

paloma™

Introduktion till Palomas

# MARKETING AUTOMATION

- Spara tid med effektiv systemlösning
- Nå fram med personifierad kommunikation
- Öka kundnöjdheten och få nya kunder

**Uppmärksamhet**

**Övervägande**

**Köpbeslut**

**Lojal kund**

Analys, övervakning och marketing automation

**D**u som använder Palomas digitala plattform kommer på ett enkelt och intuitivt sätt kunna sätta upp automatiserade e-postflöden för marknadsföring och kundkommunikation. Det innebär att du kan möta potentiella och befintliga kunder med mer personifierat och relevant innehåll.

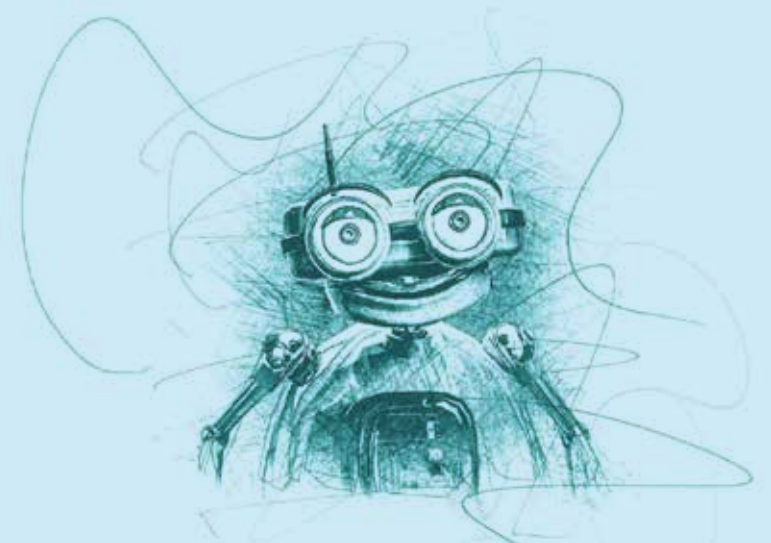
## Glöm inte den grundläggande strategin

Marketing automation är en teknik för att automatisera marknadsföringen och kommunikationen, i vårt fall via e-post. Du behöver alltid börja med en strategi, fylla på med innehåll och sätta upp kommunikationsflöden. Sist men inte minst utvärdera och kontinuerligt optimera. Det är alltså inte ett system som sköter sig helt självt.

Det finns några frågor att fundera på innan du börjar använda marketing automation i din verksamhet:

- Hur köper vår kund, hur ser kundresan ut?
- När är rätt tid att kontakta kunden?
- Vilka kontakter kan automatiseras för att leda kunden vidare?
- Hur kan vi skapa merförsäljning på befintliga kunder?
- Vilken slags info ska vi samla in av prospektet eller kunden?
- Vem skapar innehåll och flöden för kundresan?
- Hur följer vi upp?
- Vad mäter vi?

Kom ihåg att börja enkelt för att sedan utveckla. Tänk på att ha minimalt med innehåll, bara fokus på det viktigaste för just det utskicket. Se till att det som går ut är snyggt, säljande och har en enhetlig profil.



# 01

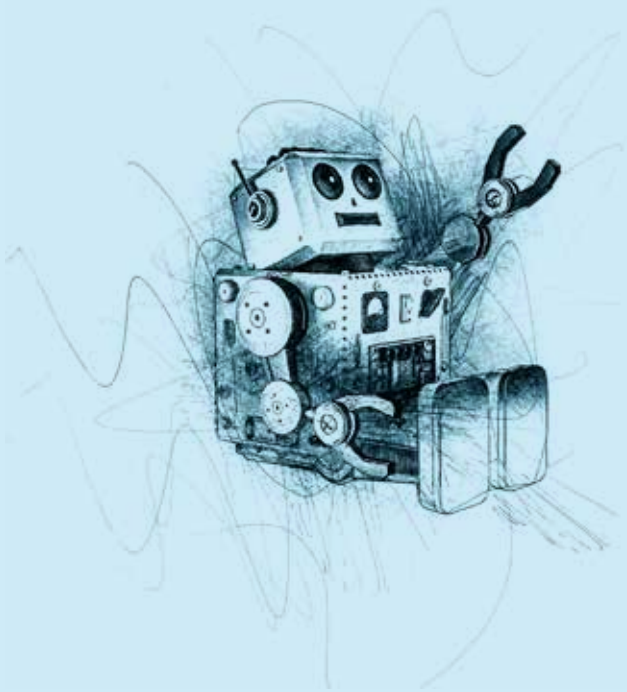
Förbered  
kommunikationen

# 02

Sätt upp  
flödesschemat

# 03

Aktivera  
flödet



# AUTOMATISERADE FLÖDEN

Du har full översikt och kan bevaka processen i systemet.

Vi kommer kort gå igenom hur du kan sätta upp flöden/kundresor i Paloma, med tre exempel. Du skapar scheman för individbaserade och händelsestyrda flöden i Palomas flödeseditor, genom att dra och släppa olika flödespunkter och linjer. I inställningspanelen intill justerar du inställningarna för de olika flödespunkterna.

## Flödespunkter



Ett flödesschema börjar med en trigger, som kan utgöras av en aktivitet eller händelse. Exempelvis en registrering, en slutförd undersökning, att en mottagare öppnar ett mejl eller klickar på en länk.



Ett eller flera villkor kan läggas in i flödesschemat för att filtrera eller förgrena ett flöde. Om/hur mottagaren av ett utskick agerar kan vara ett villkor.



Åtgärder i flödesschemat kan förutom utskick via e-post eller sms bland annat vara att registrera eller avregistrera mottagare i listor.



När en kalenderhändelse ska trigga ett flöde använder du dig av schemaläggning. Till exempel om något ska skickas ut ett specifikt datum, eller varje onsdag.

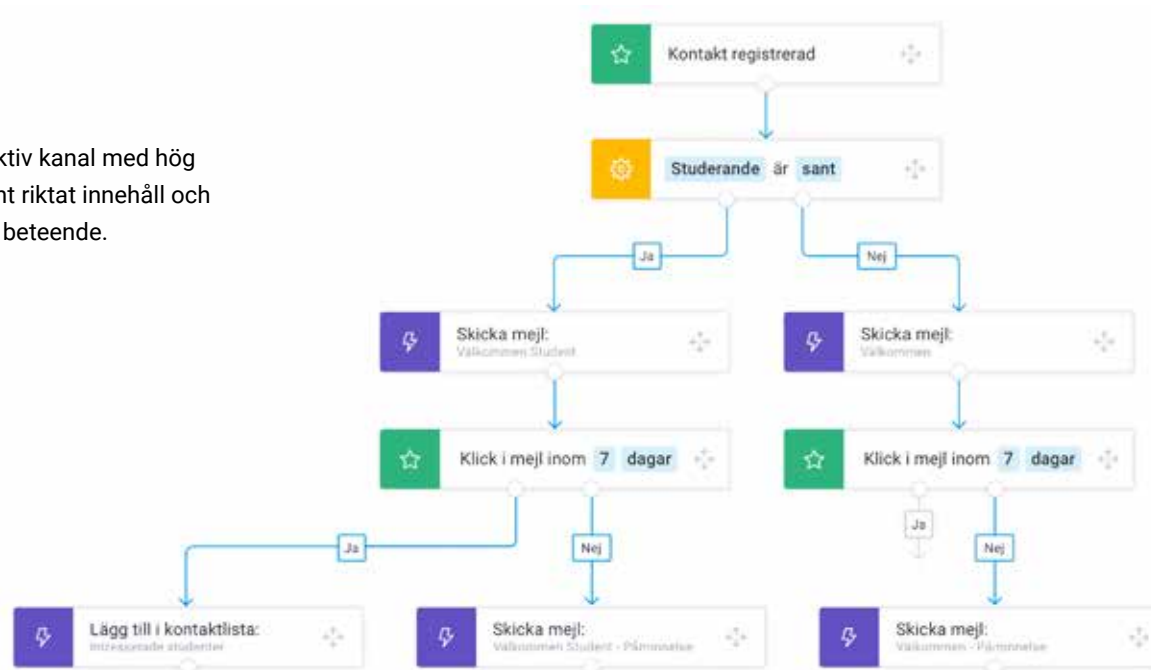


Timer kan läggas till som en tidsstyrning av åtgärder kopplat till en händelse. Timern kan användas för att fördröja ett flöde, exempelvis vänta två dagar efter en händelse innan åtgärden utförs.

# EXEMPEL PÅ FLÖDE FÖR NYHETSMBREV

Du har full översikt och kan bevaka processen i systemet.

Nyhetsbrev är en mycket kostnadseffektiv kanal med hög ROI. Utnyttja potentialen genom relevant riktat innehåll och individanpassning utifrån mottagarens beteende.



## Förbered

- Välkomstmejl för studerande
- Välkomstmejl generellt
- Påminnelsemejl för studerande
- Påminnelsemejl generellt
- Kontaktlista "Intresserade studenter"

## Sätt upp

- Händelse: Kontakt registrerad
- Villkor: Kontakten har angett att hen är studerande
- Åtgärd: Skicka välkomstmejl för studerande
- Villkorad händelse: Klick i mejl inom 7 dagar
- Åtgärd om ja: Lägg till i kontaktlista "Intresserade studenter"
- Åtgärd om nej: Skicka påminnelsemejl för studenter på dag 7.
- Villkor: Kontakten har angett att hen inte är studerande
- Åtgärd: Skicka välkomstmejl generellt
- Villkorad händelse: Klick i mejl inom 7 dagar
- Åtgärd om ja: Ingen
- Åtgärd om nej: Skicka påminnelsemejl generellt på dag 7.

## Aktivera

- Aktivera flödet

# EXEMPEL PÅ FLÖDE FÖR EVENT

Du har full översikt och kan bevaka processen i systemet.

Kommunikationen inför, under och efter ett event är en del av deltagarupplevelsen. Fundera på vilken information besökarna skulle vilja ha, och vilka hjälp de skulle uppskatta. Här har du också en chans att sälja fler biljetter genom att låta deltagarna sprida eventet.

## Förbered

- Interaktivt välkomstmejl\* med info & teasers inför ledarskapsutbildning
- Uppföljningsmejl med rabatt på bokning av nästa utbildning

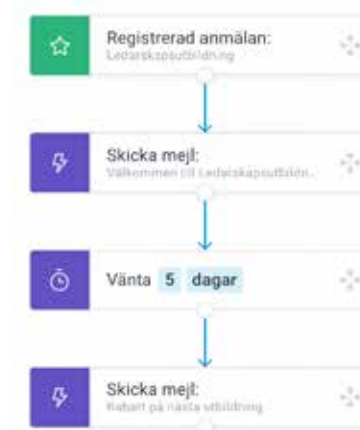
\*Lägg till klickbara länkar, video-snuttar och rörlig grafik. Gör breven interaktiva för större potential att fånga uppmärksamhet, väcka uppskattning och engagemang. Uppmuntra till delning i sociala medier

## Sätt upp

- Händelse: Registrerad anmälan
- Åtgärd: Skicka välkomstmejl
- Timer: Vänta 5 dagar
- Åtgärd: Skicka uppföljningsmejl

## Aktivera

- Aktivera flödet



# EXEMPEL PÅ FLÖDE FÖR KUNDUNDERSÖKNING

Du har full översikt och kan bevaka processen i systemet.

En kundundersökning kan användas som uppföljning efter exempelvis ett event. Förutom att det ger värdefull feedback är det också ett sätt att visa engagemang för kundupplevelsen. Kundvård helt enkelt.

## Förbered

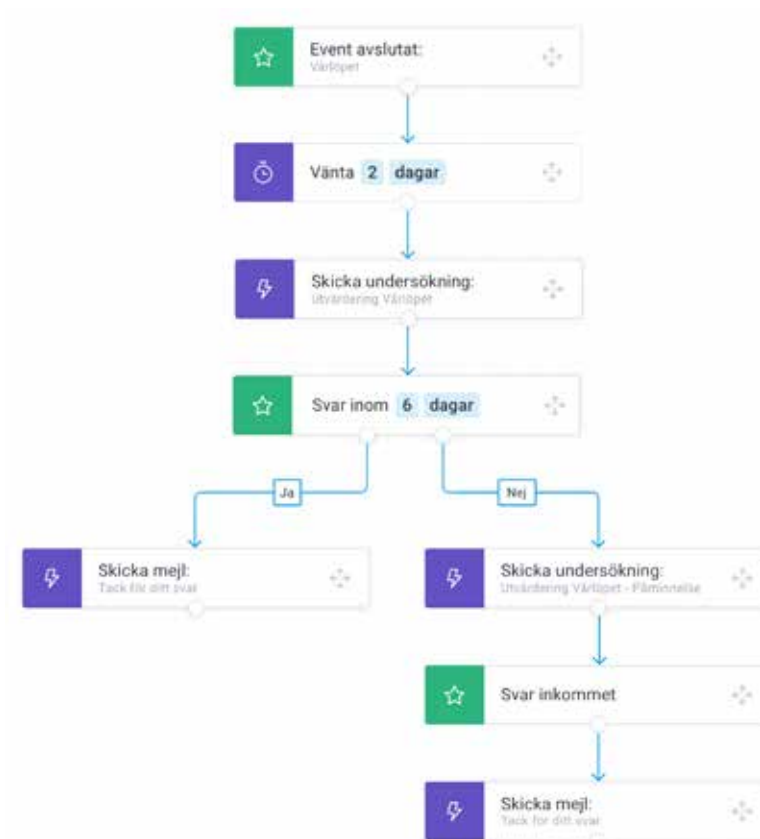
- Undersökning "Utvärdering vårlöpet"
- Mejl med länk till undersökningen
- Påminnelsemejl med länk till undersökningen
- Tack för ditt svar-mejl

## Sätt upp

- Händelse: Event avslutat
- Timer: Vänta 2 dagar
- Åtgärd: Skicka undersökning (mejl med länk till undersökning)
- Villkorad händelse: Svar inom 6 dagar
- Åtgärd om ja: Skicka tack för ditt svar-mejl
- Åtgärd om nej: Skicka undersökning (påminnelsemejl med länk till undersökning)
- Händelse: Svar inkommet
- Åtgärd: Skicka tack för ditt svar-mejl

## Aktivera

- Aktivera flödet





Eftersom Paloma Marketing Automation lanseras stegvis kommer en ny version av denna presentation längre fram, med fler exempel.

Vill du komma igång med automatiserade flöden? Eller boka en presentation för att få veta mer? Kontakta oss!

**Kundteam:** kundteam@paloma.se

0225-410 22

**Måndag till Fredag:** 08.00-17.00

**VD Peter Berg:** peter.berg@paloma.se

## **För tillväxt och relationsbyggande** **Svenskutvecklad digital plattform**

Marketing Automation | Nyhetsbrev  
Event | Enkäter | Sms

Plattformen Paloma erbjuder en verktygslåda för kundkommunikation och marknadsföring. Använd verktygen var för sig eller i kombination – bygg relationer och driv tillväxt.

**paloma.se**

