



Silverpop: 고객 경험 전환

소매 및 전자 상거래에서 고객 참여 증대 및 매출 촉진

주요 특징

- 고객 유지 및 고급 선호도 옵션 제공
- 응답형 디자인 및 모바일 친화적 이메일 작성
- 자동화된 멀티 채널 커뮤니케이션 프로그램
- 매출 참여 보고

마케터는 웹 사이트 방문, 이메일 클릭, 다운로드, 구매, 트윗, 모바일 앱 상호작용 등 엄청난 양의 고객 및 잠재 고객 데이터에 접근할 수 있습니다. 이러한 행동은 고객에게 보다 상황에 맞는 커뮤니케이션을 적시에 제공하기 위해 사용할 수 있습니다. 그러나 이러한 데이터는 마케팅 데이터베이스 외부에 있으므로 마케팅 커뮤니케이션에 사용하는 것이 불가능하지는 않지만 많은 마케터들은 어려워합니다. Silverpop의 마케팅 플랫폼은 실제적인 고객 통찰력을 통해 실시간으로 각각의 상호작용을 알리고 이끌기 위해 고객 데이터와 개인 행동을 사용함으로써 마케터가 고객 경험을 전환하도록 돕는 데 초점을 맞추고 있습니다.

상호작용 엔진: 라이프사이클 마케팅 캠페인 자동화

Silverpop의 상호작용 엔진을 사용하면 마케터는 고객마다 개인적, 실시간으로 개인화할 수 있습니다. 이 상호작용 엔진은 사용자의 마케팅 및 비즈니스 규칙에 따라 실시간으로 행동을 수신하고 고객 한 사람 한 사람마다 진정으로 개인화된 경험을 선사하는 개인화된 멀티 채널 캠페인을 제공합니다.

멀티 채널: 플랫폼 전반에서 일관된 메시지

고객은 어디서나 상호작용할 수 있길 원합니다. 따라서 각 고객이 선호하는 연결 방식으로 고도로 개인화된 경험을 제공하기 위한 멀티 채널 마케팅 전략을 펼치는 것이 그 어느 때보다 더 중요합니다. 모바일이든 소셜, 웹 또는 이메일이든 Silverpop을 사용하면 단일한 통합 플랫폼을 통해 거의 모든 채널에서 개인화된 경험을 원활하게 제공할 수 있습니다.





그림 1. Silverpop 마케팅 플랫폼

행동 통찰력: 매출 경로 이해

Silverpop을 사용하면 행동이 개인 및 집단 수준에서 캠페인 결과와 매출 증대, 고객 유지 및 충성도에 어떤 영향을 미치는지 이해할 수 있습니다. 이를 플랫폼에 피드백하여 그 의미를 파악하고 보다 적절한 고객 참여를 이끌며 고객과 개인적인 대화를 하도록 쉽게 적용합니다.

마케팅 데이터베이스: 확장 가능한 행동 관리

Silverpop의 마케팅 데이터베이스는 고객과 효과적으로 커뮤니케이션하기 위해 필요한 데이터를 관리할 수 있는 강력하고 확장 가능하며 유연한 주문형 데이터베이스입니다. Silverpop을 사용하면 고객의 행동을 쉽게 이해할 수 있으며 Silverpop은 관련된 고객 데이터를 수집하는 다른 마케팅 기술과 원활하게 통합하도록 설계되었습니다.

Universal Behaviors: 각각의 행동을 파악

Universal Behaviors를 사용하면 마케팅은 이메일 열기와 클릭, 웹 페이지 방문, 블로그 댓글, 트윗, 구매, 모바일 앱 상호작용 등 모든 경계를 넘어 여러 채널과 장치 전반에서 고객과 잠재 고객의 온·오프라인 행동을 거의 모두 파악할 수 있습니다. 이러한 행동을 구조화한 단일 뷰는 모든 고객을 모든 캠페인에 통합하기 위해 실시간으로 사용할 수 있습니다.

단일 ID: 점들의 연결

Silverpop을 사용하면 마케팅이 기존의 이메일 데이터베이스 범위를 넘어 정보 단절을 극복하고 여러 채널에 걸친 행동을 개인에게 연결할 수 있습니다. 이는 심지어 이메일 주소를 얻기 전에도 가능합니다. 단일 ID 기술을 사용하면 웹, 이메일, 모바일, 소셜 등 고객이 브랜드에 참여하는 방법을 더 잘 이해하고 채널, 장치 및 플랫폼 전반에서 일관된 디지털 경험을 제공할 수 있습니다.

Silverpop으로 가능한 일

- 하나의 강력한 엔진에서 멀티 채널, 행동 마케팅의 효과를 활용합니다.
- 더 많은 비즈니스 리드를 효과적으로 점유하고 생성할 수 있는 웹 양식 및 시작 페이지를 쉽게 만듭니다.
- 고객을 전환하고 유지할 자동화된 라이프사이클 마케팅 캠페인을 생성합니다.
- 여러 모델에서 고객 행동을 점수화하여 고객이 구매 주기 중 어느 위치에 있는지에 따라 캠페인을 고도로 표적화할 수 있습니다.
- 신속하게 결과를 내는 캠페인을 통해 투자수익률 실현 기간을 단축합니다.
- 마케팅 전략에 대해 충분한 정보를 가지고 의사 결정을 하며 핵심 주제에게 입증된 지표 보고서를 제공합니다.
- 복잡한 장애품을 직면하지 않고도 마케팅 활동을 확대하고 실행합니다.
- Silverpop의 고객 커뮤니티와 사고 리더십 전문가에게서 베스트 프랙티스와 향상된 마케팅 기법을 학습합니다.

세계 최고의 이메일 마케팅 및 마케팅 자동화 도구가 기업 규모에 상관없이 전 세계 5,000여 개 브랜드에 종사하는 소매 및 전자 상거래 마케터의 요구사항에 부응합니다.

Silverpop 솔루션의 주요 특징

수집

- 고객 유지 및 고급 선호도 옵션 제공
- 이메일, 모바일, 소셜 및 웹 전반에서 고객 행동 파악
- 강력한 관리자 및 권한 제어
- 사용자 정의 가능한 필드와 국제 문자 지원
- 주요 CRM/웹 분석/전자 상거래 시스템과 즉시 통합
- 광범위하고 강력한 보안이 적용된 API 라이브러리

작성

- 응답형 디자인 및 모바일 친화적 이메일 작성
- 이메일 편집기를 사용하거나 HTML을 가져와 작성
- 개인화 및 동적 콘텐츠를 통해 개별 콘텐츠 최적화
- 지능형 진행 양식 등 끌어서 놓는 양식 작성기

자동화 및 실행

- 자동화된 멀티 채널 커뮤니케이션 프로그램
- 라이프사이클 마케팅 캠페인
- 다중 모델을 적용한 중앙 집중식 점수화
- 소셜 미디어 마케팅
- 전송 시간 최적화
- 업계 최고의 전달 가능성 인프라

분석 및 측정

- 매출 참여 보고
- 캠페인 지표
- 장치 지표 및 선호 장치 보고
- 사용자 정의 가능 대시보드 및 예약 보고

IBM Silverpop 소개

IBM Silverpop은 클라우드 기반의 디지털 마케팅 공급업체로 이메일 마케팅 및 리드 관리 솔루션을 제공합니다. Silverpop Engage는 다양한 출처에서 수집한 고객 데이터와 개인 행동을 사용하여 개인화된 상호작용을 실시간으로 알리고 이 끌어냅니다. 깊이 있는 행동 기반 고객 통찰력과 직관적인 참여 엔진을 제공하는 Silverpop은 옴니 채널 마케팅의 복잡성을 줄이며 구매 과정 전반에서 고객에게 탁월한 경험을 제공할 수 있습니다. IBM의 통합 마케팅 포트폴리오에 포함된 Silverpop은 보다 적절한 일대일 상호작용을 통해 잠재 고객을 충성 고객으로 전환하도록 도와 드립니다. Silverpop은 전 세계 5,000여 개 브랜드가 신뢰합니다. 자세한 내용은 silverpop.com을 참조하십시오.

추가 정보

IBM Silverpop에 대한 추가 정보를 확인하려면 IBM 마케팅 담당자 또는 IBM 비즈니스 파트너에 문의하시거나 ibm.com/software/marketing-solutions를 방문하십시오.

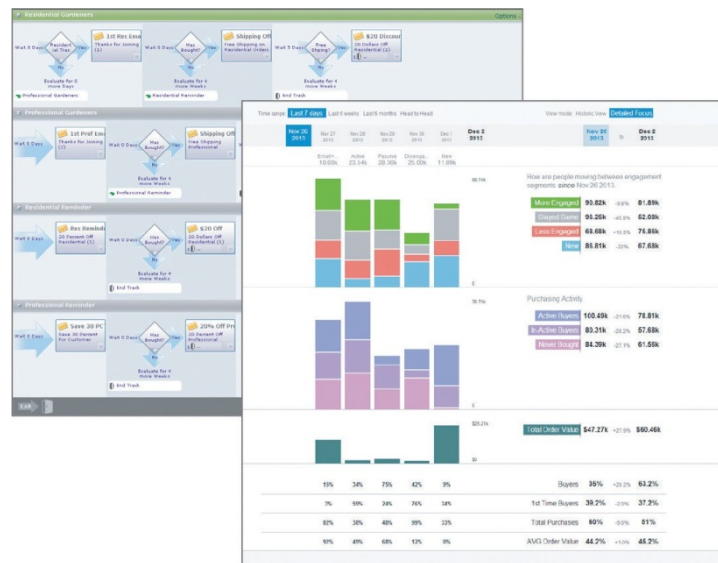


그림 2. 자동화된 라이프사이클 캠페인과 고객 참여 분석을 사용하여 마케터가 고객 경험 전환 가능



© Copyright IBM Corporation 2015

IBM Corporation
Route 100
Somers, NY 10589

Produced in the United States of America
2015년 5월

IBM, IBM 로고, ibm.com 및 Silverpop은 미국 또는 기타 국가에서 사용되는 International Business Machines Corporation의 등록상표입니다. 이와 함께 기타 IBM 상표가 기재된 용어가 상표 기호(® 또는 ™)와 함께 이 정보에 처음 표시된 경우, 이와 같은 기호는 이 정보를 발행할 때 미국에서 IBM이 소유한 등록상표 또는 일반 법적 상표입니다. 또한 이러한 상표는 기타 국가에서 등록상표 또는 일반 법적 상표입니다. 현재 IBM 상표 목록은 웹 "저작권 및 상표 정보" (ibm.com/legal/copytrade.shtml)에 있습니다. 기타 회사, 제품 및 서비스 이름은 타사의 상표 또는 서비스표입니다.

이 문서는 최초 발행일을 기준으로 하며, 통지 없이 언제든지 변경될 수 있습니다. IBM이 영업하는 모든 국가에서 모든 오퍼링이 제공되는 것은 아닙니다.

인용된 성능 데이터와 고객 예제는 예시 용도로만 제공됩니다. 실제 성능 결과는 특정 구성과 운영 조건에 따라 다를 수 있습니다. 그러나 IBM 제품 및 프로그램과 함께 사용한 기타 다른 제품이나 프로그램의 운영에 대한 평가와 검증은 사용자의 책임입니다. 이 문서의 정보는 상품성, 특정 목적에의 적합성에 대한 보증 및 타인의 권리 침해에 대한 보증이나 조건을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 명시적이든 묵시적이든 일체의 보증 없이 "현상태대로" 제공됩니다. IBM 제품에 대한 보증은 제품의 준거 계약 조항에 의거하여 제공됩니다.

