

IBM Unica Interact

即時決定於入境行銷管道提供的正確訊息



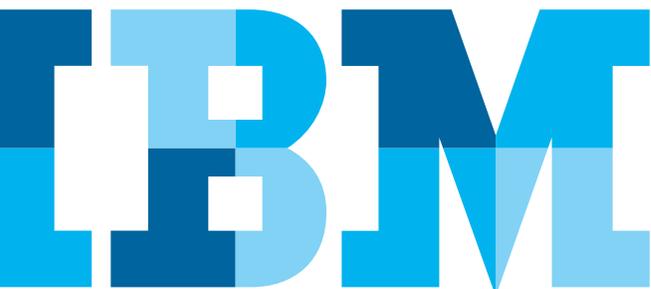
產品特性

- 提高入境管道的客戶回應率－將即時提供的相關訊息數量最大化
 - 將每位客戶與公司的互動個人化，以改善客戶的使用經驗
 - 善用入境管道的資產，如：網站與客服中心
 - 與 Unica Campaign 搭配使用時，能跨所有管道維持與客戶持續對話
 - 達成更高的整體行銷達成率
-

由於傳統入境行銷活動的效果降低，因此行銷人員必須更充分利用客戶和潛在客戶與其聯絡的時機。

行銷人員如何將通常運用於出境行銷活動的分析力度，套用至入境行銷管道？如何將已知的客戶資訊以及於最近一次互動所得的客戶資訊，納入入境行銷及個人化作業？如何將對已知客戶所使用之行銷手法，即時應用於匿名的網站訪客？

IBM® Unica® Interact 可協助行銷人員即時將客戶與網站、客服中心及其他入境行銷管道互動的經驗個人化。Unica Interact 使用強大的目標行為分析功能與行銷人員定義的業務邏輯，對每個行銷管道提供最佳的行銷訊息。搭配 IBM Unica Campaign 使用時，它會透過單一技術平台協調入境和出境行銷，將它們融入建立良好客戶關係的單一策略之中。



充分利用與入境客戶聯絡的機會

Unica Interact 提供各種行銷管理功能：

- **可妥善管理的即時決策邏輯：**結合客戶分隔與提供業務規則的功能，讓行銷人員能輕鬆定義與客戶和潛在客戶的互動策略。不僅如此，還能讓行銷人員輕鬆修改這些策略，同時充分理解變化產生的影響
- **自學和研判：**將可配置的貝氏演算法(Bayesian algorithm)與綜合優惠研判功能相結合，因而能與時俱進，獲得深入見解，同時亦有助於判斷應提供給每位客戶或潛在客戶的最佳優惠或行銷訊息
- **具有最佳效能的執行引擎：**為了將效能最大化，Unica Interact 提供以 Java 為基礎且功能可配置的多執行緒處理程序及資料庫連線集區，並支援具平行擴充能力的執行期間伺服器故障復原功能
- **角色式使用者介面 (UI)：**針對互動管道的行銷人員、技術分析師及業務經理分別建立專屬的使用者介面，為參與入境行銷流程的每位人員創造出簡單、直覺式的使用者經驗
- **具洞察力的報告和分析：**完全為了改善管理監督效果及行銷達成率，而提供行銷績效分析、互動管道作業分析、庫存行銷策略、以及部署稽核等功能
- **與出境行銷功能整合：**屬於單一「互動式行銷」解決方案的一部分，解決方案的核心是 Unica Campaign。透過單一技術平台協調入境和出境行銷，將它們融入建立良好客戶關係的單一策略中

關聯性更高，因而提升客戶使用經驗、獲得更佳客戶回應率

Unica Interact 提供即時的入境行銷功能，讓行銷人員：

- **提高入境管道的客戶回應率：**進階分析功能將即時提供的相關訊息數量最大化，因而增加客戶回應率。
- **改善客戶使用經驗：**將客戶與公司的互動經驗個人化，因而對客戶觀感與忠誠度產生正面影響。
- **善用入境管道的資產：**針對網站、客服中心及其他原本因作業需求而建立的入境管道，目標式行銷可增加其投資報酬率(ROI)。
- **跨管道維持與客戶的持續對話：**將 Unica Interact 搭配 IBM Unica Enterprise Marketing Management (EMM)解決方案的其餘部分使用，行銷人員就能集中跨管道訊息決策、隨時掌控與客戶和潛在客戶的對話。
- **達成更高的整體行銷達成率：**針對目前並未執行入境行銷的行銷人員，Unica Interact是供其提高整體行銷達成率的另一種管道。

高效能與絕佳的可擴充性

Unica Interact 具有針對高效能而設計的架構，即使與客戶的互動量極大也能完成作業。若每項部署作業的配置設定皆達到最佳情況，透過 Unica Interact 的 Java 執行引擎和能平行擴充的架構，Unica Interact 能以不到半秒的反應時間，每秒處理數千筆的交易。

角色式使用者介面

為了讓每位使用者能快速上手並使用直覺式的格式，快速存取正確資訊及工具，Unica Interact 特別為不同使用者角色打造專屬的使用者介面。



Unica Interact 提供每位使用者專屬的使用者介面，例如上圖所示供行銷人員使用的直覺式介面。

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 IBM Unica Interact，我們得以讓客服中心 and 零售業務專員即時提供最具優勢的優惠方案，因而加深、擴展我們與客戶的關係。」

—頂尖的電信業務供應商

關於進一步的資訊

如需 IBM Unica Interact 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 USA

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