

## Transpromo 直邮发展新策略

作者：刘渊 32 次

【内容提要】产品竞争的加剧促使商家不断寻找新的营销手段和渠道，电视、手机、网络、直邮等多种媒体都成为产品宣传的方式，面对这些信息，消费者更倾向于接收哪种方式的营销呢？在美国的一项调查中，每人每天会接触到 347~3000 条市场促销信息。

### 引言

从 2007 年上半年开始，美国抵押贷款风险开始浮出水面，随后，次贷危机全面爆发，并迅速席卷整个世界，发展为全球性金融危机。我国也将面临经济增长趋缓的严峻形势。虽然我国已经出台了相应的政策以应对，但经济复苏仍需要很长一段时间。大家也在纷纷猜测金融危机什么时候才会结束。有人认为情况会持续恶化到 2009 年下半年；也有人认为经济彻底复苏需等到 2010 年，即使这样，由于经济体制改革，引发的变动也会很大。

采取了裁员、降薪等措施，但仍有少数企业破产或濒临破产。但往往是在经济的低谷，存在更多的商机等待我们去挖掘。对于印刷业来讲，金融危机也许会带来更多的机遇，乐观的美国印刷业观察家 Andy

Plata 认为：

(1) 联邦储蓄保险公司需要通知每个投保人保险范围增加，按照每个账户 1 页纸计算，需要印刷 50 亿页；

(2) 证券交易所声称创下最高交易量记录，也会增加客户邮寄数量；

(3) 每个家庭在取消抵押品的赎回权时都要进行 20 次沟通，每次需要至少 200 页文件，这样超过 300 万个家庭需要印刷大概 120 亿页文件。

按照这样的统计，美国的经济问题反而使得在相对较短时间内印刷量和邮寄量可以达到数万亿，而巨大的商机是需要慧眼识别的。

而广告商们在经济危机的形势下包装总论，开始寻找有效而且经济的广告模式，Transpromo 成为了广告商们的首选，这种模式不但降低了成本，而且能够帮助他们赚到更多的钱。而且，市场的风向标也都指向了 Transpromo: drupa2008 展上，Transpromo 成为最大的亮点和未来发展趋势之一；2009 年初在全球专业的数码打印展会—Hunkeler 创新日上，Transpromo 也成为众多展商展示的主题；Outputlinks.com 在“2008 年留下最深印象的事件”的调查中，直邮 Transpromo 排名第三，甚至高于排名第四的经济因素；在一些直邮发达国家，直邮函件的总量已经开始下降设计，而其中 Transpromo 却保持稳定的增长。

### Transpromo 的优势与成功应用

为了进一步了解 Transpromo 的优势，我们先来了解一下在这个信息爆炸的社会中，消费者如何对待扑面而来的各种各样的信息。

产品竞争的加剧促使商家不断寻找新的营销手段和渠道，电视、手机、网络、直邮等多种媒体都成为产品宣传的方式，面对这些信息，消费者更倾向于接收哪种方式的营销呢？在美国的一项调查中，每人每天会接触到 347~3000 条市场促销信息。

表 1 消费者希望接触的营销方式

场促销信息，更容易被人接受。

既然如此，什么样的信件内容更容易引起消费者的共鸣，产生阅读兴趣呢？

在消费者收到的信件中：40.5%是非个人化、内容没有用的；30.5%是个人化、内容有用的；29%是个人化、内容不太有用的。而消费者喜好收到的信件则是这样的：15%的人认为应该是大众化、统一内容版本；22%的人认为是个人化、未考虑收件人兴趣与需求；

最后，63%的人认为应该是高度个人化、考虑收件人兴趣与需求的。让我们将信件再进行细化，对于以下各类信件，消费者更关注哪些？由图1可以看出，账单和对账单是最不会被消费者扔掉的信件，即阅读率最高的信件，通常的打开阅读率达到95%，而且账单和对账单的数量也是惊人的，据InfoTrends的统计表明，美国消费者2007年收到的账单量共计31.9亿份。

，如图2所示RFID，平均阅读时间为2~3分钟，而且超过20%的客户会超过5分钟。此外，账单有时还会被二次阅读，比如在还款时重新查看账单、月终家庭计算月消费时等。

由此可见，Transpromo选择交易类账单作为载体是非常明智的。下面进一步分析Transpromo的优势。

#### 与客户沟通的最佳平台

Transpromo高度的个性化设计厂商信息，为广告商与客户建立了一对一的沟通关系，借助这个良好的平台，可以帮助提高顾客的忠诚度和对公司的信任；可以运用交叉销售和向上销售，成功实现产品或服务的销售；可以对客户进行培育；可以提高品牌的知名度；更可以保持与客户的互动与沟通。可见，Transpromo是商家与客户沟通的最佳平台。

图2 不同信件被扔掉的可能性

图2 用户浏览账单的时间

#### 最大限度节省开支

从Insert到Onsert烟草包装，由原来传统的夹带广告形式转化为直接在账单空白部分，减少了印刷费用，降低了整封函件的重量，防止了因为超重而增加邮资费用。

除了显而易见的印刷和邮资费用的降低外，Transpromo还带来了更多的隐形的开支节省认证，例如客服中心的费用。InfoTrends在2008年对241家账单委托公司进行了调查，结果显示每家公司每月平均收到1571个客户的咨询电话，每个客户支持电话的花费平均高达10.5美元，每月开销平均达到16495.5美元。

客户电话支持花费需要16.6美元，而4年前只有13.8美元。调查表明色彩，平均1000份直邮约有15.7个咨询电话，相当于251.53美元。而这些额外的支出完全可以在交易类账单中通过更多的颜色来突出显示一些提示信息，或者针对每个客户制定个性化的提示，以此教育客户，降低电话中心的开支。

Transpromo的销售模式还带来了更多的附加价值失业，例如能显著提高产品和服务的销售，通过销售账单空白广告版面增加广告收入；或者通过点击个性化网址、产生订单收取费用。此外，有效的互动沟通，可以更多地搜集客户的资料和信息，以便在营销时更好地找到顾客的兴趣切入点。

在直邮发展较为成熟的美国企业，Transpromo越来越受到商户的欢迎，采用Transpromo所带来的明显的产品营销和其他附加价值是关键。例如，国外一家诊所通过Transpromo的方式，使客户的忠诚度提高17%，加入会员的比率增加52%，个性化优惠券兑换率由原来的1.5%增加到3%，电话服务中心咨询人员由7%~10%降到3.5%，相当于服

务时间减少了 15%，收效显著。

### 传统信件 VS 电子邮件

随着电子技术和网络技术的迅猛发展，电子邮件和网络成为传统信件最大的冲击者，传统信件是否还会有持续性的发展前景？同样，还是通过调查数据的形式进行对比，对于不经过允许，而直接通过直邮的方式联系客户的，32%的被调查者表示会直接扔掉而不直接阅读；对于不经过允许，而直接通过电子邮件的方式联系的，48%的被调查者表示会直接删除而不打开。而对于有效的账单承载，网络 and 传统直邮方式相比，传统直邮的接受率远远高于电子邮件。

对于网络的冲击，虽然现在大多数人认为印刷更有效拼版，但由于网络的快速发展，还是有很多广告或账单开始向网络转移，而且待未来越来越多年轻的客户进入后，电子账单的比重会越来越高，这是毋庸置疑的。InfoTrends 的一项调查结果表明，240 家账单委托单位，其中有 40% 已经开始提供电子账单服务，而在 2002 年只有 16%。而那些现在还没有提供的，其中超过 1/4 表示未来会提供。

而 Transpromo 的出现可以将传统信件的优势得以持续发挥字库，原因在于它可以把客户感兴趣的产品和服务放在账单空白的部分做促销，而且最为重要的是，可以通过与网络、手机等其他新兴媒体的整合，提高互动性，保证印刷不会被取代。

过更广泛的媒介——印刷、网络、email、手机等工具形成交叉销售的策略。把这些销售渠道与 Transpromo 结合在一起使用总论，在获得更多销售机会的同时，还可以获得更多客户的信息以便未来使用。而多种媒体整合后的回复率也随之提高，如图 3 所示。

### Transpromo 的实施

#### Transpromo 工作流程

数据中心在完成最初的版式设计 with 数据信息搜集后（账单数据、顾客数据），对数据进行分析整合形成 Transpromo 文件，此时，可以通过网络、电子邮件、手机传送给顾客，也可以在账单打印系统（如 Nipson

Digiflex）进行直邮商函打印，接着用封装机（Neopost）或邮筒机（Welltec）进行封装合并，顾客在收到个性化的信件后，上网登陆网址，输入个人基本资料，进入个人网页。数据中心在接收到客户的最新信息后，进行数据分析报告，从而达到反馈数据库信息的作用。如图 4 所示。

#### 做好 Transpromo 的关键因素

（1）完整的服务机制：整理客户清单，设计具有吸引力的版式，打印封装，统计客户回复率，完善数据库。

理与数码技术相结合。

（3）满足客户安全与服务时效的作业流程：自动化、网络化和系统化的管理流程。

（4）满足客户需求的多元化沟通方式：整合跨媒体的力量，例如网络、手机等。

（5）降低成本及提高周转率：高速设备与效率管理。

图 3 不同媒体整合的回复率

图 4 Transpromo 工作流程

(3) 为突出打印的特色，提高推广的效果书刊印刷，个性化打印的需求已产生。

(4) 账单以外的产品打印会越来越多，这将给复合材料应用、不干胶、有价产品等的打印带来较高的附加价值。

账单业务是与企业核心业务流程紧密相连、用来服务及满足用户需求的。整个账单打印包含数据转换、打印、封装等多个阶段，涉及硬件设备、应用系统、打印软件、服务支持等。建立一个方便、高效的账单集中制作系统，搭建企业账单综合服务系统，通过集中的信息平台收纸，统一的输出格式及版面，进行现有的服务方式整合，满足多种渠道的服务需求。同时通过其专有的存储、管理和查询设计，提供数据保密、个性化账单、混合（账单、详单）打印、混合封装、管理方面等解决方案，节省账单详单服务运作成本加网，提高服务反应速度。

#### 打印解决方案的趋势

(1) 由于客户越来越短的打印交付期需求（24 小时内），速度在 100 米/分钟以上的高速打印机是未来趋势。