

IBM Unica Optimize

將行銷目標、聯絡喜好與業務限制互相平衡以將行銷達成率最佳化



產品特性

- 傳遞高相關性的優惠，將聯絡頻率減至最低以降低客戶疲乏感
 - 以客戶為中心的服務；提升獲利率
 - 消弭無用與適得其反的通訊以降低成本，同時達到原本期望的效果
 - 提升現有行銷活動達成率
 - 以 IBM Unica Campaign 強大的功能為基礎
-

行銷業務的複雜性日益增加：客戶接觸點更多、受眾分割更細、產品線或業務單位也更多，使您與客戶接觸的場合和動機大幅成長。

如何確保客戶能收到相關性最高、最有利的優惠，同時滿足個人業務領域的需求，並將客戶的疲乏感降至最低？

IBM® Unica® Optimize 提供判斷與每位客戶或潛在客戶的最佳聯絡策略。Unica Optimize 會查詢所有排定的通訊，將行銷目標與企業目標和限制互相平衡，以確保能在最佳時間點傳遞最優質的訊息。

Unica Optimize 是 IBM Unica Campaign 的配套產品，提供豐富的聯絡最佳化功能集：

- **精密的聯絡最佳化演算法**：根據與客戶互動的歷史紀錄、優惠詳細資料、管道偏好、時間範圍、業務限制與規則，以及行銷手法，透過數學計算判斷與每位客戶通訊的最佳時機
- **可配置的容量限制**：對聯絡策略有影響的限制，例如：行銷預算規模、各期間允許與每位客戶接觸的次數、可用的各種類型優惠數量、各期間可撥打的電話行銷次數、或可直接寄送的行銷件數等
- **客戶偏好**：記錄每位客戶的偏好，例如：偏好的接收通訊管道、每位客戶每個月希望取得聯繫的次數上限、以及有興趣的主要產品或服務



- **業務規則**：根據業務考量做決策，例如：可組合優惠的限制、允許的優惠排序和提供時機（「若為A，則30天內不提供B」）、使用特定優惠的信用分數下限、客戶黑名單、優惠黑名單等
- **業務目標**：流程最佳化中最強調的部分；幾乎可以指定任何行銷目標，例如：將客戶價值、收入、獲利或客戶回應率最大化
- **彈性評分選項**：可以使用簡單的評分與評等，而不只是預測模型的分數，來執行流程最佳化，讓尚未採用預測分析的行銷組織能夠善加運用
- **報表製作與分析**：於最佳化前後自動編製報表，以便微調情境與敏感性分析的參數 (parameter)；決定與每位客戶或潛在客戶的最佳聯絡策略

愈以客戶為中心的服務、獲利率也愈高

Unica Optimize 提供領導市場的聯絡最佳化功能，能協助企業組織：

- **以客戶為中心而非以產品為中心**：找出每項行銷活動中與每位客戶，而非與最佳客戶的最佳通訊方式
- **提升現有行銷活動的行銷達成率**：從改善各行銷活動應納入客戶種類的選擇，及每位客戶應收到的個人優惠和訊息項目，來提升行銷達成率
- **減少客戶疲乏感及改善客戶關係**：限制每位客戶收到的訊息量，確保每位客戶收到最優惠訊息，能強化與客戶的關係，如此可使黑名單項目及客戶不理睬的情況減少
- **降低成本**：流程最佳化會消弭無用和適得其反的通訊，同時達成原本期望的結果

Unica Optimize 聯絡最佳化作業方式

Unica Optimize 的聯絡最佳化流程作業方式如下：

1. 首先建立行銷活動，並指出希望各行銷活動納入的建議聯絡方式。
2. 集中定義對任何行銷活動聯絡策略有影響的限制、偏好及業務規則，例如：行銷預算、可組合優惠的限制。
3. 指定各流程最佳化的專屬業務目標，例如：將獲利率或客戶回應率最大化。
4. Unica Optimize 的專利演算法納入限制與目標作為參數，同時使用分數、聯絡歷史紀錄、以及其他資料來判斷每次聯絡時應提供的最佳訊息或優惠。
5. 針對每個行銷活動輸出最佳的聯絡清單，以供最後執行行銷活動使用。



Unica Optimize 的聯絡最佳化流程強化客戶的個人體驗。

關於進一步的資訊

如需 Unica Optimize 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 100Somers, 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