



# IBM Marketing Cloud: 让客户体验彻底改观

增加互动并提升零售与电子商务的收益

## 重点特色

- 获取客户并能提供与个人偏好相关的选择
- 打造响应式网页设计以及便于移动终端阅读的电子邮件
- 能在各种不同渠道与客户沟通的自动化脚本
- 营销互动转化为营收的报表呈现

身为一位营销人员，您必然能通过各渠道获得大量的现有及潜在客户数据——包括从网站浏览、电子邮件点击、下载、在线购物、微博、移动电话上的 APP 互动等等方式。这些互动方式都能提供给客户更实时的沟通方式以及丰富的信息，但是对许多营销人员来说，这些数据不存在于本身的营销数据库中，难以获取和运用在营销沟通上。IBM Marketing Cloud 的营销平台着重于协助营销人员使用客户数据与各类型的行为数据改变客户体验，藉由行为数据所提供真实的客户洞察，以便实时提供更有相关性的个性化信息与互动。

## 交互式引擎：以客户往来生命周期来驱动营销活动自动化

IBM Marketing Cloud 的交互式引擎可以实时让营销人员更亲近每一位客户。交互式引擎可以聆听真实的在线行为模式，并按照您的营销及业务规则，在多种渠道提供个性化营销活动，让每个客户都可以真正得到一个专属的个人体验。

## 多渠道：在不同平台间维持一致性的信息

客户都希望随时随地与您互动，因此您势必提升多渠道营销策略，才能依照每个客户不同偏好的联机方式来提供卓越的个性化体验。不管是移动终端、社交平台、因特网或电子邮件，IBM Marketing Cloud 都能通过一个整合式平台在不同虚拟通路上完整地提供个性化体验。



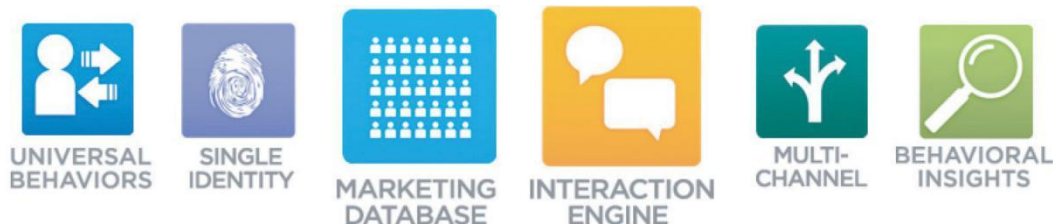


图 1: IBM Marketing Cloud 营销平台

## 行为模式洞察：通往收益之路

客户行为模式对于营销活动成效、增加营收、留客成效与维系忠诚度（包括个人与大宗客户）等各种影响的理解，能够回馈到平台上来了解其背后的意义，然后应用在建立与客户有更亲密的互动，并拉近与客户之间的距离。

## 营销数据库：大规模行为模式的管理

IBM Marketing Cloud 的营销数据库是功能卓越、可扩充并需求可视化的弹性数据库，可协助您利用所需要数据与客户有效地沟通。您可以轻松了解客户的行为模式，同时系统设计并可完美地与其他营销技术整合，以便获取相关客户数据。

## 跨平台行为模式：记录一举一动

营销人员利用跨平台行为模式，可一举囊括多渠道与跨设备的现有客户及潜在客户的在线及脱机行为模式记录，包括电子邮件检查阅与点击、网页浏览、留言板留言、推特、在线购物、移动终端应用程序以及地理定位等等。将所有记录整理并汇集成单一视图的方式，这些行为模式可以实时调用或被索引至任何营销活动与任何客户。

## 单一识别：串联所有行为

在 IBM Marketing Cloud 的帮助下，营销人员可摆脱电子邮件数据库限制，在还没获得电子邮件地址之前，便能打破信息壁垒以及汇整个人的跨通路行为。我们的单一识别技术可以让您更加了解您的客户们如何与您的品牌互动（因特网、电子邮件、行动装置、社群平台），并提供一个稳定的跨信道、跨装置以及跨平台的数字体验。

## 在 IBM Marketing Cloud 的帮助下您可以：

- 在一个强大的引擎下，让多渠道营销及行为模式营销变得更有效率。
- 轻易地建立内容着陆页面和网页窗口，有效地为您的业务获取及产生更多的商机线索。
- 建立以客户往来生命周期所驱动的营销活动自动化来转变及留住您的客户。
  - 以多种评分模型为您的客户在网页上的行为模式评分，以此判断客户的采购周期来进行不同的营销活动。
- 快速取得营销活动成果，缩短回收投资报酬的时间。
- 做出明智的营销略策，提供主要相关人员核实的计量报表。
- 顺利破除障碍，让您的营销成果能够成长与进化。

从 IBM Marketing Cloud 的客户社区及意见领袖身上学习到最好的实践经验与改良的营销策略。

我们的顶尖电子邮件营销与营销自动化工具满足了零售及电子商务营销人员的需求，全球各种规模的企业客户群超过 5000 家。

## IBM Marketing Cloud 解决方案集锦

### 搜集

- 获取客户并能提供与个人偏好相关的选择。
- 在不同的电子邮件、移动终端、社交平台及网页上记录客户的行为模式。
- 完善的平台管理与权限控制。
- 可自定义的字段与支持国际字符。
- 一站式的系统整合，包括各种主要客户关系管理、网页分析服务及电子商务系统等。
- 详尽的、安全严密的平台与应用程序编程接口链接库 (API)。

### 建立

- 打造响应式网页设计以及便于移动终端上阅读的电子邮件。
- 利用编辑器或汇入 HTML 来建立电子邮件。
- 透过个性化和动态内容来优化个别内容。拖放功能式窗体建立器，包括智能型渐进式窗体 (Progressive Forms)。

### 自动化与执行

- 能在各种不同渠道间与客户沟通互动的自动化脚本。
- 生命周期式的营销活动。
- 集中式的多种评分模型。
- 社交媒体营销。
- 邮寄时间优化 (Send time optimization)。
- 邮寄平台拥有领先业界的寄达率。

### 分析与评论

- 营销互动转化为营收的报表呈现。
- 营销活动各项成果评量。
- 客户偏好装置的相关报表。
- 可自定义的评量仪表版和执行排程报表。

## 关于 IBM Customer Engagement 全方位

### 解决方案

IBM Customer Engagement 全方位解决方案可协助您加强与客户互动的方式，招揽、促进并拓增客户的忠诚度。

IBM Customer Engagement 全方位解决方案拥有全套的

整合式客户互动解决方案，可让营销、销售规划、商务及客户服务等团队找出最关键的客户与时机，并快速应用这些洞察来开发与传递对自身有益的品牌经验。

IBM Customer Engagement 全方位解决方案不断引领创新，拥有与超过 8,000 家客户互动的成功模式、原始产业调查以及获得业界公认为主要分析报告的领导产品。

IBM Customer Engagement 全方位解决方案可通过云端服务、企业内部部署及混合部署选项提供解决方案。

## 关于 IBM Marketing Cloud

IBM Marketing Cloud 是以云端为基础的数字营销服务，专司提供电子邮件营销、行动推广等渠道与潜在客户管理的解决方案。IBM Marketing Cloud 通过收集自各类来源的客户数据与个别行为（例如网络浏览行为或手机 APP 操作行为等等），来实时通报并进行个性化营销的商业互动。借此提供深入、基于行为的客户洞察与直觉式接洽互动引擎，IBM Marketing Cloud 大幅降低了全渠道营销的复杂度，让客户在购物全程中享有卓越且令人惊喜的体验。身为 IBM 的 Customer Engagement 全方位解决方案的一员，IBM Marketing Cloud 会通过更紧密的一对一互动，协助您将潜在营销对象转化为忠诚客户。IBM Marketing Cloud 深获全球逾 5,000 个品牌所信赖。

如需更多信息，请访问

<http://www.ibm.com/commerce/cn-zh/>

### 更多资讯

如需进一步了解 IBM Customer Engagement 全方位解决方案，请联络您的 IBM 业务代表或「IBM 事业伙伴」，您亦可访问下列网站：

[http://www.ibm.com/commerce/cn-zh/marketing/?lnk=WH\\_marketing](http://www.ibm.com/commerce/cn-zh/marketing/?lnk=WH_marketing)

咨询电话：

800-810-1818 转 2400（座机）

400-810-1818 转 2400（手机）

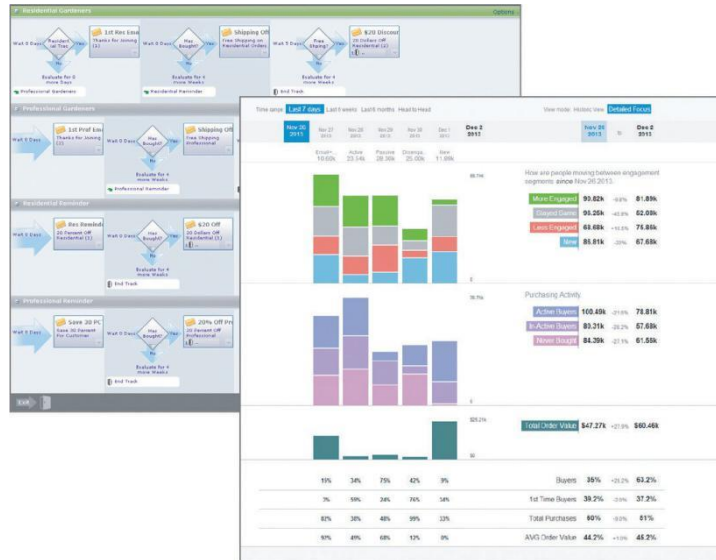


图 2：藉由一连串自动化的营销活动与接触分析，营销人员可以营造客户在购买旅程中的非凡体验



© Copyright IBM Corporation 2014

国际商业机器（中国）有限公司

2014 年 10 月

IBM、IBM 标志及 [ibm.com](http://ibm.com) 是国际商业机器股份有限公司在美国及/或其他国家或地区的商标或注册商标。若上述及其他 IBM 商标在本文首次出现时，带有商标符号（® 或 ™），表示于本文付梓时，这些符号为国际商业机器股份有限公司（IBM）所有的美国注册或习惯法商标。这类商标也可能是在其他国家的注册商标或一般法律商标。IBM 最新的商标列表，请访问 IBM 网站的「版权及商标信息」：[ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)。其他产品、公司或服务名称各为所属公司之商标或服务标志。

本文件中提及的内容在发表当时保持最新状态，IBM 随时可能变更其内容。文中提及的所有产品与服务并非在 IBM 事业营运涵盖的每个国家或地区中均有提供。

所引用的客户范例为说明用途。实际的绩效会因不同的配置与作业状况而异。用户有义务自行评估和确定任何其他产品或程序和 IBM 产品及程序间的运作。此文件所提供的信息系依「现况」提供本出版品，不提供任何明示或默示之保证，包括不提供任何可商用性及特定目的之适用性的保证，也不提供不违反规定的保证或条款。IBM 产品依相关合约条款之规定提供保证。



爱护环境，敬请回收

ZSS03076-USEN-01

