



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 avausseuranta (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, integraatit 3. osapuolen seurantatyökaluihin (muun muassa Google Analytics, Snobi, 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

Viestien ajastus	Automatisoitu viestien peruminen ("Unsubscribe")
Vastaanottajien tuonti Excelistä tai CSV-tiedostosta	Uutiskirjeen tilauksen hallintasivu
Salasanasuojattu ylläpito suoraan verkkoselaimella	Mahdollisuus estolistoihin
Linkkien automaattinen tarkistus	

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

Toiminnallisuus	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 toiminnallisuuksia

Hakukoneoptimointityökalu

Responsiivisen sisällön esikatselu (mobile/desktop)

WYSIWYG-editori tekstisisällölle

Tiedostojenhallinta

Versionhallinta muokatusta sisällöstä

Tuki SoMe-feedeille

Lomaketiedot automaattisesti Liana®Email

Marketing ratkaisuun

Liana WordPress

Liana@Website & eCommerce liiketoiminta-alue sisältää WordPress julkaisujärjestelmän, jonka avulla voidaan toteuttaa monipuolisia verkkosivustoja sekä -kauppojen asiakkaan hallittavaksi. WordPress on avoimen lähdekoodin julkaisujärjestelmä, jonka avulla toteutetaan, sekä hallitaan verkkosivustojen sisältöä. WordPress skaalautuu helposti erilaisiin sivustotarpeisiin. Alustaa voidaan hyödyntää tehokkaasti niin pienien teemasivustojen kuin isompienkin verkkopalveluiden julkaisujärjestelmänä. WordPress skaalautuu modulaarisuuden sekä lisäosiensa avulla helposti erilaisiin tarpeisiin. Sen ydintoiminnallisuus on helppokäyttöisen Gutenberg-sisällöneditori, jonka drag&drop -lohkoilla sivujen sisältöjen luominen sekä muokkaaminen onnistuu helposti. Alustan perustoimintoihin kuuluu on myös *artikkelit* -ominaisuus, joka skaalautuu esimerkiksi blogi-kirjoitusten, tapahtumien yms luomiseen.

Ydintoiminnot

Toiminnallisuus	Kuvaus
Sivuston sisällönhallinta ja sivupohjien hallinta	Sivuston rakentaminen WordPressissä tapahtuu Gutenbergin avulla lohkoja (engl. blocks) hyödyntämällä. Gutenberg-editoria nimitetäänkin yleisesti lohkoeditoriksi. Lohkot ovat sisältöelementtejä, kuten tekstiosioita, otsikoita tai kuvia. Uusien sivujen lisääminen onnistuu sivuston ylläpidosta.
Sivujen hallinta	Hallintanäkymässä käyttäjä näkee kaikki julkaisujärjestelmän sivut, joiden ylläpitoon hänellä on oikeudet. Alasivut ovat sisennettyinä yläsivujen alle muodostaen selkeän sivupuunäkymän.
Artikkelit -toiminto (eng. posts)	Järjestelmän perusominaisuus sisältöjen ryhmittelemiseen on nimeltään artikkelit . Artikkelit -toimintoa voidaan monistaa sivuston käyttötärpeen mukaan esimerkiksi blogi-kirjoitusten, referenssien, tapahtumien yms näyttämiseen sivustolla.
Mediapankki	Sivuston ydintoimintoihin kuuluu myös ylläpidon mediapankki. Mediapankkiin voidaan tallentaa, ladata sekä käyttää sivustolla käytössä olevia kuvia sekä tiedostoja. Kuvia ja tiedostoja voi myös järjestää kansioihin mediapankin yhteydessä.

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	Tilaushallinnan 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 tilausten 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
 Maksutapojen hallinta
 Myyntiraportit
 Avainsanojen hallinta

Tuki monikielisyydelle
 Tuki usean kauppapaikan hallinnalle
 Lomakkeet integroitu Liana®Maileriin
 Nostoryhmat 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

Toiminnallisuus	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 toiminnallisuuksia

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

Toiminnallisuus	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 toiminnallisuuksia

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 käytettävyytaso. Alla ovat kuvattuna saatavilla olevat palvelutasot sekä niiden luvattu käytettävyyssaste. Myös täysin räätälöidystä palvelutasosta voidaan sopia tarvittaessa.

Käytettävyytstasolla tarkoitetaan palvelun saatavuutta palveluaikana. Toteutunutta käytettävyytstasoa 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 tuntihinnon 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	Käytettävyys 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 9-20 vikapäivystys	9-20 (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.