

København, 9. juni 2011

### Neolane Message Center™ flytter servicemeldinger fra IT til Markedsføring for å kutte kostnader, forbedre kundeengasjementet og øke omsetningen

Leverandøren av konversasjonell markedsføringsteknologi, Neolane, presenterte i dag Neolane Message Center™, en servicemeldingsapplikasjon som gjør det mulig for bedrifter å redusere sine kostnader gjennom å konsolidere alle service- og transaksjonsmeldinger som genereres av bedriftens IT- og e-handelssystemer på én enkelt plattform. Deretter kan servicemeldinger innarbeides i markedsføringen, noe som gir store muligheter for økt kundeengasjement og omsetning.

Neolane Message Center leveres med versjon 6 av Neolanes teknologiplattform for konversasjonell markedsføring og kan brukes som en frittstående applikasjon. Applikasjonen gjør jobben enklere for markedsførere ettersom den gir dem kontroll over servicemeldinger og gjør det mulig å konvertere innhold i ren tekst-format til innbydende, grafiske og engasjerende kundemeldinger. Innhold kan personliggjøres for å gi en bedre kundeopplevelse, og det er også mulig å legge inn merkevareinformasjon. One-to-one-markedsføringsmeldinger kan inkluderes i hver servicemelding for å øke gjenkjøps- og kryssalgsmulighetene, og nå kan markedsførere for første gang koordinere disse meldingene med sin kundekommunikasjon på tvers av kanaler, inkludert e-post, mobil, sosiale medier, Direct Mail og Call Center.

Eksempler på transaksjons- og servicemeldinger er passordmeldinger, bestillings- og leveringsbekreftelser, billetter, kvitteringer, fakturaer, oversikter og produktreturdokumenter. Slike meldinger utgjør omkring 30 prosent av en merkevares kundekommunikasjon og oppnår svært høye åpningsrater. Likevel sender de fleste fortsatt ut enkle e-postmeldinger, brev og sms-varsler med liten vektlegging av merkevarepromotering og ofte uten dynamiske kryssalgtilbud.

"Ved å ta i bruk Neolane har vi kunnet samkjøre markedsføringsmeldingene og servicemeldingene som vi sender ut til 11 millioner kunder i 15 land," sier François Le Lay, Business Intelligence Manager i PhotoBox. "Med Neolane-plattformen kan vi uten problemer sende ut tusenvis av personlig tilpassede meldinger i sanntid, døgnet rundt, hele uken. Dette prosjektet har gjort det mulig for oss å påvirke kundetilfredsheten på en positiv måte, og gir oss tilgang til pålitelige åpningsrater og click-through-rater."

#### Reduser kompleksitet og kostnader for IT-avdelingen

Med Neolane Message Center slipper IT-avdelingen å måtte administrere ukompatible servicemeldingssystemer. Dermed reduseres vedlikeholds- og driftskostnadene. En dedikert infrastruktur bidrar til å sikre høy leveringsdyktighet og oppfyller samtidig behovene til krevende produksjonsmiljøer.

Flere fordeler for IT-avdelinger:

- **Støttet av en SLA (Service Level Agreement):** Robust, pålitelig og designet for å prestere, både med tanke på volum, responstid og tilgjengelighet for tradisjonelle kanaler (Direct Mail) og digitale kanaler (e-post, mobil).
- **Høy leveringsdyktighet:** Metoder som støtter høy leveringsdyktighet, omfatter intelligente strategier for nysending i tilfelle bounce back eller nettverksbrudd. Ikke-leverbare meldinger kan eskaleres slik at de sendes via alternative kanaler.
- **Reduserte implementeringskostnader:** En fleksibel teknisk arkitektur åpner for skalerbarhet samt både On Premise- og On Demand-lisensmodeller. Rask utrulling er mulig takket være bransjestandardiserte API-er og tilgang på out-of-box-koblinger.
- **Meldingssporing og systemovervåking i sanntid:** Sanntidsrapportering av hendelser og køer er tilgjengelig gjennom hele meldingsbehandlingssyklusen.

"Vi sender over ti tusen servicemeldinger til våre togpassasjerer hver dag, om alt fra bestillingsbekreftelser til eTickets og togtidinformasjon," sier Béatrice Pâques, direktør for Commercial & Marketing i Thalys, en europeisk høyhastighetstogoperatør. "I løpet av 2011 kommer vi til å utstede omkring tre millioner eTickets via Neolane Message Center, hver av dem kun få sekunder etter kjøp og med spesifikk togreiseinformasjon. Vi inkluderer individuelt tilpassede salgstilbud for hver passasjer, og konverteringsraten har vært utmerket. Ved å sentralisere kundemeldinger og e-Ticketing på Neolane forventer vi å redusere våre IT-kostnader med titusener av euro i året."

### Mer effektiv markedsføring genererer ny inntekt

Med Neolane Message Center kan servicemeldinger bli en del av one-to-one-dialogen, koordinert på tvers av kanaler. Applikasjonen gjør det mulig for markedsføringsavdelinger å kombinere den høye åpningsraten til hendelsesdrevne servicemeldinger med den oppmerksomhetsvekkende kvaliteten punktlig, personlige tilbud har – alt i form av tiltalende merkevarekommunikasjoner.

Fordelene for markedsførere er blant annet:

- **Muligheten til å selge mer, oftere:** Sammen med Neolane Interaction™ kan servicemeldinger inneholde personlig tilpassede sanntidstilbud som er samkjørte på tvers av kanaler. Dette gir økte oppsalgs- og kryss salgsmuligheter.
- **Reduserte kostnader takket være reduserte forespørsler til kontaktsenteret:** Muligheten for dynamisk innsetting av one-to-one-innhold som er kunde- og arrangementsspesifikt, gir kundene all informasjonen de trenger.
- **Administrasjon på tvers av kanaler:** Meldingene utformes slik at de er konsistente med dialoger på tvers av kanaler. De kan presenteres via den best egnede kanalen, basert på målretting og kundepreferanser for e-post, mobil, Direct Mail og også sosiale medier.
- **Omdirigering av meldinger:** I tilfelle nullrespons kan handlingsmeldinger sendes på nytt via samme eller andre kanaler
- **Rapportering:** Levering, åpning og klikking rapporteres i sanntid, slik at suksessrate kan overvåkes og kampanjer kan justeres ved behov.

"Det vanlige er at selskaper ser på servicemeldinger som en nødvendig utgift og overlater til IT-avdelingen å opprette og håndtere back-office-systemer for e-handel, kontoer, innfrielse osv.," sier Stephane Dehoche, daglig leder og administrerende direktør i Neolane. "Neolane Message Center samstemmer IT og markedsføringsfunksjoner gjennom en kostnadseffektiv prosess for sending av servicemeldinger og sikring av høy leveringsdyktighet, kombinert med et rikere innhold som signaliserer et kontinuerlig og oppmerksomt kundeforhold, skaper lojalitet og gir økt salg."

### Om Neolane:

Neolane tilbyr den eneste konversasjonelle markedsføringsteknologien som gjør det mulig å bygge og opprettholde varige one-to-one kundedialoger. Ved bruk av denne teknologien vil selskap oppnå økt inntekt og optimalisert markedsføringseffektivitet. Takket være programvareplattformens evne til å håndtere e-post samt samle innkommende og utgående kanaler, ser markedsførere resultater på rekordtid. Neolane er enkel i bruk for ferske så vel som for drevne brukere. I tillegg er Neolanes kunder i stand til å tilpasse seg nye utfordringer knyttet til markedsføring og å utnytte nye forretningsmuligheter raskere enn sine konkurrenter. Mer enn 300 internasjonale storkunder har satt sin lit til Neolane, deriblant Sony Music, Alcatel-Lucient, Orange, Sears Canada og Sephora.

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

*Copyright © 2011 Neolane. Alle rettigheter forbeholdes. Alle andre merkenavne, produktnavne eller varemærker tilhører de respektive innehavere.*

### 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)