

DIENST:
NEWSLETTER

Fedict - Federale Overheidsdienst ICT
Fedict - Service Public Fédéral ICT



Inhoudsopgave

1	DE DIENST IN HET KORT	3
2	VOORDELEN	3
3	CONTEXT	3
4	HUIDIGE EN DOELKLANTEN	3
4.1	HUIDIGE KLANTEN	3
4.2	DOELKLANTEN	3
5	BESCHRIJVING VAN DE DIENST	4
5.1	ALGEMEEN	4
5.2	FUNCTIONELE BESCHRIJVING	4
5.3	NIET INBEGREPEN	5
6	MODALITEITEN VOOR TOEGANG TOT DE DIENST	5
6.1	VOORBEREIDING	5
6.2	STAPPEN	5
6.3	BUDGET	6
7	AANVERWANTE DIENSTEN	6
7.1	FAST2WEB (S167) - WCMS (S017)	6
7.2	WEB TEMPLATING & DESIGN CSS (S128)	6
7.3	INFORMATION ARCHITECTURE AND USABILITY (S127)	7
8	INFOAANVRAAG - CONTACT	7
9	GLOSSARIUM	7

1 DE DIENST IN HET KORT

Fedict stelt met de dienst *Newsletter*¹ een professioneel hulpmiddel ter beschikking om gemakkelijk een e-mailcampagne te creëren, te lanceren en te evalueren.

Hiermee kunt u:

1. uw e-mailberichten en landingpagina's (*landing pages*) creëren
2. uw contacten segmenteren
3. uw campagne lanceren
4. de resultaten van uw campagnes evalueren

2 VOORDELEN

- Snel op te zetten:
 - Geen overheidsopdrachtprocedure
 - Aanmaak van de account binnen twee dagen
 - Mogelijkheid om een basisconfiguratie te laten installeren (CSS en template)
 - Snelle beheersing van de gebruiksvriendelijke toepassing
- Fedict neemt de aanmaak van uw account en de verzendingskosten van de e-mails voor zijn rekening

3 CONTEXT

Om het contact met uw klanten te onderhouden, hen te informeren over het laatste nieuws van uw organisatie en meer bezoekers naar uw website te genereren, is een digitale informatiebrief onmisbaar in uw communicatie. De dienst *Newsletter* is een aanvullend communicatiekanaal waarmee u dit op een professionele manier kunt aanpakken.

4 HUIDIGE EN DOELKLANTEN

4.1 Huidige klanten

Onder meer Fedict, het International Press Center (IPC), de FOD Economie, het Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen en Gezondheidsproducten (FAGG), de FOD Binnenlandse Zaken en de FOD Sociale Zekerheid hebben al een account voor de dienst *Newsletter*.

4.2 Doelklanten

Deze dienst richt zich tot de communicatieverantwoordelijken van de Belgische openbare instellingen.

¹ www.addemar.com Product van de onderneming Ideaxis.

5 BESCHRIJVING VAN DE DIENST

5.1 Algemeen

De dienst *Newsletter* wordt voorgesteld in een zogenaamd SaaS-model (Software as a Service). Dat betekent dat de gebruiker geen specifieke software hoeft te kopen en niets hoeft te installeren. Fedict biedt toegang tot het platform en de gebruiker kan zijn e-mailcampagne meteen starten.

De gebruiker heeft twee mogelijkheden voor het gebruik van de dienst *Newsletter*:

- Ofwel intern, met eigen personeel

In dit geval levert Fedict alleen de nodige administratieve ondersteuning om een gebruikersaccount aan te maken.

- Ofwel via een leverancier van Fedict of een raamcontract “Information Architecture & Usability” (S127) of “Web Templating en Design” (S128) (cf. 7.2 en 7.3). Afhankelijk van uw behoeftes zal de leverancier u zijn diensten aanbieden, onder andere voor de grafische uitwerking van de modellen (*templates*) voor e-mails of landingpagina's, de import van contacten of de opleiding voor de toepassing. In dit geval levert Fedict ook ondersteuning voor de validatie van de prijsoffertes en de algemene opvolging van de leverancier zijn opdracht.

5.2 Functionele beschrijving

De toegang tot de dienst *Newsletter* omvat de volgende functies:

- **De creatie** en het beheer van uw e-mails en landingpagina's: u kunt uw eigen mappenstructuur opzetten om uw boodschappen geordend te klasseren. U kunt het resultaat van uw boodschap meteen bekijken via een *preview*.
- **De segmentering** van uw contacten en groepen contacten: u maakt er zoveel aan als u wilt en organiseert ze naar eigen goeddunken. Uw contacten zijn gemakkelijk te beheren: u kunt manueel of via de import contactenbestanden toevoegen of schrappen; en ze uiteraard even vlot exporteren naar Excel, CSV of XML. U kunt dynamische groepen creëren die zichzelf updaten volgens vastgelegde parameters. Uw boodschap personaliseren kan ook door gegevens zoals de naam of aanspreektitel over te nemen uit de database.
- **De lancering** van de campagne op het moment dat u kiest. Bovendien kunt u uw campagne gemakkelijk testen vóór de echte lancering. Zo kunt u bijvoorbeeld nagaan of de e-mail niet in de *spambox* terecht komt.
- **De evaluatie** van uw campagne: dankzij de rapporten en grafieken ziet u snel hoeveel e-mails er verzonden en afgeleverd zijn of bij hoeveel e-mails er is doorgeklikt naar uw website, zodat u het succes van uw campagne kunt evalueren. U kunt ook het aantal klikken per link opvragen en zo zien welke de beste score behaalt. U kunt de resultaten van een campagne raadplegen binnen de toepassing, maar ook verslagen laten opsturen via e-mail of exporteren naar CSV-, Excel- of PDF-bestanden. De resultaten van de verschillende campagnes zijn ook gemakkelijk met elkaar te vergelijken. De Dienst *Newsletter* bezorgt u bovendien een bordtabel met het aantal contacten *in real time*, het aantal campagnes en het aantal verstuurd e-mails.

- De **bibliotheek** geeft u op elk moment en waar u ook bent toegang tot uw multimediamiddelen (afbeeldingen, banners, logo's, ...) die u gemakkelijk kunt beheren.
- Via "**Mijn account**" kunt u de basisparameters van uw account beheren, zoals standaardteksten vastleggen regels voor de verzending van mailings bepalen of gebruikers aanmaken en beheren.

Deze lijst is niet volledig, meer details vindt u op: http://www.addemar.com/en_US/tour/create.html

5.3 Niet inbegrepen

De klant staat zelf in om de parameters van de toepassing in te stellen. Fedict stelt alleen het systeem voor de verzending van de digitale informatiebrieven ter beschikking.

De volgende optionele functies (vermeld op de website www.addemmar.com) zijn niet opgenomen in de dienst die Fedict aanbiedt:

- Direct Mail & Web-to-Print
- SMS Campagnes
- Geautomatiseerde campagnes
- Marketing Intelligence
- KPI Dashboards

6 MODALITEITEN VOOR TOEGANG TOT DE DIENST

6.1 Voorbereiding

Er zijn geen basisvoorwaarden voor het gebruik van de dienst. Wel raden we de toekomstige gebruiker aan om een communicatiestrategie voor e-mailings uit te werken. Volgende vragen kunnen hierbij helpen:

- Welke doelstellingen willen we bereiken? Hoe meten we het succes?
- Wie zijn de doelgroepen? Hoe verkrijgen we de e-mailadressen?
- Is segmentering noodzakelijk? Op basis van welke kenmerken segmenteren we? In welke mate worden de e-mails gepersonaliseerd?
- Welke inhoud verspreiden we? Is deze relevant voor elke doelgroep? Hoe stellen we deze voor?

Zodra de communicatiestrategie bekend is en vastligt, gaat de toekomstige gebruiker over naar de volgende fase (beschreven in punt 6.2), waarin hij zijn strategische keuzes weergeeft.

6.2 Stappen

De dienst opzetten verloopt als volgt:

1. Verkennende vergadering waarop de toekomstige gebruiker en de service manager van Fedict de verwachtingen en gekende moeilijkheden beschrijven. Tijdens dit eerste contact wordt nagegaan of de dienst *Newsletter* aan de vragen beantwoordt en/of er beter een beroep gedaan wordt op andere diensten.
2. De toekomstige gebruiker bevestigt dat hij zich voor de dienst *Newsletter* wil inschrijven door een intentiebrief te sturen naar de voorzitter van Fedict.
3. Fedict maakt de account aan en stuurt de aanmeldingsgegevens naar de gebruiker.

4. In dit stadium heeft de gebruiker de keuze tussen twee mogelijkheden voor de implementatie:
 - a. Ofwel opteert de gebruiker ervoor van start te gaan zonder externe ondersteuning voor onder meer de creatie van de template. In dit geval verzorgt Fedict geen ondersteuning.
 - b. Ofwel doet de gebruiker een beroep op een leverancier van Fedict om de dienst Newsletter op te zetten (cf. hoofdstuk 5.1). In dit geval verzorgt Fedict ondersteuning aan het einde van het project.

De activiteiten verlopen dan als volgt:

- i. De toekomstige gebruiker ontvangt de prijsofferte. Die omvat een beschrijving van de draagwijdte van de opdracht, de lijst van *deliverables*, een planning en een vaste prijs voor de levering. Indien de behoeftes miniem zijn, gebeurt de offerte met een bestelbon.
 - ii. De toekomstige gebruiker stelt op basis van de offerte een bestelbon op en verkrijgt intern de nodige toestemmingen.
 - iii. Bij akkoord en bestelling levert de dienstverlener de basisconfiguratie.
 - iv. De gebruiker neemt de *deliverables* in ontvangst (zoals: laden van de contacten, e-mailtemplate, landingpagina, ...) en krijgt opleiding over het systeem.
5. De klant aanvaardt de dienst door zijn eerste e-mailcampagne te lanceren.

Zodra de gebruiker een account en een profiel heeft, start de gebruiksovereenkomst.

6.3 Budget

Fedict draagt de kosten voor de aanmaak van de account, de activering van de dienst en de verzending van de e-mails.

Het grafische ontwerp van de e-mailingtemplates, de landingpagina, de initiële opleiding en elke eventuele externe ondersteuning die nodig is (zoals de communicatiestrategie bepalen of een campagne evalueren) zijn voor rekening van de klant.

7 AANVERWANTE DIENSTEN

7.1 Fast2web (S167) - WCMS (S017)

De Fedict-diensten Fast2web en WCMS zijn verbonden met de dienst Newsletter. Een template voor de inschrijvingspagina wordt aangemaakt in WCMS of Fast2web. De landingpagina wordt ofwel in de website ofwel in de toepassing aangemaakt.

7.2 Web Templating & Design CSS (S128)

Om u te helpen bij het grafische ontwerp of de technische realisatie van de e-mailtemplate, kunt u eventueel gebruikmaken van dit raamcontract. Meer informatie vindt u in de catalogus van Fedict: [Web Templating & Design](#).

7.3 Information Architecture and Usability (S127)

Om u te helpen bij het grafische ontwerp of de technische realisatie van de e-mailtemplate, kunt u eventueel gebruikmaken van dit raamcontract. Meer informatie vindt u in de catalogus van Fedict: [Information Architecture and Usability](#).

8 INFOAANVRAAG - CONTACT

Bent u **geïnteresseerd** in de dienst *Newsletter* van Fedict en wenst u meer **informatie**?

Neem dan contact op met de **Fedict Service Desk** met vermelding van onze referentie **S173: Newsletter**.

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

9 GLOSSARIUM

E-mailing: een e-mailing is de gelijktijdige verzending van gepersonaliseerde elektronische berichten naar een groot aantal bestemmingen. Er kunnen meerdere doelstellingen zijn: prospectie van nieuwe klanten, klantenbinding of klanten informeren over nieuwigheden in verband met activiteiten of de sector (newsletter of informatiebrief).

Informatiebrief² (newsletter): e-mailing die tot doel heeft te informeren en die op vaste tijdstippen verstuurd wordt op uitdrukkelijke vraag van de internetgebruiker.

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