

Zakres obowiązków Opiekuna konta



www.getresponse.com/max

Każdemu klientowi GetResponse MAX przydzielamy Opiekuna konta. To Twoja osoba kontaktowa, z którą możesz konsultować działania w obszarze email marketingu i która udzieli Ci pomocy i wsparcia w kwestiach technicznych.

Ten dokument pomoże Ci lepiej zrozumieć, co wchodzi w zakres obowiązków Opiekuna konta, które usługi są płatne dodatkowo, a które wykraczają poza obowiązki naszego zespołu.

Co Twój Opiekun konta może dla Ciebie zrobić

- ✓ Jeśli napotkasz na **problem techniczny**, skontaktuj się z Opiekunem konta, który pomoże Ci go rozwiązać lub przekaże odpowiedniemu zespołowi w dziale IT.
- ✓ Kiedy chcesz **lepiej zrozumieć działania konkretnej funkcji** naszej platformy, poproś Opiekuna konta o wyjaśnienie w emailu lub przez telefon, albo umów się na szkolenie na Skypie.
- ✓ Jeśli chcesz zmienić warunki lub limity zawarte w Twojej **umowie**, porozmawiaj na ten temat z Opiekunem konta.
- ✓ Nasi Opiekunowie konta są ekspertami w swojej dziedzinie i mogą udzielić Ci **konsultacji** na temat Twoich działań email marketingowych (związanych z platformą GetResponse) i podzielić się cennymi wskazówkami na temat optymalizacji kampanii.
- ✓ **Dostarczalność** nie jest prostą sprawą. Twój Opiekun konta udzieli Ci konkretnych rad dotyczących dostarczalności emaili, a jeśli napotkasz na problem związany z dostarczaniem emaili do skrzynek, pomoże Ci lub skontaktuje z odpowiednim zespołem.
- ✓ Twój Opiekun konta pomoże Ci zacząć **korzystać z platformy**, udzielając wskazówek i opowiadając o dobrych praktykach i strategiach, dzięki którym Twoje wysyłki przyniosą oczekiwane wyniki.
- ✓ Pomoże Ci też przy **konfiguracji konta**, np., przy ustawianiu dodatkowych kluczy DKIM dla pola nadawcy lub przy konfiguracji nowej domeny wysyłkowej.
- ✓ Jeśli potrzebujesz **jakiegokolwiek wsparcia związanego z usługą** GetResponse MAX, Twój Opiekun konta jest osobą, z którą powinieneś się skontaktować.

Dodatkowe usługi płatne to między innymi:

- ✓ Import bazy lub zarządzanie nią w imieniu klienta
- ✓ Zaplanowanie wysyłki mailingowej w imieniu klienta
- ✓ Przygotowanie emaila z wykorzystaniem dostarczonych przez klienta grafik i linków na podstawie istniejącego szablonu

- ✓ Stworzenie szablonu emaila lub landing page na zamówienie, zgodnie z wytycznymi klienta, we współpracy z naszym działem IT
- ✓ Włączenie spersonalizowanych raportów na serwerze FTP
- ✓ Wspomagane rozgrzewanie adresów IP lub domeny
- ✓ Inne wykonywane przez Opiekuna konta czynności w koncie klienta

Czego Twój Opiekun konta nie robi

- ✓ Jeśli Twoje konto ma wiele subkont, a każde z nich zarządzane jest przez inną osobę, pamiętaj, że Opiekun konta jest zobowiązany do kontaktu jedynie z główną osobą zarządzającą całym kontem. Jeśli inne osoby z zespołu mają pytania, możesz je oczywiście przesłać do Opiekuna konta, ale cała komunikacja powinna przechodzić przez główną osobę kontaktową dla danego konta.
- ✓ Pełen audyt strategii marketingowej nie należy do obowiązków Opiekuna konta. Jeśli potrzebujesz pomocy w tym zakresie, możemy zorganizować taką dodatkową usługę płatną we współpracy z naszym działem marketingu, w zależności od jej zakresu i dostępności naszych specjalistów.
- ✓ Nie dokonujemy zmian w Twoim koncie bez otrzymania zgody od Ciebie, chyba że musimy pilnie naprawić usterkę techniczną, która wpływa na jego działanie.
- ✓ Nie udzielamy konsultacji lub wsparcia w kwestii Twoich własnych szablonów HTML.
- ✓ Twój Opiekun konta nie może w Twoim imieniu dokonać przekierowania rekordów NS Twojej domeny wysyłkowej. Musisz zająć się tym we współpracy z dostawcą domeny.
- ✓ Twój Opiekun konta nie jest zobowiązany do odpisywania na wiadomości na live chacie lub komunikatorach oraz udzielania konsultacji przez Skype/WhatsApp/Hangout/Slack/Telegram itp., chyba, że wcześniej takie konsultacje z nim uzgodnisz.