

Customer Experience Engineer oraz Key Account Manager: zakres usług i obowiązków



Gdy zostaniesz klientem GetResponse MAX, będą Ci towarzyszyć dedykowany Customer Experience Engineer (CEE) oraz Key Account Manager (KAM), którzy zapewnią Ci stałe wsparcie. CEE będzie Twoją pierwszą i główną osobą kontaktową - skonsultujesz z nim wykorzystanie platformy pod kątem osiągnięcia Twoich celów lub porozmawiasz o ogólnej taktyce marketingowej w kontekście narzędzi GetResponse. Osoba ta będzie Ci świadczyć proaktywną obsługę i pomoże Ci też w kwestiach technicznych. Z kolei KAM skupi się na Twoich potrzebach biznesowych, które mogą obejmować rozszerzenia pakietu, odnowienia kontraktu lub dodatkowe usługi.

Ten dokument pomoże Ci lepiej zrozumieć zakres odpowiedzialności CEE i KAM oraz przedstawi ogólny zakres pracy w ramach obu ról.

Co może dla Ciebie zrobić

Customer Experience Engineer?

- ✓ Jeśli natkniesz się na problem techniczny, najlepiej skontaktuj się z Twoim CEE, aby uzyskać pomoc w rozwiązaniu problemu lub przekazaniu go odpowiedniemu zespołowi IT w GetResponse.
- ✓ Jeśli potrzebujesz lepiej zrozumieć konkretną funkcjonalność z naszej oferty, poproś CEE o szczegółowe wyjaśnienia - przez email, telefon lub zaplanowane szkolenie przez Skype'a.
- ✓ Nasi CEE są ekspertami w swoich dziedzinach i są w stanie przeprowadzić z Tobą konsultacje na temat Twojej taktyki marketingowej (konkretnie w kontekście platformy GetResponse), a także podzielić się z Tobą przydatnymi wskazówkami w zakresie optymalizacji Twoich kampanii.
- ✓ Dostarczalność może być czasem problematyczna u niektórych dostawców. Twój CEE prześle Ci konkretne porady z zakresu dostarczalności, również w przypadku potencjalnych problemów z dostarczaniem wiadomości do skrzynek odbiorców. CEE zawsze chętnie Ci w tym pomoże lub skontaktuje się z właściwymi zespołami, które będą w stanie rozwiązać te kwestie.
- ✓ CEE pomoże Ci zacząć działać poprzez udzielanie wskazówek, przekazywanie najlepszych praktyk i strategii, aby zmaksymalizować potencjał Twoich kampanii.
- ✓ To osoba, która wesprze Cię w konfiguracji Twojego konta - np. pomoże Ci skonfigurować dodatkowe klucze DKIM dla Twoich adresów email nadawcy lub zajmie się przygotowaniem nowej domeny wysyłkowej.
- ✓ Jeśli potrzebujesz pomocy w korzystaniu z usługi GetResponse MAX, CEE jest Twoją główną osobą kontaktową.

Ponadto w skład płatnych usług wchodzi m.in. następujące elementy:

- ✓ importowanie list lub zarządzanie nimi
- ✓ planowanie wysyłek maili
- ✓ przygotowanie emaila za pomocą otrzymanych obrazów i linków przy użyciu istniejących szablonów
- ✓ stworzenie wyjątkowego szablonu emaila lub landing page zgodnie z Twoimi zaleceniami. Wymaga to współpracy z naszym zespołem IT
- ✓ przygotowywanie spersonalizowanych raportów na Twoim serwerze FTP
- ✓ konfiguracja wspomaganego rozgrzewania dla nowych adresów IP / domen
- ✓ inne dodatkowe usługi wymagające wykonania przez CEE konkretnych działań w koncie w imieniu klient.

Czym nie zajmuje się Twój CEE

- ✓ Jeśli Twoje konto ma wiele subkont, a każde subkonto jest prowadzone przez inną osobę, pamiętaj, że Twój CEE jest odpowiedzialny wyłącznie za obsługę głównej osoby kontaktowej (GOK). To właśnie główna osoba kontaktowa jest odpowiedzialna za pomaganie reszcie zespołu, który korzysta z subkont. Możesz oczywiście przekazywać pytania do Twojego CEE, jeśli GOK nie zna na nie odpowiedzi, ale cała ta komunikacja powinna wychodzić z inicjatywy głównej osoby kontaktowej.
- ✓ Całkowity audyt konta i strategii nie jest usługą świadczoną przez CEE. Jeżeli potrzebujesz pomocy w audycie marketingowym, możemy omówić to z naszym zespołem marketingu w ramach dodatkowo płatnej usługi w zależności od zakresu badania i dostępności naszych specjalistów.
- ✓ Nie wprowadzamy zmian w Twoim koncie bez uprzedniego pozyskania Twojej zgody. Wyjątkiem od tej reguły jest konieczność naprawienia problemu technicznego w Twoim koncie.
- ✓ Nie prowadzimy konsultacji lub wsparcia w zakresie Twoich autorskich szablonów stworzonych w HTML-u.
- ✓ Twój CEE nie może za Ciebie przekierować serwerów Twojej domeny wysyłkowej. Musisz to zrobić samodzielnie przy współpracy dostawcy Twojej domeny.
- ✓ Twój CEE nie jest zobowiązany do odpowiadania na prośby o czat na żywo lub rozmowę na komunikatorach bądź udzielanie pomocy przez takie usługi jak Skype/WhatsApp/Hangout/Telegram i tak dalej, chyba że wcześniej to razem ustalicie.

Co może dla Ciebie zrobić Twój Key Account Manager

Zadaniem osoby na stanowisku Key Account Manager jest zapewnianie wszechstronnej opieki nad kontem, która polega na zagwarantowaniu szybkiego rozwiązania wszelkich kwestii kontraktowych, płatnościowych oraz spraw związanych z przedłużeniem Twojego konta. KAM skupia się przede wszystkim na Twoim długofalowej satysfakcji i sukcesie.

Kontakt z KAM jest zalecany, jeżeli chcesz:

- ✓ omówić zmiany warunków Twojego kontraktu
- ✓ zwiększyć limity wysyłkowe zawarte w Twoim kontrakcie
- ✓ poszerzyć obecny zakres płatnych dodatków
- ✓ przedyskutować ogólny status Twojego konta



Masz pytania?

sales@getresponse.com

www.getresponse.com/max