

SOFTERA

Asiakastapahtumat
ja viestintä



Lisääarvoa viestintään ja asiakkuudenhallintaan

Onnistuneen asiakastilaisuuden eteen kannattaa nähdä vaivaa. Softeran tapahtuma- ja asiakasviestintäsovelluksen avulla voit lähettää kutsut asiakasryhmille ja vastaanottaa ilmoittautumiset tehokkaasti tekstiviestillä tai sähköpostilla. Näin työsi tehostuu ja sinulle jää enemmän aikaa järjestää onnistunut asiakastilaisuus.

Sovellusta voidaan hyödyntää myös uutiskirjeiden, tiedotteiden ja mainosten jake- luun sekä asiakaspalautteen keräämiseen ja hallintaan. Lisäksi reaaliaikaisen teksti- viestinäkymän kautta on mahdollista järjestää ad hoc -tyyppiset SMS-äänestykset ja -mielipidekyselyt tilaisuuden aikana.



Tapahtumat ja viestintä

Asiakastapahtumien hallinta ja viestintä tapahtuu helppokäyttöisen web-käyttöliittymän avulla. Asiakkaiden lisääminen asiakastapahtumaan, SMS- ja sähköpostikutsujen lähettäminen, ilmoittautumisien vastaanotto ja tiedottaminen tapahtuvat yhden näkymän kautta. Käyttöliittymän avulla voidaan varmistaa myös onko kutsu saavuttanut vastaanottajan, seurata ilmoittautujien määrän kasvamista sekä tehdä ajastetut muistutukset.

Asiakasreaktiot ja palautteet

Sovelluksesta lähetettyjen viestien saavutettavuuden lisäksi käyttöliittymällä voidaan seurata esimerkiksi uutiskirjeeseen upotettujen web-linkkien kiinnostavuutta, jolloin asiakkaan kiinnostuksen kohteet ja viestin aiheuttamat reaktiot ovat paremmin myynnin tiedossa. Lisäksi sovelluksen avulla voidaan kohdistaa web-kyselyitä tietyille asiakasryhmille tai julkaista ns. anonyymeja kyselyitä esimerkiksi julkisella web-sivustolla.

Viestintäkanava

Asiakasviestintäsovellus tukeutuu Softeran Message Engine -tuotteeseen, joka mahdollistaa kaksisuuntaisen viestinnän teksti- ja multimedia-viesteillä, sähköpostilla sekä web-lomakkeilla. Message Engine on ollut tuotantokäytössä jo lähes kymmenen vuotta ja on osoittautunut luotettavaksi, suorituskykyiseksi ja monipuoliseksi viestinvälitysjärjestelmäksi.

Vaivattomasti palveluna

Softera tarjoaa kokonaisratkaisua palveluna, johon kuuluu sovelluksen käyttöikeuden lisäksi jaettu tai oma SMS-lyhytnumero ja käyttäjätuki. Sovelluksessa voidaan hyödyntää yrityksen omaa asiakasrekisteriä sisäänlukemalla olemassaolevat kontakti- ja asiakaslistat esimerkiksi yrityksen CRM:stä. Myös palvelun tiiviimpi integrointi osaksi yrityksen olemassaolevaa asiakkuudenhallintajärjestelmää on mahdollista.

The image displays the Softera web application interface. The top navigation bar includes links for 'TAPAHTUMIEN HALLINTA', 'VIESTIEN HALLINTA', 'HOKKULOIDEN HALLINTA', 'KÄYTTÄJIEN HALLINTA', 'KÄYTTÖOIKEUS', and 'KIRJAAUTU LLOIN'. The main content area features a 'Luo uusi tapahtuma' (Create new event) form with fields for name, location, date, and time. Below the form is a list of events with columns for name, location, date, and status. A 'Kehytysideoita' (Development ideas) section is visible, containing a question: 'Kysymys #31: "Kuinka XYZ-järjestelmää voisi jatkokehittää?"' (Question #31: "How could the XYZ system be further developed?"). A monitor in the foreground shows the results of an SMS survey: 'SMS-kyselyn tulokset' (SMS survey results). The results are displayed as a bar chart with three categories: 'Kyllä 43' (Yes 43), 'Ei 29' (No 29), and 'EOS 19' (Other/Don't Know 19).

Ominaisuudet

- Asiakastapahtumiin kutsuminen SMS:llä tai sähköpostilla
- Tilaisuuksiin ilmoittautuminen SMS:llä tai web-linkin/-lomakkeen kautta
- Asiakasryhmien ja asiakastietojen sisäänluku esim. CRM-datasta
- Reaaliaikaiset SMS-äänestykset ja -mielipidekyselyt
- Reaaliaikainen tekstiviestinäkymä (yleisökysymykset videotykin kautta ym.)
- Massatiedotteet SMS:llä ja sähköpostilla
- Uutiskirjeet sähköpostilla
- Asiakasreagoinnin seuranta (esim. reagointi uutiskirjeen linkkeihin)
- Palautekyselyjen hallinta ja julkaisu
- Ajastettu viestin lähetys
- Ryhmäviestit ja ketjutetut SMS-viestit
- SMS-avainsanojen hallinta
- SMS- ja MMS-lyhytnumero (esim. 13131)

SOFTERA

www.softera.fi