



固安捷中国借助 IBM 数字营销优化 工具构建智慧的 网络营销工程

加速电商平台建设 “呼唤” 数字营销 工具升级

作为全球领先的设备维护、修理和运作 (MRO) 工业分销商, 固安捷中国在全球拥有 600 多家门店, 每天向全球 150 多个国家的 200 万客户提供超过 90 万种工业产品, 以帮助工厂设备正常运作并降低客户的间接生产物料的采购成本。随着互联网和电子商务的发展和普及, 固安捷中国也开始利用电子商务平台为客户提供各类工业产品的销售。固安捷中国网站就是其在中国建立的工业产品采购 B2B 电子商务平台。通过该网站, 固安捷中国向每一位访问者提供丰富的产品信息、快速的产品搜索、便捷的价格查询、方便的报价申请和流畅的产品订购。

伴随与日俱增的网站流量及不断攀升的市场营销分析需求, 固安捷中国亟需一套满足自身成长所需的数字营销优化解决方案:

- 其一, 建立健全营销渠道分析体系;
- 其二, 对网站访客进行精准细化营销, 进而对销售目标、营销活动的优先级、推广次序采取统筹管理;
- 其三, 这套工具在确保数据稳定性与准确性的同时, 需提升系统响应速度, 打造一个有效传递品牌信息且能与用户高效沟通的通道;



为此，固安捷中国开始思考如何借助数字营销工具实现业务升级，并经多方考量后，最终选择了 IBM 智慧商务“**数字营销分析优化**”解决方案，为企业快速应对市场变化提供信息化支持手段。

IBM 强强联手合作伙伴 为固安捷打造智慧的数字营销模式

据了解，固安捷中国在 2012年 9月便已着手启动电商平台架构优化工作，重新改版后的平台在 2013年 3月宣布上线。这其中，IBM 携手合作伙伴上海涌锦为其提供了一个智慧且功能全面的数字营销优化解决方案，从网站流量分析、监控及数字营销优化服务等层面将数据转化为营销行动力。IBM **企业营销管理策略**与产品管理副总裁 Christopher K. Wong 先生指出：“如今，市场营销注重以客户为中心。在数据爆炸和渠道扩展的影响下，只有通过友好的流程和体验提供相关的信息和内容，才能够吸引客户的注意并引发其行动。在深入了解固安捷中国的项目需求后，我们通过部署市场领先的数字营销优化解决方案，并依托 IBM 在 SaaS 层面的交付能力以及支持 SaaS 服务的本地基础设施，助其应对业务挑战。”

一方面，数字营销优化 (Digital Marketing Optimization) 解决方案能够帮助固安捷中国实时了解用户对产品的评价，这样一来，营销团队便能够对用户有着更深入的了解，**并通过各种与用户互动的渠道推出个性化的建议、促销活动以及购买刺激政策。这些渠道既包括门店等传统销售手段，也包括各种形式的电子商务等新的销售途径。**

另一方面，对于电子商务网站而言，利用网站分析技术获取并综合掌握用户的各类信息、使用习惯、购买意愿显得尤为重要，这也成为电子商务网站持续开发客户资源、改进用户体验并增强用户购买意愿、实现数字化营销的有效手段。IBM 提供的数字营销优化解决方案既最大限度地保障了数据完整性，同时还将每一个客户作为独特的个体对待，**捕获和分析客户行为方面的数据，进而创建出细分信息。**通过不断建立和完善客户档案，IBM 积极助推固安捷中国获取各类细分客户需求，形成业务洞察，并快速采取行动。

值得一提的是，IBM **数字营销优化解决方案可以通过 SaaS 的交付模式为固安捷提供服务。**IBM 软件集团大中华区企业营销管理负责人 Nathan Midler 先生指出：“IBM 在中国投资建设了支持 SaaS 服务的本地基础设施，使得固安捷中国能够以更低成本、更灵活的方式使用来自 IBM 全球领先的数字营销分析与优化服务的同时，也直接提高了数据的安全性及系统的响应速度，最大限度确保了系统顺畅运作与分析数据的准确性。”

另据了解，IBM 还十分重视与合作伙伴的强强联手，不仅充分发挥 IBM 数字营销分析解决方案的技术优势，还通过整合本地服务商深入的行业实践经验，为来自不同行业的客户提供极具前瞻性的解决方案。此次，IBM 便携手合作伙伴上海涌锦，帮助固安捷部署 IBM 数字营销分析解决方案。上海涌锦结合数字营销分析技术的专长，中国本土专业的 IT 技术团队，凭借多年来在零售、快消、航空、旅游、金融保险、工业品等领域的丰富实施经验，针对客户需求为其量身定制解决方案，提供了包含需求调研、项目咨询、实施部署、日常优化运维和后期拓展在内的一站式整体服务，通过领先市场的数字营销优化解决方案，IBM 为固安捷重塑创新营销模式，提高营销洞察力，以营销之力改善客户体验。

在固安捷项目中，上海涌锦的项目顾问经过了多次需求沟通和深入调研，面对客户原先数据监控不稳定以致无法精确细分网站访客，缺乏营销渠道分析及营销活动统筹管理等业务挑战，有针对性地提供了 **IBM Digital Analytics** 作为固安捷中国在线销售网站的监控、分析与数字营销优化工具：在此基础上，上海涌锦项目团队随时提供技术支持和后期咨询服务，帮助客户从容应对任何业务挑战。上海涌锦产品事业部副总裁钱欣先生表示：“在为固安捷提供卓越的数字营销解决方案的过程中，我们与 IBM 密切合作，将 IBM 数字营销优化解决方案的卓越功能与上海涌锦在中国本土的专业技术与服务团队两者融合，助力固安捷开展定位更为精准的、领先的网上营销工程。”

本案例中使用的 IBM 产品

IBM Digital Analytics