

Modulet indgår som en komponent i Dialog Manager-suiten, som er en unik CRM fler-kanalsløsning, der gør virksomheder i stand til at tiltrække, bibeholde og udvikle deres kundeforhold på tværs af salgs-, service- og marketingsfunktionerne.

Campaign Manager, DIALOG MANAGER

## AUTOMATISK STYRING AF 1:1 DIALOG, KAMPAGNE PROCES

### BESKRIVELSE

Campaign Manager giver virksomheden mulighed for at planlægge, test og gennemføre den komplette én-til-én kampagne. Alt i grafiske og brugervenlige workflows.

#### Elektronisk planlægning af hele den interaktive proces

Den grafiske brugerflade anvendes til at skabe flowchart-diagrammer efter princippet: "Aktion - Reaktion - Ny Aktion". Den enkelte kampagne opbygges og struktureres enkelt og brugervenligt gennem sammensætning af modulets logiske komponenter: Starter, Filter, Aktivitet og Forløb.

Efter test af kampagner og processer gennemføres alle planlagte forløb. Herefter kører processerne og dialogen med kontakterne helt automatisk med løbende respons- og non-responsstyring.

#### Planlægning med fleksibilitet

Virkeligheden er sjældent, som vi planlægger den. Fx svarer respondenterne ofte anderledes end forventet. Hvis forudsætningerne ændrer sig under det tidsmæssige forløb for en kørende 1:1 dialog, én eller flere fortløbende kampagner, eller en kontinuerlig proces, kan flowchart konfigurationen til enhver tid justeres til de nye forudsætninger. Vel at mærke uden at den forudgående metodik og historik tabes på gulvet.

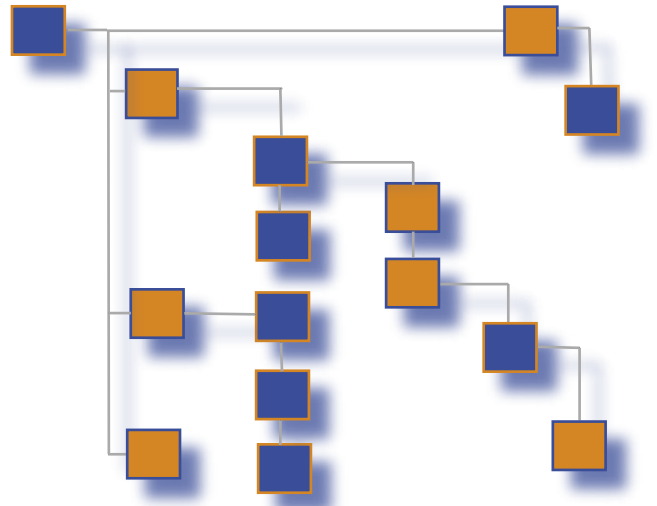
Det er en enkel øvelse at gennemføre forløb overfor grupper med et meget stort antal af kontakter - overfor afgrænsede grupper - og overfor enkeltkontakter med en strengt personificeret dialog for øje. Uanset om kampagner gennemføres entydigt, eller i flæng på forskellige medier - breve, e-mails, out-bound telefonopkald, in-bound (Voice Response) - gemmes det historiske forløb i Logbogen. Alle Profile Managers øvrige brugere i Salg, Marketing, Call Center, osv. kan ses ved umiddelbare opslag.

#### Ressourcebesparende automatisering

Campaign Managers registrering af al respons i Profile Managers Logbog betyder, at der kan foregå automatiske segmenteringer af nye, definerede modtagergrupper i nøje overensstemmelse med virksomhedens strategi og målsætning for salg og markedsføring.

Under disse automatiserede forløb sørger Campaign Manager for at udelukke dobbeltfremsendelser til den samme kontakt i det samme kampagne/forløb, altså ingen "Go'dav mand økseskaft" - kommunikation.

Alt er det med til at sikre en enkel afvikling af en kompleks kampagne, der giver kunden en positiv og professionel oplevelse af deres leverandør.



### KEY BENEFITS

- ✓ Applikationen kommer tættere på virkeligheden via en-til-en kampagner:
  - Målrettet indhold mod den enkelte kontakt baseret på al information, dialog og historik
  - Målrettet respons afhængig af placering i kampagne
  - Målrettet analyse og aktivitet baseret på respons
- ✓ Grafisk kampagne flowchart giver logisk overblik til:
  - Opbygning og strukturering af kampagneforløb
  - Løbende tilpasning, udbygning og fejlfinding omkring individuelle kampagneforløb
- ✓ Brugervenligt og operativt kampagne flowchart til enkel komposition af de enkelte kampagneforløb - består af:
  - "Starter" (Liste/Søgning/Responskema) til definition af målgruppe
  - "Filter" sorterer kontakter i forhold til kriterier
  - "Aktivitet" er handlingen foretaget på de kontakter der opfylder de korrekte kriterier
  - "Forløb" er en logisk strukturering af de enkelte dele af en hel kampagne
- ✓ Doublehåndtering pr. kampagneforløb sikrer at ingen kontakter gennemgår samme aktivitet 2 gange og dermed en professionel oplevelse af hele kampagnen
- ✓ Statistik på alle kampagner giver brugeren et grafisk overblik over resultatet af den enkelte kampagne
- ✓ Automatiske kampagnelogs bliver genereret på alle kontacters Logbog inklusive eventuelle dokumenter, hvilket sikrer fuld overblik over alle de aktiviteter kunden har været involveret i
- ✓ Responsstyring er automatiseret og intelligent med:
  - Automatisk styring af tidsstyret åbning/lukning af respons eliminerer risiko for fejl og overskridelse af tidsrammer
  - Automatisk hjælp ved responsindtastning over effektiviteten
  - Automatisk hjælp ved responsindtastning
  - Automatisk håndtering af non-response

Se FUNKTIONALITET på bagsiden



- ✓ Extended Enterprise Edition
- ✓ Enterprise Edition
- ✓ Professional Edition
- ✓ Small Business Edition

**Campaign Manager**, DIALOG MANAGER

## FUNKTIONALITET

Følgende funktionalitet er inkluderet i Campaign Manager:

- ◆ Applikationen kommer tættere på virkeligheden
- ◆ Grafisk kampagne flowchart
- ◆ Operativt kampagne flowchart
- ◆ Dynamisk kampagne flowchart
- ◆ Duplethåndtering pr. kampagneforløb
- ◆ Automatiske kampagnelogs
- ◆ Responsstyret events og "triggers"
- ◆ Reaktion på alle informationsændringer
- ◆ Reaktion på tid og hændelser
- ◆ Automatisk log/historik på dialog
- ◆ Automatisk logning af dokumenter sendt til individer
- ◆ Automatisk håndtering af non-response
- ◆ Automatisk hjælp ved responsindtastning
- ◆ Response deadline håndtering
- ◆ Dato-styring
- ◆ Aktiviteter
- ◆ Filtre
- ◆ Forløb

## TJEKLISTE

- ✓ Microsoft Word 97, 2000 eller XP
- ✓ QBE søgning
- ✓ Responsstyring
- ✓ Respons-skema editor
- ✓ Tekst-felter
- ✓ Numeriske felter
- ✓ Drop-down-felter
- ✓ Afkrydsningsfelter
- ✓ Sletning af kampagne fejlkørsler
- ✓ Individ-statistikker
- ✓ Kommunikations-statistikker