



Tervetuloa Servia Asiakasviestinnän käyttäjäksi!

Asiakasviestintä
puh. 020 741 6665
asiakasviestinta@servia.fi

Servia Asiakaspalvelu
puh. 020 741 6668

Tekninen Asiakaspalvelu
puh. 020 741 6663
asiakaspalvelu@servia.fi

Olemme avoinna arkisin 8-16



Kirjautuminen:

Kirjautu palveluun osoitteessa www.asiakasviestinta.fi

Käyttäjätunnus ja salasana toimitetaan tilauksen jälkeen sähköpostilla. Käyttäjä vastaa käyttäjätunnuksensa ja salasanasensa säilyttämisestä ja siitä, etteivät ne päädy ulkopuolisten tietoon tai haltuun.

Unohtuneen salasanan tilalle saat uuden salasanan tilattua erilliseltä kirjautumissivulta https://asiakasviestinta.fi/login_av.php tai tilaamalla uuden asiakaspalvelu@servia.fi

Salasanaa ja muita omia tietoja voi muokata kirjautumisen jälkeen kohdasta Omat tiedot.

Asiakasviestinnän Etusivu:

The screenshot shows the Servia Asiakasviestintä web application interface. The main content area is titled 'Etusivu' and contains three sections:

- Viimeksi lähetetyt sähköpostikampanjat**: A table showing the last five email campaigns with columns for campaign name, sender, date, status, and various performance metrics.
- Ajastetut kampanjat**: A section for scheduled campaigns, currently showing a message that no campaigns are found.
- Uusimmat / viimeksi muokatut kontaktit**: A table showing the most recent or last modified contacts with columns for company name, contact name, email, phone number, sender, and modification date.

| Kampanjan nimi | Muokkaaja | Lähetetty | Läh. | Näytä viesti | Viest. | Luk. | Ei luk. | Vial. | Per. | SL1 | SL2 | SL3 | SL4 | SL5 |
|-------------------|-----------|-----------|------|--------------|--------|------|---------|-------|------|-----|-----|-----|-----|-----|
| Google | | 24.02.09 | 100% | | 8763 | 284 | 8479 | 21 | 9 | 23 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| asvi/sugar&eska | | 24.02.09 | 100% | | 812 | 67 | 745 | 5 | 5 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| asvi/eniro&raksa | | 24.02.09 | 100% | | 2302 | 219 | 2083 | 37 | 11 | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| asvi/tre,ku&vihti | | 24.02.09 | 100% | | 2262 | 365 | 1897 | 25 | 19 | 76 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Nikon testi | | 21.02.09 | 100% | | 3 | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| Yritys | Nimi | Sähköposti | Puhelinnumero | Muokkaaja | Muokattu |
|-------------------------|-------------------------|--------------------------------|---------------|-----------|----------|
| Loginvest Oy Pohjois... | | tapio.vyornykea@designitalo.fi | | | 24.02.09 |
| TechnoSmart Oy | Jouni Makipää | jouni.makipaa@ecotec.fi | | | 24.02.09 |
| TechnoSmart Oy | Jouni Makipää | jouni.makipaa@ecotec.fi | 03 4474200 | | 24.02.09 |
| Tiedekeskus8806, F... | lea.tuuli@heureka.fi | | 09 85799 | | 24.02.09 |
| Rastor Oy Hallinto | maria.matsson@rastor.fi | | | | 24.02.09 |

Etusivulla näet lyhyen yhteenvedon viimeisimmistä tapahtumista. Niiden lisäksi sivulla saattaa olla ajankohtainen tiedote. Tiedote on ylläpidon lisäämä ilmoitus esim. mahdollisista muutoksista tai päivityksistä ja poistuu kun asia ei ole enää ajankohtainen.

Viimeksi lähetetyt sähköpostikampanjat

Viimeksi lähetetyt sähköpostikampanjat-näkymä näyttää 5 viimeksi lähetettyä kampanjaa.

Viimeksi lähetetyt tekstiviestikampanjat

Mikäli olet tilannut tämän palvelun, niin Viimeksi lähetetyt tekstiviestikampanjat-näkymä näyttää 5 viimeksi lähetettyä kampanjaa.

Ajastetut kampanjat

Ajastetut kampanjat-näkymä näyttää kaikki kampanjat jotka on ajastettu, mutta joita ei ole vielä lähetetty.

Uusimmat / viimeksi muokatut kontaktit

Uusimmat / viimeksi muokatut kontaktit-näkymä näyttää 5 viimeksi lisättyä / muokattua kontaktia.

Näin aloitat:

1. Luo kohderyhmät ja kontaktit

Kohderyhmän voit lisätä kontaktien tuontivaiheessa tai erikseen Kohderyhmät-sivulta. Kohderyhmien määrää ei ole rajattu. Kontaktit tuodaan suoraan sähköisestä tiedostosta **txt**- tai **csv**-muodossa tai lisätään yksitellen kohdassa Kontaktin lisäys. Tuontitiedosto sisältää listan kontakteista niin, että kunkin kontaktin tiedot on omalla rivillään. Kontaktin tiedot on erotettu toisistaan ; -merkkiä käyttäen.

2. Luo kampanja

Kampanja luodaan Lisää kampanja-toiminnolla. Nimeä kampanja, lisää viestin aihe sekä omat tietosi, valitse viestipohja ja vastaanottajaryhmät. Kampanjan luomisen jälkeen voit Muokkaa-toiminnolla muokata viestiä vapaasti. Seurantalinkkeihin voit lisätä ne linkit, joiden klikkausta haluat seurata.

3. Lähetä kampanja

Kun kampanja on valmis, paina Lähetä kampanja-toimintoa. Avautuvalla sivulla voit valita, haluatko viestin lähetettäväksi heti vai valittuna ajankohtana. Lähetä viesti.

4. Seuraa kampanjaa

Lähetetyissä kampanjoissa seuraat viestisi vastaanottajien reaktioita. Seurantatiedoissa näet vastaanottajat, lukeneet, ei lukeneet, vialliset sähköpostiosoitteet, peruuttaneet sekä kolmen seurantalinkin tiedot. Vaihtoehtoisesti voit katsoa luvut myös prosentteina. Huomioi, että osa vastaanottajista lukee viestin esim. Outlookin sivuikkunassa. Tällöin vastaanottaja ei näy lukeneissa, joten todellisuudessa lukuprosentti on suurempi, mitä seurannassa näkyy.

Kohderyhmät:

| Tyyppi | Kontakteja ryhmässä | Muokkaaja | Lisätty | Muokattu | Muokkaa ryhmää |
|---|---------------------|-----------|------------|------------|----------------|
| <input type="checkbox"/> Adwords | 0 | | 04.11.2008 | 04.11.2008 | |
| <input type="checkbox"/> Asiakasviestintä | 213 | | 21.02.2008 | 01.11.2008 | |
| <input type="checkbox"/> Kotisivut | 521 | | 04.11.2008 | 04.11.2008 | |
| <input type="checkbox"/> Servia _testiryhmä | 6 | | 09.02.2009 | 09.02.2009 | |
| <input type="checkbox"/> Servian henkilökunta | 9 | | 04.11.2008 | 04.11.2008 | |
| <input type="checkbox"/> Soittolista_varten | 0 | | 04.02.2009 | 04.02.2009 | |
| <input type="checkbox"/> Verkkokoulu | 15 | | 04.11.2008 | 04.11.2008 | |
| <input type="checkbox"/> Yhteistyökumppanit | 0 | | 04.11.2008 | 04.11.2008 | |
| <input type="checkbox"/> Valitse kaikki | | | | | |

Luo kohderyhmiä kontaktien tuontivaiheessa tai Kohderyhmät-sivulta. Kohderyhmät ovat käyttäjäryhmiä joiden avulla saadaan tehostettua kontaktien hallinnointia.

Jokainen käyttäjä voi kuulua rajoittamattomaan määrään ryhmiä. Segmentoimalla kontaktit eri ryhmiin, kohdistat viestisi kulloinkin oikealle kohderyhmälle.

Asiakasviestintään on mahdollista tilata tarkempi, kolmitasoinen segmentointi-ominaisuus. Ominaisuus on saatavilla jo olemassaolevaan asiakastiliin ja on maksullinen. Ryhmien luonti tapahtuu normaalisti, mutta voit määrittää, mille tasolle kohderyhmä kuuluu.

Taso1

Määrittele päätasolle esim. Asiakkaat, Jälleenmyyjät, Henkilökunta ja Uutiskirje-tilaajat.

Taso2

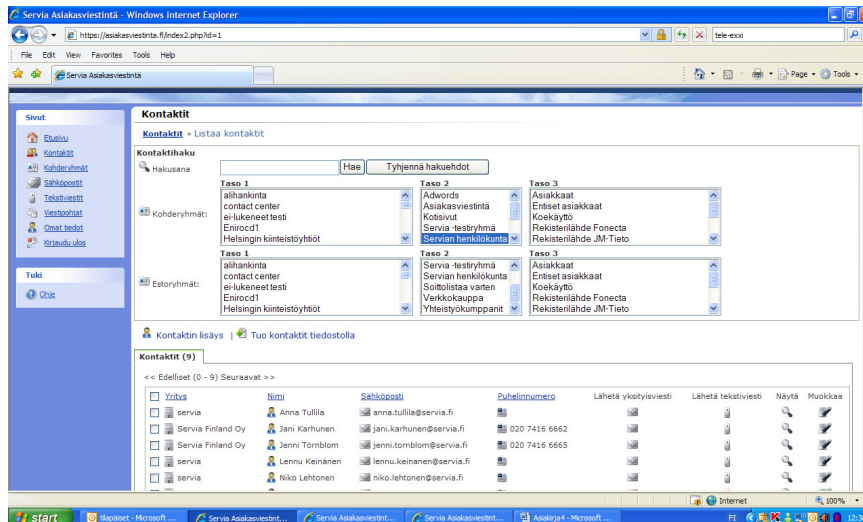
Toiselle tasolle voit vaikkapa jakaa kontaktit tuotteen mukaan, esim. Kotisivu, Asiakasviestintä, Verkkokauppa, AdWords, Analytics.

Taso3

Alimmalle tasolle nimeä vaikka paikkakunnat, kuten Jyväskylä, Kuopio, Tampere, Helsinki, Turku, Oulu.

Tasoja voit hyödyntää niin, että kun teet kohdennettua sähköpostia, voit valita kohderyhmäksi vaikka Henkilökunta, joka tekee Verkkokauppoja Oulussa.

Kontaktit:



Kontaktit tuodaan suoraan sähköisestä tiedostosta txt- tai csv-muodossa tai lisätään yksittelen kohdassa Kontaktin lisäys.

Kontaktin lisääminen manuaalisesti:

Kontaktin lisääminen onnistuu manuaalisesti valitsemalla Lisää kontakti. Valitse ryhmä, johon kontakti kuuluu (ryhmiä saat lisättyä Kohderyhmät-sivulla) klikkaamalla ryhmän nimi siniseksi. Tallentaaksesi kontaktin useampaan ryhmään, voit valita monta ryhmää pitämällä ctrl-näppäintä pohjassa valinnan ajan. Lisää haluamasi tiedot ja tallenna.

Kontaktien tuonti tiedostolla:

Useamman kontaktin tuontia on helpotettu tarjoamalla käyttäjille mahdollisuus käyttää tavallista tekstitiedostoa kontaktien tuontiin.

Tuontitiedoston tulee olla txt- tai csv-muotoinen. Tuontitiedosto sisältää listan kontakteista niin, että kunkin kontaktin tiedot on omalla rivillään. Kontaktin tiedot on erotettu toisistaan ; -merkkiä käyttäen.

Huomioithan, että jos tuontitiedosto sisältää enemmän kuin 10 000 kontaktia, palvelu saattaa hetkellisesti hidastua.

Kontaktille valitaan ryhmä, mihin kontakti kuuluu.

Kontakteille voidaan määritellä seuraavat tiedot (pakolliset tummennettuina):

- Kohderyhmät
- Yritys
- Nimi
- Asema
- **Sähköposti**
- Puhelinnumero
- GSM
- Lähiosoite
- Postinumero
- Postitoimipaikka
- Maa

Oletuksena on, että lisäämillesi kontakteille on lupa lähettää sähköpostia.

Oletuksena on myös, että lisäämillesi kontakteille ei ole lupaa lähettää tekstiviestejä.

Kohderyhmien/kontaktien muokkaus:

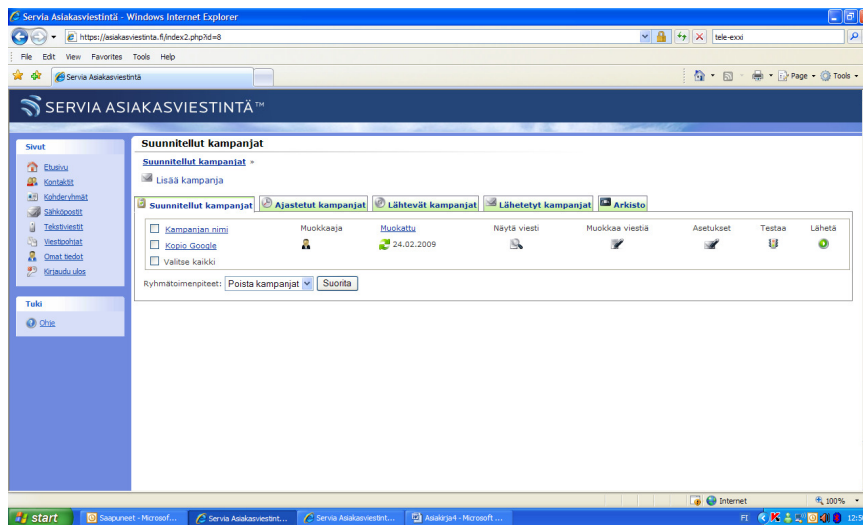
Kohderyhmien sekä kontaktien muokkaus tapahtuu Kontaktit-sivulla. Hae kohderyhmä, valitse haluamasi kontaktit ja valitse sivun alalaidasta haluamasi Ryhmätoimenpide.

Ryhmätoimenpiteillä voidaan

- poistaa kontakteja
- kopioida kontaktit toiseen ryhmään
- tulostaa osoitetarroja
- tulostaa soittolistoja
- poistaa kontaktit tietystä ryhmästä
- viedä kontaktit excel-tiedostoon (export)

Huom:Kohderyhmiä voidaan muodostaa myös lähetettyjen kampanjoiden seurantatiedoista, esim. lukeneet. Valitaan haluamat kontaktit ja alareunan ryhmätoimenpiteellä voidaan kontaktit siirtää omaan Kohderyhmään, joka on luotu aiemmin.

Sähköpostikampanjat:



Kampanja luodaan Sähköpostit-sivulla, Lisää kampanja-toiminnolla.

- 1) Nimeä kampanja
- 2) Valitse kampanjan vastaanottajaryhmä (useita valitset pitämällä ctrl-nappia pohjassa)
- 3) Valitse Viestin tyyppi. Voit valita, haluatko lähettää viestin HTML-muodossa vai tekstipohjaisena sähköpostina. HTML-versiossa voit käyttää hyödyksesi viestipohjia ja seuranta. Tekstipohjaisessa viestissä seuranta ei voida tehdä, koska tekstipohjainen viesti ei sisällä ladattavia elementtejä, joihin seuranta perustuu.
- 4) Valitse Vaihtoehtoinen teksti. Mikäli viestin vastaanottajan pääte ei tue HTML-viestejä, voit valita, näytetäänkö hänelle linkki jossa viestin voi lukea, vaiko tekstipohjainen viesti.
- 5) Rekisterilähde. Rekisterin lähdetieto on Suomessa lain mukaan pakollinen. Voit kirjoittaa tiedon viestiisi vapaamuotoisesti tai sitten virallisemmin viestin alapuolelle käyttämällä siihen tarkoitettua toimintoa uutta kampanjaa luodessasi.
- 6) Poistumislinkki. Postituslistalta poistuminen mahdollistetaan joko käyttämällä siihen suunniteltua toimintoa, jolloin viestin alapuolelle tulee linkki, jota klikkaamalla asiakas voi poistua listalta. Vaihtoehtoisesti voit antaa viestissäsi ohjeet postituslistalta poistumista varten.
- 7) Tallenna asetukset ja siirry muokkaamaan viestiä.
- 8) Anna viestin aihe (tämä näkyy vastaanottajalle)
- 9) Anna lähettäjän nimi (tämä näkyy vastaanottajalle)
- 10) Anna lähettäjän sähköposti (tämä toimii vastausosoitteena)
- 11) Valitse viestipohja
- 12) Muodosta viesti

Seurantalinkit:

Seurantalinkit luodaan varsinaisen kampanjan luonnin yhteydessä. Kirjoita linkin nimeksi teksti, jonka haluat näkymään viestissäsi. Linkkiin laitetaan sen sivun linkki, jolle haluat lukijasi ohjata. Lisää-toiminnolla linkki siirretään viestiin.

Asiakasviestintä-ohjelma lisää jokaiseen seurantalinkkiin tunnusteen, jonka avulla saadaan tieto siitä, milloin kukin kampanjaviestin saanut kontakti on klikannut viestissä olevaa seurannalla varustettua linkkiä. Näiden linkkien seurantatietoja voit katsoa Lähetettyjen kampanjoiden kohdasta SL1 - SL5.

Tällä toiminnolla voidaan seurata vaihtoehtoisesti myös tiedostoja.

Kampanjan testaus:

Testaa kampanjaviestisi ennen lähettämistä valituille kohderyhmille Testaa-toiminnolla. Lähetä

viesti itsellesi ja työtovereillesi oikolukua varten. Tarkasta, että linkit toimii ja kuvat näkyvät. (Huom:Tällä hetkellä testiviestistä puuttuu osoitelähteen näkyminen, vaikka se on toiminnassa ja näkyy varsinaisen kampanjan vastaanottajille, pahoittelemme virhettä.)

Lähetä kampanja:

Kun kampanja on valmis, paina Lähetä kampanja-toimintoa. Avautuvalla sivulla voit valita, haluatko viestin lähetettäväksi heti vai valittuna ajankohtana. Lähetä viesti.

Seuraa kampanjaa:

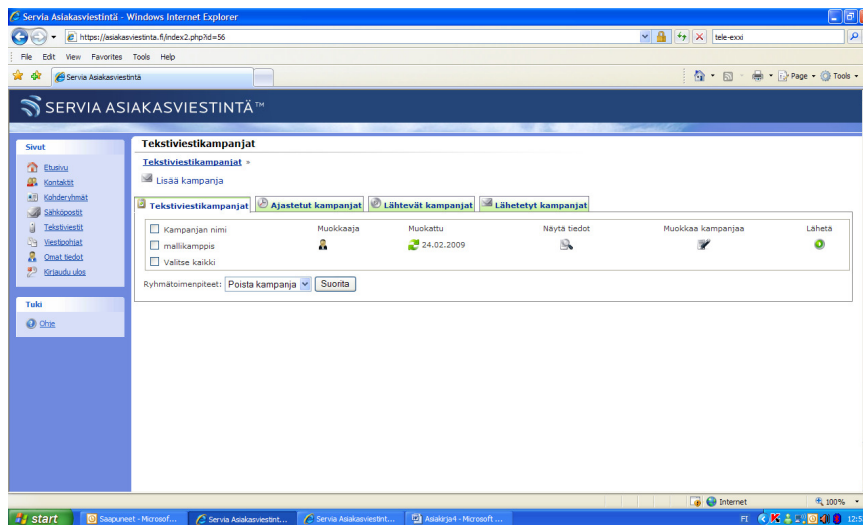
Lähetetyissä kampanjoissa seuraat viestisi vastaanottajien reaktioita. Seurantatiedoissa näet vastaanottajat, lukeneet, ei lukeneet, vialliset sähköpostiosoitteet, peruuttaneet sekä kolmen seurantalinkin tiedot. Vaihtoehtoisesti voit katsoa luvut myös prosentteina. Huomioi, että osa vastaanottajista lukee viestin esim. Outlookin sivuikkunassa. Tällöin vastaanottaja ei näy lukeneissa, joten todellisuudessa lukuprosentti on suurempi, mitä seurannassa näkyy.

Kampanja voi olla tyyppiltään Suunniteltu, Ajastettu, Lähtevä tai Lähetetty. Kun kampanja luodaan, on sen tyyppioletuksena Suunniteltu. Kun kampanja lähetetään, vaihtuu sen tyyppi joko Ajastettu tai Lähtevä lähetystavan mukaan. Kampanja siirtyy Lähetettyihin kampanjoihin, kun lähetys on kokonaisuudessaan valmis.

Arkisto:

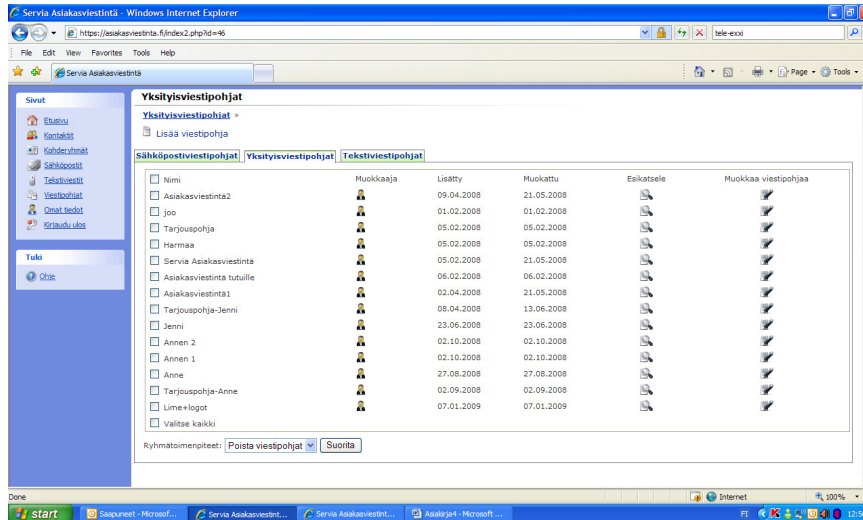
Voit siirtää vanhat kampanjat Kampanja-arkistoon, jonne voit luoda alakansioita erityyppisiä kampanjoita varten.

Tekstiviestikampanjat:



Tekstiviestikampanjat (maksullinen lisäominaisuus) toteutetaan hyvin samankaltaisella tavalla kuin sähköpostikampanjakin. Ihan aluksi tallenna ja vahvista lähettäjän puhelinnumero Omat tiedot-kohdasta. Valituilla kontakteilla tulee olla tallennettuna GSM-numero. Seuranta on suppeampi johtuen tekstiviestien rajoittamista toteutusmahdollisuuksista.

Viestipohjat:



Viestipohjat ovat käyttäjän tekemiä sivupohjia, joita käytetään helpottamaan ja nopeuttamaan uuden kampanjan luontia. Viestipohjia voit tehdä itse palvelun ns. wysiwyg-editorin avulla, tuoda niitä muualta HTML-muodossa tai tilata meiltä. Viestipohja näyttää selkeältä ja tyylikkäältä ja sillä on suuri huomioarvo esim. mainoskampanjoissa.

Hyvä tietää:

Sähköinen suoramarkkinointi on kasvava markkinointiväylä. Se ei kuitenkaan aina ole sallittua. Sähköistä suoramarkkinointia ilman erillistä suostumusta saat tehdä

- yrityksille
- yhteisöille

Sähköinen suoramarkkinointi luonnolliselle henkilölle on lähtökohtaisesti kiellettyä. Luonnolliseksi henkilöksi katsotaan myös ne yritysten sähköpostiosoitteet, joissa on luonnollinen henkilö (etunimi.sukunimi@yritysoy.fi) vastaanottajana. Se on kuitenkin sallittua mikäli

- henkilö vastaa yrityksessä siitä alueesta, jota viestisi koskee
- henkilö on antanut suostumuksensa
- henkilöllä on olemassaoleva asiakassuhde yritykseesi

Kaikissa edellä mainituissa tapauksissa täytyy vastaanottajalla olla maksuton ja helppo mahdollisuus kieltää yhteystietojensa käyttö suoramarkkinointitarkoitukseen. Siksi Servia Asiakasviestintän kautta lähetetyissä viesteissä on alareunassa postituslistalta poistumisen mahdollistava linkki.

Mikäli joku kohderyhmästäsi lähestyy sinua sähköpostitse, koska ei halua vastaanottaa enempää viestejä, kunnioita asiakkaan pyyntöä. Voit henkilön tietoja muokkaamalla poistaa mahdollisuuden lähettää hänelle enempää sähköpostia.

Teknisiä faktoja:

- Palvelu jaettu usealle eri palvelimelle
- Ohjelmointi: PHP
- Tietokanta: MySQL
- Palvelinympäristö: Linux
- WWW-palvelin: Apache
- Editori: WYSIWYG

Ilmoitathan viesteissäsi vastaanottajille myös mahdollisen rekisterilähteen. Esimerkiksi:
JM Tiedon kontakteissa: Päättäjät ja Vaikuttajat (puh: 0207 698 240)
Fonectan kontakteissa: Fonecta ProFinder BtoB (puh: 020 442 2020)
Yrityksesi oma rekisteri: Yritys Oy Asiakasrekisteri (puh: 010 123456)

Jokaisesta pysyvästä markkinointi- ja asiakasrekisteristä tulisi tehdä asianmukainen rekisteriseloste.

Lisätietoa: Sähköisen viestinnän tietosuojalaki www.finlex.fi
Neuvoja voit tietosuoja-asioissa kysyä myös tietosuojavaikuttetun toimistosta www.tietosuoja.fi

Servian asiakkaana saat myös kampanjakohtaisesti etuja yhteistyökumppanimme JM Tiedon järjestämistä sähköisen markkinoinnin koulutuksista, joissa käsitellään mm. hyvän tavan ja tietosuojalain mukaista suoramarkkinointia. Tiedotamme tulevista koulutuksista etukäteen.



Servia Finland Oy on vuonna 2001 perustettu keskisuomalainen yritys, jonka arvoihin kuuluvat asiakastyytyväisyys sekä jatkuva kehitys. Ota yhteyttä, mikäli Asiakasviestinnässä on osa-alueita, jotka ovat mielestäsi kehittämisen arvoisia. Jokainen mielipide on meille tärkeä ja huomioimme kehitysideat mahdollisuuksiemme mukaan.

