

# Personalizzazione avanzata di contenuti email da Fonti Esterne

<b>1.Introduzione</b>	<b>2</b>
1.1 Descrizione generale della funzionalità, caratteristiche e obiettivi.	2
<b>2.Requisiti di utilizzo</b>	<b>3</b>
<b>3.Utilizzo della funzionalità</b>	<b>4</b>
3.1 Macro step di utilizzo della funzionalità di personalizzazione	4
3.2 Caricamento, e disponibilità all'utilizzo, dei contenuti di "origine esterna"	5
3.2.1 Creazione Data Provider	6
3.2.2 Creazione Sorgenti Esterne	8
3.3 Definizione delle modalità di utilizzo e visualizzazione dei contenuti prelevati da fonti esterne	11
3.3.1 Creazione Viste	11
3.4 Definizione e associazione alle Viste delle regole di match per il reperimento dei contenuti da fonti esterne	13
3.4.1 Creazione Contenuti Dinamici	13
3.5 Inserimento e Utilizzo dei Contenuti Dinamici nei contenuti email	15
3.5.1 Utilizzo dei Contenuti Dinamici nei template di Email Designer	15
3.5.2 Utilizzo dei Contenuti Dinamici nel wizard di creazione spedizione	17
<b>4.Sintassi e formalismo per la definizione delle Viste (Velocity)</b>	<b>18</b>
<b>5.Dimensionamenti, limitazioni e considerazioni</b>	<b>18</b>
<b>6.Use cases</b>	<b>19</b>
6.1 Esempi di utilizzo della nuova funzionalità in scenari reali	19
<b>7.Riferimenti (link ad altre pagine , es: sezione che spiega Email Designer,..)</b>	<b>20</b>

## 1.Introduzione

### 1.1 Descrizione generale della funzionalità, caratteristiche e obiettivi.

La funzionalità in oggetto offre la possibilità di creare messaggi altamente personalizzati per ogni destinatario di una singola spedizione, sulla base di "**contenuti esterni**" (vale a dire non nativamente presenti nel profilo dei contatti) caricati direttamente in piattaforma.

Utilizzando una logica "rule-based" di equivalenza esatta, è possibile selezionare i dati pertinenti per ogni destinatario e includerli in modo dinamico nel contenuto della email, consentendo di creare comunicazioni altamente mirate e coinvolgenti, aumentando l'efficacia delle campagne di email marketing e migliorando l'esperienza del destinatario.

I **contenuti esterni** (nel documento riferiti come "**Sorgenti Esterne**" ) vengono

- **resi disponibili** in piattaforma tramite il caricamento di semplici file "csv"
- **selezionati per ogni destinatario** applicando opportune "regole di match" con le caratteristiche presenti nel profilo utente (UserDb)
- inseriti e utilizzati nel contenuto delle email per **personalizzare le stesse su base destinatario**

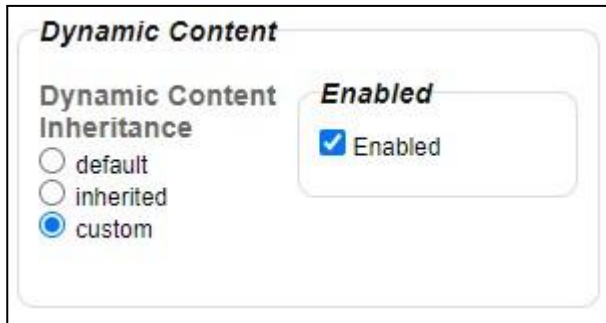
La funzionalità si presta a molteplici utilizzi. Tra questi, la feature risulta particolarmente efficace nel caso in cui il cliente disponga di contenuti informativi, di origine esterna alla piattaforma, e differenziati per recipient o cluster di recipient, che variano con una certa frequenza, e che non si prestano a essere inseriti in modo permanente all'interno del sistema.

La capacità offerta dalla funzionalità di differenziare i contenuti di una singola delivery, consente inoltre un **consistente risparmio operativo** in tutti quei casi in cui si debba effettuare una campagna il cui contenuto si differenzi per diverse tipologie di utenti (e.g. una spedizione il cui contenuto cambi in funzione della lingua del destinatario; in alternativa sarebbe necessario creare una spedizione e relativo filtro per ogni lingua).

## 2. Requisiti di utilizzo

La funzionalità è disponibile in ogni punto della piattaforma dove si costruiscono contenuti email, e può essere utilizzata nel contesto di invio di spedizioni bulk/ricorrenti, sia che si disponga del solo prodotto Send, che della Marketing Cloud.

La funzionalità viene attivata su base azienda da parte di CVM.



A tutti gli utenti con il permesso "Default" viene assegnato il ruolo "ContentProvider.USER" che permette di utilizzare la prestazione singolarmente, se l'azienda su cui sta lavorando è abilitata.



N.B. Anche se un'azienda non è abilitata all'utilizzo della prestazione, a un utente con ruolo "ContentProvider.USER" è concesso di caricare Sorgenti Esterne, senza peraltro poterle utilizzare nei contenuti email.

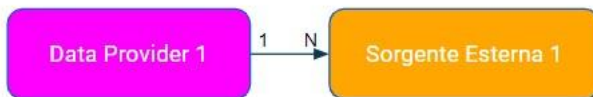
Per ulteriori informazioni e per prendere visione delle condizioni e delle modalità di attivazione è necessario contattare il proprio Sales di riferimento.

### 3.Utilizzo della funzionalità

#### 3.1 Macro step di utilizzo della funzionalità di personalizzazione

Il flusso operativo di utilizzo della funzionalità di personalizzazione e' basato sui seguenti macro passi :

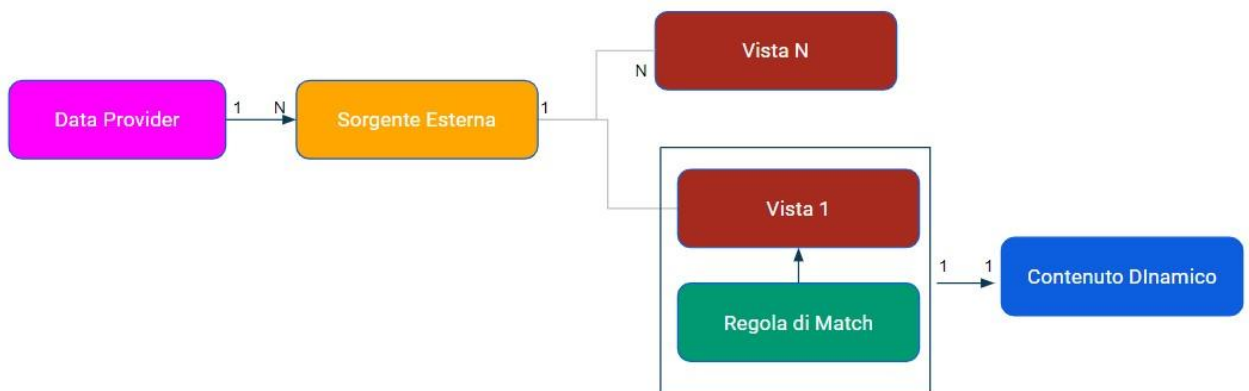
- 1) Caricamento, e disponibilità all'utilizzo, dei contenuti di "origine esterna"
  - Creazione "**Data Provider**"
  - Creazione "**Sorgenti Esterne**"



- 2) Definizione delle modalità di utilizzo e visualizzazione, all'interno delle email, delle informazioni estratte dai contenuti di "origine esterna"
  - Creazione "**Viste**"

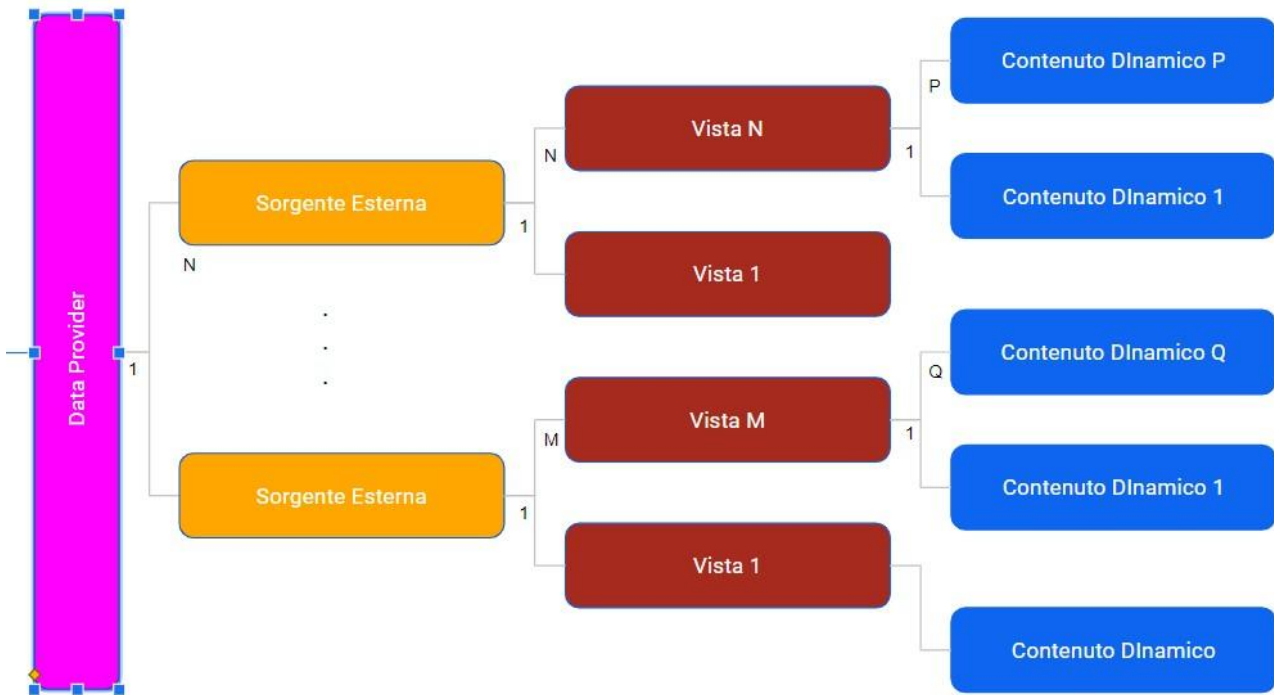


- 3) Definizione e associazione alle **Viste** delle **regole di match** tra contenuti profilo di utente (da UserDb) e Sorgenti Esterne, in accordo alle quali selezionare i contenuti da inserire nelle email.
  - Creazione "**Contenuto Dinamico**"



- 4) Inserimento dei "**Contenuti Dinamici**" nei template email

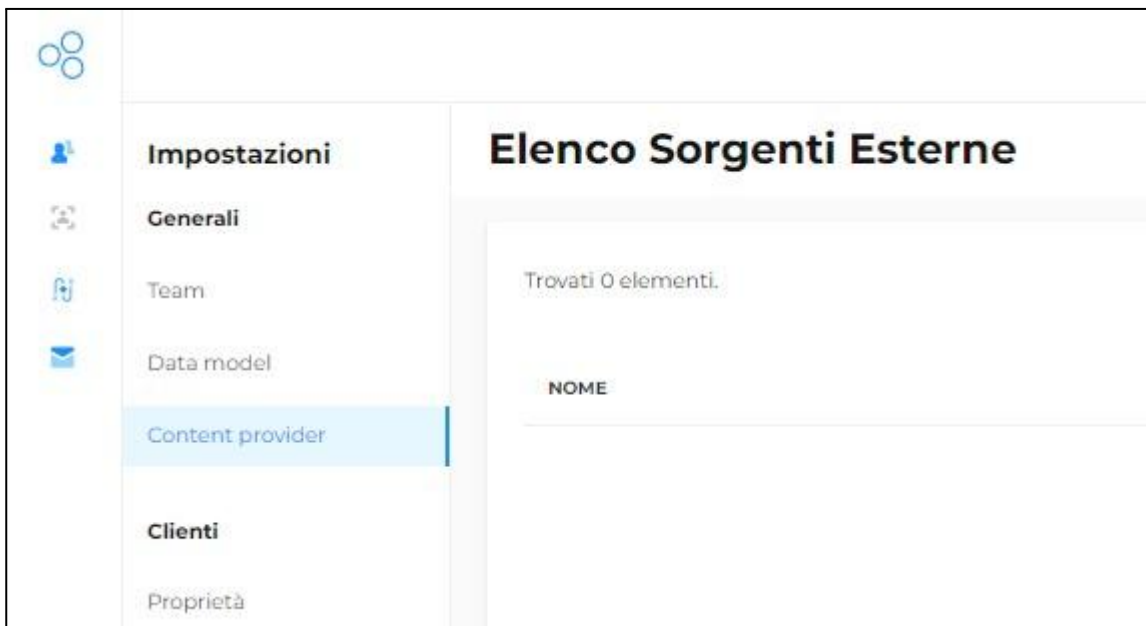
La relazione di molteplicità tra gli oggetti descritti e' la seguente :



Di seguito vengono dettagliati i macro step elencati.

### 3.2 Caricamento, e disponibilità all'utilizzo, dei contenuti di "origine esterna"

Il caricamento e disponibilità all'utilizzo in piattaforma dei Contenuti di Origine Esterna e' effettuabile nella sezione **"Impostazioni"** -> **"Generali"** -> **"Content Provider"** della Marketing Cloud.



Ciò avviene tramite la creazione in sequenza di **"Data Provider"** e **"Sorgenti Esterne"**, come dettagliato di seguito.

### 3.2.1 Creazione **Data Provider**

Realizza il caricamento della vera e propria sorgente del dato, vale a dire del file csv che contiene i dati di origine esterna.

The screenshot shows the 'Elenco Sorgenti Esterne' interface. At the top right, there is a button labeled 'Elenco Provider'. Below it, a red arrow points to a '+ Crea' button. The main area contains a table with the following data:

NOME	TIPO	STATO	DATA	
Sorgente 1	CSV	Attivo	15/05/2023, 16:45	⋮
Sorgente 2	CSV	Attivo	15/05/2023, 16:46	⋮

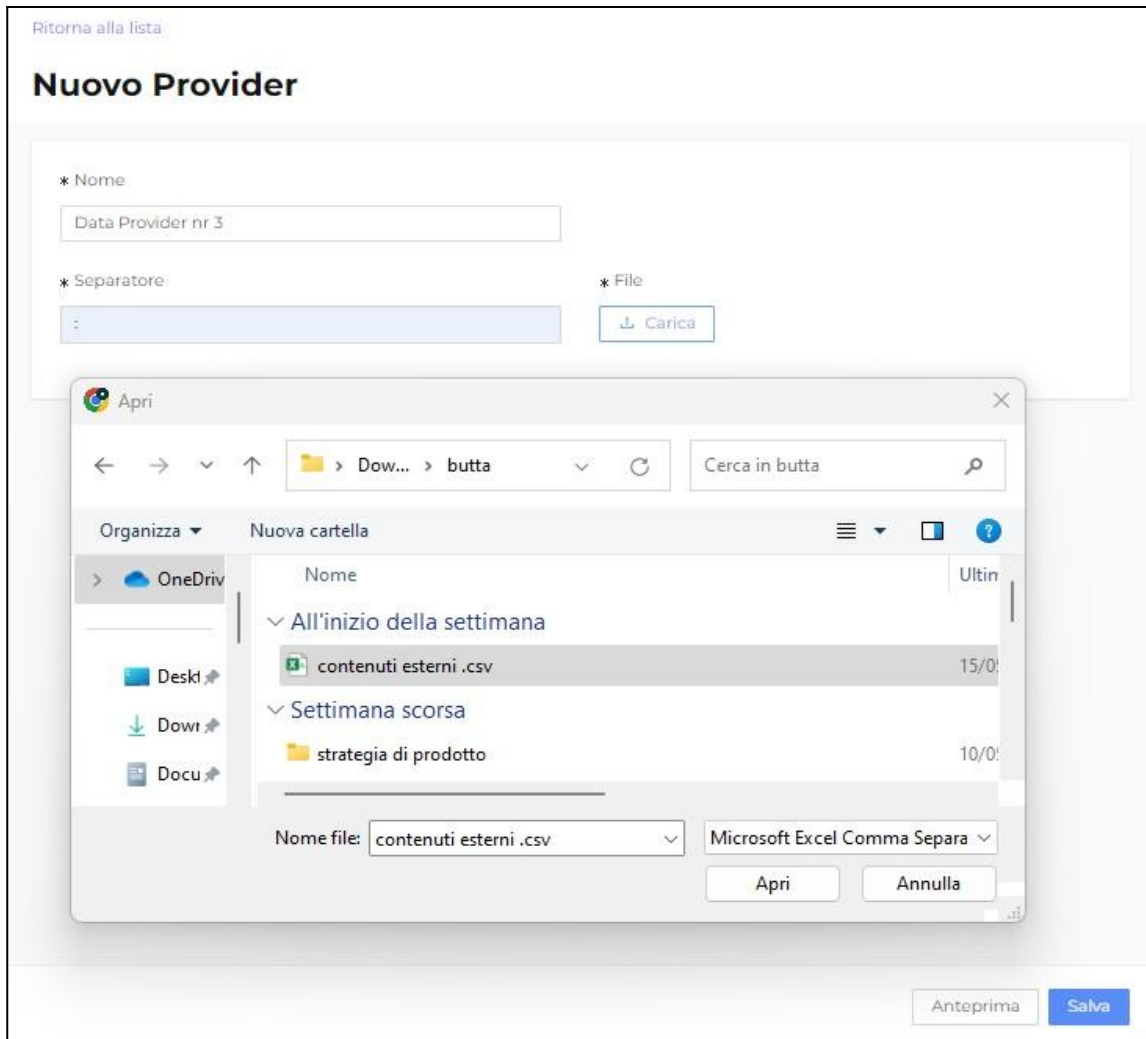
At the bottom right, there is a pagination control showing '1' and '10 / pagina'.

The screenshot shows the 'Elenco Provider' interface. At the top left, there is a link 'Ritorna alle sorgenti'. The main area contains a table with the following data:

NOME	TIPO	STATO	DATA	
Data Provider nr 1	CSV	Attivo	15/05/2023, 16:04	Elimina

A red arrow points to the 'Elimina' button. At the bottom right, there is a pagination control showing '1' and '10 / pagina'.

La creazione di un **Data Provider** viene realizzata tramite caricamento dal proprio PC di un file csv. E' necessario specificare il carattere di separazione tra i campi del file.



Il caricamento con successo del file specificato porta a una pagina di visualizzazione del Data Provider che si sta creando, dove sarà possibile verificare tramite l'anteprima delle prime righe del file la correttezza delle informazioni caricate, modificare eventualmente il separatore e/o il nome del Data Provider stesso, e completarne la creazione tramite il tasto "Salva".

Ritorna alla lista

## Data Provider Nr 3 Elimina

ID ▼

34f674ff-23c4-47c9-9f9b-06dc761150b4 🔗

Informazioni base ▼

\* Nome

Data Provider nr 3

**Salva**

File ▼

**AGGIORNA FILE**

\* Separatore \* File

**FILE: CONTENUTI ESTERNI .CSV**

PROVINCIA	REGIONE	NEGOZIO_VICINO	APERTURE
Mi	Lombardia	Como	lunedì

### 3.2.2 Creazione **Sorgenti Esterne**

La disponibilità e le modalità di utilizzo di un Data Provider vengono realizzate tramite la creazione di una **“Sorgente Esterna”** ad esso associato.

La definizione della risorsa **“Sorgente Esterna”** consente di effettuare distinti utilizzi di uno stesso Data Provider in differenti applicazioni della Marketing Cloud, e nello stesso tempo di astrarre dalla tipologia di Data Provider utilizzato per la personalizzazione dei contenuti email (i.e. in un futuro, poter sostituire, a parità di utilizzo, un Data Provider con un’altro, per esempio un Data Provider creato tramite caricamento di un file csv con un Data Provider la cui sorgente dei dati sia un’ API esposta da un sistema esterno).

La creazione di una Sorgente Esterna associata a un Data Provider viene effettuata come a seguire :



## Elenco Sorgenti Esterne

Elenco Provider

Trovati 2 elementi. Aggiorna [Crea](#)

NOME	TIPO	STATO	DATA	
Sorgente 1	CSV	Attivo	15/05/2023, 16:45	⋮
Sorgente 2	CSV	Attivo	15/05/2023, 16:46	⋮

< 1 > 10 / pagina

[Ritorna alla lista](#)

## Nuova Sorgente Esterna

\* Nome

\* Provider

\* Campi ricercabili  


- Provincia
- Regione
- Negozi\_vicino
- Aperture

[Salva](#)

Oltre a definirne il nome , in fase di creazione di una Sorgente Esterna e' necessario definire i "**campi ricercabili**", vale a dire i campi del Data Provider i cui valori potranno essere confrontati in accordo a precise "regole di match" con i campi del profilo utente, per reperire le informazioni da inserire nei contenuti email.

[Ritorna alla lista](#)

## Sorgente 3

[Elimina](#)

ID ▼

89b4aeb6-a5fa-4165-964b-571ce441624e 

Informazioni base ▼

\* Nome

Sorgente 3

\* Provider \* Campi ricercabili

Data Provider nr 3 ▼ Regione x ▼




[Salva](#)

Possono essere definite più Sorgenti Esterne per lo stesso Data Provider.

## Elenco Sorgenti Esterne

[Elenco Provider](#)

Trovati 3 elementi. [Aggiorna](#) [Crea](#)

NOME	TIPO	STATO	DATA	
Sorgente 1	CSV	Attivo	15/05/2023, 16:45	
Sorgente 2	CSV	Attivo	15/05/2023, 16:46	
Sorgente 3	CSV	Attivo	18/05/2023, 14:35	

< 1 > 10 / pagina ▼

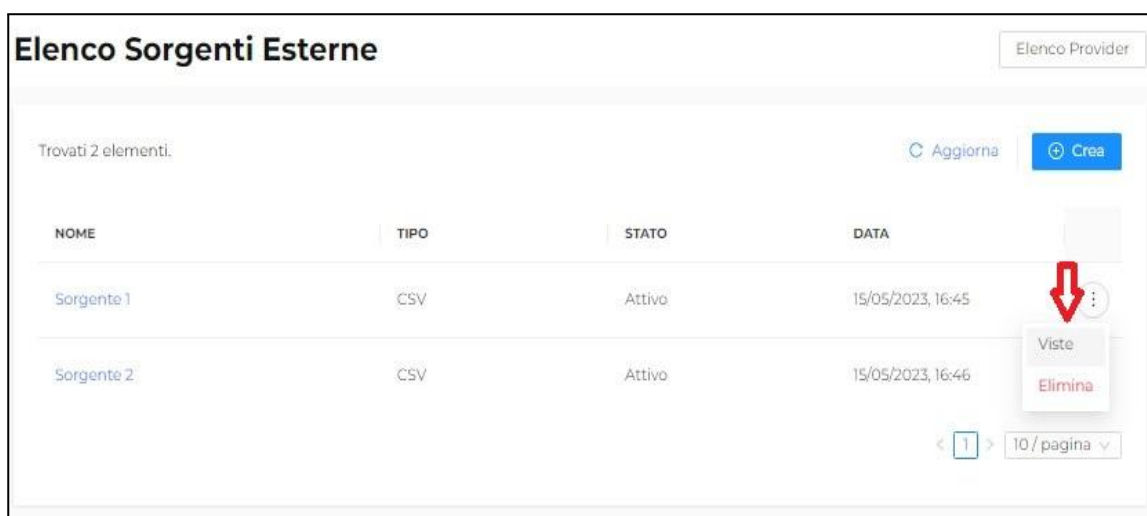
La singola Sorgente Esterna puo' essere modificata cliccando sul nome della stessa all'interno della lista delle Sorgenti Esterne associate a un Data Provider.

### 3.3 Definizione delle modalità di utilizzo e visualizzazione dei contenuti prelevati da fonti esterne

#### 3.3.1 Creazione **Viste**

Tramite la creazione di **Viste** associate alle Sorgenti Esterne è possibile definire le modalità con cui **trattare e visualizzare** le informazioni che verranno reperite dalle Sorgenti Esterne tramite l'applicazione di regole di match (oggetto del prossimo paragrafo) tra un campo della Sorgente Esterna e il contenuto del profilo degli utenti (UserDb).

La creazione di una Vista, e la sua contestuale associazione a una Sorgente Esterna, viene effettuata direttamente dal pannello di visualizzazione delle Sorgenti Esterne :



Verrà visualizzata una finestra all'interno della quale inserire codice html e istruzioni secondo la sintassi del linguaggio di template Velocity versione 2.3 (vedi: <https://velocity.apache.org/engine/2.3/user-guide.html> ). (cfr. par. 4). Nella parte destra della finestra sarà possibile visualizzare un'anteprima dell'html contenuto nel riquadro di editing.

Una sottostante casella di editing consentirà di inserire il codice html da visualizzare nel caso in cui le regole di match applicate, per un determinato contatto, non producano alcun risultato (contenuto di default).

## Nuova Vista

\* Nome

Vista 1

Template (Velocity)

```
#foreach( $negozio in $RESULTS )<div><p>Il negozio piu' vicino a te e' $negozio.nomeNegozio in provincia di $negozio.provincia</p></div>#end
```

```
#foreach( $negozio in $RESULTS )
```

```
Il negozio piu' vicino a te e'  
$negozio.nomeNegozio in provincia di  
$negozio.provincia
```

```
#end
```



Testo di default (HTML)

```
<div><p>Non ci sono negozi nella tua regione</p></div>  
<div><p>Puoi comunque acquistare online presso il  
nostro store online <a  
href="https://www.nomesito.it">Ecommerce4u</a></p>  
</div>
```

Non ci sono negozi nella tua regione

Puoi comunque acquistare online presso il nostro  
store online [Ecommerce4u](https://www.nomesito.it)

Salva

Indietro

## Lista Viste

Trovati 1 elementi.

Aggiorna

Crea

NOME

DATA

Vista 1

15/05/2023, 17:47

Elimina

< 1 > 10 / pagina v

Possono essere definite diverse Viste per una singola Sorgente Esterna.

3.4 Definizione e associazione alle Viste delle regole di match per il reperimento dei contenuti da fonti esterne

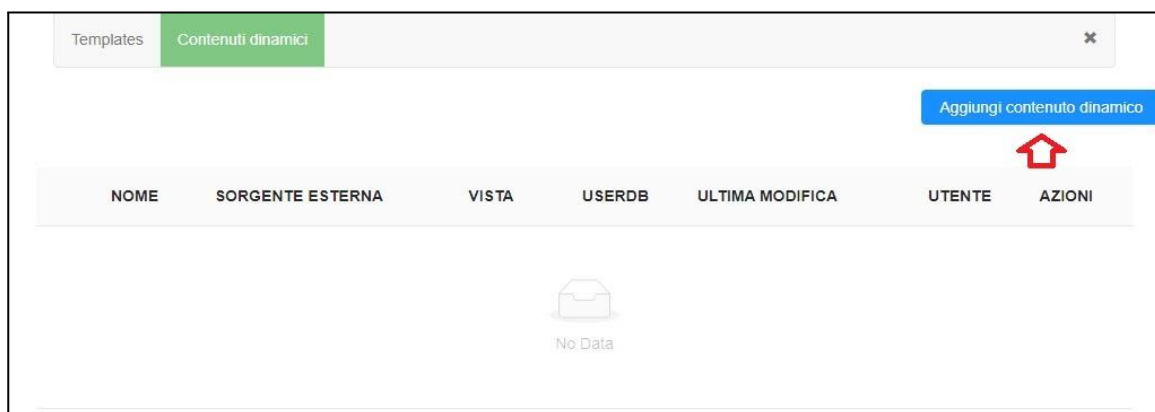
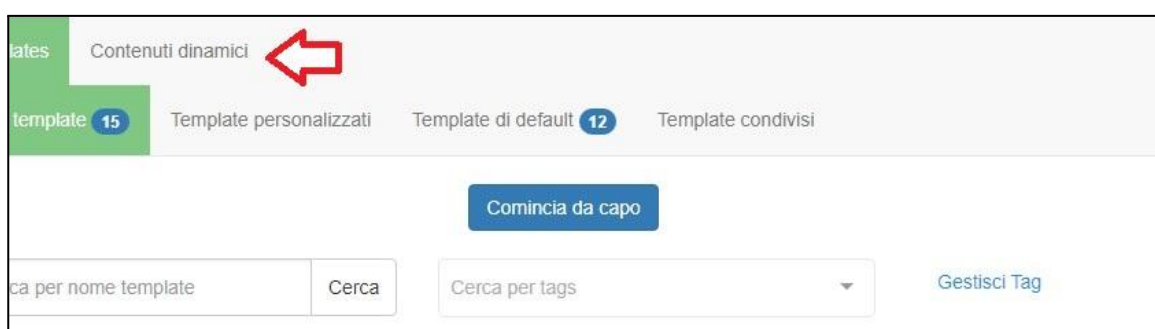
### 3.4.1 Creazione **Contenuti Dinamici**

La definizione della **regola di match** secondo la quale prelevare i contenuti da una Sorgente Esterna e utilizzarli applicando una determinata **Vista**, è effettuata tramite la creazione di un **Contenuto Dinamico**.

Possono essere creati diversi **Contenuti Dinamici** per singola Vista, cioè' essere definite diverse regole di match, da applicarsi di volta in volta per reperire i contenuti da una Sorgente Esterna, applicando una determinata Vista ad essa associata.

**Contenuto Dinamico** = “Regola di Match” + “Vista” di una “Sorgente Esterna”

La creazione di un Contenuto Dinamico e' effettuabile all'interno della sezione dedicata di Email Designer :



Oltre all'indicazione della Sorgente Esterna e della Vista alla quale associare il contenuto dinamico , vanno indicati il **campo del profilo utente dello Userdb**, il cui valore deve avere una **corrispondenza esatta con uno dei “campi ricercabili” della Sorgente Esterna** a cui la Vista e' associata.

In alternativa a uno dei campi dello UserDb puo' essere indicato un valore costante.

Templates
Contenuti dinamici
✕

[Torna alla lista dei contenuti dinamici](#)

## Dettagli contenuto dinamico

### DEFINISCI LA STRUTTURA

\* Nome contenuto dinamico

\* Sorgente esterna

\* Vista

Sorgente 1

Vista 1

### REGOLA

\* Campo della sorgente esterna

Operatore

\* UserDB

\* Campo

Regione

Uguale a

SelectionTest

field1

[Usa valore costante](#)

Salva

In sostanza una **“regola di match”** associata a un Contenuto Dinamico definisce **quali campi dello UserDb** e della **Sorgente Esterna** confrontare, destinatario per destinatario, secondo una corrispondenza esatta, per selezionare le “righe” della Sorgente Esterna che la **Vista** prenderà in considerazione e tratterà per inserirne i contenuti nel corpo delle email.

E’ previsto in futuro il progressivo arricchimento e ampliamento delle possibili regole di match, per comprendere, oltre alla corrispondenza esatta, anche altri tipi di relazione.

Templates
Contenuti dinamici
✕

Aggiungi contenuto dinamico

	NOME	SORGENTE ESTERNA	VISTA	USERDB	ULTIMA MODIFICA	UTENTE	AZIONI
+	Prova	Sorgente 1	Vista 1	-	16/05/2023 10:07	24549	⋮
+	Dynamic Content 1	Sorgente 1	Vista 1	SelectionTest	16/05/2023 11:09	22897	⋮

<
1
>

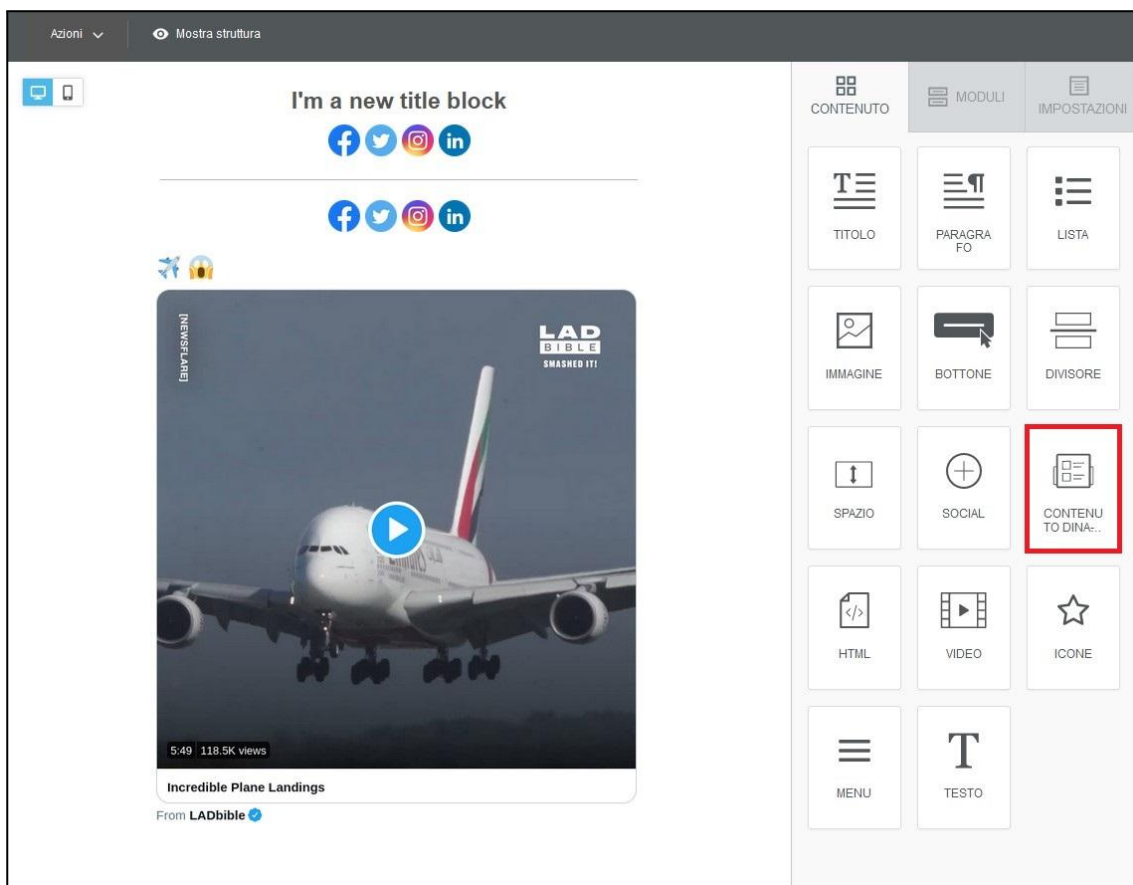
### 3.5 Inserimento e Utilizzo dei Contenuti Dinamici nei contenuti email

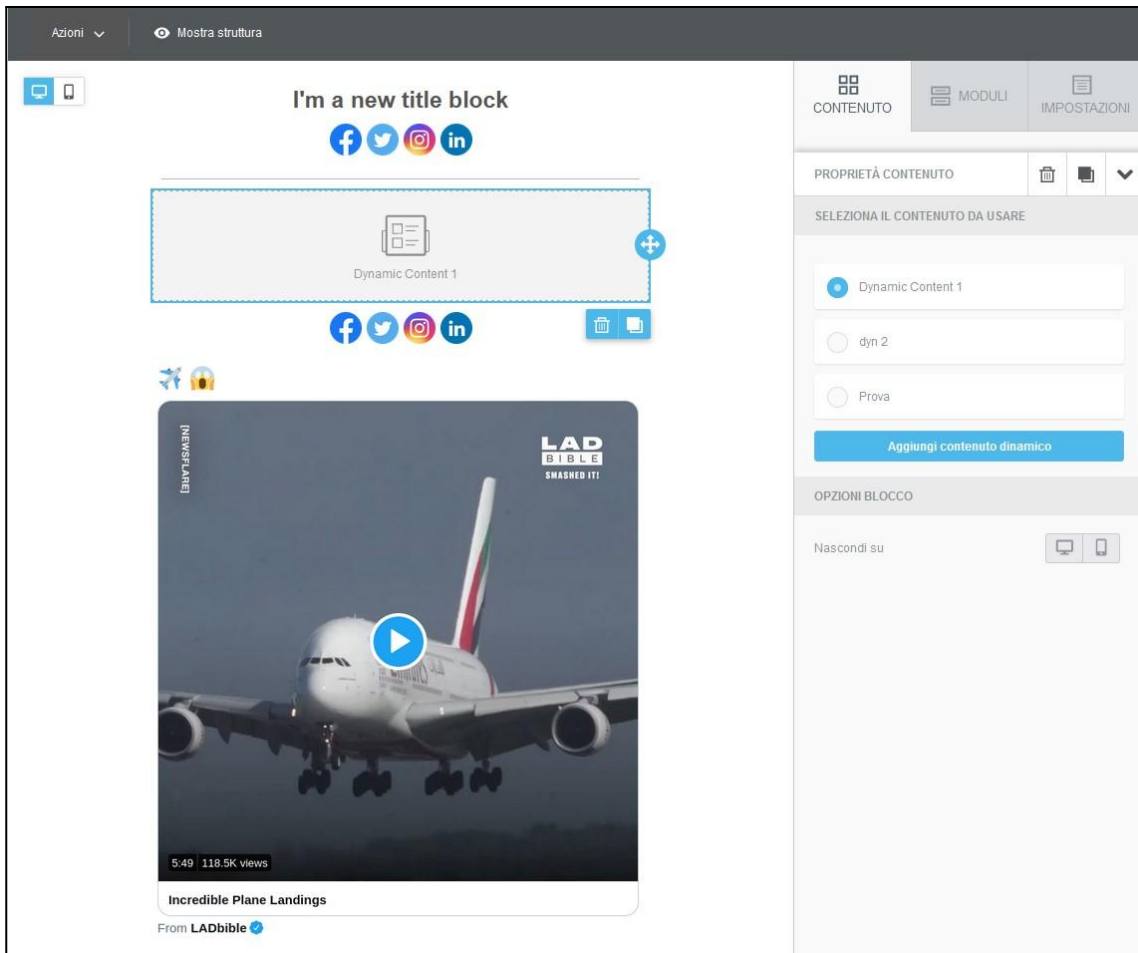
I Contenuti Dinamici possono essere inseriti nei template email in fase di editing degli stessi in Email Designer, oppure inseriti direttamente all'interno dell'html nel corso dell'esecuzione del wizard di creazione spedizioni.

In fase di creazione spedizione è possibile inserire i Contenuti Dinamici anche **nel Subject** di una spedizione, permettendo di specializzare anch'esso su base destinatario.

#### 3.5.1 Utilizzo dei Contenuti Dinamici nei template di Email Designer

I Contenuti Dinamici possono essere inseriti nei template email in fase di editing degli stessi in Email Designer, tramite il seguente procedimento :





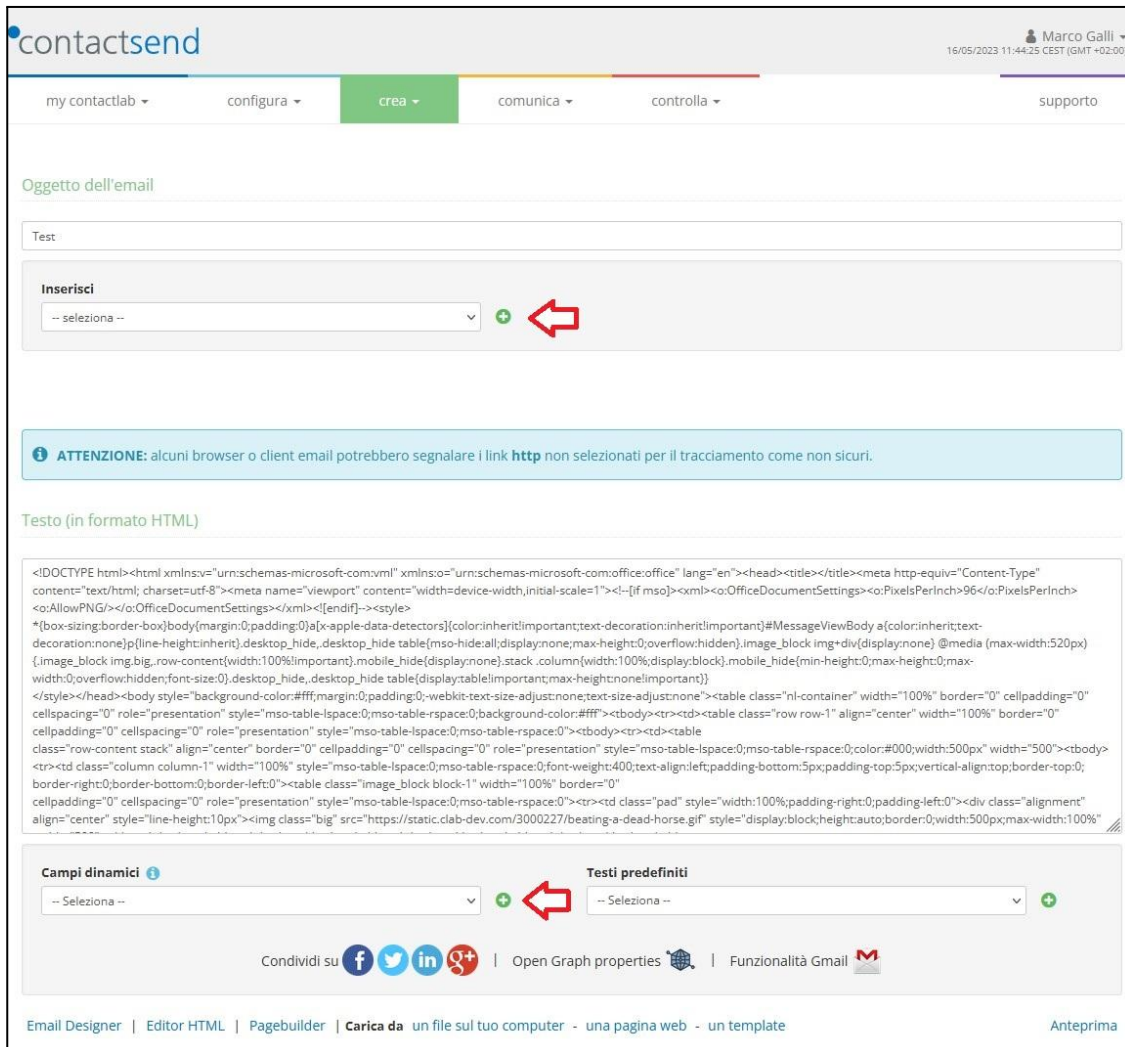
Si noti che se il template che si sta modificando è associato a uno UserDb (direttamente o per effetto del suo utilizzo all'interno del processo di creazione di una spedizione), saranno selezionabili e inseribili nel template solo i Contenuti Dinamici associati a quello stesso UserDb.

Una volta inserito un Contenuto Dinamico in un template, se la funzionalità di personalizzazione è abilitata su base azienda, le spedizioni che utilizzeranno quel template saranno in grado di differenziare su base singolo destinatario il contenuto inserito come Contenuto Dinamico, applicando la regola di match e la Vista ad esso associate.



### 3.5.2 Utilizzo dei Contenuti Dinamici nel wizard di creazione spedizione

L'inserimento di un Contenuto Dinamico nel contenuto email è effettuabile in alternativa direttamente in fase di creazione di una spedizione, tramite una semplice operazione all'interno dello step "Contenuto del Messaggio":



Come evidenziato in Figura, è possibile inserire un Contenuto Dinamico sia nel corpo dell'email, che nel Subject.

I Contenuti Dinamici selezionabili saranno solo quelli associati a una regola di match che insiste sullo stesso UserDb utilizzato per la spedizione che si sta creando.

#### 4. Sintassi e formalismo per la definizione delle Viste (Velocity)

Riferimento al manuale utente di Velocity: <https://velocity.apache.org/engine/2.3/user-guide.html>

All'interno delle **Viste** si ha a disposizione la lista dei contenuti, ricavati dalla Sorgente Esterna tramite la regola di match, nella variabile \$RESULTS. Per accedere ad ogni singolo elemento è possibile usare un ciclo; per ogni elemento dei risultati, è possibile accedere a ciascun campo usando la notazione *\$elemento.campo*; avendo ad esempio una Sorgente Esterna che fornisca un elenco di negozi, per i quali si abbiano a disposizione i seguenti campi: *nome*, *sito\_web* e *telefono*, e' possibile creare una Vista che costruisca una lista dei negozi in questo modo:

```
Unset
<table>
  #foreach( $negozio in $RESULTS )
    <tr>
      <td>
        $negozio.nome - sito: $negozio.sito_web - telefono:
        $negozio.telefono
      </td>
    </tr>
  #end
</table>
```

#### 5. Dimensionamenti, limitazioni e considerazioni

I dimensionamenti relativi agli oggetti e le risorse utilizzate dalla prestazione sono riassunti a seguire :

- Numero max. di Data Provider per azienda: 10
- Numero max. di Sorgenti Esterne per azienda : 10
- Numero max. di Viste per Sorgente Esterna : 10
- Dimensionamento max. file csv di input per Data provider : 15Mb
- Dimensionamento max. singola riga file csv : 10Kb
- Dimensionamento max. singolo campo file csv : 32Kb
- Dimensionamento max. singolo campo ricercabile : 200 caratteri
- Dimensionamento max. numero di righe file csv : 10K
- Dimensionamento max. numero di colonne file csv : 50
- Dimensionamento max. singola Vista : 32Kb
- Dimensionamento max. del default di una Vista : 32Kb
- Numero max. di campi ricercabili per Data Provider : 10
- Charset file csv : UTF-8
- La prima riga del file csv deve contenere l'intestazione (nome dei campi)

L'uso dei Contenuti Dinamici non comporta aumenti significativi nei tempi di invio delle spedizioni, se il numero dei valori assunti dal campo ricercabile usato è dell'ordine delle decine.

## 6. Use cases

### 6.1 Esempi di utilizzo della nuova funzionalità in scenari reali

Vengono forniti a seguire alcuni esempi di utilizzo della funzionalità di personalizzazione, in modo da focalizzare l'attenzione di come questa funzionalità possa essere utilizzata sia per migliorare l'**efficacia** delle campagne di email marketing, in termini di impatto e miglioramento dell'esperienza del destinatario, che di **efficienza**, in termini di effort operativo di messa a punto delle spedizioni, e fornire spunti per applicarla di volta in volta alle proprie specifiche esigenze.

Va sottolineato che gran parte degli Use Case qui di seguito elencati, si prestano molto bene a un realizzazione tramite l'utilizzo di spedizioni ricorrenti, in cui ciò che cambia, tra un'iterazione e l'altra, è "solo" il contenuto dei Data Provider.

E' utile inoltre precisare che la funzionalità si presta per sua natura ad essere eventualmente estesa in futuro per considerare, in aggiunta a quelli alimentati tramite file csv, anche "Data Provider" che rendano disponibili informazioni reperite da sistemi esterni via API.

Esempio di Use Cases realizzabili :

1. Un'azienda di servizi finanziari potrebbe utilizzare i dati demografici dei clienti per personalizzare le email di marketing con offerte specifiche per la loro fascia d'età , professione, livello di istruzione etc.
2. Un'azienda con presenza worldwide potrebbe differenziare il contenuto testuale delle email in accordo alla lingua del destinatario
3. Un'organizzazione no-profit potrebbe utilizzare i dati di donazione precedenti per personalizzare le email di ringraziamento e richieste di donazione future.
4. Una società di turismo potrebbe utilizzare le informazioni sulle preferenze di viaggio dei clienti per personalizzare le email con offerte di pacchetti vacanze su misura.
5. Un'azienda di moda potrebbe utilizzare i dati demografici dei clienti per personalizzare le email di marketing con offerte di abbigliamento e accessori specifici per il loro genere, età e stile.
- 6.
7. Un'azienda di fitness potrebbe utilizzare i dati demografici e le preferenze di esercizio dei clienti per inviare email personalizzate con consigli di allenamento e offerte di abbonamenti fitness.
8. Un'azienda di vendita al dettaglio potrebbe utilizzare i dati demografici e le preferenze dei clienti per personalizzare le email con offerte di prodotti adatti ai loro hobby, interessi e stile di vita.
9. Una catena di supermercati con presenza distribuita sul territorio potrebbe includere il volantino valido per il punto di vendita piu' vicino al destinatario.
10. Una società di e-commerce potrebbe utilizzare i dati di acquisto precedenti per personalizzare le email di follow-up con prodotti correlati o promozioni speciali.

E ancora :

- Inclusionione in una email di coupon/sconti differenziati in funzione della regione di residenza, età, scontrino medio etc.
- Indicazione delle nuove pubblicazioni redazionali/editoriali in funzione del genere/argomento preferito
- QR Code / Landing Pages differenziate in funzione di specifici attributi utente
- Selezione di playlist musicali in funzione del genere preferito

- Dettagli dell'itinerario all'approssimarsi di un viaggio
- Promozione di eventi organizzati nelle città dei destinatari
- Offerte calibrate in funzione della fedeltà (es: numero di anni di abbonamento) del destinatario
- Personalizzazione su base preferenza canale di acquisto

7.Riferimenti (link ad altre pagine , es: sezione che spiega Email Designer,..)

Per una descrizione piu' estesa dello strumento Email Designer citato nel documento, utilizzato per la messa a punto dei contenuti email, si veda <https://explore.contactlab.com/email-designer/>