



Liana®Cloud

Palvelukuvaukset ja SLA-tasot

Liana® Email Marketing

Liana® Email Marketing on ratkaisu sähköpostimarkkinointiin ja -viestintään. Se on osa Liana® Cloud kokonaisuutta. Ratkaisun avulla voit koostaa HTML-muotoisia sähköpostiviestejä ja kohdentaa viestisi halutulle kohderyhmälle. Kohderyhmät voidaan järjestelmään ladata sisään Excel/CSV -muodossa tai tuoda sisään mahdollisen integraation avulla. Järjestelmästä löytyy API-rajapinta integraatioita varten. Liana® Email Marketing sisältää myös kattavat raportit lähetysten tehosta. Raporteista on mahdollista seurata lähetykskohtaisia tilastoja avauksista, klikkauksista sekä lähetyksen onnistumisesta yleisesti.

Ydintoiminnot

Toiminnallisuus	Kuvaus
Drag & Drop -editori	Drag & Drop -editorilla luot uutiskirjeesi helposti "raahaa ja pudota" -metodilla. Editorin avulla kirjeet saadaan mukautettua kätevästi eri lähetysten tarpeita vastaavaksi ilman että niiden yleinen ilme kärsii. Liikuteltavat moduulit mahdollistavat myös kirjeen osioiden personoinnin vastaanottajan ominaisuuksien mukaan.
Raportointiominaisuudet	Liana® Email Marketing ratkaisusta löydät muun muassa seuraavat raportointiominaisuudet: klikkaus- ja avauseuranta (Click-Through-Ratio ja Open-Ratio), lähetetyn viestin Heatmap (kuumat ja kylmät linkit), kirjeen peruuttaneet ja vialliset osoitteet, single Customer View (SCV) – yksittäisen vastaanottajan profiili ja reagointi eri kampanjoihin, integraatiot 3. osapuolen seurantatyökaluihin (muun muassa Google Analytics, Snoobi, Baidu...) ja raportin jakaminen sähköpostilla.
Listojenhallinta	Postituslistojen hallintänäkymässä voit perustaa vastaanottajalistoja eri tarpeisiin. Esimerkiksi sisäinen henkilökuntalista, jälleenmyyjien lista, kumppanilista ja prospekttilista. Voit myös rajata listoja vastaanottajien ominaisuuksien perusteella.

Muita toiminnallisuuksia

Listojen automatisoitu viestien peruminen ("Unsubscribe") Linkkien automaattinen tarkistus Mahdollisuus estolistoihin hallinta	Salasanasuojattu ylläpito suoraan verkkoselaimella Uutiskirjeen tilauksen hallintasivu Viestien ajastus Vastaanottajien tuonti Excelistä tai CSV-tiedostosta ominaisuuksien perusteella.
--	---

Liana®Website & Mobile

Liana®Website & Mobile osa-alue sisältää Liana®CMS julkaisujärjestelmän sekä kyvykkyyden mobiiliapplikaatioiden toteutukseen ja hallintaan. Liana®CMS on julkaisujärjestelmä, jonka avulla hallitaan verkkosivustojen sisältöä. Liana®CMS skaalautuu helposti erilaisiin sivustotarpeisiin. Sitä käytetään yrityssivustojen toteutuksiin aina kampanja-/laskeutumissivuista isoihin verkkopalveluihin. Liana®CMS skaalautuu modulaarisuutensa vuoksi helposti erilaisiin tarpeisiin. Sen perustoiminnot sisältävät editorit sivuston sisällönhallintaan (kuvat, tekstisisältö, linkitykset, sivujenhallinta). Lisäksi se sisältää työkalun hakukonenäkyvyyden (SEO) hallintaan sekä integraation Google Analytics -työkaluun, jonka avulla voidaan näyttää analytiikka-dataa osana CMS:n käyttöliittymää.

Ydintoiminnot

Toiminallisuus	Kuvaus
Sivuston sisällönhallinta ja sivupohjien hallinta	Liana®CMS:ssä sivujen rakenne ja sisältö on erotettu toisistaan. Tämä mahdollistaa toisaalta sisällön päivittämisen sotkematta rakennetta, mutta myös rakenteen päivittämisen siten, että päivitys toistuu automaattisesti kaikkiin asianmukaisiin paikkoihin.
Sivujen hallinta	Hallintanäkymässä käyttäjä näkee kaikki julkaisujärjestelmän sivut, joiden ylläpitoon hänellä on oikeudet. Alasivut ovat sisennettyinä yläsivujen alle muodostaen selkeän sivupuunäkymän.
Lomakkeiden hallinta	Järjestelmän lomaketyökalu on helppokäyttöinen ja tukee kaikkia yleisesti käytettyjä lomake-elementtejä. Halutessasi voit upottaa lomakkeen suoraan sisällön joukkoon.
Analytiikkaohjattu sisällönhallinta	Liana®CMS yhdistää ainutlaatuisella tavalla sivuston analytiikan käyttäjän ylläpitoonäkymään. Näet nopealla vilkaisulla sivustosi parhaat ja huonot puolet ja voit keskittyä sisällöntuotannossa siihen mikä on tärkeintä. (Vaatii Google Analyticsin käyttöönoton.)

Muita toiminallisuuksia

Hakukoneoptimointityökalu Responsiivisen sisällön esikatselu (mobile/desktop) WYSIWYG-editori tekstisisällölle Tiedostojenhallinta	Versionhallinta muokatusta sisällöstä Tuki SoMe-feedeeille Lomaketiedot automaattisesti Liana®Email Marketing ratkaisuun
---	--

Liana® Commerce

Liana®Commerce on skaalautuva ja tehokas alusta sähköiseen kaupankäyntiin. Verkkokaupan hallinnointi tapahtuu web-pohjaisen käyttöliittymän avulla, jonka työstämiseen et tarvitse ohjelmointiosaamista. Liana®Commercessa ominaista on alustan joustavuus ja skaalautuvuus, joka mahdollistaa sen käytön niin pieniin kuin laajempiin sähköisen kaupankäynnin toteutuksiin.

Ydintoiminnot

Toiminnallisuus	Kuvaus
Tilausten hallinta	Tilauhallinnan avulla näet verkkokauppasi kautta tehdyt tilaukset. Tilaukset on jaoteltu niiden statuksen mukaan ja ne järjestetään näkymässä aina uusimmasta vanhimpaan. Löydät nopeasti uusimmat tilaukset, jotka ovat seuraavana käsittelyjärjestyksessä. Voit myös tarkastella tietyn tilausstatuksen tilauksia tai kaikkia tilauksiasi pudotusvalikon avulla. Lisäksi voit muokata tilauksen tietoja tai lisätä manuaalisesti esim. puhelimitse tulleita tilauksia.
Tuotteiden hallinta	Tuotteiden hallinnasta näet järjestelmään lisätyt tuotteet loogisesti kategorioittain järjestettynä. Kategorioiden sijaan voit valita tuotteet näkymääsi myös muiden haluamiesi kriteerien perusteella. Pääset yksittäisen tuotteen tietoihin käsiksi helposti yhdellä klikkauksella. Tuotetiedoissa voit tarkastella ja muokata tuotteen tietoja. Tuotevariaatioilla voit määritellä tuotteille haluamiasi lisäoptioita, kuten koko- ja väri vaihtoehtoja.
Kategorioiden hallinta	Kategorioiden hallinnassa voit lisätä tai muokata tarjoamiasi tuote- tai palvelukategorioita. Voit myös luoda ala- ja yläkategoriat ja muokata niiden järjestystä. Lisäksi voit muokata kategorian tietoja ja lisätä kullekin kategorialle kuvan ja houkutinkuvan sekä muita kategorian tietoja.

Muita toiminnallisuuksia

Toimitustapojen hallinta	Tuki monikielisyydelle
Maksutapojen hallinta	Tuki usean kauppapaikan hallinnalle
Myyntiraportit	Lomakkeet integroitu Liana®Maileriin
Avainsanojen hallinta	Nostoryhmät tuotenostoille

Liana® PR & Media

Liana® PR & Media koostuu tiedotejakelupalvelusta ja mediaseurantapalvelusta. Tiedotejakelupalvelun avulla jakelet tiedotteesi halutuille medioille. Lisäksi voit julkaista tiedotteen portaalissamme sekä Lianan yhteistyökumppanien mediasivustoilla. Mediaseurantapalvelun avulla seuraat haluttuja avainsanoja ja aiheita mediassa ja analysoit tarvittaessa näkyvyyttäsi. Lisäksi mediaseurantapalvelu on saumattomasti kytketty tiedotejakeluun, jolloin pääset analysoimaan helposti tiedotteesi tehoa ja sen saamaa näkyvyyttä kohdemediassa. Tiedotejakelupalvelu ja mediaseuranta voidaan myös tarjota erillisinä, jolloin palveluun sisältyy vain toisen palvelun toiminnallisuudet.

Ydintoiminnot

Toiminallisuus	Kuvaus
Lähetä tiedotteita sekä julkaise portaalissa	Jaa lehdistötiedotteesi halutulle kohderyhmälle ja julkaise halutessasi tiedotteesi Lianan portaalissa. Kohderyhmä ja julkaisukategoria voidaan määrittellä työkalussa olevien kohderyhmien ja mediatyyppien avulla. Julkaisu ja lähetys voidaan ajastaa tarvittaessa. Palvelun analytiikasta voit seurata, ketkä toimittajat lukevat tiedotteitasi ja mitkä ovat tiedotteidesi avaus- ja klikkausprosentit.
Mediaseuranta	Seurannan avulla seuraat haluttuja avainsanoja ja teet haluamasi määrän erilaisia monitoreja, joiden tuloksia voit helposti analysoida ja tarvittaessa raportoida sähköpostitse. Voit myös säilyttää (pos. neutr. tai neg) seurannan löytämät uutiset.
Toimittajatietokanta	Voit etsiä toimittajia ja bloggaajia mediatietokannasta sekä lisäpalveluna saatavista kansainvälisistä toimittajatietokannoista.

Muita toiminallisuuksia

Jatkuvasti päivittyvä mediatietokanta Näkyvyys hakukoneissa sekä ePressi.com-portaalissa. Omien pressikontaktien lisäys (Excel/CSV)	Seurannan tulokset sähköpostiisi päivittäisinä koosteina WYSIWYG-editori tiedotteen luontia varten Tiedostopankki tiedotteiden liitetiedostoja varten
---	---

Liana® Marketing Automation

Liana® Marketing Automation on työkalu markkinoinnin automaatioon ja datapohjaiseen markkinointiin. Se voidaan integroida moniin taustajärjestelmiin, joista saadaan tarvittava tieto datapohjaista markkinointia varten. Työkalun avulla voidaan luoda dynaamisia kohderyhmiä segmentoimalla, automatisoida viestejä tai viestiketjuja perustuen dataan ja seurata miten automaatiot toimivat.

Ydintoiminnot

Toiminallisuus	Kuvaus
Asiakkaiden segmentointi	Asiakkaita voidaan segmentoida kaiken heistä tiedossa olevan datan perusteella. Tietoa voit kerätä niin verkkosivustoilta, uutiskirjeistä kuin esimerkiksi CRM-järjestelmistä. Liana®MarketingAutomationin segmentointityökalujen avulla saat yhdisteltyä asiakastietoa tehokkaasti eri kanavista ja voit luoda tiedon perusteella älykkäitä segmenttejä.
Automatisoidut viestiketjut ja trigger-viestit	Voit toteuttaa yksittäisiä automaattisia viestejä tai useamman viestin ketjuja. Automaatiosi voivat sisältää sähköpostiviestejä, erilaisia trigger-ehtoja, taukoja, tarkistuksia kuuluuko käyttäjä segmenttiin tai esimerkiksi liidin pisteytystä.
Automaatioiden analytiikka	Saat kaikista viesteistäsi laajat raportit, jotka mittaavat viestien toimivuutta muun muassa avauksien ja klikkauksien avulla. Myös automaattisten viestiketjujen osalta näet tilastoja miten eri viestit automaatiossa toimivat.

Muita toiminallisuuksia

Liidien pisteytys ja hoivaus Web-tracking – verkkosivuston kävijädatan tuonti Omien kontaktien lisäys (Excel/CSV) Sähköpostimarkkinointi	Integraatio-rajapintatuki sekä paljon valmiita integraatio-moduleja lisäpalveluna Drag & Drop -editori sähköpostiviestien luontiin Drag & Drop workflow -editori viestiketjuihin
---	--

Liana®Cloud SLA

Liana®Cloud-palvelutaso voidaan räätälöidä asiakkaan tarpeita vastaavaksi määrittämällä haluttu palvelu- ja saatavuustaso. Alla ovat kuvattuna saatavilla olevat palvelutasot sekä niiden luvattu saatavuusaste. Myös täysin räätälöidystä palvelutasosta voidaan sopia tarvittaessa.

Saatavuustasolla tarkoitetaan palvelun saatavuutta palveluaikana. Toteutunutta saatavuustasoa laskettaessa ei huomioida:

- suunniteltuja huolto-/palvelukatkoja, suuremmista palvelukatkoista informoidaan aina etukäteen.
- muusta kuin toimittajan vastuulla olevista syistä johtuvia palvelukatkoja

Palvelutason ulkopuolella tehtävistä erikseen sovittavista tukitöistä on toimittajalla oikeus veloittaa tuntihinnottelun mukaisesti ilta-, yö- ja pyhätyökorvaukset. Mikäli ongelman ratkaisu kestää työpäivän päättymiseen asti, niin tällöin työtä jatketaan seuraavana päivänä jolloin tuki on käytettävissä.

	Palvelutaso	Valvonta ja vikapäivystys	Tekninen tuki käytettävissä ³	Vasteaika (kriittinen/ei kriittinen) ²	Saatavuus min. ¹	Hyvitys kk-maksusta per 0,5%
✓	Liana®Standard	24/7 valvonta	9-17 (EET)	8t/24t	99%	
	Liana®Plus	24/7 valvonta	9-17 (EET)	6t/8t	99%	5%
	Liana®Premium	24/7 valvonta ja 9-17 vikapäivystys	9-17 (EET)	4t/8t	99,8%	10%
	Liana®HighAvailability	24/7 valvonta ja vikapäivystys	9-20 (EET)	2t/4t	99,9%	15%

¹Käytettävyys % = (Kokonaispalveluaika - Toimittajan vastuulla olevat katkot) ÷ Kokonaispalveluaika x 100

²Kriittiset vikatilanteet: palvelun käytön estävät tai ydintoiminnallisuuden viat

³Tekninen tukipalvelu: Sähköpostitse, puhelimitse ja Online-Chatin kautta. Sisältää myös pääsyn asiakas-webinaareihin ja tuotteiden online-manuaaliin.

Liana®Cloud -palvelut päivittyvät automaattisesti keskimäärin 3kk välein. Päivitysten kautta tuodaan saataville uusia vakio-ominaisuuksia ja erillisiä lisäominaisuuksia. Lisäksi järjestelmät päivittyvät jatkuvasti tietoturva-/korjauspäivityksien osalta.