



プロバイダーのスムーズな切り替えを実現

Silverpop への切り替えに関する 5 つの必須知識

ハイライト

- 2,000 社以上のお客様に対し、他のプロバイダーからの切り替えを支援
 - オンボーディング・プログラムにより、御社とそのチームを 30 日以内に迅速に移行
 - トレーニング・オプションにより、マーケティング・チームは自社に合った移行パスを選択することが可能
 - 専用機能により、*Silverpop* にコンテンツを容易に移行
-

マーケティング・テクノロジー・プロバイダーをお探しですか。その場合は、現在のプロバイダーから移行するには、厳密にどのような作業が必要なのかとお考えでしょう。どのくらい時間がかかるのか、どのような手順が必要なのか、移行の完了までにどれだけの時間がかかるのか、といったことを心配されているはずです。

Silverpop は現在、2,000 社以上のお客様と協働しており、これらのお客様が提供しているブランドの総数は 5,000 を超えますが、ほぼすべてが他社から *Silverpop* に移行されたお客様です。*Silverpop* は 12 年以上に及ぶ実績からあらゆる事例を経験しており、プロセスをできるだけスムーズに面倒なく遂行するために、移行の各ステップを確実に予測し、先見的に対処し、管理する方法を培ってきました。

皆様にはぜひ質問したいことが 1 つか 2 つあると思います。ここでは移行プロセス全体について詳述する代わりに、よくお問い合わせいただく 5 つの質問とその回答を以下に示します。これらに目を通して、移行プロセスをストレスのない簡単な作業にする *Silverpop* の計画とプロセスを、ぜひお知りになってください。

1 時間:「プロバイダーの切り替えには時間がかかるのではないかと心配です」

弊社は、2,000 社以上のお客様に対し、他のプロバイダーから *Silverpop* に移行するお手伝いをしてきました。効果的に構成された実証済みのクライアント・オンボーディング・プロセスにより、*Silverpop* のお客様の大部分は、30 日以内に移行を完了して *Silverpop* の利用を開始しています。実際には、移行の準備が整ったお客様の大半は、2 週間でビジネスを開始できます。さらに良いのは、*Silverpop* の場合、30 日間のプロビジョニング期間を設けることです。そのため、移行後に物事をスムーズに進めるための時間が十分にあるので安心です。



「マーケティング業務には、他のシステムとの統合が重要」

ここでも、Silverpop は多面的なアプローチをとって、重要なシステムを Silverpop と素早く簡単に再統合できるようにします。

a) 統合をパッケージ化: CRM と Web アナリティクスの統合はお客様から高い評価をいただいているため、できるだけスムーズに行えるようにしました。価格は固定で、作業範囲も明確に定まっています。弊社はこれらの統合作業を数多くこなしており、1 週間で立ち上げて使用可能な状態にすることができます。人気の高いパッケージには、Coremetrics®、Salesforce.com、Microsoft Dynamics、Adobe Analytics、Webtrends などがあります。

b) API: API に詳しい人が社内にいる場合は、実質的にどのシステムともニーズに合わせた方法で簡単に統合できます。Silverpop の API ライブラリーを使用すると、XML または Web サービス形式の柔軟な方法で実質的にどのシステムとも簡単に統合できます。さらに、「スイッチをオンにする」前に、すべてが正常に動作するかどうかを確認するためのわかりやすいドキュメントとテスト・ハーネスも用意しています。

c) カスタム統合: パッケージされた統合の内容とは少し異なる統合が必要な場合でも、ご安心ください。弊社のカスタム統合サービス・チームはさまざまな経験を積んでいます。ニーズをすぐに評価して、カスタム統合を設計できます。何でもお任せください。

2 コンテンツ: 「移行に必要なコンテンツ* がたくさんあります」 (*メール・テンプレート、ランディング・ページ、Web フォームなど)

Silverpop にコンテンツを移すのはとても簡単です。IBM® Silverpop® Engage では、メール・テンプレート用 HTML コンテンツの .zip ファイルをインポートできます。つまり、ファイルを 1 つアップロードするだけで、メール・テンプレートの各コンポーネントを Engage にロードし、すぐに使用できます。ランディング・ページも同様です。実質的に Engage の他にどのツールでも設計でき、1 つの .zip ファイルをインポートするだけで、ランディング・ページ全体をすぐに使用できます。

Web フォームの移行はもっと簡単です。Web フォーム・インポート・ウィザードを使用すれば、Web フォーム用 HTML をインポートし、Silverpop のユーザー・インターフェース内から直接、Engage データベースに各入力フィールドを簡単に対応付けることができます。さまざまな場所にある Web フォームをほんのわずかな時間で Engage に直接移行できます。



図 1: オンライン・リソースにより、オンボーディング・プロセスをガイド

「Web フォームは当社 Web サイトでホストされているので、新しいプロバイダーとの統合に不安を感じます」

前述のインポート・ウィザードを使用すれば、これらの Web フォームを Engage に取り込み、各フィールドを Engage データベースに対応付けてから、HTML コードを Engage からコピーし、実質的にどこでもフォームをホストできます。送信されたフォームにより、すべての関連データが Engage に送られます。やはり、この上なくシンプルなプロセスです。

「自動キャンペーンを多数作成したので、新しいシステムで作成し直さなければならないのかと思うと心配です」

Silverpop の Programs 機能を使用すると、自動キャンペーンを容易に作成できます。ドラッグアンドドロップ式インターフェースで、マルチトラック・プログラムを簡単に考案、作成できます。また、プログラムを通して、事実上すべての時点のユーザーの動きを簡単にレポートできます。

それでも、既存のキャンペーンを Silverpop で運用できるかどうか不安な場合は、弊社の製品コンサルタントがプログラムの作成方法を指導します。また、ご要望があれば、御社の代わりにプログラムを作成します。

3 トレーニング:「当社のチームはすでに現在のアプリケーションに馴染んでいます。Silverpop に慣れるにはかなりの学習が必要でしょう」

Silverpop は直感的なユーザー・インターフェースのおかげで、毎日新しいお客様を獲得しています。その上、弊社のトレーニング部門では、毎月 100 時間以上のライブ講習を提供しています。また、トレーニング・クラスに対する調査を絶えず行って受講者の満足度を測定しており、講師は常に高い評価を受けています。さらに、特定の機能について「今この瞬間」に学習する必要がある場合でも、講習の大半はオンデマンドの Web ベース・トレーニング形式で提供されています。最後に、アプリケーション全体で簡単にアクセスできるオンライン・ヘルプがあります。つまり、弊社のお客様は極めて操作の簡単なアプリケーションを使用し、Silverpop の強力な機能をすべて最大限に活用するためのトレーニングを常に利用できるのです。

4 メール の 到達率:「ホワイトリスト登録は手間のかかるプロセスで、プロバイダーを変えたせいでメールの到達率を下げたくありません」

確かに、新しい IP アドレスを取得すると、ホワイトリスト登録が必要になる場合がありますが、心配は無用です。Silverpop はホワイトリスト登録について熟知しています。最初にかけるウェルカム・コールの際、Silverpop の担当者が各 ISP のさまざまなホワイトリスト登録要件についてお話し、Silverpop 側で対処するプロセスとお客様が実行する必要のあるステップを説明します。

専門のメール配信部門はホワイトリスト登録をよく理解しています。このチームのエキスパートは全員、ISP と緊密な関係を築いており、特にメール到達率について長年の経験を積んでいます。ほとんどの場合、ユーザーが気付かないうちに問題をトラブルシューティングして解決してしまうでしょう。

5 リソースの制限:「担当者は自分一人しかいませんが、移行を完了するには誰かの助けが絶対に必要です」

わかります。そのような状況は珍しいことではありません。だからこそ、Silverpop では、新しいお客様に弊社のオンボーディング・プログラムの 1 つを利用することをお勧めしています。これらのプログラムでは、Silverpop のエキスパートを御社の担当に割り当てて、Engage プラットフォームへの移行プロセスをガイドし、プログラムを開始、運用するお手伝いをいたします。これらのエキスパートは、アカウント・マネージャーでもあり、製品コンサルタントでもあります。御社と連携してビジネス目標を理解し、Engage をニーズに合わせて確実に設定、構成できるように支援します。パッケージは 30 日または 90 日間の追加ガイダンスとして提供されています。

「当社には、Silverpop に段階的に移行する必要がある部門が複数あり、関係者全員と作業を調整することに不安を感じています」

Engage には、最大規模の最も複雑な企業でもサポートできるパワーとスケールがあります。一部の大企業には非常に複雑な組織がありますが、Silverpop にはまさにそのためのエキスパートがいます。Silverpop のインテグレーション・コンサルタントは長年にわたって、ビジネス・ニーズを理解し、それぞれのニーズを満たして各組織がスムーズでタイムリーな移行を達成できるように支援する移行プランを作成、管理してきました。

「計画がどんなに優れていても、ほとんどの場合、障害が発生します」

Silverpop を導入して 3 日目のお客様も 3 年目のお客様も、問題に遭遇された場合は、高い評価を得ている弊社の 24 時間 7 日体制のサポートを昼夜を問わずご利用いただけます。全サポート案件の約 40 パーセントが 2 営業時間内に解決しており、お客様サポート調査においては、弊社の担当者は問題解決能力と優れたサービス提供能力で非常に高いスコアを常に得ています。

IBM 社の一員である Silverpop について

IBM 社の一員である Silverpop は、メール・マーケティングおよびリード管理ソリューションを提供するクラウドベースのデジタル・マーケティング・プロバイダーです。Silverpop Engage は、さまざまな情報源から集めた顧客データや個人行動に関する情報を利用して、パーソナライズされたやり取りをリアルタイムで伝達し、推進します。顧客に関する行動ベースの深い知見と直感的なエンゲージメント・エンジンを提供することで、オムニチャネル・マーケティングの複雑さを軽減し、購入プロセス全体で卓越した顧客体験を実現します。IBM の統合マーケティング・ポートフォリオの一員である Silverpop は、より適切な 1 対 1 のやり取りによって、見込み客をロイヤルな顧客に転換します。世界中の 5,000 以上のブランドが Silverpop に信頼を寄せています。詳細については、次の Web サイトをご覧ください: silverpop.com

詳細情報

IBM Silverpop の詳細については、日本 IBM 営業担当員または IBM ビジネス・パートナーにお問い合わせいただくか、次の Web サイトをご覧ください:
ibm.com/software/marketing-solutions



© Copyright IBM Corporation 2015

IBM Corporation
Route 100
Somers, NY 10589

Produced in Japan
March 2015

IBM、IBM ロゴ、ibm.com、および Silverpop は、米国、その他の国、またはその両方における International Business Machines Corporation の商標または登録商標です。本文書の初出時に、上記およびその他の IBM 商標に、この情報の最初に現れる個所で商標 (® または ™) が付いている場合、この情報が公開された時点で IBM が所有する登録商標または慣習法上の商標であることを示しています。このような商標は、他の国においても登録商標あるいは慣習法上の商標である可能性があります。現時点での IBM の商標リストは、Web 上の「著作権および商標情報」ibm.com/legal/copytrade.shtml をご覧ください。他の製品名、会社名、またはサービス名は、他社の商標またはサービスマークである可能性があります。

Adobe、Adobe ロゴ、PostScript、および PostScript ロゴは、米国およびその他の国における Adobe Systems Incorporated の登録商標または商標です。

Microsoft、Windows、Windows NT、および Windows ロゴは、Microsoft Corporation の米国およびその他の国における商標です。

本書の情報は最初の発行日の時点で得られるものであり、IBM によって予告なしに変更される場合があります。本資料に記載の製品、サービス、または機能が日本においては提供されていない場合があります。

性能データとお客様の事例は、説明目的のみのために提示しています。実際の性能結果は、特定の設定や運用条件によって異なる場合があります。他社の製品またはプログラムと IBM の製品およびプログラムを併用した場合の操作の評価および検証は、お客様の責任で行ってください。本資料の情報は「現状のまま」提供され、商品性、特定目的への適合性に対する保証、および非侵害の保証または条件を含め、いかなる明示的または黙示的な保証も行いません。IBM 製品は、IBM 所定の契約書の条項に基づき保証されます。



リサイクルにご協力ください