

IBM Unica Detect

偵測客戶最有意願的時機以提高交叉銷售率和客戶忠誠度



產品特性

- 提升客戶回應率與行銷成果
- 偵測採購趨勢是否下降，迅速因應以避免損失客戶價值
- 找出客戶有興趣的產品，以及交叉銷售的機會
- 即時發現客戶喪失興趣的時間點，著手處理以重建客戶忠誠度
- 充分運用事件式行銷
- 快速執行新的事件式行銷方案

真正瞭解您的客戶並不代表僅傾聽客戶的明確指示，而是能解讀客戶行為、明白檯面上和檯面下發生哪些事情。

但是如何能有效監控個別客戶的行為，特別是在浩瀚如海的大量交易資料中，找到如採購或帳戶活動等行為資料並加以解讀？如何觀察曇花一現的客戶行為模式與細微的行為變化？若已察覺事有蹊蹺，又如何確保能立即回應，而不會等到一切已經太遲？

IBM® Unica® Detect 提供您花最少的力氣，以最有效又快速的方法建立事件式行銷方案的功能，讓交叉銷售率與客戶忠誠度能夠提升，新客戶方案 (on-boarding program) 成功率亦提高。Unica Detect 能及時找出客戶對優惠興趣最高時的蛛絲馬跡，或需要更努力維持客戶忠誠度的時機。

Unica Detect 提供完整的事件式行銷功能集：

- **精準偵測客戶行為模式**：此專利技術全年無休地偵測客戶及網站訪客的行為模式
- **建立客製化業務規則**：針對特定業務或目標，簡單快速地客製化業務規則
- **提供預先定義觸發因子的資料庫**：提供涵蓋多種產業與行銷目標的「即用型」觸發因子
- **彈性使用資料來源**：無需再用資料倉儲，即使使用的資料來自多重網路及離線管道也是一樣，原始資料已經足夠
- **擁有成本低廉**：採用狀態式軟體架構，因此硬體和儲存需求極小，即使資料量極龐大也是一樣
- **與執行功能整合**：直接與 IBM Unica 行銷活動管理與潛在客戶管理產品整合，能立即依客戶行為作出回應



以快速且符合成本效益的原則實施事件式行銷

Unica Detect 具有事件式行銷功能，讓您：

- **透過行銷提高客戶回應率與行銷達成率**，通常事件式行銷的效率是傳統行銷的5到10倍
- **偵測採購趨勢是否下降**，迅速予以因應以避免損失客戶價值
- **找出客戶有興趣的產品**，與交叉銷售的機會，這些都是透過監控客戶對哪些產品展現興趣的蛛絲馬跡來達成
- **即時發現客戶喪失興趣的時間點**，著手處理以重建客戶忠誠度
- **充分運用事件式行銷**，甚至能輕鬆管理數以百計的觸發因子，這是以人工作業無法達成的
- **快速執行新的事件式行銷方案**，可以定義數十個新的複雜事件模式，於數日或數週內自動執行

廣大的事件偵測觸發因子資料庫

除了提供功能以建立客戶事件偵測觸發因子之外，Unica Detect 也提供數以百計的「即用型」產業專屬觸發因子，供您隨時使用。這些觸發因子涵蓋的產業和事件偵測類型很廣泛，以下以三個範例說明。

針對信用卡發卡廠商的「即用型」事件觸發因子

Unica Detect 提供下列以及其他內建事件觸發因子，供信用卡發卡廠商使用：

- 信用額度使用量超過80%
- 信用卡消費金額下降
- 新帳戶很少使用
- 特定類型消費金額龐大(例如：生活用品、居家修繕、旅遊)
- 付款金額超過餘額總計的特定比例
- 每週購物量異常飆高
- 以及其他

針對零售銀行 (retail banking) 的「即用型」事件觸發因子

Unica Detect 提供以下與其他內建事件觸發因子，供零售銀行使用：

- 餘額超過或低於特定水準
- 存款多於特定公告金額
- 跨行 ATM 提款
- 電匯存款
- 分行提款異常
- 支票付款金額異常龐大
- 以及其他

針對電信業的「即用型」事件觸發因子

Unica Detect 提供以下與其他內建事件觸發因子，供電信服務供應商使用：

- 客戶對預付款帳戶的加值超過特定金額
- 與過去相比，漫遊量增加
- 致電客服中心的次數增加
- 通話量異常增加或減少
- 客戶致電屬於同業的電話號碼
- 特定時限內未撥打市話
- 以及其他

關於 IBM Unica 解決方案

IBM Unica 產品為創新的行銷解決方案，將您對行銷的熱情轉化為商業成功。我們提供通往互動性行銷的全面性途徑，讓全球企業組織了解客戶的喜好，並透過此一了解讓買主透過數位、社交及傳統行銷通路，與企業進行高度關聯性的互動對話。

IBM 是受到業界推崇的多產業企業級系統整合商，技術領先群倫，我們以各種專案協助企業即時分析業務資訊，再將可測量的數據回報給利害關係人。除此之外，針對各種行業合作夥伴 (industry-partner) 之內容、服務及應用程式，我們也於全球提供支援。

「透過 Unica Detect 提供的事件式行銷功能，讓我們得以引進以促銷活動為基礎的新式對話，延長與客戶持續互動的時間。」

—全球頂尖電信營運商

關於進一步的資訊

如需 Unica Detect 的更多資訊，請聯絡 IBM 行銷代表或 IBM 事業夥伴，或請造訪以下網站：

ibm.com/software/info/unica。

智慧商務：整合型方法

IBM Unica 產品為 IBM 智慧商務行動 (IBM Smarter Commerce initiative) 的一員。智慧商務方法獨特，能使企業在瞬息萬變的數位世界中，增加其對客戶、協力廠商及股東創造的價值。如需智慧商務的更多資訊，請造訪

ibm.com/smarterplanet/commerce。



台灣國際商業機器股份有限公司

台北市松仁路7號3樓

市場行銷處：0800-016-888按1

技術諮詢熱線：0800-000-700

© 版權所有IBM Corporation 2011

IBM Corporation
Software Group
Route 100
Somers, NY 10589 U.S.A.

於台灣列印
2012年9月

IBM、IBM 標誌、ibm.com 以及 Unica 均為 IBM 股份有限公司在美國和/或其他國家的商標或註冊商標。如果這些和其他 IBM 商標名稱於本文首次出現時標有商標符號 (® 或 ™)，則這些符號代表本文付梓時 IBM 在美國的註冊商標或普通法商標。這類商標也可能是在其他國家的註冊商標或普通法商標。最新的 IBM 商標清單請見 ibm.com/legal/copytrade.shtml 網頁的「著作權與商標資訊」。

其他公司、產品和服務名稱可能是其代表公司的商標或服務標誌。



請回收