

IBM Unica Leads

及時傳遞潛在客戶以提升成交率及增加銷售收入



產品特性

- 增強潛在客戶的價值與商機轉換率
 - 改善潛在客戶的分配和指派
 - 減少後續追蹤潛在客戶的時間
 - 提升開發潛在客戶的效率
-

在今日以結果為導向的行銷環境，您不僅需要開發潛在客戶，還必須有效地將它們分派至銷售團隊。針對潛在客戶的處理工作為：確定它們符合資格之後，備妥其相關資料、排列優先順序、然後執行後續追蹤。

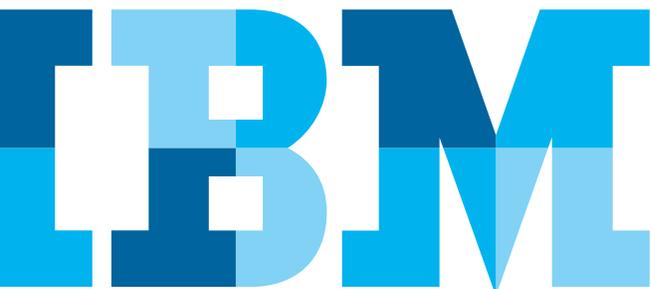
但潛在客戶管理流程如何改善？將潛在客戶傳遞至銷售團隊或合作夥伴之後，如何提升潛在客戶表現的可視性？如何改善潛在客戶的傳遞作業，以確保能即時將潛在客戶交付給正確處理人員，來執行後續行銷工作？

IBM® Unica® Leads 能讓您大幅改善端對端的潛在客戶管理流程，填補傳統行銷與銷售之間的巨大鴻溝。Unica Leads 提供四項基本功能，有助於增加互動式行銷效果：

- 找出潛在客戶
- 決定客戶分派對象
- 跨管道執行行銷工作
- 整合行銷業務

以最佳方法實施以結果為導向的潛在客戶管理

透過 Unica Leads，您就能更有效地判斷潛在客戶的價值、排列其優先順序、然後分派潛在客戶，再將潛在客戶名單通知與傳遞給銷售團隊和合格代理商，以及評量潛在客戶的表現。



Unica Leads 能協助您提升潛在客戶成交率，因而增加開發潛在客戶的行銷投資報酬率 (ROI)。它也有助於提高客戶忠誠度、增加銷售收入、以及開發出更多交叉銷售機會。

- **開發潛在客戶：**從行銷活動、對內來電、網頁問卷及各種來源獲得的客戶名單擷取潛在客戶，即使最小的機會也不應錯過。
- **備妥潛在客戶資料：**新增其他內部和外部資料，如：主要聯絡人、購買紀錄及競爭情報，以強化潛在客戶的價值並減少推銷產品的準備時間
- **判斷潛在客戶的價值：**以彈性規則篩選出潛在客戶，以將銷售生產力最大化
- **評定潛在客戶分數：**判定潛在客戶等級後排定優先順序，以便能優先處理最有價值的潛在客戶
- **指派潛在客戶：**自動將潛在客戶指派給最適當的處理人員/合作夥伴及監測潛在客戶接受量，以確保處理者工作量不超載
- **潛在客戶新增通知：**對銷售代表提出警示，通知等候名單中有新的潛在客戶，以確保銷售代表能立即採取行動
- **傳遞潛在客戶：**順利將潛在客戶傳遞至現有銷售人力自動化 (SFA)/客戶關係管理 (CRM) 工具，以推動銷售代表的作業
- **警示：**提供行動可視性管理工具，以及未於特定時間範圍內採取行動時，重新指派潛在客戶
- **追蹤潛在客戶：**即時顯示從擷取潛在客戶至結案時，潛在客戶的狀態，確保持續追蹤潛在客戶
- **評量：**追蹤每位已開發潛在客戶的成交結果，與關閉每位已開發潛在客戶的處理流程，以判斷出最有效率的合作夥伴及最好的潛在客戶來源

有系統地改善潛在客戶管理方法

Unica Leads 提供下列功能，協助行銷人員有效管理潛在客戶：

- **增強潛在客戶價值及商機轉換率：**整合作業、清理客戶名單、豐富潛在客戶資料、評定潛在客戶分數、排列潛在客戶優先順序、以及自動將潛在客戶分派給最適當與有餘裕的銷售人員或其他代表
- **改善潛在客戶的分配和指派：**使用簡單定義的彈性業務規則。業務規則內容納入精確分析、容量限制、區域覆蓋及產品群組或區隔分層 (segment hierarchies) 等條件
- **減少潛在客戶追蹤時間：**新增潛在客戶時會立即警示工作人員，以確保能立即採取行動；將潛在客戶傳遞至最佳管道如：電子郵件、銷售人力自動化系統或客服中心系統的每位使用者
- **提高潛在客戶的有效開發率：**讓行銷人員與銷售人員能從潛在客戶的擷取至結案，即時檢視潛在客戶的處理方式，有效儲存對潛在客戶價值的寶貴意見回饋，以協助瞭解行銷活動產生的效果

「Unica Leads 讓我們具備競爭優勢。它提高了客戶忠誠度、增加銷售收入、並讓我們開發出更多交叉銷售的機會。」

— 全球頂尖保險公司

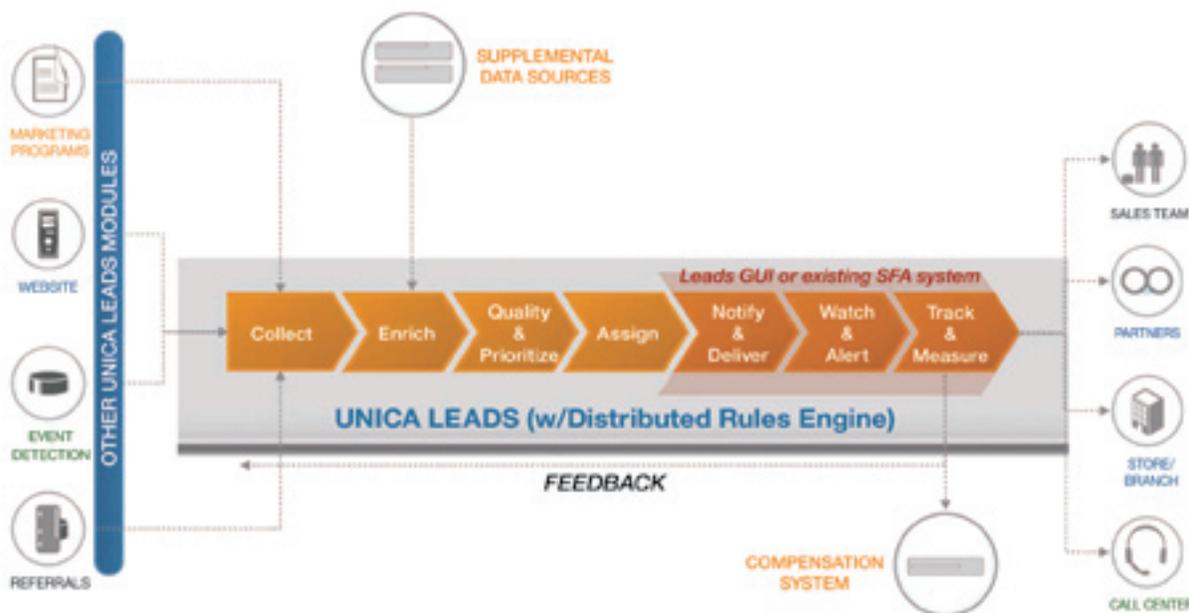


圖1：Unica Leads 有助於整個潛在客戶管理流程的整合—從收集、報酬至評量。

結束作業流程時每位潛在客戶均受到良好關注

Unica Leads 以關鍵潛在客戶管理功能銜接了大部分行銷與銷售組織間的巨大鴻溝：

- 從任何來源蒐集潛在客戶名單，包括其他IBM Unica產品執行的行銷活動和方案。
- 以任何輔助資料來源豐富潛在客戶的資料。
- 判斷潛在客戶的價值後自動排列優先順序，再將它們指派給正確人員，可能是銷售團隊的其中一員、合作夥伴、商店或分店、或客服中心。
- 使用 Unica Leads 使用者介面或任何現有系統如：銷售人力自動化 (SFA) 系統通知收件人已傳遞潛在客戶名單。

- 監視每位潛在客戶的狀態，若未對潛在客戶採取行動，便會將其傳遞給他人，或對管理者發出警示，以確保後續追蹤效果。
- 追蹤每位潛在客戶的最終處理結果，以讓結案的潛在客戶受到適當報酬，並更有效地評量潛在客戶開發方案效果。

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。

關於進一步的資訊

如需 Unica Leads 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