

通过个性化数字体验接洽客户

IBM卓越的数字体验和市场营销 优化解决方案

要点

- 通过数字化渠道，使品牌和客户体验实现差异化
 - 利用联机、脱机和实时洞察，帮助您提供极具吸引力的跨渠道顾客对话
 - 帮助您向目标受众传递相关消息
 - 协助您最大程度地提高客户接洽投资回报率指标
-

消费者纷纷涌向数字化渠道。据国际电信联盟 (ITU) 估计，到2013年，世界人口约有38.8%将使用互联网，相当于27亿个市场商机。¹ Forrester Research, Inc. 预计到2017年，使用人数将增长至35亿。²此外，Nielsen公司最近的一项调研发现，仅美国，一个上网人数近2.09亿，每位用户平均上网为29小时。³ Forrester Research, Inc. 发现，超过三分之一的美国成年网民拥有并使用至少三种联网设备，每天从多个物理位置（如家中、工作场所和公共交通工具）多次访问互联网。⁴ 要赢得市场商机，就必须抓住全球互联网用户群爆炸式增长的趋势，通过数字渠道成功执行数字化市场营销。然而，各个企业为了以数字化方式与消费者接洽，苦苦寻找高效的方法，用于破译并利用数量不断增加、多样化的复杂客户数据。然而，消费者用于和企业互动的移动设备和社会渠道激增，导致情况进一步复杂化。

IBM卓越的数字体验和市场营销优化解决方案可以帮助企业使自己的数字化品牌实现差异化；可以通过几乎任何渠道接触客户和潜在客户；可以根据目标受众的需求、愿望及期待，提供量身定制的相关消息。IBM解决方案可使用联机、脱机和实时客户洞察与分析，帮助优化客户互动以及数字化市场营销活动。



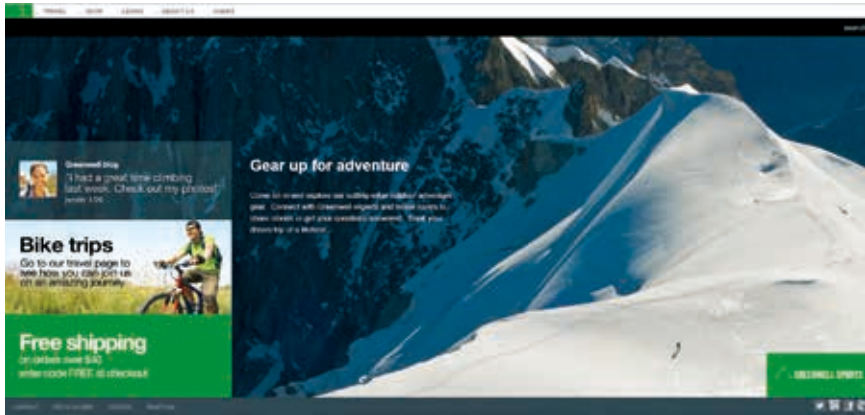


图1 为客户提供真正独特的数字体验, 使您的品牌在竞争中脱颖而出。

使数字化品牌实现差异化

IBM构建了卓越的数字体验和市场营销优化解决方案, 通过提供差异化的体验, 帮助企业在竞争中脱颖而出。通过使用该解决方案的web内容管理功能, 您可以更方便地制作吸引眼球的内容, 与目标受众产生共鸣, 提供互动式数字体验, 通过以集成方式支持视频、图像和音频, 使用户感到身临其境, 从而产生吸引力。

通过各种渠道与客户及潜在客户互动

通过首选渠道接触受众, 使用IBM的数字体验功能, 在各种渠道中提供一致的体验。迅速响应设计功能支持数字化网络属性无缝地适应各种平台, 比如智能手机、平板电脑和其他移动设备, 从而实现理想的用户体验。移动应用程序支持企业通过苹果应用商店、安卓市场和Windows应用商店分发品牌应用程序。通过使用内置的社交媒体支持, 可以在Facebook、Twitter、LinkedIn和IBM Connections实现社交互动。



图2 IBM解决方案支持Facebook社交媒体接洽。



图3 分发品牌应用程序, 通过移动渠道接触客户。

利用有针对性的消息, 与客户及潜在客户接洽

有效的接洽源自为正确的受众提供适当的消息。利用卓越的数字体验和市场营销优化解决方案, 可以更方便地发起和安排市场营销活动。该解决方案中的可视化市场细分功能使用联机、脱机和实时洞察, 通过数字化渠道实现个性化接洽。此外, 通过使用可视化电子邮件促销功能, 营销人员能够快速构建和定制邮件, 快速接触客户与潜在客户, 从而扩大数字化渠道。



图4 使用该解决方案的可视化市场细分功能, 与个体消费者接洽。

衡量并优化数字体验和市场营销投资

不断完善和优化客户互动及市场营销活动的的能力, 是最大限度地提高企业在数字化渠道和市场营销投资方面回报率 (ROI) 的关键。对数据的分析形成了卓越数字体验和市场营销优化解决方案的基础——通过传递符合受众需求、愿望和期待的定制消息, 为创建具有吸引力的互动提供各种先决条件。利用整套分析和A/B测试功能, 营销人员可以更加深入地洞察消费者行为, 编写个性化的消息, 从而最大程度地发挥接洽的效果。仪表板可以实时洞察促销活动的结果, 从而有助于衡量其效果和提升程度。



© Copyright IBM Corporation 2013

国际商业机器中国有限公司
北京市朝阳区北四环中路27号
盘古大观写字楼
邮编: 100101

在中国印刷
2013年9月

IBM、IBM徽标和ibm.com是International Business Machines Corp. 在全球许多管辖区域注册的商标。其他产品和服务名称可能是IBM或其他公司的商标。Web站点ibm.com/legal/copytrade.shtml中的“Copyright and trademark information”部分提供了IBM商标的最新列表。

本文档在最初发布日期是最新版本，IBM可随时对其进行更改。并非所有产品都在IBM开展业务的每个国家或地区都提供。

本文档中的信息“按现状”提供，不附有任何种类的（无论是明示的还是暗示的）保证，包括但不限于有关适销性、适用于某种特定用途的保证以及任何非侵权的保证或条件。IBM产品根据提供时所依据协议的条款与条件进行保修。

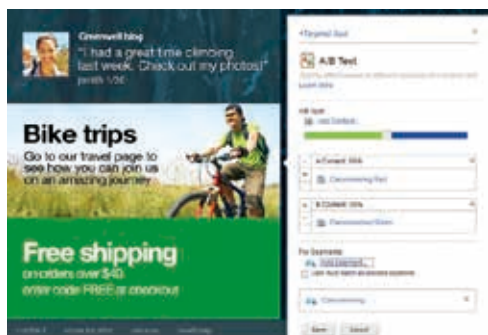


图5 充分利用A/B测试功能，转变消息重点，更好地与客户接洽。

为何选择IBM?

IBM卓越的数字体验和市场营销优化解决方案可以帮助企业充分抓住数字化渠道的商机。通过利用这种解决方案的全面功能，您可以在各种渠道中以一致的方式与客户进行接洽和对话，并可以充分利用通过分析获得的切实可行的洞察力，优化数字体验，最大程度提高市场营销投资回报率。

有关更多信息

还想了解更多信息吗？请观看解决方案演示：<http://www.youtube.com/watch?v=i1bBUZfnBYM>

要更多地了解IBM卓越的数字体验和市场营销优化解决方案如何帮助企业优化市场营销活动，请联系您的IBM销售代表或IBM业务合作伙伴，或者访问：

ibm.com/software/products/us/en/ibmcustxpersuit

此外，IBM全球融资部可帮助您以尽可能最经济有效且最具战略性的方式获取业务所需的软件功能。我们将与符合信贷资格的客户合作定制融资解决方案，以满足您的业务和开发目标，实现高效的现金流管理，降低总体拥有成本。通过IBM全球融资部，为您的关键IT投资提供资金并促进业务发展。有关更多信息，请访问：

ibm.com/financing

- 1 ITU, "Key ICT indicators for developed and developing countries and the world (totals and penetration rates)" - 发达国家、发展中国家及世界主要ICT指标 (总数和普及率), 2013年<http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx>
- 2 Forrester Research, Inc., "The world online population is expected to reach 3.5 billion by 2017" (世界网民到2017年预计将达到35亿), Jitender Miglani的博客, 2012年9月4日 http://blogs.forrester.com/jitender_miglani/12-09-04-the_world_online_population_is_expected_to_reach_35_billion_by_2017
- 3 Nielsen, "January 2013: Top U.S. entertainment sites and web brands" (2013年1月: 顶尖美国娱乐网站和网络品牌排行榜), 2013年3月22日 <http://www.nielsen.com/us/en/newswire/2013/january-2013--top-u-s--entertainment-sites-and-web-brands.html>
- 4 Forrester Research, Inc., "Engaging your ultra-connected customers" (与过度连接的客户接洽), Melissa Parrish的博客, 2012年5月9日 http://blogs.forrester.com/melissa_parrish/12-05-09-engaging_your_ultra_connected_customers



请回收利用