

København, 9. juni 2011

## Neolane Message Center™ flytter Service Messaging fra IT til Marketing for at reducere omkostninger, øge kundeengagement og løfte indtægter

Neolane, udbyder af dialogmarketingsteknologi, annoncerede idag lanceringen af Neolane Message Center™, en applikations service, som tillader virksomheder at reducere deres omkostninger ved at konsolidere deres service og transaktions-beskeder til én enkelt platform, istedet for at benytte talrige IT og e-handel systemer. Servicebeskeder kan derefter blive assimileret ind til marketing-tjenesten, og give en solid mulighed for at forbedre kundeengagement og øge sine indtægter.

Neolane Message Center er tilgængelig gennem Neolane's version 6 platform, og kan bruges som en stand-alone applikation. Det styrker marketingafdelingens arbejde, ved at give dem kontrol over service-beskeder og giver mulighed for at transformere klassisk plain-tekst indhold til beriget, grafisk og kundeengagerende kommunikation. Indhold kan blive personaliseret til at forbedre kundens oplevelse, samtidig med at der er indarbejdet et passende indhold af branding i beskederne. 1-til-1-marketing budskaber kan indgå i hver service meddelelse for at promovere gentagne og krydssalg muligheder, og nu, for første gang, kan marketingansatte koordinere disse beskeder med deres tværkanal kundedialoger, herunder e-mail, mobil, sociale netværk, traditionel post og gennem deres callcenter.

Transaktions- og service-meddelelser omfatter for eksempel: password meddelelser, ordre og forsendelse bekræftelser, billetter, kvitteringer, fakturaer, erklæringer og besked ved returnering af produkter. Disse løsninger tegner sig for omkring 30% af alle virksomheders kundekommunikation og har meget høje åbningsrater. Til trods for dette, fortsætter flertallet af virksomheder med at sende plain-tekst e-mail, breve og sms beskeder, med et minimum af mulighed for branding eller dynamisk krydssalg tilbud.

"Ved at benytte os af Neolane, har vi været i stand til at sammenkøre marketingbeskederne og servicebeskederne, som vi har sendt ud til 11 millioner kunder i 15 forskellige lande," siger François Le Lay, business intelligence manager hos Photobox. "Med Neolane-plattformen kan vi uden problemer sende tusindvis af personligt tilpassede beskeder i realtid, hver dag, hele døgnet rundt. Dette projekt har gjort det muligt for os at påvirke kundetilfredsheden på en positiv måde, og giver os adgang til pålidelige åbningsrater og click-through-rater."

### Reducerer IT-kompleksitet og omkostninger

Neolane Message Center giver it-afdelinger mulighed for, at befri sig for kompleksiteterne af at forvalte forskellige besked-systemer, og dermed reducere vedligeholdelse og driftsomkostninger. En dedikeret infrastruktur er med til at sikre høj leveringsrate, samtidig med at opfylde kravene som der stilles i krævende produktionsmiljøer.

Yderligere værdi for IT-teams inkluderer:

- **Understøttet af en Service Level Agreement:** Robust, pålidelig og designet til at levere varen - i form af volumen, svartider og tilgængelighed for både de traditionelle kanaler (post) og digitale kanaler (e-mail, mobil).
- **Høj leveringsrate:** Metoder til at understøtte høj leveringsrate omfatter intelligente tjenester, som sikrer genlevering af beskeden i tilfælde af netværksnedbrud eller besked om fejll levering. Beskeder som ikke kan leveres kan eskaleres for at blive omdirigeret via alternative kanaler.
- **Reducerede implementerings omkostninger:** En fleksibel teknisk arkitektur tillader skalerbarhed og både on premise og on demand licens modeller. Hurtig implementering er sikret via industri standard APIs (Applikation Programming Interface) og tilgængeligheden af out-of-box connectors.
- **Spring af beskeder i realtid og overvågning af systemer:** Realtime-rapporter om begivenheder og blokeringer i leveringen, tilbydes gennem hele behandlingscyklusen af beskeden.

"Vi sender dagligt mere end ti tusind servicebeskeder til vores jernbanepassagerer, alt fra bekræftelser af reservationer til e-billetter og service annonceringer angående vores toge" siger Béatrice Pâques, erhvervs- og marketing direktør hos Thalys, en høj-hastigheds togoperatør i Europa. "I løbet af 2011 kommer vi til at sende omkring tre millioner e-billetter via Neolane Message Center, og hver enkelt vil blive sendt inden for sekunder efter købet, indeholdende specifikke oplysninger omkring rejsen. Vi inkluderer også individuelt

tilpassede tilbud for hver passager og konverteringsraterne har været fremragende. Ved at centralisere e-billetter via Neolane forventer vi at spare tusindvis af euro årlig på vores IT-omkostninger.

### **Styrker Marketingansattes muligheder for at levere nye indtægter**

Neolane Message Center giver mulighed for at lade servicebeskeder blive del af en 1-til-1 dialog, koordineret på tværs af kanaler. Den tillader marketingafdelinger at kombinere de høje åbningsrater af event-drevne servicebeskeder med den naturligt opmærksomhedsskabende effekt af rettidige og personaliserede kundetilbud.

Fordelene for marketingansatte inkluderer:

- **Muligheden for at sælge mere, og oftere:** I samarbejde med Neolane Interaktion™, kan servicebeskeder indkorporere personaliserede, sammenhængende tilbud på tværs af kanaler og i realtid. Dette giver øgede muligheder for up-selling og krydssalg.
- **Reducerede omkostninger gennem lavere krav til callcenteret:** evnen til dynamisk at indsætte 1-til-1 kunde og eventspecifikt indhold, sikrer at kunden får al den umiddelbare information de har brug for.
- **Tværkanal management:** Beskeder er skabt til at være sammenhængende med tværkanal dialoger. De kan blive præsenteret ved brug af den mest passende kanal, målrettet baseret på kundepræferencer til eksempelvis e-mail, mobil, post eller endda sociale netværk.
- **Omdirigering af beskeder:** I tilfælde af manglende svar eller handling kan beskeder blive gensendt via de samme eller alternative kanaler.
- **Rapportering:** Levering-, åbnings- og klik-rate rapporteres i realtid, og giver mulighed for at overvåge sin succesprocent og justere sine kampagner, hvis nødvendigt.

"Virksomheder behandler typisk servicebeskeder som en uomgængelig udgift og overlader det til IT-afdelingen at sikre at e-handel, regnskab, kundeafdelingen og andre back-office systemer genererer og leverer dem," siger Stephanie Dehoche, direktør og chief executive officer for Neolane. "Neolane Message Center tilpasser IT og marketing-funktioner ved at tilbyde en omkostningseffektiv proces for at sende servicebeskeder og sikre høj leveringsrate, mens den beriger indhold for at afspejle et kontinuerligt og opmærksomt forhold med kunden, opmuntre til kundeloyalitet og i sidste ende øget salg."

### **Om Neolane:**

Neolane tilbyder som den eneste aktør på markedet en dialogmarketingsteknologi, som giver virksomheder og organisationer mulighed for at opbygge og fastholde en-til-en-dialoger på livstidsbasis. Denne innovative teknologi øger både omsætningen og effektiviteten af markedsføringen. Med de bedste muligheder i klassen for at kombinere e-mail og indgående/udgående kanaler gennem en fælles platform, der bygger på samme kode, er man sikker på at opnå resultater med markedsføringen på rekordtid. Neolane er født digital, og løsningerne er lette og sjove at anvende for både den daglige og den periodiske bruger. Neolane har med sine fremtidssikrede løsninger bevist sine evner til at gøre kunderne i stand til at tilpasse sig de nye kommunikationsudfordringer og dermed gribe mulighederne hurtigere end konkurrenterne. Neolane anvendes af over 300 af verdens førende virksomheder, herunder Sony Music, Alcatel-Lucent, Orange, Sears Canada og Sephora.

Besøg [www.neolane.com](http://www.neolane.com)

*Copyright © 2011 Neolane. Alle rettigheder forbeholdes. Alle andre mærkenavne, produktnavne eller varemærker tilhører de respektive indehavere.*

### **Pressekontakter:**

Open2Europe

**Lars Christensen**

Tlf.: +33 1 55 02 27 95

[l.christensen@open2europe.com](mailto:l.christensen@open2europe.com)

Open2Europe

**Jeanette Castaing**

Tlf.: +33 1 55 02 27 85

[j.castaing@open2europe.com](mailto:j.castaing@open2europe.com)