. le futur utilisateur confirme son souhait de s'inscrire au service *Newsletter* par l'envoi d'une lettre d'intention à l'attention du président de Fedict ;

3. Fedict crée le compte et envoie les données de connexion à l'utilisateur ;
4. à ce stade, deux possibilités s'offrent à l'utilisateur en ce qui concerne l'implémentation :
 - a. soit l'utilisateur choisit de démarrer sans support externe pour, entre autres, la création du modèle (*template*). Dans ce cas, Fedict n'assure pas de support ;
 - b. soit l'utilisateur fait appel à un fournisseur de Fedict pour la mise en place du service *Newsletter* (cf. Chap. 5.1). Dans ce cas, Fedict assurera un support à l'issue du projet.

Les activités se déroulent alors comme suit :

- i. l'offre de prix est remise au futur utilisateur. L'offre de prix contient une description de l'étendue de la mission, la liste des livrables, un planning et un prix ferme pour la livraison. Dans la mesure où les besoins sont minimes, l'offre fera l'objet d'un bon de commande ;
 - ii. le futur utilisateur établit un bon de commande sur la base de l'offre et obtient en interne les autorisations nécessaires ;
 - iii. si accord et commande, le prestataire de services fournit la configuration de base ;
 - iv. l'utilisateur réceptionne les livrables (tels que : chargement des contacts, *template* e-mail, page cible, ...) et reçoit une formation sur la plateforme ;
5. le client accepte le service en lançant sa première campagne d'e-mailing.

Dès l'octroi du compte et d'un profil à l'utilisateur, la convention d'utilisation entre en vigueur.

6.3 Budget

Fedict prend en charge les coûts liés à la création du compte, à l'activation du service et à l'envoi des e-mails.

La conception graphique des modèles (*templates*) d'e-mailing, de page cible, la formation initiale ainsi que tout éventuel appui extérieur nécessaire (par ex. définition de la stratégie de communication, évaluation d'une campagne, ...) sont à la charge du client.

7 SERVICES ASSOCIÉS

7.1 Fast2web (S167) - WCMS (S017)

Les services Fast2web et WCMS de Fedict s'interfaçent avec le service *Newsletter*. Un *template* de page d'inscription est créé dans WCMS ou Fast2web. Quant à la page cible, elle est créée soit au niveau du site web, soit dans la plateforme.

7.2 Conception graphique et développement CSS (S128)

Pour vous assister dans la conception graphique ou la réalisation technique du *template* de l'e-mail, vous pouvez, si vous le souhaitez, faire usage de ce contrat-cadre. Plus d'informations sont disponibles dans le catalogue de Fedict : [Ergonomie & graphisme](#).

7.3 Structure rédactionnelle et intuitivité (S127)

Pour vous assister dans la conception graphique ou la réalisation technique du *template* de l'e-mail, vous pouvez, si vous le souhaitez, faire usage de ce contrat-cadre. Plus d'informations sont disponibles dans le catalogue de Fedict : [Structure rédactionnelle et intuitivité](#) .

8 DEMANDE D'INFO - CONTACT

Vous êtes intéressé(e) par le service *Newsletter* proposé par Fedict et vous souhaitez de plus amples informations ?

Prenez contact avec le Service Desk de Fedict en mentionnant la référence S173 : *Newsletter* .

- servicedesk@fedict.be
- 078 15 03 12 (FR) - 078 15 03 11 (NL)

9 GLOSSAIRE

E-mailing : l'e-mailing ou publipostage électronique est l'envoi simultané de messages électroniques personnalisés à un nombre important de destinataires. Il peut avoir plusieurs objectifs : la prospection de nouveaux clients, la fidélisation de clients existants ou la communication aux clients d'informations sur l'activité ou le secteur d'actualité (*Newsletter* ou lettre d'information).

Lettre d'information² (*Newsletter*) : e-mailing qui a une vocation d'information et qui est envoyé à période fixe à la demande expresse de l'internaute.

² Source: <http://www.emarketool.fr> (12/03/2012)