

Požadavky na CMS pro Ministerstvo vnitra České republiky, Policii České republiky a Hasičský záchranný sbor České republiky

Příloha č. 1
Studie proveditelnosti IS Web MV

Obsah

1	Manažerské shrnutí	3
2	Použité zkratky a pojmy	3
3	Úvod	4
4	Výchozí stav	5
4.1	Principy současného RS	5
4.2	Počty uživatelů RS	5
4.3	Základní požadavky na CMS	6
4.3.1	Uživatelé, skupiny, role	6
4.3.2	Konkrétní funkční požadavky CMS	6
5	Trendy CMS v roce 2024	7
5.1	Headless vs Decoupled	7
5.1.1	Headless CMS	7
5.1.2	Decoupled CMS	8
5.1.3	Enterprise CMS	8
6	CMS charakterem podobné současnému RS	9
7	Přídavné funkce CMS	10
7.1	Newsletter v CMS	10
7.1.1	Newsletter v CMS Sitecore	11
7.1.2	Klíčové Funkce Sitecore EXM pro Evidenci Příjemců	11
7.1.3	Implementace odhlašovacího mechanismu v Sitecore EXM	12

1 Manažerské shrnutí

Cílem dokumentu je poskytnout základní popis stávajícího stavu redakčního systému z hlediska jeho využívání a zhodnotit požadavky na nový CMS (dále též „CMS“ nebo „RS“ viz kapitola Použité zkratky a pojmy), resp. systém pro správu webového obsahu pro Ministerstvo vnitra České republiky, Policii České republiky a Hasičský záchranný sbor České republiky z hlediska splnitelnosti/realizovatelnosti.

Dokument tedy konfrontuje základní principy fungování stávajícího systému s aktuálními trendy v oblasti moderních CMS řešení. Přičemž krátce popisuje moderní přístupy ke správě obsahu a klíčové rozdíly mezi nimi. Zároveň nabízí výčet CMS řešení vhodných pro enterprise úroveň pro jejich robustnost, škálovatelnost a bezpečnost. U jednotlivých řešení jsou vyspecifikovány, např. možnosti integrace s dalšími systémy, jejich flexibilita, možnost personalizace či bezpečnost. Dokument však nabízí i výčet takových CMS řešení, která se svým charakterem podobají aktuálně používanému redakčnímu systému, u těch je stručně popsán způsob správy obsahu.

Závěrem dokumentu je popsána přídatná funkce CMS, jakou je Newsletter a opět uveden výčet systémů, které touto funkcí disponují.

Z popisu stávajícího stavu z uživatelského pohledu vyplývá fakt, že současně používaný redakční systém splňuje základní požadavky všech sborů a za téměř dvě dekády jeho používání jsou na jeho principy uživatelé jednotlivých sborů přirozeně zvyklí. Byť se jedná v kontextu celého projektu Web MV pouze o jeho část a bylo zvažováno v rámci SWOT analýzy provedené realizačním týmem projektu několik variant, vítězná varianta potvrzuje, že bude zachován způsob využití redakčního systému. Popis současného stavu systému je přílohou č. 10 Studie proveditelnosti IS Web MV. Tyto základní požadavky se také v podobě detailního výčtu staly součástí dokumentu Příloha č. 4 – Funkční a nefunkční požadavky (oddíl „Redakční systém + AD“ (active directory)), který je přílohou dokumentu Studie proveditelnosti Nové weby MV, stejně jako tato Příloha č. 1. Tyto požadavky jsou mandatorní a nové CMS řešení je musí tedy respektovat a funkcionalitu, kterou popisují musí umět zajistit. Jsou tedy nedílnou součástí podkladů pro výběrová řízení na dodávku nového CMS řešení.

2 Použité zkratky a pojmy

Pojem/Zkratka	Význam
AD, AAD	Active Directory, Azure Active Directory (také Microsoft Entra ID)
API	Application Programming Interface;
CD/CI	Continuous Delivery / Continuous Integration – sada postupů a nástrojů zajišťujících kontinuální a pokud možno automatizované nasazování aplikací
CMS	Content Management System; také redakční systém – zpravidla sw pro správu především webového obsahu
ETL	Extract, transform, load; pojem představující dávkové zpracování dat

Příloha č. 1
Studie proveditelnosti IS Web MV

HZS	Hasičský záchranný sbor České republiky; v textu také pod názvem Sbor
IAM	Identity/Access Management
HW	Hardware
LFR	Liferay – webový portál na platformě Java od společnosti Liferay, Inc.
MS	Microsoft
MV	Ministerstvo vnitra; v textu také pod názvem Sbor
PČR	Policie České republiky; v textu také pod názvem Sbor
POC (PoC)	Proof of Concept – ověření předpokladu nějaké funkcionality
PPLN	Pipeline, viz CD/CI – série kroků, které je nutné provést pro správné automatizované dodání nové verze softwaru nebo dat (obsahu)
Redakční systém	Redakční systém – viz CMS
RFP	Request for proposal – viz také VŘ
SQL	Structured Query Language
SW	Software
VCS	Version Control System (Systém pro správu verzí dokumentů, nejčastěji zdrojových kódů sw)
Výběrové řízení (VŘ)	Výběrové řízení; viz také RFP
WCM (CM)	Web Content Management – správa obsahu webu
XML	Extensible Markup Language

3 Úvod

Pro lepší orientaci v textu je **pro současný používaný systém řízení webového obsahu (který má být nahrazen)** v dokumentu používán pojem Redakční systém (**RS**) a pro jakoukoliv **zmínku o novém řešení je používán pojem CMS**.

Následující text je potřeba zasadit do kontextu běžící přípravy poptávky na vypsání VŘ na nové řešení CMS pro MV, PČR a HZS (*dále jen Sbory*), přičemž se text detailně nezabývá důvody vypsání VŘ vyjma soupisu základních požadavků (z pohledu a pochopení autora):

- odstranění závislosti na jediném dodavateli (vendor-lock),
- upřednostnění open source řešení (bude-li to možné), které lze upravit pro potřeby sborů;
- využití IT zdrojů (kapacit sw vývoje) dostupných v NAKIT nebo volně na trhu,
- technologický posun, čímž se myslí odstranění závislosti na technologickém stacku, který již není moderní a dále udržitelný

Cílem je popis funkčních a souvisejících požadavků na nové CMS za účelem doručení takového řešení (v rámci VŘ), které svými defaultními nebo dopracovanými funkcionalitami zabezpečí v plném rozsahu veškeré potřeby jednotlivých sborů pro zajištění činností spojených s veřejným informováním pomocí webových stránek a webových aplikací.

4 Výchozí stav

Současné používaný RS splňuje základní požadavky všech sborů a za 16 let používání jsou na jeho principy sbory velmi navyklé.

Ať již bylo řešení RS vytvořeno na míru pro sbory nebo šlo o obecný produkt, svými principy plně vyhovuje sborům v plnění jejich informačních úkolů, ať již zákonných nebo obecně poptávaných veřejností v roce 2024.

4.1 Principy současného RS

Základním princip RS je velmi podobný práci se soubory/složkami/zástupci pomocí programu Průzkumník (v MS Windows). Nasvědčuje tomu nejenom vzhled RS, které se Průzkumníkoví s jeho dodatečnými dialogovými okny velmi podobá, ale je to vidět také z pojmosloví, které dlouholetí uživatelé (redaktoři, admini) při popisu práce s obsahem používají – složky, cesty, dokumenty apod.

Základní postup vytvoření webové struktury pomocí RS spočívá v definici složek, do kterých se teprve doplní obsah (článek s náležitostmi). První a druhá úroveň stromové struktury složek představuje rovnou jedna ku jedné menu webového řešení, které z tohoto stromu vychází.

Princip vytváření článků se děje v pořadí (*zjednodušeně*):

- 1) definice cesty (složky)
- 2) doplnění obsahu

Tento princip není nelogický, ale v současných moderních CMS řešeních se vyskytuje ojediněle, mnohem častěji se vyskytuje zcela opačný postup: (1) definice typu obsahu a (2) jeho zařazení do struktury (*opět zjednodušeně*).

4.2 Počty uživatelů RS

Počty uživatelů RS se v jednotlivých sborech liší:

- **MV**
 - prakticky pouze **4 aktivní uživatelé**, kteří mají oprávnění pro přístup do celého struktury webu
 - zajišťují publikace pro všechny ostatní autory
- **PČR**
 - dva správci: M. Michálek se zástupcem
 - **600 aktivních uživatelů** s oprávněními do svěřených oblastí (*stromu*) podle krajů, odborů a agend
 - Celkem cca 1300 uživatelů (kteří se nemazou, ale zneaktivňují)
- **HZS**
 - Celkem **asi 100 aktivních uživatelů** rozdělených přes všechny kraje a agendy

4.3 Základní požadavky na CMS

Základní požadavky kladené jednotlivými sbory na CMS si nijak nevymykají běžnému standardu a jde o požadavky, které většina CMS zmíněných v tomto dokumentu nějakým způsobem adresuje.

Požadavky, které by se daly považovat za nadstandardní (*jako např. automatická tvorba a rozesílání newsletteru, nebo hromadné nahrání článků na úřední desku*) nepředstavují neřešitelné funkce, ale budou doručitelné buď:

- Aplikačním (plug-in) rozšířením zvoleného CMS (*je-li to možné*)
- nebo zcela externí aplikací.

Ověření konkrétních CMS, které tyto „přídavné“ funkce v nějaké podobě rovnou nabízejí není v rozsahu přípravy tohoto dokumentu. Autoři doporučují před nebo jako součást VŘ nechat potenciálními dodavateli zajistit a představit vhodná PoC pro ověření funkčnosti.

90% současné činnosti představuje práci s články: vytváření, editace, kopírování, přesuny v rámci struktury. Současný RS obsahuje poměrně nízký počet odlišných šablon (*myšleno typů zobrazovaných obsahů*), se kterými se pracuje opakovaně.

4.3.1 Uživatelé, skupiny, role

Seznam rolí také nijak nevybočuje ze standardu:

- Administrátor (*administrace, schvalování*),
- Senior Editor (v RS Šéfredaktor - *schvalování, editace*),
- Editor (v RS Redaktor – *editace*),
- Čtenář (*náhled*),

přičemž v reálném použití v RS (*k datu vzniku dokumentu*) není využíván např. u PČR jediný Redaktor a Čtenář.

Je požadována funkce skupování uživatelů do skupin (**Groups**), která je u CMS prakticky standardem.

4.3.2 Konkrétní funkční požadavky CMS

Některé základní poptávané editační funkce, které jsou požadovány (*zjednodušeně*):

- **Stromová evidence struktury obsahu** – pro zjednodušení orientace v rozsáhlém obsahu poplatnému
 - organizační struktuře daného sboru, tj. organizačnímu rozdělení odpovědností
 - zákonným požadavkům na strukturální zobrazení obsahu
- **Snadné řízení oprávnění stromové struktury obsahu**
 - viz předchozí bod – pro snadné provázání odpovědnosti daného redaktora za konkrétní oblast (*danou např. Větví ve stromu*)
 - přiřazování oprávnění pro celé a jednotlivé části (*cesty*) obsahu
- **Neomezená možnost přesouvání článků v rámci stromové struktury**

- bez dopadu do funkčních url
- resp. při zachování nových a starých url adres (*aby nedošlo ke znehodnocení starého linku*)
- Definované parametry obsahu (článku)
- Povinné a volitelné parametry, jako je název, anotace, autorství apod
- využitelné v přehledových zobrazeních (název – seznam článků; anotace – vyhledávání)

Některé základní poptávané administrační funkce, které jsou požadovány (zjednodušeně):

- **Intuitivní a snadná práce s uživateli, skupinami uživatelů, rolemi a oprávněními**
- **Snadno dostupný dashboard administrační části**
 - zobrazující veškerá oprávnění jednotlivců
 - dohledatelná činnosti konkrétního uživatele (*historie*)
- **Převzetí práce (oprávnění) konkrétního uživatele – též rozpracovaných částí obsahu**

5 Trendy CMS v roce 2024

Trendy moderních CMS jsou poháněny především komerční poptávkou se zaměřením na e-commerce, publicistiku a zábavu. Funkčně se tedy CMS zaměřují především na:

- Oddělení frontendu a backendu
- Cloud-based řešení
- AI a Machine Learning stále častěji jako součást produktu
- Omnichannel Delivery
- Content-as-a-Service (CaaS) – API first přístup, mikroservisní architektura
- E-commerce a marketingové moduly součástí řešení

Ze zákonných nebo procesních požadavků se CMS zaměřují na ochranu dat (GDPR, CCPA) a v rámci integrací také na systémy IAM (např. AAD), s technologickými řešeními jako je 2FA, OAuth apod.

5.1 Headless vs Decoupled

Decoupled CMS a headless CMS představují dva moderní přístupy ke správě obsahu, které se liší především ve způsobu, jakým oddělují správu a prezentaci obsahu. Oba přístupy nabízejí flexibilitu a škálovatelnost, ale mají rozdílný architektonický přístup a způsob použití.

5.1.1 Headless CMS

Headless CMS je systém správy obsahu, který zcela odděluje backend (správu obsahu) od frontendu (prezentaci obsahu). Obsah je dostupný prostřednictvím API (obvykle RESTful nebo GraphQL), což umožňuje, aby byl prezentován na jakémkoli zařízení nebo platformě.

- **Oddělení prezentace:** Headless CMS obvykle neposkytuje nástroje pro prezentaci obsahu, jako jsou šablony nebo témy. Místo toho poskytuje API, přes které mohou vývojáři přistupovat k obsahu

a prezentovat jej pomocí jakékoli technologie nebo frameworku, jako je React, Angular, Vue.js, nebo mobilní aplikace.

- **Flexibilita:** Vývojáři mají naprostou svobodu při výběru nástrojů a technologií pro prezentaci obsahu.
- **Škálovatelnost:** Díky oddělení frontendových a backendových operací je snadnější škálovat aplikace a zvládat vysoké zatížení.

Příklad: Contentful, Strapi, Sanity.

5.1.2 Decoupled CMS

Decoupled CMS (také známý jako "hybridní CMS") je systém, který také odděluje správu a prezentaci obsahu, ale na rozdíl od headless CMS poskytuje jak backend pro správu obsahu, tak některé nástroje pro prezentaci obsahu.

- **Oddělení prezentace s možnostmi:** Decoupled CMS poskytuje API pro přístup k obsahu stejně jako headless CMS, ale také nabízí výchozí šablony nebo témata pro prezentaci obsahu.
- **Flexibilita a kontrola:** Vývojáři mohou využít vestavěné nástroje pro rychlé nasazení obsahu nebo využít API pro vlastní frontendy.
- **Rychlé nasazení:** Umožňuje rychlejší nasazení s výchozími nástroji pro prezentaci, pokud nejsou potřeba složitá frontendová řešení.

Klíčové rozdíly

- **Prezentace obsahu:**
 - Headless CMS: Žádné nástroje pro prezentaci, pouze API.
 - Decoupled CMS: Poskytuje API a také vestavěné nástroje pro prezentaci obsahu.
- **Flexibilita:**
 - Headless CMS: Maximální flexibilita pro vývojáře, protože mohou používat jakékoli technologie a frameworky pro frontend.
 - Decoupled CMS: Nabízí flexibilitu i rychlé nasazení díky vestavěným nástrojům pro prezentaci.
- **Použití:**
 - Headless CMS: Vhodný pro aplikace, u kterých je potřeba prezentovat obsah na různých platformách a zařízeních (web, mobilní aplikace, IoT zařízení).
 - Decoupled CMS: Vhodný pro aplikace, které mohou těžit z vestavěných prezentačních nástrojů, ale zároveň potřebují API pro integraci s jinými systémy nebo pro vývoj vlastního řešení frontendu.

Příklad: WordPress (s REST API), Drupal (s JSON nebo REST API), Liferay DXP, Sitecore.

5.1.3 Enterprise CMS

CMS, které jsou považovány za vhodné pro enterprise úroveň díky jejich robustnosti, škálovatelnosti, bezpečnosti a schopnosti integrace s dalšími podnikovými systémy. Zde jsou některé z nich:

1. **Sitecore:**

Příloha č. 1

Studie proveditelnosti IS Web MV

- **Digital Experience Platform:** Sitecore nabízí nejen CMS, ale také plně integrovanou digitální zkušenostní platformu (DXP), která zahrnuje personalizaci, marketingovou automatizaci a analytiku.
- **Škálovatelnost a výkon:** Navrženo pro zvládnutí vysokého objemu obsahu a uživatelů.
- **Integrace:** Silná podpora integrace s dalšími systémy, jako jsou CRM, ERP a další marketingové nástroje.
- 2. **Kentico:**
 - **All-in-one platforma:** Kentico kombinuje CMS, online marketing a e-commerce do jednoho balíku.
 - **Flexibilita a přizpůsobitelnost:** Nabízí vysokou míru přizpůsobitelnosti a škálovatelnosti.
 - **Omnichannel:** Podporuje distribuci obsahu napříč různými kanály.
- 3. **Drupal:**
 - **Open-source:** Silná komunita a rozšiřitelnost díky modulární architektuře.
 - **Enterprise-level funkce:** Vhodný pro složité a rozsáhlé webové aplikace, podporuje multilingvální obsah a různé schvalovací workflows.
 - **Bezpečnost:** Vysoké standardy bezpečnosti a pravidelné aktualizace.
- 4. **Magnolia:**
 - **Headless a hybridní CMS:** Podporuje headless architekturu i tradiční CMS funkce.
 - **Integrace:** Snadná integrace s podnikovými systémy, jako jsou ERP, CRM a marketingové automatizační nástroje.
 - **Personalizace a analytika:** Pokročilé možnosti personalizace obsahu a analytiky.
- 5. **Optimizely (dříve Episerver):**
 - **Digital Experience Platform:** Kombinuje CMS s marketingovou automatizací a e-commerce.
 - **Personalizace:** Silné funkce pro personalizaci obsahu na základě uživatelského chování.
 - **Cloud-based:** Nabízí cloudové řešení.
- 6. **Acquia (na bázi Drupalu):**
 - **Enterprise support:** Nabízí podporu a hosting pro Drupal se zaměřením na enterprise zákazníky.
 - **Cloud platforma:** Acquia poskytuje cloudové služby, které zajišťují vysokou dostupnost a škálovatelnost.
 - **Marketingová automatizace:** Integrované nástroje pro marketingovou automatizaci a personalizaci.
- 7. **Liferay:**
 - **Portálové řešení:** Silný v tvorbě podnikových portálů s integrovaným CMS.
 - **Integrace a rozšiřitelnost:** Vysoká míra integrace s podnikovými systémy a aplikacemi.
 - **Open-source:** Flexibilita a možnost přizpůsobení na míru.
- 8. **SDL Tridion:**
 - **Globalní management obsahu:** Silný v oblasti správy multilingválního a multiregionálního obsahu.
 - **Integrace:** Snadná integrace s dalšími podnikovými systémy.
 - **Škálovatelnost a výkon:** Navrženo pro velké podnikové aplikace s vysokým výkonem.

6 CMS charakterem podobné současnému RS

Existují CMS, které svým principem připomínají Průzkumník v operačním systému Microsoft Windows, tedy používají stromovou strukturu složek pro organizaci obsahu. Umožňují spravovat

obsah prostřednictvím hierarchického uspořádání, kde mohou být články, dokumenty a další typy obsahu umísťovány do složek a podřízených složek. Zde jsou některé z nich:

1. **Kentico:**
 - Používá stromovou strukturu pro správu obsahu, což umožňuje snadnou organizaci a navigaci.
2. **Umbraco:**
 - Open-source CMS na platformě .NET, které využívá stromovou strukturu pro organizaci obsahu.
 - Umožňuje uživatelům snadno spravovat obsah prostřednictvím uživatelsky přívětivého rozhraní, které připomíná Průzkumník.
 - Umožňuje vytváření vlastních typů obsahu a jejich organizaci v rámci stromové struktury.
3. **DotNetNuke (DNN):**
 - DNN umožňuje organizovat stránky a moduly v rámci stromové struktury, což usnadňuje navigaci a správu obsahu.
 - Umožňuje přizpůsobit a rozšířit funkcionalitu pomocí modulů a skinů.
4. **Plone:**
 - Plone, postavené na technologii Zope, podporuje hierarchické uspořádání obsahu.
 - Nabízí pokročilé nástroje pro správu obsahu, včetně verzování, workflow a řízení přístupu.
5. **MODX:**
 - MODX používá stromovou strukturu pro organizaci stránek a dalších obsahových prvků.
 - Umožňuje rozsáhlé přizpůsobení a rozšíření prostřednictvím vlastních šablon a pluginů.
6. **TYPO3:**
 - TYPO3 umožňuje organizaci stránek v rámci stromové struktury, což je intuitivní pro uživatele zvyklé na strukturu složek.
 - Nabízí rozsáhlé možnosti přizpůsobení, workflow, a řízení přístupu.

7 Přídavné funkce CMS

7.1 Newsletter v CMS

Existují CMS se schopností vytváření a rozesílání newsletterů složených z obsahových dat (článků). Některé z nich k tomu využívají nativní funkce, jiné vyžadují použití pluginů nebo integrací s externími nástroji. Níže jsou uvedeny některé populární CMS s touto schopností:

- WordPress je velmi flexibilní CMS s množstvím pluginů, které umožňují vytvářet a rozesílat newslettery. Některé populární pluginy jsou:
 - MailPoet: Umožňuje vytvářet a rozesílat newslettery přímo z WordPress dashboardu, automaticky sestavuje newslettery z nejnovějšího obsahu.
 - Newsletter: Plugin, který umožňuje vytvářet automatické kampaně založené na obsahu z webu.
- Drupal – může být rozšířen pomocí modulů pro tvorbu a rozesílání newsletterů:
 - Simplenews: Modul, který umožňuje vytvářet a spravovat newslettery. Lze jej nastavit tak, aby automaticky sestavoval newslettery z obsahu webu.
- HubSpot CMS – má integrované marketingové nástroje, včetně možností pro tvorbu a rozesílání newsletterů:

- Marketing Email Tool: Umožňuje vytvářet a rozesílat emailové kampaně, včetně automatických newsletterů založených na obsahu webu.
- Umbraco – jako flexibilní CMS, může být integrováno s nástroji třetích stran pro emailový marketing:
- uMarketingSuite: Rozšíření, které poskytuje marketingové nástroje, včetně tvorby a rozesílání newsletterů.
- Sitecore – jako enterprise CMS má integrované nástroje pro personalizaci a marketingové kampaně:
- Email Experience Manager (EXM): Umožňuje vytvářet a rozesílat personalizované emailové kampaně, které mohou být automaticky sestaveny z obsahu webu.

7.1.1 Newsletter v CMS Sitecore

V případě ručního rozesílání newsletterů je postup pro CMS Sitecore s Email Experience Manager (EXM)

1. Přihlášení do Sitecore:
 - a. Přihlaste se do Sitecore a přejděte do Experience Platform.
2. Vytvoření emailu:
 - a. Přejděte do Email Experience Manager (EXM) a vytvořte nový email.
 - b. Vyberte šablonu pro váš newsletter.
3. Výběr obsahu:
 - a. Pomocí Sitecore můžete označit obsah pomocí značek nebo příznaků.
 - b. Vyberte konkrétní články nebo sekce obsahu, které chcete zahrnout do newsletteru.
4. Personalizace a úprava:
 - a. Personalizujte obsah newsletteru na základě profilování uživatelů a jejich chování na webu.
 - b. Upravte vzhled a formátování emailu.
5. Odeslání newsletteru:
 - a. Nastavte seznam příjemců a čas odeslání.
 - b. Odešlete newsletter a sledujte jeho výkon pomocí Sitecore analytických nástrojů.

7.1.2 Klíčové Funkce Sitecore EXM pro Evidenci Příjemců

1. Správa Seznamů Odběratelů:
 - a. V Sitecore EXM můžete vytvářet a spravovat seznamy odběratelů. Seznamy mohou být statické (manuálně spravované) nebo dynamické (automaticky aktualizované na základě pravidel).
2. Segmentace Odběratelů:
 - a. EXM umožňuje segmentaci odběratelů na základě různých kritérií, jako jsou demografické údaje, chování na webu, zájmy a další atributy. Tato segmentace umožňuje cílení specifických skupin odběratelů s personalizovanými zprávami.
3. Personalizace Obsahu:
 - a. EXM podporuje personalizaci obsahu emailů na základě profilování uživatelů. Personalizace může zahrnovat dynamický obsah, který se mění podle preferencí a chování jednotlivých odběratelů.
4. Tracking a Analytika:
 - a. EXM poskytuje nástroje pro sledování interakcí příjemců s emailovými kampaněmi. To zahrnuje otevření emailů, kliknutí na odkazy, konverze a další důležité metriky. Tyto údaje jsou zaznamenávány na úrovni jednotlivých příjemců.
5. Integrace s Sitecore Experience Database (xDB):

Příloha č. 1

Studie proveditelnosti IS Web MV

- a. EXM je integrován s Sitecore Experience Database (xDB), což umožňuje sledování interakcí příjemců napříč různými kanály. To zahrnuje nejen emailové kampaně, ale také interakce na webu a dalších digitálních touchpointech.

Konkrétní Kroky pro Správu Příjemců v Sitecore EXM

1. Vytvoření Seznamu Odběratelů:
 - a. Přejděte do sekce Email Experience Manager v Sitecore.
 - b. Vytvořte nový seznam odběratelů nebo importujte existující seznam.
2. Segmentace Odběratelů:
 - a. Vytvořte segmenty na základě definovaných kritérií. Můžete použít pravidla a podmínky pro dynamickou segmentaci.
3. Personalizace a Nastavení Kampaně:
 - a. Vytvořte novou emailovou kampaň a vyberte seznam nebo segmenty, které chcete cílit.
 - b. Personalizujte obsah emailu podle potřeb jednotlivých segmentů.
4. Odeslání a Sledování Kampaně:
 - a. Nastavte čas odeslání a odešlete emailovou kampaň.
 - b. Sledujte výkonnost kampaně pomocí analytických nástrojů v EXM.
5. Analýza Výsledků:
 - a. Analyzujte údaje o interakcích příjemců, jako jsou otevření emailů, kliknutí na odkazy a další metriky.
 - b. Použijte tyto údaje k optimalizaci budoucích kampaní.

7.1.3 Implementace odhlašovacího mechanismu v Sitecore EXM

Sitecore Email Experience Manager (EXM) obsahuje funkcionalitu, která umožňuje snadný způsob pro odhlášení odběratelů z newsletterů. Tato funkcionalita je klíčová pro zajištění souladu s legislativou na ochranu osobních údajů. Níže jsou uvedeny kroky, jak lze implementovat odhlašovací mechanismus v Sitecore EXM:

1. Automatické odhlašovací odkazy:
 - a. Sitecore EXM automaticky generuje odhlašovací odkazy, které lze vložit do emailových šablon.
 - b. Při vytváření emailu můžete použít speciální token, který se automaticky nahradí unikátním odhlašovacím odkazem pro každého příjemce. Tento token je obvykle ve formátu %%UNSUBSCRIBE_LINK%%.
2. Přidání odhlašovacího odkazu do emailu:
 - a. Otevřete šablonu emailu nebo vytvořte nový email v Sitecore EXM.
 - b. Na místo, kde chcete umístit odhlašovací odkaz, vložte text jako například "Odhlásit odběr" a použijte token %%UNSUBSCRIBE_LINK%%.
3. Testování:
 - a. Otestujte funkčnost odhlašovacího odkazu odesláním testovacího emailu na vlastní adresu.
 - b. Klikněte na odhlašovací odkaz a ověřte, že vás přesměruje na potvrzovací stránku a že vaše adresa byla úspěšně odhlášena.
4. Přizpůsobení odhlašovací stránky:
 - a. Odhlašovací stránka může být přizpůsobena podle vašeho brandingů a požadavků.
 - b. V Sitecore můžete vytvořit vlastní stránku s potvrzením odhlášení a nastavit ji jako cílovou stránku po kliknutí na odhlašovací odkaz.
5. Správa odhlášených odběratelů:
 - a. Sitecore EXM automaticky spravuje seznam odhlášených odběratelů a zajišťuje, že nebudou zahrnuti do budoucích emailových kampaní.
 - b. V administraci EXM můžete zobrazit a spravovat seznamy odhlášených odběratelů.

Příloha č. 1
Studie proveditelnosti IS Web MV

Další možnosti

1. **Double Opt-Out:** Pokud chcete přidat další vrstvu potvrzení, můžete implementovat double opt-out mechanismus, kde uživatelé musí potvrdit své odhlášení například kliknutím na odkaz v potvrzovacím emailu.
2. **Preferenční centrum:** Můžete vytvořit preferenční centrum, kde odběratelé mohou spravovat své předvolby ohledně typů komunikací, které chtějí dostávat, místo úplného odhlášení.