

個案一：

資訊科技公司透過「直銷函件」推廣而重新定位

背景

此個案集中陳述一間大規模跨國資訊科技公司，在擠身發展迅速的網絡市場中，面對種種挑戰。雖然，該公司曾經在全球資訊科技市場中，穩佔舉足輕重的地位，但隨著價格及服務質素的競爭日益劇烈，公司逐漸被視為過時，收費高昂，不能體會小型及發展中的互聯網業務，甚至不能顧及剛起步的公司的需要。

儘管競爭劇烈，該公司仍比對手佔有一定的優勢。它不但為資訊科技專才，提供一系列的新產品、特別財務選擇、及專門的網站服務。更設有一個完善的部門，專門為網站公司及有關互聯網業務的公司，提供合適及綜合性的電子商務解決方案。為讓更多人認識其優勢，該公司決定創作一個強而有力的「直效行銷」活動，向其現有顧客及潛在客戶傳達信息。

策劃

- **設定目的：**該公司為求在網絡市場中急起直追，必須將公司重新定位為一個可靠及反應迅速的資訊科技伙伴，為任何規模的公司提供最理想的解決方案。
- **界定目標：**互聯網服務供應商 (ISPs)、應用軟件供應商 (ASPs)、網站公司、新成立的公司、風險資本家及投資者。
- **使用名單：**界定目標後，公司便可充分運用其數據庫的資料，找出現有顧客及潛質客戶的地址名單。
- **建立數據：**公司將數據庫內各項客戶資料，例如聯絡姓名、地址、業務性質等作經常性更新，以作未來銷售之用。

創作

在廣告公司的協助下，該公司製作了一套「直銷函件」，包括以下四個主要部分：信息、定位、價格及回應方式。

1. **信息：**該公司是一間快捷、可靠的資訊科技伙伴，能提供最理想、及合適的解決方案。
2. **定位：**透過經驗及專才，為客戶提供最理想的解決方案，協助他們的網絡業務發展及獲益。
3. **價格：**該公司在所有資訊科技產品、服務及解決方案方面，均能提供一個具競爭力的價格。
4. **回應方式：**每個函件內，附上一項優惠，以鼓勵回應及引起收件者的興趣。有些甚至附上參加有\$100,000 獎金的抽獎機會。

投遞

以下是四種不同製作手法，以測試不同創意方案的效用。除了電郵宣傳，每個「直銷函件」也包括：一封信件、小冊子(說明書)、贈品及回郵表格。

1. 3D 立體「直銷函件」

製作一封對收件人具影響力的 3D 立體「直銷函件」，內容包括：

- ✓ 公司作為一個重要的網絡伙伴的簡介
- ✓ 對網站行業及成立業務的挑戰提出專業見解
- ✓ 描述公司不同的服務、及互聯網解決方案

為爭取即時回應，凡在指定時間內，對函件作出回應的客戶，均可獲贈精美檯燈一座。

2. 黑白 10x10「直銷函件」

這是相對於電子廣告活動，而進行的另一種具影響力的手法。它除了向客戶介紹一個合適的服務及解決方案，更強調公司在協助客戶，解決各項需要及要求方面，不遺餘力。函件內更附有參加有\$100,000 獎金的抽獎機會，以鼓勵客戶回應。

3. 精裝 10x10「直銷函件」

此款「直銷函件」的內容、設計及優惠均與黑白函件相同，目的是要比較兩者的效用。不同之處在於精裝版採用一個封蔽式的信封，信封上清楚註明內藏\$100,000 獎金的抽獎機會。

4. 電郵宣傳

這是一個以精裝 10 x 10「直銷函件」為基礎，而設計的個人化電郵宣傳。這種手法是針對網絡公司的特別需要，及如何應付各項挑戰，尤其是資金方面的問題。同時，亦附上有\$100,000 獎金的抽獎機會，作為鼓勵客戶盡快回應。

注意：上述立體、黑白及精裝版「直銷函件」均附有一張介紹公司的錄像光碟，以及專為收集有關收件人業務資料的調查問卷。

廣告後期分析

下表綜合了每個創意手法的表現，包括函件的投遞數量、銷售導引的總數、及回應率。

各種創意式樣	目標	優惠	回應率
立體函件(首次投遞)	首次惠顧	檯燈	10.4%
立體函件(第二次投遞)	首次惠顧	檯燈	10.5%
黑白 10x10 函件	所有目標客戶	\$100,000 抽獎獎金	3.5%
精裝 10x10 函件	所有目標客戶	\$100,000 抽獎獎金	5.1%
電郵	所有目標客戶	\$100,000 抽獎獎金	4.4%

總結及重要發現

事實證明“精裝10x10「直銷函件」”比“黑白「直銷函件」”更能突出各項優惠，以達致更佳效益，可應用於未來的「直銷函件」宣傳上。立體「直銷函件」獲得壓倒性的最佳回應率，說明了創意的重要性，尤其當「直銷函件」是以促進銷售為目的，創意更應被重視。與此同時，電郵宣傳同樣可以帶來可觀的效果，這是因為它同樣提供有\$100,000 獎金的抽獎機會，並有優質的電郵地址名單作支持。

整體而言，從調查所得的結果顯示，資金是網絡公司發展的最大障礙。調查的回應亦指出，在選擇資訊科技的伙伴時，配置新服務及應用軟件的速度，以及有增長的潛力、和可調整的解決方案，均為重要的考慮因素。因此，「直效行銷」活動不但可協助公司成功達到目的，將公司重新定位為一間快捷、可靠的資訊科技伙伴，更有助衍生銷售及令公司從客戶業務中，獲得寶貴的啟發。