



案例研究// 精准营销广告

个性化广告帮助PETCO大大降低了订单的平均处理成本并且吸引新客户

大多数购物者都会忽略他们在网络冲浪时自动弹出的广告。因此，在线营销人员一直被如何提高广告吸引力所困扰。对此，PETCO等创新公司给出的答案是：基于客户行为来制作个性化广告，以此来吸引客户并且降低广告费。

挑战

PETCO在通过个性化服务来增强购物体验及提高投资回报方面走在行业前列。五年以来，公司一直在与Coremetrics合作来捕获具体的产品就访客数据以便洞悉他们的购买行为。

这些数据帮助PETCO的营销人员开展多次个性化客户互动。例如，营销人员利用地理位置数据来通知网站访客有新店开业。在网站主页和电子邮件营销资料中，他们都开辟了为爱狗人士提供介绍罐头产品以及为爱鸟人士介绍鸟类用品的专区。他们还调整了针对只看不买人员的营销战略，为他们提供包含高度相关内容与产品介绍的电子邮件。

公司在过去曾经投资过标语广告，但因为担心效益不好而将项目搁置起来。Coremetrics AdTarget™的出现引起了PETCO营销人员的注意力。他们意识到这个高级广告解决方案将允许他们基于客户群来智能地做广告，从而提高广告效力。

快速轻松的实施

Coremetrics AdTarget允许PETCO利用面向Coremetrics Analytics™及Coremetrics持续优

化平台其他组件的现有资产，因此实施起来简单轻松。

PETCO还与行为分析公司[x+1] (XplusOne)合作，该公司也是Coremetrics Connect™认证的合作伙伴。两个合作伙伴解决方案的紧密集成使营销人员能够基于Coremetrics捕获到的强韧数据对客户进行分割，然后将这些数据传递给[x+1]，从而在访客浏览其他互联网网站时吸引他们登录PETCO.COM观看高度相关的广告。

优惠券使用率翻一番

最初，PETCO只是开展简单的广告营销活动。这种做法使营销人员能够获得经验并且了解[x+1]广告服务的具体情况。公司的第一次广告营销活动使用地理分布信息来鼓励访客报名参加在洛杉矶和旧金山举行的上门动物美容活动。

接下来的广告活动则以品牌推广为主，主要是将洛杉矶和旧金山的PETCO商店作为“专售自然有机宠物食品店”进行推广。这个广告活动使公司的商店优惠券使用率达到了史上最高水平的两倍。



“Coremetrics及[x+1]合作关系使我们能够更加高效地接近客户并且吸引他们展开个人对话，以便为他们创造更好的购物体验并且为PETCO降低订单处理成本。”

—PETCO.COM
的Web分析师

客户分割取得巨大成效

接下来，营销人员基于客户所购的特定商品种类对他们进行分割，如宠物狗娱乐用品、宠物狗训练用品、养鱼缸和养鸟辅助用品等。**Coremetrics**自动将客户分类信息传递给[x+1]，由[x+1]发布客户群特定的广告信息。例如，当有人在搜索“Bird”时，将会看到鸟笼打折广告。

在每个客户领域，销售数据都显示很多人购买了专为他们播放的广告产品，证明了[x+1]用于发现适当受众的算法取得了成功，并且智能的精准营销战略也是有效的。各类产品的订单数量均与可以量化的广告内容直接相关。

个性化广告对于养鸟辅助用品等针对性极强的领域尤其有效。在这个领域，超过2/3的订单来自广告。此外，订单的平均处理成本也比平均水平降低了64%。

个性化广告还在帮助公司实现吸引新客户的目标。**PETCO.COM**有超过一半的新客户是看过广告后才选择购买公司产品的。

公司取得了丰厚的经济回报。这种高度个性化的方法允许**PETCO**减少广告数量并且确保将广告投放给最有可能购买产品的受众，从而提高了广告投资回报并且降低了订单的平均处理成本。

如想详细了解**Coremetrics**或者观看产品演示，请与当地的客户代表联系，致电1.866.493.2673或者访问**coremetrics.com**

成效总结

- 商店优惠券使用率达到史上最高水平的2倍
- 在全部的鸟类辅助用品订单中，有2/3与个性化广告相关
- 鸟类辅助用品订单的平均处理成本比平均水平降低了64%
- 经证实，产品订单数量与营销活动中面向各类客户群的广告投放内容直接相关
- **PETCO.COM**有超过一半的新客户是因为被广告吸引而购买公司产品的

关于PETCO

PETCO是私有制专用商品零售商，提供旨在帮助客户轻松照看宠物的产品、服务和建议。公司在50个州和哥伦比亚特区运行着超过1,000家商店，并且在**www.petco.com**上面提供领先的宠物产品和信息。



metrics
An IBM Company

公司总部
1840 Gateway Drive
San Mateo, CA 94404
Coremetrics.com

Coremetrics 2010年版权所有，保留所有权利。Coremetrics是IBM下属公司。