



Best Buy通过Unica® Campaign提高客户忠诚度

Unica Campaign帮助Best Buy培养忠诚的客户群、提高生产率和应答率

简介

位于明尼苏达州明尼阿波利斯的Best Buy Co., Inc.是北美领先的个人电子产品、个人电脑及娱乐软件和用品的专营零售商。公司的子公司运行着名为Best Buy (BestBuy.com)、Future Shop (FutureShop.ca)、Geek Squad (GeekSquad.com)、Magnolia Hi-Fi (Magnolia-HiFi.com)、Media Play (MediaPlay.com)、Sam Goody (SamGoody.com)和Suncoast (Suncoast.com)的零售商店及商业网站。公司的子公司通过遍布美国、加拿大、波多黎各及美属维京群岛的近1,900家零售商店和9万多名员工为消费者提供服务。

Best Buy的商店为客户提供大量物美价廉且易于使用的技术和娱乐产品，为客户营造一个愉悦轻松的购物环境。这个成功的零售方法帮助公司最大限度地提高了收益率并且增加了股东价值。

零售业的前景

作为领先的个人电子产品零售商，Best Buy的商店也面临激烈竞争。因此，公司一直都在努力培养极为忠诚可靠的客户群与竞争对手抗衡：

- 提高客户忠诚度
- 利用客户智能和丰富的分析数据
- 了解客户需求与行为

使用这些信息，Best Buy零售商店可以决定最有效、最精准的客户交流方式。每次交流都可为特殊客户而设计，从音乐、计算机和视频游戏，直到最炙手可热的电子产品，都迎合他或她的喜好。通过为客户提供中肯的信息来证明公司了解他们的需求并且重视他们的垂爱，Best Buy俨然能够成为客户心中值得信赖的零售商。这种方法将使Best Buy能够培养客户忠诚度并且从竞争中脱颖而出。

挑战

Best Buy希望各渠道都能通过极为精准的讯息开展客户互动，但公司意识到现有系统的硬编码流程不足以满足营销活动数量的需求。他们需要能够与公司同步增长的高可扩展的强韧解决方案来帮助公司实现总体收入增长目标，在2004财年实现12%的持续收入增长。

Best Buy希望提高营销部门的能力，以便这个复杂监控数百万个客户记录、属性和交易的机构能够提高效率和效力。为实现这个目标，Best Buy要求软件应用允许他们无缝接入多个数据源，包括大型客户数据仓库。为了提高营销活动的总体效力和熟练度，公司还需要部署易用的解决方案 – 无需使用技术资源 – 来支持营销人员为自动执行标准营销计划而创建模板，无需定制编码。此外，自动化还将允许Best Buy引入可重复的流

目标

- 通过加快营销活动的总体速度来加快产品上市速度
- 提高营销人员的生产率
- 提高客户收益率和客户忠诚度分数
- 利用新模式来增强精准营销绩效，最终提高应答率

成效

- 将设计和构建营销活动的平均时间从原来的几星期缩短为几小时
- 实现了一致的周点开率
- 大大提高了客户忠诚度和收益率

程，从而加快上市速度并且最大限度地减少错误。通过这些努力，Best Buy商店有望释放技术资源，让他们去寻找新的营销机会，去构建必要的预测性模型。

解决方案

完成了对多家供应商的评估后，Unica最终凭借两个主要原因而入选：1) 强大的公司信誉；2) 最佳的营销功能。从行业分析家和同行口中，Best Buy得知Unica提供公认的解决方案及获得一致认可的服务理念。Unica拥有明确的产品愿景，与Best Buy的未来目标不谋而合。Unica还能提供大量正面客户参考并且证明公司强大的经济实力，这些都对Best Buy做决策产生了影响。

Best Buy选择使用Unica的跨渠道营销活动管理应用Unica Campaign来定义、创建、测试、执行和分析所有的营销计划，覆盖电子邮件、直接邮寄、呼叫中心和web等渠道。

Unica Campaign产品功能的广泛性和深入性，也是Best Buy选择Unica的主要原因，包括多级分割功能、深入客户群划分功能、集成分析功能和易用性等。

营销活动示例

娱乐电子邮件营销

使用Unica Campaign，营销部门设计了计划来推动客户重复购买产品并且提高在线商店

BestBuy.com的产品销售利润。他们的目标是提供一个同时为每名在线客户提供娱乐建议和产品信息的产品解决方案。Best Buy认为这是公司从零售商店演变成可信顾问过程中的关键步骤。

这次活动选择将上周曾经在线购买过娱乐产品的所有消费者作为对象，然后开展标准过滤工作，基于购买情况将所有消费者分成两组。例如，将立体声系统、随身听和CD购买者归于“音乐”范畴，而将DVD、TV、VCR和VHS的购买者归于“影视”范畴。向“音乐”范畴中的消费者发送以音乐为主的电子邮件，向“影视”范畴中的

消费者发送以影视为主的电子邮件。然后再为每类消费者创建控制组，以便评估与不提供个性化建议相比，提供个性化建议会对重复购买产生什么影响。

所有电子邮件的内容都是系统为每名客户动态选出的，包含三个核心部分。第一部分提供客户订购产品前的信息，第二部分提供有关新版本的信息，第三部分中包含与个人电子产品或游戏相关的产品建议。对于每类客户，系统都会生成许多独特的电子邮件建议。之所以能够生成这些独特的建议，是因为该系统能够将客户属性、预测性模型、喜好及以往购买数据尽可能结合在一起，用于为每个范畴中的每名消费者决定最有效的内容。通过Unica Campaign，Best Buy已经能够管理大量建议并且跟踪每个建议的绩效，从而洞悉哪些内容组合最有效力。通过运行Unica Campaign，这个营销活动现已能够在每周二“自动”运行，从而大大提高了营销效力和总体业务效率。通信工具的一致性使客户每周都能收到电子邮件并且能够感受到它们的价值。

事件触发的直接邮寄

第二个营销活动是为了提高产品的总销量并且培养全新客户关系。这个事件触发的营销活动使用预定义、可复用的模板每周开展一次。对象是本周曾在全国任何Best Buy零售店有过任何消费的全体客户。活动采用标准过滤程序，例如不包括已在本周收到直接邮寄信函的任何人员、无效或者不完整的邮寄地址、以及自愿退出的客户等(opt-out)。

公司将剩下的客户根据是否是第一次购买Best Buy产品分成两类。对于初次购买产品的客户，将为其邮寄感谢信并且告诉我们再次购买将获得奖励。然后，公司会将所有第二类客户使用Best Buy战略性的客户群定义再次进行分割。

“Unica Campaign使Best Buy的所有产品部门都能通过客户洞察力来更加有效地开展客户交流，为客户提供能够满足需求的产品、服务和解决方案。”

Dave Peters
Best Buy Co., Inc.
CRM部门IS经理



使用Unica Campaign，您可将定制的“感谢信”（如上图）及时发送给零售商店的顾客。

Unica Campaign使营销人员能够为特定客户群灵活地分配任意数量的特殊建议，并且跟踪每个建议的绩效，无需依赖技术人员对组合建议进行编码。建议的分配基于大量因素，包括预测性应答和客户价值模型。此外，公司还为每个客户群及组合建议规定了测试组，以便评估优惠券对客户购买决策的影响。部署Campaign之前，由于管理数据和逻辑需要大量的时间和资源，因此，公司是不可能每周都能创建如何大规模的复杂营销计划的。现在，整个营销活动只需几小时便可完成，从而允许Best Buy及时发送精准的感谢信、提高重复购买率并且与首次购买公司产品的客户展开对话。

成效

Unica Campaign为Best Buy提供了强大的平台来扩展营销工作。对自动营销功能及模板的使用帮助Best Buy加快了营销活动的速度，从而大大加快了产品上市速度，并且最终将会增加活动

量。此外，使用模板还能向管理层保证所有的计划都能一致地执行业务规则，如屏蔽和保密政策。

Unica Campaign使Best Buy营销部门提高了总体生产力。实施Campaign之后，公司减少了为设计和执行营销活动而提供支持的人员数量，将技术设计分析师从原来的工作中解脱出来，以便他们集中精力去构建未来活动所需的增强型预测模型。

通过Campaign，营销人员可接入Best Buy的所有数据源提供的数据，从而构建完整的客户视图，无需定制编码或者技术支持。营销部门现已能够快速轻松地将数据转变成有用的信息。实际上，设计和构建营销计划的平均时间已从原来的几星期缩短成现在的区区几小时！

此外，娱乐电子邮件营销活动帮助Best Buy商店取得了巨大成功。通过使用Campaign，公司现在设计和开展一次营销活动只需60分钟。

Campaign为Best Buy创造的其他显著优势还包括：

- 一致的周点开率
- 客户收益率巨幅提高
- 客户忠诚度显著提高

事件触发的直接邮寄营销活动使Best Buy的营销能力再攀新高。Unica Campaign的灵活性和可扩展性使营销部门能够独立管理几百个可能的建议，无需技术支持。公司可在客户购买产品一周内为其发送直接邮件，从而提高了客户响应性以及客户重复购买产品的几率。

未来计划

Best Buy计划继续使用Unica Campaign来创建特有的购物体验 and 独特的客户关系培养机会，从而巩固客户关系。



Unica公司

全球总部

Reservoir Place North
170 Tracer Lane
Waltham, MA 02451
USA

T +1.781.839.8000

F +1.781.890.0012

E unica@unica.com

www.unica.com

澳大利亚
比利时

巴西

法国

德国

印度

荷兰

新加坡

西班牙

英国

美国

Best Buy和Best Buy标识是Best Buy Co.的注册商标。Unica是Unica公司在美国专利商标局注册的注册商标。Unica标识和MARKETING SUCCESS STARTS WITH U是Unica公司的商标。所有其他商标都是其各自所有者的财产。

CS-BBUY-0907-PDF

Unica公司2007-2009年版权所有，保留所有权利。