

Watson Marketing

# Анализируйте. Персонализируйте

Улучшите обслуживание клиентов с помощью технологий искусственного интеллекта.

**Вы же знаете свою аудиторию, не так ли?** Конечно. У вас есть огромная коллекция данных, которая это подтверждает — и это один из важнейших факторов качественного обслуживания клиентов. Но в современном мире новые сведения о потребителях образуются с космической скоростью и рассеиваются в цифровом виде по множеству каналов, к которым у вас может даже не быть доступа. Как в этих условиях составить исчерпывающее представление о клиентах и выстроить с ними эффективный диалог?

Мы знаем ответ: с помощью искусственного интеллекта (ИИ). Искусственный интеллект открывает для специалистов по маркетингу потрясающие новые способы взаимодействия с клиентами. ИИ позволяет анализировать огромные массивы данных, с которыми отделу маркетинга не справиться самостоятельно. При этом ИИ не ограничивается сопоставлением данных, а извлекает из них ценную информацию и закономерности для прогнозирования покупательского поведения. Благодаря этому вы можете намного лучше понять свою аудиторию и использовать полученные знания для принятия эффективных решений и проведения более результативных маркетинговых кампаний, нацеленных на формирование долгосрочных отношений с клиентами.

## С чего же начать?

Положитесь на  
Watson Marketing.



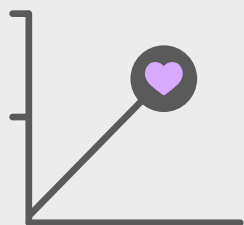
# 1

## Узнайте своих клиентов ближе

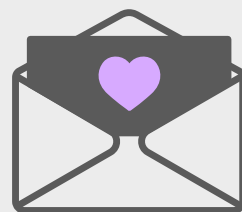
Итак, у вас есть данные — море данных. Может быть, это веб-аналитика, показывающая, что нравится посетителям вашего сайта. Может быть, это информация о действиях клиентов в соцсетях, показывающая, что их интересует. Но можно ли проследить весь путь клиента с помощью этих сведений, когда они рассеяны по разным платформам?

Искусственный интеллект позволяет сопоставлять данные, анализировать их и уверенно принимать решения на основании полученных результатов. Вы будете лучше понимать своих клиентов и можете обнаружить целевые аудитории, о существовании которых даже не подозревали.

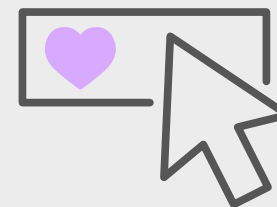
### С помощью Watson Marketing можно:



**Повысить коэффициент конверсии**  
с 3%<sup>1</sup> до 68%<sup>2</sup>



**Повысить показатель открытия писем**  
с 22%<sup>1</sup> до 70%<sup>2</sup>



**Повысить количество подписок на информационные рассылки**  
с 10%<sup>1</sup> до 30%<sup>3</sup>

1. На основании средних отраслевых показателей. [Источник](#)

2. [На примере одного из наших клиентов.](#) В каждом конкретном случае результаты могут отличаться.

3. [На примере одного из наших клиентов.](#) В каждом конкретном случае результаты могут отличаться.

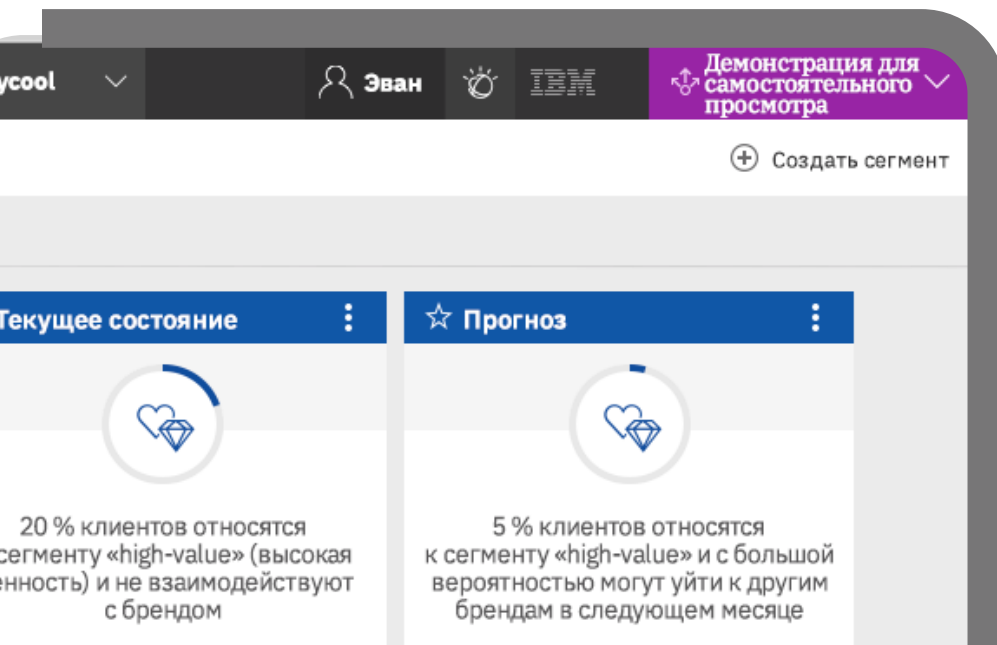
# Решения Watson Marketing на базе технологий ИИ помогают лучше узнать клиентов. Вы сможете:

Быстро определять эффективные и неэффективные тактики для цифровых маркетинговых кампаний. Оперативно получать отчеты и уведомления в ходе кампании.

Просматривать в удобном интерфейсе результаты автоматического анализа «жизненного цикла клиента» (CLV) и поведения аудитории.

Использовать шаблоны поведения, чтобы понять, какие действия клиенты совершают перед уходом с сайта, и получать соответствующие уведомления, чтобы предпринимать меры для их удержания.

Легко получать ответы на вопросы, связанные с аудиторией, без сложного моделирования и конфигурирования данных. Специалист по исследованию и анализу данных не понадобится.



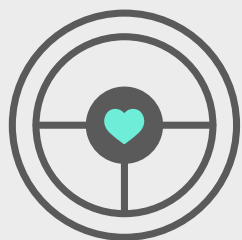
Узнайте, что именно делают ваши клиенты

# 2

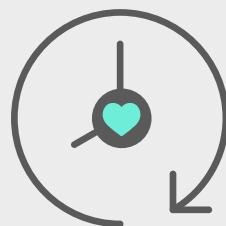
## Используйте данные о клиентах из всех каналов взаимодействия

У вас есть данные, описывающие путь клиента к совершению покупки, но вряд ли вы имеете полное представление о том, как работают и взаимодействуют все факторы. Используя информацию из физических и цифровых источников, ИИ в режиме реального времени анализирует поведение потребителя и определяет, на каком этапе пути он находится. Это открывает для маркетинга новые возможности, о существовании которых вы даже не подозревали. Современные инструменты создают условия для свободного обмена данными, который можно эффективно интегрировать в полный цикл маркетинга.

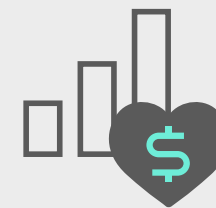
Ценные сведения, полученные с помощью искусственного интеллекта, повышают эффективность взаимодействия с клиентом и помогают обеспечить стабильное качество обслуживания на каждом этапе. Если вы будете понимать потребности и решать проблемы своих клиентов, они захотят обращаться к вам снова и снова. Вы сможете повысить удовлетворенность клиентов и прибыльность бренда.



**Повысьте на 50%**  
эффективность  
удержания  
клиентов\*



**На 90% сократите время,**  
которое тратится  
на воспроизведение  
ошибок в ходе сеанса  
взаимодействия  
с клиентом\*



**Достигните возврата  
инвестиций в 196%**  
и окупаемости  
всего за четыре  
месяца\*

# Решения Watson Marketing на базе технологий ИИ помогают проанализировать и оптимизировать путь клиента. Вы сможете:

Обнаруживать узкие места на пути к совершению покупки и оперативно получать уведомления о проблемах до того, как они приведут к потере клиента или снижению уровня конверсии.

Отслеживать все каналы взаимодействия клиентов с брендом и выявлять самые короткие пути к совершению покупки.

Выявлять самые прибыльные пути к совершению покупки, чтобы направить по ним клиентов и переориентировать ресурсы, занятые на менее эффективных каналах.

Сопоставлять данные по всем точкам взаимодействия и рекомендовать подходящий контент для повышения конверсии.

## Визуализируйте и оптимизируйте путь клиента с помощью ИИ

Эффективное удержание клиентов и увеличение показателя CLV (жизненный цикл клиента)

Решение Watson Customer Experience Analytics окупается уже за 4 месяца и обеспечивает возврат инвестиций в 196 %.<sup>2</sup>

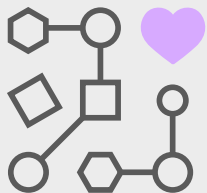
Для начала давайте разберемся, за счет чего Watson удается показать такой результат.

# 3

## Проводите эффективные маркетинговые кампании во всех точках взаимодействия с клиентами

Клиенты больше не готовы мириться с плохим или просто обезличенным обслуживанием. Они ожидают индивидуальных предложений, точно соответствующих их запросам, на каждом этапе пути к совершению покупки. При этом потребности все время меняются. Постоянно находя новые, более эффективные способы взаимодействия с клиентами в нужное время и в нужном месте, вы будете успевать за изменениями их потребностей и создадите условия для процветания своего бизнеса.

Использование ИИ на каждом этапе маркетинга позволяет в режиме реального времени получать ценные данные для прогнозирования потребностей клиентов. Зная, что нужно клиентам, вы можете разрабатывать кампании и уникальную среду взаимодействия с брендом с учетом их ожиданий. Именно это и создает любовь к бренду. А чем больше довольных клиентов, тем выше конверсия.



**Используйте фильтрацию данных**  
более чем от 100 контекстных триггеров в сутки\*



**Сократите время вывода на рынок на 50%**  
для персонализированных рекламных кампаний\*



**Утройте прибыльность действий по привлечению клиентов\***

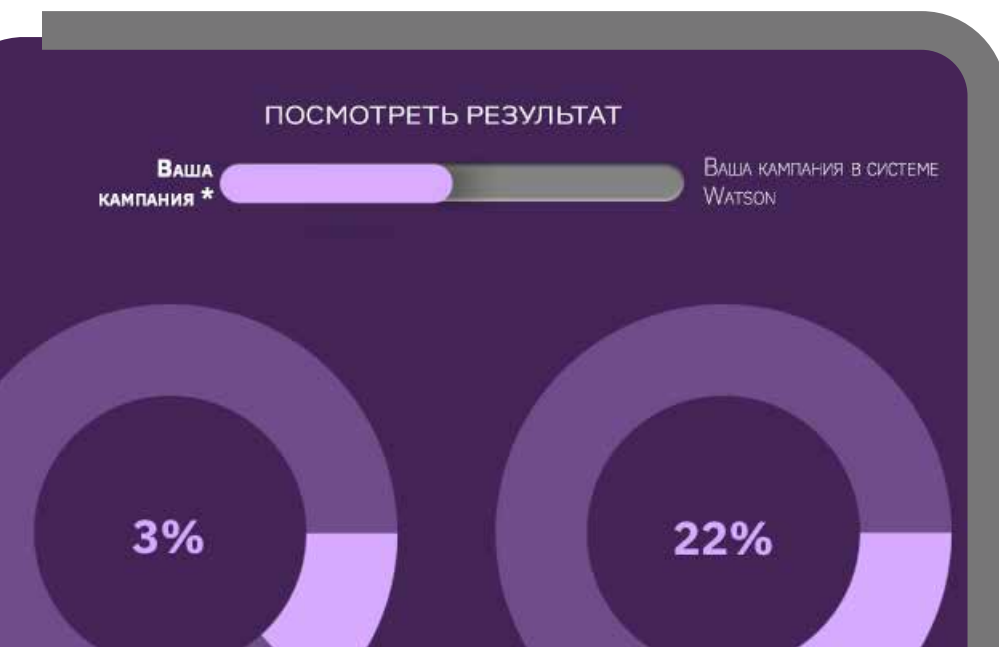
# Решения Watson Marketing на базе технологий ИИ повышают эффективность маркетинговых кампаний. Вы сможете:

Отслеживать все взаимодействия с клиентами в режиме реального времени и получать более точные правила персонализации в зависимости от эффективности существующего контента.

Персонализировать рекламные кампании на основании прогнозов погоды и сведений о местонахождении клиентов (например, дома или на работе), полученных с помощью ИИ.

Создавать интегрированные многоканальные маркетинговые кампании с использованием электронной почты, мобильных приложений, SMS, групповых чатов, соцсетей и т. д.

Анализировать и корректировать тон сообщений, чтобы привлекать больше клиентов.



**Создавайте персонализированные рекламные кампании, которые работают**



# Решения Watson Marketing – разумный маркетинг



Сегодня объемы данных растут колоссальными темпами, что делает маркетинг сложнее, чем когда бы то ни было. Считаете, что вырваться вперед невозможно? У вас все получится. **С помощью технологий искусственного интеллекта гораздо проще обеспечивать стабильное персонифицированное обслуживание, на которое рассчитывают современные клиенты.** Средства предоставления рекомендаций на основе анализа накопленных данных позволяют находить целевую аудиторию и эффективно взаимодействовать с ней, повышая конверсию в продажи и увеличивая прибыль. Секрет высокого качества обслуживания клиентов — сочетание аналитики и творческого подхода. Искусственный интеллект позволяет повысить эффективность бизнеса. Решения Watson Marketing могут стать вашим ключом к успеху.

**Начните повышать лояльность клиентов и создавать разумные рекламные кампании для своего бренда прямо сейчас**

Узнайте, как комплекс решений Watson Marketing поможет вам лучше узнать своих клиентов.

Выстраивайте эффективные пути продвижения клиентов к покупке и оптимизируйте их для каждой платформы.

Узнайте, как использование ИИ Watson может улучшить результативность ваших маркетинговых кампаний с точки зрения бизнеса.



IBM Восточная Европа/Азия  
123317, Москва  
Краснопресненская наб., 18  
Тел.: +7 (495) 775-8800, +7 (495) 940-2000  
Факс: +7 (495) 940-2070

IBM, логотип IBM, **ibm.com** и Watson являются товарными знаками International Business Machines Corp., зарегистрированными во многих странах по всему миру. Названия других продуктов и услуг могут являться товарными знаками IBM или других компаний. Действующий перечень товарных знаков IBM находится на веб-сайте в разделе «Сведения об авторском праве и товарных знаках» по адресу: <http://www.ibm.com/legal/us/en/copytrade.shtml>

Этот документ является актуальным по состоянию на дату первоначальной публикации и может быть изменен корпорацией IBM в любое время. Некоторые предложения могут быть доступны не во всех странах, где работает корпорация IBM.

**Информация в данном документе приводится «как есть», без каких-либо гарантий, явных или подразумеваемых, в том числе без каких-либо гарантий товарной пригодности или соответствия конкретному намерению использования, а также без каких-либо гарантий или условий ненарушения прав интеллектуальной собственности.**

На продукты IBM распространяется гарантия в соответствии с положениями и условиями соглашений, по которым они предоставляются.

Заявление о надлежащей практике обеспечения безопасности: Безопасность ИТ-систем предполагает защиту систем и информации посредством предотвращения, обнаружения случаев несанкционированного доступа изнутри и извне предприятия, а также реагирование на них. Несанкционированный доступ может приводить к изменению, уничтожению или незаконному присвоению информации, к повреждению или неправомерному использованию систем предприятия, в том числе для атак на других пользователей. Ни одна ИТ-система или продукт не должны считаться полностью безопасными, и ни один продукт или мера безопасности не могут быть абсолютно эффективными с точки зрения предотвращения несанкционированного доступа. Системы и продукция IBM разрабатываются в рамках комплексного подхода к обеспечению безопасности, который обязательно включает дополнительные эксплуатационные процедуры и может требовать наличия других систем, продукции или услуг для достижения наибольшей эффективности. **IBM не гарантирует устойчивость своих систем и продуктов к злонамеренным или незаконным действиям любых лиц.**

© IBM Corporation, 2018.