

Asiakkuusmarkkinointi

Yleistä

Tämän ohjeen tarkoitus on antaa lukijalle tarvittava tietämys lomakesivuteemojen toteutukseen aineiston suhteen niin, että lopputulos on mahdollisimman toimiva. Lisäksi mukana on jonkin verran tietoa Fonectan Kontaktikoneen Lomakesivut-applikaatiosta.

Lukija oletetaan hallitsevan XHTML- ja CSS -tekniikat ja ymmärtävän miten CSS-määreet periytyvät ja yliajetaan. Näitä asioita ei käsitellä tässä dokumentissa.

Lomakesivu on WEB-pohjainen kyselylomake, jonka kautta Kontaktikoneeseen voidaan kerätä esimerkiksi ilmoittautumisia tapahtumiin tai kilpailuvastauksia. Lomakesivut luodaan Kontaktikoneen Lomakesivut-applikaation avulla. Lomakesivun lopullisen ulkoasun määrää lomakkeeseen liitetty *teema*, joka on XHTML dokumentti, johon lomakkeen generoitu XHTML-koodi upotetaan. Teemojen avulla lomakesivu saadaan sopimaan esimerkiksi käyttäjän oman WEB-sivuston tai kampanjasivuston graafiseen ilmeeseen. Ulkoasun räätälöinti tehdään käyttämällä Cascading Style Sheet (CSS) -tekniikkaa. Teemat tallennetaan erillään itse lomakkeesta, mikä mahdollistaa niiden uudelleenkäytön muissa lomakkeissa.

Lomakesivut-applikaation Teema välilehdessä on teemaeditori, jonka avulla voidaan rakentaa ja muokata teemoja. Valmiita sivupohjia voidaan ladata järjestelmään myös omalta tietokoneelta. Teemaeditorissa teemoja voidaan tallentaa Kontaktikoneeseen ja myöhemmin ladata uudelleenkäyttöä varten. Kontaktikoneen teema-editori soveltuu parhaiten pienten korjauksien ja muokkauksien tekoon. Uutta teemaa rakentaessa suosittelemme hyvän HTML-editorin käyttöä ja valmiin teeman lataamista Lomakesivut-applikaatioon.

www.fonecta.com

Asiakkuusmarkkinointi

Datapalvelut:

- Asiakas- ja kampanja-analysipalvelut
- Asiakasyhteystietojen päivityspalvelu
- Kohderyhmälaskuri
- Kohderyhmät
- Liidimarkkinointipalvelut
- Ostokäyttäytymisuokitus
- Tekstiviestien hallintapalvelut

Markkinoinnin automatisointi:

- CRM-integraatiopalvelut
- Jatkuvat asiakasyhteystietojen päivityspalvelut
- Työkalut kohderyhmien hallintaan
- Työkalut sähköiseen markkinointiin

Fonecta®

Asiakkuusmarkkinointi

Määritelmät

- **Lomakesivu**
Lopullinen WEB-sivu jossa teemaan on upotettu lomake.
- **Lomake**
Käyttäjän määrittelemiin kenttiin perustuva generoitu XHTML-koodi joka lomakesivua ladattaessa upotetaan käyttäjän rakennettuun teemaan.
- **Teema**
Standardinmukainen XHTML-sivu, jossa on määritelty paikka lomakkeen XHTML-koodille.
- **Kenttä**
Käyttäjän määrittelemä lomakkeen osa. Kenttä voi olla esimerkiksi otsikko, painike, vastauslaatikko tai valintaruutu. Kenttä voi olla myös ns. meta-kenttä, jonka sisältö generoituu vasta lomakkeen latausvaiheessa (esimerkiksi ilmoitukset ja vastanneiden lista). Kenttä voi olla yksiosainen (esimerkiksi otsikko) tai kaksiosainen (esimerkiksi tekstilaatikko), jolloin se koostuu kentän selitetekstistä ja interaktiivisesta elementistä.
- **Tapahtuma**
Koska lomakesivuja käytetään tyypillisesti keräämään ilmoittautumisia johonkin tapahtumaan, käytämme tässä sanaa "tapahtuma" kuvaamaan sitä tilaisuutta tai kilpailua, jota varten lomake on luotuna. Sanaa "ilmoittautua" käytämme kuvaamaan sitä, että kuluttaja lähettää tietojansa lomakkeen kautta.
- **Isäntäelementti**
Teeman elementti jonka id-attribuutin arvo on `kontaktikone_form` ja johon lomake upotetaan.
- **Käyttäjä**
Kontaktikoneen käyttäjä, joka rakentaa lomakkeet ja teemat.
- **Kuluttaja**
Kohderyhmään kuuluva henkilö, joka käyttää lomakesivua ilmoittautuakseen tapahtumaan.

www.fonecta.com

Asiakkuusmarkkinointi

Datapalvelut:

- Asiakas- ja kampanja-analysipalvelut
- Asiakasyhteystietojen päivityspalvelu
- Kohderyhmälaskuri
- Kohderyhmät
- Liidimarkkinointipalvelut
- Ostokäyttäytymisluku
- Tekstiviestien hallintapalvelut

Markkinoinnin automatisointi:

- CRM-integraatiopalvelut
- Jatkuvat asiakasyhteystietojen päivityspalvelut
- Työkalut kohderyhmien hallintaan
- Työkalut sähköiseen markkinointiin

Fonecta®

Asiakkuusmarkkinointi

Lomakkeen XHTML- ja CSS -rakenne

Lomakkeen XHTML-koodi generoituu automaattisesti ja se upotetaan teemaan lomakesivua ladattaessa. Lomakkeen koodi alkaa `form`-elementillä, jonka sisällä olevassa `table`-taulukkoelementissä kaikki lomakkeen kentät sijaitsevat. Jokainen kenttä on omalla rivillään taulukossa; kentän seliteteksti ensimmäisessä solussa ja vastuselementti toisessa solussa. Jos kenttä on yksiosainen, taulukon rivi koostuu vain yhdestä solusta.

Lomakkeen kaikki kentät lisätään lomakesivuun, mutta niiden näkyvyyttä voidaan säätää CSS-tyyleillä. Tämä mahdollistaa esimerkiksi sen, että kun kuluttaja on ilmoittautunut tapahtumaan, lomakkeesta piilotetaan kaikki muut kentät paitsi "kiitos" -ilmoitus. Tämä tapahtuu hyödyntämällä lomakkeen isäntäelementin luokka-attribuutteja teeman CSS-määreissä. Isäntäelementtiin lisätään ja poistetaan luokka-attribuutteja lomakkeen viiden *tilan* perusteella:

- **Avoim**
Tapahtumassa on vielä tilaa ja siihen voi vielä ilmoittautua. Isäntäelementin luokka-attribuutin arvo on `tyhjä`.
- **Ilmoitus vastaanotettu (thankyou)**
Kun kuluttaja on ilmoittautunut, lomakkeen isäntäelementin luokka-attribuutin arvo on `thankyou`.
- **Tapahtuma täynnä (full)**
Jos lomakkeeseen on asetettu liittymisraja ja liittymisraja on saavutettu, eikä jonotus ole mahdollinen, on isäntäelementin luokka-attribuutin arvo `full`.
- **Jonotus (queue)**
Jos lomakkeeseen on asetettu liittymisraja ja tämä on saavutettu ja jonotus on mahdollinen, on isäntäelementin attribuutin arvo `queue`.
- **Suljettu (closed)**
Jos tapahtuman automaattinen sulkeutumisaika on saavutettu tai käyttäjä on itse sulkenut tapahtuman, on lomakkeen isäntäelementin luokka-attribuutin arvo `closed`.

www.fonecta.com

Asiakkuusmarkkinointi

Datapalvelut:

- Asiakas- ja kampanja-analysipalvelut
- Asiakasyhteystietojen päivityspalvelu
- Kohderyhmälaskuri
- Kohderyhmät
- Liidimarkkinointipalvelut
- Ostokäyttäytymislukitus
- Tekstiviestien hallintapalvelut

Markkinoinnin automatisointi:

- CRM-integraatiopalvelut
- Jatkuvat asiakasyhteystietojen päivityspalvelut
- Työkalut kohderyhmien hallintaan
- Työkalut sähköiseen markkinointiin

Fonecta®

Asiakkuusmarkkinointi

Jokainen lomakesivu käyttää automaattisesti lomakkeen mukaan tulevaa yksinkertaista CSS-tiedostoa, jossa kenttien näkyvyudet säädetään järkevien sääntöjen mukaisesti. CSS-tiedosto on ladattavissa osoitteessa

http://kontaktikone.fi/moutique/skins/fonecta/stylesheets/landingpage_form.css

Tämän CSS-tiedoston kaikki määreet voidaan teemassa yliajaa omilla määreillä ja luoda siten räätälöidyt tilanäkymät (ks. Teeman CSS-määrittelyt).

Isäntäelementin lisäksi suurimmalla osalla kentistä on omat luokka-attribuutit, joiden avulla voidaan säätää niiden ulkoasua. Osa luokka-attribuuteista kuvaa kentän tyyppiä (esimerkiksi Lähetä-painikkeen luokka-attribuutti on `submitbutton`). Osa attribuuteista on puolestaan uniikkeja jokaiselle kentälle. Nämä uniikit luokka-attribuutit ovat muotoa `element_XXX` jossa XXX on uniikki numerosarja. Näiden avulla CSS-määreissä voidaan antaa yksittäisille kentillä omat ulkoasumäärittelyt.

Seuraavassa esimerkissä tarkastellaan miten lomakkeen asetukset, tiedot ja elementit näkyvät generoidussa XHTML-koodissa.

www.fonecta.com

Asiakkuusmarkkinointi

Datapalvelut:

- Asiakas- ja kampanja-analysipalvelut
- Asiakasyhteystietojen päivityspalvelu
- Kohderyhmälaskuri
- Kohderyhmät
- Liidimarkkinointipalvelut
- Ostokäyttäytymisluku
- Tekstiviestien hallintapalvelut

Markkinoinnin automatisointi:

- CRM-integraatiopalvelut
- Jatkuvat asiakasyhteystietojen päivityspalvelut
- Työkalut kohderyhmien hallintaan
- Työkalut sähköiseen markkinointiin

Fonecta®

Asiakkuusmarkkinointi

Kuva 1: Esimerkkilomakesivun tiedot ja asetukset

Lomakesivulle on asetettu kolmen henkilön liittymisraja, ja jonotus on mahdollinen. Lomakkeen eri tiloihin liittyvät ilmoitukset on myös kirjoitettu.

Tiedot Lomake Teema Esikatselu Kiitos-sähköposti

Nimike:	<input type="text" value="Ilmoituslomake"/>	?
URL-tunniste:	<input type="text" value=""/> (a-z0-9_-) <small>http://fds.localhost:3000/l/gvkq</small>	?
Liittymisraja:	<input type="text" value="3"/> <input checked="" type="checkbox"/> ylimentävät vastaukset jonoon	?
Sulkeutumisaika:	<input type="text" value="7"/> : <input type="text" value="8"/> : <input type="text" value="2010"/> : <input type="text" value="12"/> : <input type="text" value="12"/>	?
Vastaus on 'kyllä'-vastaus jos	<input type="text" value="aina"/>	?
Lähetä kiitos-sähköposti:	<input checked="" type="checkbox"/>	?
Ilmoitukset		
Vastaus vastaanotettu onnistuneesti:	<input type="text" value="Kiitos ilmoittautumisesta. Olemme lähettäneet sähköpostiisi muistutusviestin kaikkine"/>	?
Tapahtuma täynnä:	<input type="text" value="Tapahtuma on täynnä, kiitos kiinnostuksestasi!"/>	?
Tapahtuma täynnä, jonotus sallittu:	<input type="text" value="Tapahtuma on valitettavasti täynnä, mutta voit silti ilmoittautua jonotuslistaan. Otamme sinuun"/>	?
Lomake suljettu tai ilmoittumisaika ohi:	<input type="text" value="Tapahtuma on suljettu, kiitos kiinnostuksestasi!"/>	?

www.fonecta.com

Asiakkuusmarkkinointi

Datapalvelut:

- Asiakas- ja kampanja-analysipalvelut
- Asiakasyhteystietojen päivityspalvelu
- Kohderyhmälaskuri
- Kohderyhmät
- Liidimarkkinointipalvelut
- Ostokäyttäytymisuokitus
- Tekstiviestien hallintapalvelut

Markkinoinnin automatisointi:

- CRM-integraatiopalvelut
- Jatkuvat asiakasyhteystietojen päivityspalvelut
- Työkalut kohderyhmien hallintaan
- Työkalut sähköiseen markkinointiin

Fonecta®

Asiakkuusmarkkinointi

.....

Error! Reference source not found.: Lomakkeeseen on lisätty otsikko, tekstikappale, ilmoitukset, kaksi tekstikenttää, lähetä-painike, toinen otsikko ja tekstikappale ja lopuksi ilmoittautuneiden lista.

Tiedot

Lomake

Teema

Esikatselu

Kiitos-sähköposti

Ilmoittaudu tapahtumaan

Ilmoittaudu nyt ja voit voittaa huikeita palkintoja!

[Ilmoitukset]



Nimi

Sähköpostiosoite

Lähetä

Ilmoittautuneet

Tapahtumaan jo ilmoittautuneet.

[Vastanneiden lista]



Lisää kenttä

www.fonecta.com

Asiakkuusmarkkinointi

Datapalvelut:

- Asiakas- ja kampanja-analysipalvelut
- Asiakasyhteystietojen päivityspalvelu
- Kohderyhmälaskuri
- Kohderyhmät
- Liidimarkkinointipalvelut
- Ostokäyttäytymisuokitus
- Tekstiviestien hallintapalvelut

Markkinoinnin automatisointi:

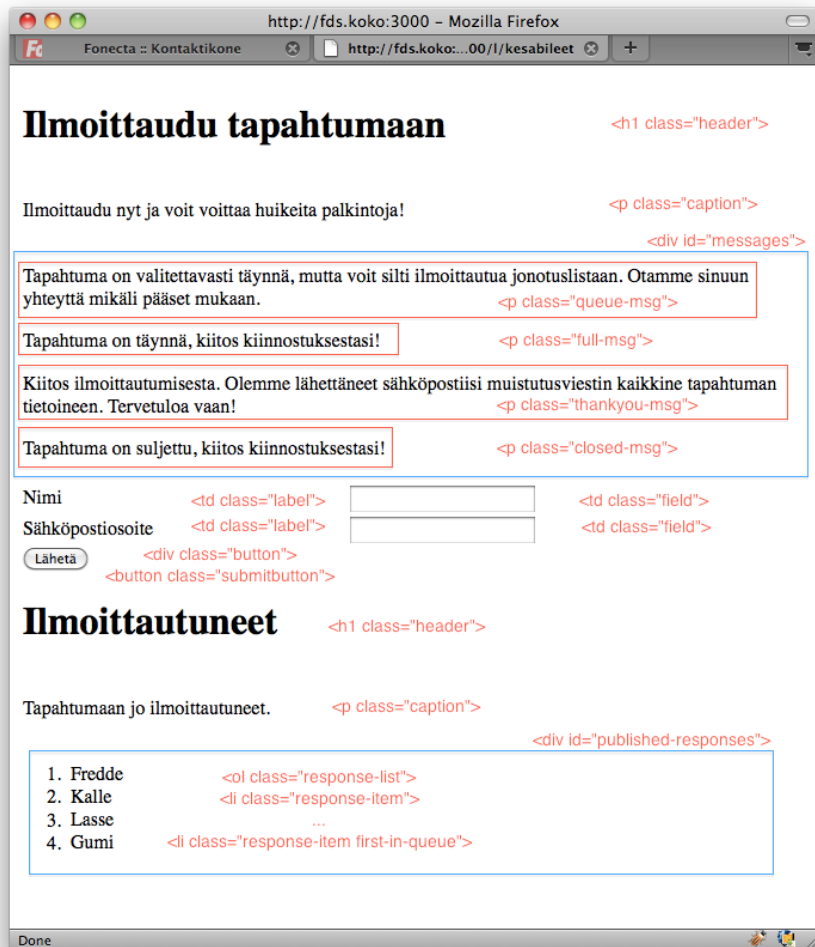
- CRM-integraatiopalvelut
- Jatkuvat asiakasyhteystietojen päivityspalvelut
- Työkalut kohderyhmien hallintaan
- Työkalut sähköiseen markkinointiin

Fonecta®

Asiakkuusmarkkinointi

Error! Reference source not found.: Generoidussa lomakkeessa elementit asettuvat ilman lomakkeen mukana tulevia CSS-määreitä. Kuvassa kaikki neljä ilmoitusta ovat näkyvissä, kuten myös ilmoittautuneiden lista ja kaikki tekstilaatikot ja otsikot. Punaisella tekstillä on kuvaan merkattu kenttien aloitustagit ja niiden luokka-attribuutit.

Ilmoittautuneiden listassa ensimmäisellä jonotuspaikalla olevan henkilön luokka-attribuutin arvo on "first-in-queue". Sen avulla voidaan CSS-määrittelyillä korostaa



mistä kohtaa jono alkaa.

Täydellisen kuvan generoidusta XHTML-koodista, sen elementeistä ja attribuuteista, saa tarkastelemalla lomakkeen lähdekoodia.

Asiakkuusmarkkinointi

Datapalvelut:

- Asiakas- ja kampanja-analyytipalvelut
- Asiakasyhteystietojen päivytyspalvelu
- Kohderyhmälaskuri
- Kohderyhmät
- Liidimarkkinointipalvelut
- Ostokäyttäytymislukitus
- Tekstiviestien hallintapalvelut

Markkinoinnin automatisointi:

- CRM-integraatiopalvelut
- Jatkuvat asiakasyhteystietojen päivytyspalvelut
- Työkalut kohderyhmien hallintaan
- Työkalut sähköiseen markkinointiin

Asiakkuusmarkkinointi

Teeman XHTML- ja CSS-rakenne

Teeman tulee täyttää kaksi vaatimusta:

1. Teeman pitää olla standardin mukainen XHTML-dokumentti.
2. Teeman XHTML-koodista pitää löytyä yksi ja vain yksi isäntäelementti, eli elementti, jonka id-attribuutin arvo on `kontaktikone_form`.

Jos jompikumpi näistä vaatimuksista ei täyty, Kontaktikone ei pysty luomaan lopullista lomakesivua. Näin ollen minimaalisin mahdollinen teeman XHTML-koodi on seuraavanlainen:

```
<!DOCTYPE html PUBLIC "-//W3C//DTD XHTML 1.0 Transitional//EN"
    "http://www.w3.org/TR/xhtml1/DTD/xhtml1-transitional.dtd">

<html xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml" xml:lang="en" lang="en">
  <head>
    <meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=utf-8"/>
  </head>
  <body>
    <div id="kontaktikone_form"></div>
  </body>
</html>
```

Lomaketeema ulkoasu voi näiden vaatimusten puitteissa olla minkäläinen tahansa. Kaikki elementit ja sisällöt, jotka ovat normaalissa web-sivussa sallittuja, ovat myös käytettävissä lomaketeemassa. Teeman rakennusvaiheessa kannattaa tarkistaa, että sen XHTML-koodi on standardinmukainen käyttämällä W3C:n validaattoria osoitteessa <http://validator.w3.org/>

Teeman asemointiin suosittelemme CSS:n käyttöä. CSS:llä voidaan helposti määritellä teeman ulkoasun lisäksi lomakkeen elementtien ulkoasua ja asemointia. CSS-määreet lisätään teeman `head`-osioon `style`-tagilla, jonka sisälle tyylimääreet kirjoitetaan, kuten seuraavassa esimerkissä:

www.fonecta.com

Asiakkuusmarkkinointi

Datapalvelut:

- Asiakas- ja kampanja-analysipalvelut
- Asiakasyhteystietojen päivityspalvelu
- Kohderyhmälaskuri
- Kohderyhmät
- Liidimarkkinointipalvelut
- Ostokäyttäytymisuokitus
- Tekstiviestien hallintapalvelut

Markkinoinnin automatisointi:

- CRM-integraatiopalvelut
- Jatkuvat asiakasyhteystietojen päivityspalvelut
- Työkalut kohderyhmien hallintaan
- Työkalut sähköiseen markkinointiin

Fonecta®

Asiakkuusmarkkinointi

<!DOCTYPE html PUBLIC "-//W3C//DTD XHTML 1.0 Transitional//EN"

"http://www.w3.org/TR/xhtml1/DTD/xhtml1-transitional.dtd">

```
<html xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml" xml:lang="en" lang="en">
<head>
<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=utf-8"/>
<style type="text/css">
  body {
    background-color: #f9f9f9;
    font-family: 'Trebuchet MS',Arial,Helvetica,sans-serif;
    font-size: 11px;
  }
  #kontaktikone_form .elements {
    width: 400px;
  }
  #kontaktikone_form .header {
    color: #ff0018;
    text-align: center;
  }
  #kontaktikone_form .full-msg,
  #kontaktikone_form .closed-msg,
  #kontaktikone_form .queue-msg {
    color: red;
  }
  #kontaktikone_form .thankyou-msg {
    color: #3FD322;
    font-weight: bold;
  }
  #kontaktikone_form.thankyou .published-responses,
  #kontaktikone_form.thankyou .element_139,
  #kontaktikone_form.thankyou .element_138 {
    display: none;
  }
</style>
</head>

<body>
<div id="kontaktikone_form"></div>
</body>
</html>
```

www.fonecta.com

Asiakkuusmarkkinointi

Datapalvelut:

- Asiakas- ja kampanja-analysipalvelut
- Asiakasyhteystietojen päivityspalvelu
- Kohderyhmälaskuri
- Kohderyhmät
- Liidimarkkinointipalvelut
- Ostokäyttäytymisuokitus
- Tekstiviestien hallintapalvelut

Markkinoinnin automatisointi:

- CRM-integraatiopalvelut
- Jatkuvat asiakasyhteystietojen päivityspalvelut
- Työkalut kohderyhmien hallintaan
- Työkalut sähköiseen markkinointiin

Fonecta®

Asiakkuusmarkkinointi

Edellisessä esimerkissä olemme asettaneet teeman `body`-elementille taustaväriä sekä fontin ja tekstikoon. Lisäksi olemme yliajaneet lomakkeen mukaan tulevassa CSS-tiedostossa olevan CSS-määreen kenttien asemointitaululle (`.elements`) ja asettaneet ilmoituksille värit ja kiitos-viestille lihavoidun tekstin. Lopuksi emme halua näyttää ilmoittautuneiden listaa kiitos-tilassa, joten lisäsimme määreet ilmoittautuneiden listalle (`.published-responses`) sekä siihen liittyvälle otsikolle (`.element_138`) ja tekstikappaleelle (`.element_139`).

CSS-määrittelyt voidaan ladata myös erillisestä CSS-tiedostosta, johon viitataan `link`-tagilla teeman `head`-osiossa. Erillisiä CSS-tiedostoja ei kuitenkaan voi tallentaa kontaktikoneeseen, vaan ne ladataan muualta, esimerkiksi käyttäjän `www`-palvelusta, lomakesivun lataamisen yhteydessä.

Hyödyntämällä lomakkeen luokka-attribuutteja esimerkin tavoin, voidaan helposti muokata lomakesivun ulkoasua melko vapaasti.

www.fonecta.com

Asiakkuusmarkkinointi

Datapalvelut:

- Asiakas- ja kampanja-analysipalvelut
- Asiakasyhteystietojen päivityspalvelu
- Kohderyhmälaskuri
- Kohderyhmät
- Liidimarkkinointipalvelut
- Ostokäyttäytymislukitus
- Tekstiviestien hallintapalvelut

Markkinoinnin automatisointi:

- CRM-integraatiopalvelut
- Jatkuvat asiakasyhteystietojen päivityspalvelut
- Työkalut kohderyhmien hallintaan
- Työkalut sähköiseen markkinointiin

Fonecta®