

如何選擇適合的 Marketing Cloud 版本

Email、Mobile 和 Web Studio



透過 Salesforce 的 Marketing Cloud 平台，行銷人員可輕鬆管理一對一客戶互動歷程，從行銷、銷售、服務到其後的所有活動，完整掌握整個客戶生命週期。這也表示，他們不必再耗費大把時間管理不同的工具及整合資料，而可將更多心力花在建立長遠的客戶關係。Marketing Cloud 提供自訂功能，且操作簡單，容易使用，讓您可透過電子郵件、行動裝置、社交媒體、網頁體驗和廣告等各種管道，與客戶緊密聯繫。Marketing Cloud (前身為 ExactTarget) 具備眾多出色功能，包括領先業界的 Email Studio、自動化、內容管理、預測性情報、精密區隔工具、歷程管理、分析功能等等。所有功能均位於雲端，只要有網際網路連線，任何人都能隨時隨地存取 Marketing Cloud。

您可以先使用 Marketing Cloud 的電子郵件功能，隨著業務增長再進一步升級至更高版本，新增行動裝置、社交媒體、廣告或網頁等更多連絡管道，或其他更多功能。無須擔心因軟體升級而導致業務中斷，我們的專業團隊已考量到升級的所有狀況，您的業務將持續運作不受影響。

選擇能讓您與客戶交流無礙的版本

基礎版

傳送個人化的促銷電子郵件訊息

針對電子報或活動報名等活動，使用個人化促銷訊息和動態內容來建立行銷電子郵件。基礎版包含傳送促銷電子郵件的必要功能，包括基本個人化選項、簡單易用的區隔功能、設定檔管理，以及連線至 Sales Cloud 和 Service Cloud 之功能。

專業版

透過電子郵件建立一對一客戶互動歷程

透過預測性和已觸發活動、電子郵件已讀回條和生命週期行銷活動，打造個人化的電子郵件體驗，讓您與客戶的互動方式更上一層樓。專業版是更強大的電子郵件平台，不僅具備基礎版的功能，更提供進階區隔功能、預測性情報，以及自動化功能。

公司版

橫跨各種管道打造一對一客戶互動歷程

橫跨電子郵件、行動裝置和網頁等各種管道，讓客戶獲得獨一無二的絕佳體驗。公司版提供行銷人員所需的所有功能，在規劃、個人化和最佳化一對一客戶互動歷程方面助您一臂之力，還能將各個管道與裝置的互動記錄整合串聯，並運用強大的客戶資料與行為記錄，讓您即時提供個人化的貼心溝通。

企業版

不受地點限制，跨品牌管理客戶互動歷程

分散在不同位置的群組使用者可以橫跨不同品牌、業務單位和地點，建立及自訂訊息或行銷活動。您可利用企業版在一處綜覽客戶的所有資訊，並透過電子郵件、行動裝置、廣告和網頁等不同管道，規劃、個人化並最佳化客戶互動歷程。還可控制橫跨多個品牌、業務單位和地理位置的內容，並針對資料進行分析與報告。

歡迎連絡洽詢價格

1.866.558.9834

版本比較

	基礎版	專業版	公司版	企業版
	B	P	C	E
API 呼叫 (每年)	0	2M	6M	200M
自動化	0	15K	45K	100K
連絡人	N/A	15K	45K	500K
資料延伸儲存空間 (GB)	1	15	45	100
Super Message	250K	2.5M	10M	150M
使用者	5	15	45	100

	B	P	C	E
設定檔中心	✓	✓	✓	✓
訂閱中心	✓	✓	✓	✓
拖放區隔功能	✓	✓	✓	✓
電子郵件範本	✓	✓	✓	✓
Content Builder	✓	✓	✓	✓
個人化與動態內容	✓	✓	✓	✓
轉寄給朋友	✓	✓	✓	✓
社交轉寄	✓	✓	✓	✓
適用於清單擷取的網頁收集	✓	✓	✓	✓
標準報告 [電子郵件與行動裝置 (如適用)]	✓	✓	✓	✓
A/B 測試	✓	✓	✓	✓
回覆電子郵件管理	✓	✓	✓	✓
Marketing Cloud Connect	✓	✓	✓	✓
API 存取	✓	✓	✓	✓
入門手冊	✓	✓	✓	✓
簡發式訊息	✓	✓	✓	✓
交易訊息	✓	✓	✓	✓
關聯式資料	✓	✓	✓	✓
潛在客戶擷取	✓	✓	✓	✓
私人 IP	\$	✓	✓	✓
進階內容工具	\$	✓	✓	✓
Automation Studio		✓	✓	✓
預測性內容 - 電子郵件		✓	✓	✓
電子郵件轉換率追蹤		✓	✓	✓
優先電子郵件訊息		✓	✓	✓
網頁與行動裝置分析		✓	✓	✓
CloudPages - 登陸頁面		✓	✓	✓
查詢、篩選與衡量		✓	✓	✓
寄件者驗證套件		✓	✓	✓
SMS 訊息		\$	✓	✓
SMS 訊息範本		\$	✓	✓
專屬 SMS 代碼		\$	✓	✓
探索		\$	✓	✓
Journey Builder		\$	✓	✓
CloudPages - 社交索引標籤			✓	✓

	B	P	C	E
預測性內容 - 網頁			✓	✓
地點 - 地理位置與信標			✓	✓
推播訊息			✓	✓
群組傳訊功能 (OTT)			✓	✓
豐富傳訊功能			✓	✓
應用程式收件匣傳訊功能			✓	✓
Audience Builder		\$	\$	✓
多業務單位支援		\$	\$	✓
Distributed Sending		\$	\$	✓
批准工作流程	✓	✓	✓	✓
共用訂閱者		\$	\$	✓
共用項目		\$	\$	✓
自訂角色與權限		\$	\$	✓
傳送時間屬性		\$	\$	✓
電子郵件群發套件		\$	\$	\$
直播功能		\$	\$	\$
測試環境		\$	\$	\$
電子郵件封存		\$	\$	\$
專屬寄送 (MTA)		\$	\$	\$
資料庫資料加密		\$	\$	\$
強化災難復原		\$	\$	\$
適用於 Microsoft 的 Marketing Cloud Connector 動態 CRM	\$	\$	\$	\$
Token 化傳送		\$	\$	\$
傳回路徑收件匣工具	\$	\$	\$	\$

✓ 包含在基本使用者授權中

\$ 須額外付費

* 所有版本均包含 Standard Success Plan。Premier Success Plan 則可額外付費選用。

詞彙

A

A/B 測試 (A/B Testing)

市場測試的一種方式。實際做法是將兩種版本的通訊內容分別傳送給訂閱者清單中的兩群測試對象，追蹤查看哪個版本獲得較高的開信率或較高的點擊率。

進階內容工具 (Advanced Content Tools)

這些工具包括：針對主旨、前標頭與電子郵件內文打造個人化內容與動態資料欄位的 AMPscript；直接將外部來源內容納入電子郵件的功能；協助將 CMS 或 CRM 系統與 Marketing Cloud 所建立傳送的電子郵件整合的功能。

API 存取與呼叫 (API Access and Calls)

API 存取讓您除了一般 Marketing Cloud 功能外，還可針對 Marketing Cloud 執行個體進行呼叫。API 呼叫則代表特定的操作作業，讓用戶端應用程式可在執行階段叫用以執行指定工作，例如：在帳戶或業務單位中查詢、新增、更新和刪除資料；取得資料的相關中繼資料；運作公用程式以執行系統管理作業；觸發事件；自資料中心提取或發送資料。

應用程式收件匣訊息 (App Inbox Messaging)

此功能可藉由推送訊息，直接將相片、影片和表單等豐富推送內容傳送至訂閱者的行動裝置應用程式收件匣中。若已開啟 CloudPages，便可在 MobilePush 使用此功能。

批准工作流程 (Approval Workflows)

此工具提供更精簡的使用者體驗，協助加速要求者與批准者間的分散式批准流程，並提供電子郵件的編輯與傳送控制功能。

Audience Builder

您可透過 Audience Builder 此單一架構，在此管理及建立每位客戶的一般檢視，還可透過此功能整合資料來源，並連線至 Sales Cloud、Service Cloud 和 App Cloud。我們也將此程式用於從不同面向區隔目標對象，讓行銷人員在與客戶互動的歷程中能於行銷活動中善用目標對象。

自動化 (Automations)

可即時或依排程頻率執行一項或多項特定動作 (例如：擷取資料或傳送電子郵件) 的活動或程式。自動化的次數係以單項自動化作業的執行次數計算，而非計算自動化作業中的實際步驟或活動數目。以包含五個步驟和七項活動的自動化程式為例，每次執行該程式，僅算作執行一次自動化作業。

Automation Studio

行銷人員可透過此工具建立、管理及追蹤資料移動、傳訊與報告等自動化作業。

C

CloudPages - 登陸頁面 (Landing Pages)

這款簡單易用的工具可協助您在網站或應用程式上建立及發佈內容和登陸頁面。CloudPages 所根據的單一內容庫和客戶資料，皆已與 Marketing Cloud 的執行個體整合。

CloudPages - 社交索引標籤 (Social Tabs)

這款簡單易用的工具可協助您在 Facebook 專頁建立和發佈內容，以及建立和管理索引標籤。CloudPages 所根據的單一內容庫和客戶資料，皆已與 Marketing Cloud 的執行個體整合。

連絡人 (Contacts)

已新增至 Marketing Cloud 連絡人資料庫中的個人，或是您曾向其傳送過至少一封電子郵件、簡訊、推播通知或即時通訊 (OTT) 訊息的收件者。

Content Builder

用於建立、標記、儲存內容與資產的內容管理系統，以用於 Marketing Cloud。

自訂角色與授權 (Custom Roles and Permissions)

由客戶設定的授權集合，可允許或拒絕針對資料、內容或其他項目執行的動作。可以將角色指派給個別使用者或整個業務單位；若指派給整個業務單位，則該單位的所有使用者都可擁有權限。一位使用者在應用程式中可以具備多重角色。

D

資料延伸儲存空間 (Data Extension Storage) (單位:GB)

已載入資料延伸模組的所有資料。

D

資料庫資料加密 (Database Data Encryption)

此產品可將 Marketing Cloud 資料庫中的檔案與資料加密，確保其安全無虞。

專屬傳送 (Dedicated Sending) (MTA)

此功能可向客戶提供專屬的訊息傳送代理 (MTA)，以確保資料隱密性與相依性。

專屬簡訊代碼 (Dedicated SMS Code)

專屬的私人 SMS 代碼，可供您於簡訊行銷活動中使用。

探索 (Discover)

此進階報告解決方案可讓您立即查看電子郵件度量，並控制報告的呈現方式與內容。即使不熟悉技術操作的使用者也可動態探索行銷成效資料，有助於針對行銷策略制定資料導向決策。

Distributed Sending

此功能提供集中化的品牌管理，同時讓當地團隊能夠根據自身的特定需求，自訂行銷活動內容。

拖放式區隔 (Drag-and-Drop Segmentation)

此方法可讓您輕鬆將訂閱者區隔分類，傳送不同訊息給不同的客群。

E

電子郵件封存 (Email Archiving)

每從 Marketing Cloud 執行個體傳送一封電子郵件，此功能就會同樣複製一封，傳送至與您執行個體關聯的電子郵件封存區，讓您可擷取檔案系統所傳送的每一封電子郵件複本。

電子郵件群發套件 (Email Burst Sending Package)

此功能可讓您在極短的時間內，傳送大量的個人化獨特電子郵件。

電子郵件轉換率追蹤 (Email Conversion Tracking)

此功能可追蹤點擊郵件後的轉換活動，讓您獲取深入至特定收件人等級的詳細資訊。

電子郵件範本 (Email Templates)

預先定義的範本，提供 20 多種標準與回應式設計版面，可隨心變換標頭、背景顏色、邊界和版面配置，讓撰寫電子郵件更輕鬆容易！

增強型災難復原 (Enhanced Disaster Recovery)

此功能運用多個高可用性的資料中心，作為複寫和容錯移轉程序之用，以達成超越標準的復原速度為目標。

F

轉寄給朋友 (Forward to a Friend)

電子郵件收件人可透過此功能與他人分享郵件，並提供轉寄郵件的追蹤資訊。

G

群組訊息 (Group Messaging) (OTT)

適用於像 LINE 這類群組訊息平台的通訊協定。客戶可透過此功能傳送文字、貼圖、表情、圖片等豐富的訊息內容。群組訊息功能可與 CRM 和數位行銷資料相結合，以個人化的對話方式進一步與追蹤者互動。

入門手冊 (Getting Started Playbooks)

就程式的設定流程提供逐步指示，協助您執行行銷活動，並提供業界最佳實務做法在客戶生命週期的每個階段提供指引。

H

優先電子郵件訊息 (High Priority Email Messaging)

相較於使用者系統中的其他郵件，此功能會優先傳送擔負重大任務、強調時效性的電子郵件。

J

Journey Builder

行銷人員可以規劃、個人化並最佳化客戶互動歷程；對應及連結行銷活動；建立由客戶在行銷、銷售和服務等方面的行為所觸發的跨管道互動，並衡量活動成效。

L

商機擷取 (Lead Capture)

此功能可透過設定作業自動將 Facebook 的資料寫入 Marketing Cloud 資料延伸模組，讓客戶取得 Facebook 名單型廣告 (Lead Ad) 產生的商機資料。

即時兌換 (Live Offers)

此功能可讓您針對高度動態的個人化相關電子郵件優惠，發佈、控制及追蹤優惠兌換情形。

位置 - 地理位置與信標 (Location - Geolocation and Beacons) (包含 25 個位置)

此功能可讓行銷人員傳送個人化的推播訊息，在顧客位於指定地理區域或靠近信標時進行觸發。

M

Marketing Cloud Connect

此工具可在 Sales Cloud 或 Service Cloud 執行個體中，使用 Marketing Cloud 來建立、傳送及追蹤電子郵件行銷活動。

適用於 Microsoft Dynamics CRM 的 Marketing Cloud Connector (Marketing Cloud Connector for Microsoft Dynamics CRM)

此工具可在 Dynamics CRM 執行個體中，使用 Marketing Cloud 功能來建立、傳送及追蹤電子郵件行銷活動。

多媒體訊息 (MMS Messaging)

多媒體訊息 (MMS) 是用於傳送多媒體文字訊息的通訊協定。這類訊息中可包含圖片、影片和音訊檔，與文字內容一同傳送。行銷人員可傳送多媒體訊息至訂閱者的手機。

* 此功能僅於美國提供。

多業務單位支援 (Multiple Business Unit Support)

此階層式管理架構可控制定義的使用者角色存取及分享資訊的權限。

P

個人化與動態內容 (Personalization and Dynamic Content)

個人化功能可將訂閱者的個人資訊或獨有帳戶資訊納入您的 Marketing Cloud 執行個體發佈的內容中。動態內容是根據您依照訂閱者屬性或其他資料 (如位置) 所定義的規則，在內容區域所顯示的內容。

預測性內容 - 電子郵件 (Predictive Content - Email)

此工具運用預測性情報，根據每位客戶的不同偏好和屬性，在收件人開啟電子郵件時自動即時呈現適合的內容、產品或服務。

預測性內容 - 網頁 (Predictive Content - Web)

此工具運用預測性情報，根據每位客戶的不同偏好和屬性，在網頁上自動即時呈現適合的內容、產品或服務。

私人 IP (Private IP)

專屬的 IP 位址，僅供您傳送電子郵件時使用。您可在一個私人 IP 位址中擁有多個私人網域 (亦稱為專屬 IP)。

設定檔中心 (Profile Center)

訂閱者可在此網頁輸入提供給您的個人資訊，並加以維護。

推送訊息 (Push Messaging)

此功能可藉由排程或自動傳送的方式，向行動應用程式使用者傳送簡短通知 (推送通知)。

Q

查詢、篩選與衡量 (Queries, Filters, and Measures)

「查詢」活動會擷取與您所設條件相符的資料延伸模組或資料檢視資訊，並將所擷取資訊納入資料延伸模組中。「篩選」活動是將資料篩選邏輯套用於所選的訂閱者清單，以建立符合篩選條件的訂閱者群組。「衡量」單位是指您在帳戶中所定義的使用者行為。舉例來說，如果您在電子郵件作業中使用了動態「寄件人」地址，則該作業的追蹤工作將全部歸類為同一群組，如此一來就無法使用「寄件人」地址輕易找到統計資料。不過，有了衡量單位，只要指定作業 ID 與「寄件人」地址，您就能夠定義統計資料。

R

關聯式資料 (Relational Data)

關聯式資料 (資料延伸模組) 係指根據資料關聯模式建構組織的資料。此模式會將資料組織成一或多個欄列縱橫的資料表格 (或「關聯」), 每列均有一個唯一的索引碼。資料關係會將資料延伸模組與其他物件建立關聯。

回覆電子郵件管理 (Reply Mail Management)

此工具可處理取消訂閱要求、「不在辦公室」回覆, 以及回應電子郵件訊息的轉寄回覆。專業版、公司版與企業版客戶可要求新增企業回覆電子郵件管理功能, 其中包含建立自訂關鍵字及附加動作至自訂關鍵字之功能。

傳回路徑收件匣工具 (Return Path Inbox Tools)

此套件提供一整套完整的郵件送達率與電子郵件轉譯工具。

豐富訊息 (Rich Messaging)

群組訊息所獨有的新內容類型。豐富訊息包括與螢幕等寬的圖像, 以及多達六個獨立內容區域。每個內容區域均有可操作的 URL。

S

傳送時間屬性 (Send Time Attributes)

行銷人員可透過此功能, 選擇要在傳送電子郵件時寫入傳送記錄資料延伸模組的自訂欄位 (例如獎勵狀態或感興趣的商品)。此外, 您也可在「探索」進階報告工具中就該資料提出報告。

寄件者驗證套件 (Sender Authentication Package)

此功能集係經過專門設計, 可協助確保電子郵件訊息順利寄達預定收件人的收件匣中:

私人網域 (Private Domain) - 此功能可指定用於傳送電子郵件的網域, 將此網域作為傳送電子郵件時顯示的「寄件人」地址。Salesforce 的 Marketing Cloud 會使用寄件人原則架構、寄件人 ID 及 DomainKeys/DKIM 驗證法來驗證您的電子郵件傳送。

帳戶宣傳 (Account Branding) - Salesforce 的 Marketing Cloud 會依您所選的已驗證網域來宣傳您的帳戶。為使已驗證網域可達到最佳成效, 此功能會修改連結與文繞圖模式, 並移除所有 Salesforce Marketing Cloud 參照。

專屬 IP 位址 (Dedicated IP Address) - 此功能會為您的帳戶指派一個唯一 IP 位址。所有透過 Salesforce Marketing Cloud 從您的帳戶傳送的電子郵件, 都會使用此 IP 位址。您的寄件者信譽絕大多數都來自此 IP 位址。

共享項目 (Shared Item)

您已設定權限的電子郵件、範本、產品組合項目、內容區域、資料延伸模組、禁止清單或發佈清單。這些權限可控制能夠存取這些共享項目的人員, 以及存取層級。

共享訂閱者 (Shared Subscribers)

可設定一組特定權限, 供組織內各業務單位共享的訂閱者設定檔。

SMS 訊息 (傳入與傳出訊息) (SMS Messaging, Inbound & Outbound)

簡訊服務 (SMS) 是用於傳送文字訊息的通訊協定。標準的簡訊篇幅以 160 個字元為上限, 包含空格與標點符號。行銷人員可傳送簡訊訊息至訂閱者的手機。

SMS 訊息範本 (SMS Messaging Templates)

一組 10 則預先定義的行動範本, 讓您輕鬆建立簡訊或多媒體訊息行銷活動, 例如行動裝置加入、通知、票券、優惠券、問卷調查、電子郵件加入與收件確認。* 多媒體訊息範本僅於美國提供。

社交轉寄 (Social Forward)

此功能讓電子郵件收件人可將特定的郵件內容指派並分享至 Facebook、LinkedIn、Twitter 等社交網路。

標準報告 (Standard Reports)

一組可即時檢視的預先定義報告。「標準電子郵件報告」包含訂閱者報告與追蹤報告, 「標準行動裝置報告」則包含帳戶摘要報告、訊息摘要及訊息詳細資料報告。

訂閱中心 (Subscription Center)

訂閱者可在此網頁控制他們從貴組織接收的訊息。

Success Plan

Success Plan 訂閱服務包含成功資源、加速器、支援、社群資源和線上訓練等內容, 可幫助客戶從 Marketing Cloud 解決方案投資獲得最大報酬率。每位 Marketing Cloud 客戶都會收到 Standard Success Plan, 選擇投資 Premier Success Plan 的客戶還可獲得進階的支援、社群、成功資源等更多內容。

Super Message

傳送給客戶的任何訊息, 包括電子郵件、優先電子郵件、登陸頁面曝光、CloudPage 曝光、預測性情報網頁或電子郵件曝光、推播通知、簡訊和多媒體訊息, 都是 Super Message 的一種。每則訊息中使用的 Super Message 數量會因訊息類型而有所不同。

T

測試環境 (Testing Environment)

與生產帳戶有所區隔的沙箱環境，您可在此測試生產帳戶的設定與整合功能。與生產帳戶相同的帳戶設定與使用者權限，都可在測試環境中加以啟用。

Token 化傳送 (Tokenized Sending)

客戶可在 Marketing Cloud 向他們的顧客傳送電子郵件，無須儲存收件人的電子郵件地址或其他機密資料。使用 Token 化傳送功能時，Token 會在傳送電子郵件時替換成資料庫中的實際電子郵件地址。

交易訊息 (Transactional Messaging)

為了協助、完成或確認收件人與寄件人先前同意的商業交易而寄出的電子郵件。為能確實歸類為交易訊息，郵件主旨必須明載交易內容，不可帶有促銷意味，以利辨識。郵件內文在提及任何商業內容之前，應先顯示交易相關內容。交易訊息可能是由使用者傳送或經由觸發傳送，且無論收件人是否取消訂閱，一律皆會傳送。

觸發式訊息 (Triggered Messaging)

為回應收件人的要求或動作而傳送的訊息，例如：在網站上完成交易後所傳送的收據、為感謝客戶註冊接收電子報所傳送的訊息，或是回應要求所傳送的優惠券。

U

使用者 (Users)

登入 Marketing Cloud 執行個體的個人。

W

網頁與行動裝置分析 (Web & Mobile Analytics)

此工具可記錄個人和群體訪客在網頁與行動網域，以及在 iOS 與 Android 應用程式上的活動。您可以在 Marketing Cloud 產生已知連絡人清單，以傳送電子郵件或觸發互動歷程，以便在互動式顯示面板檢視資料，並根據洞察分析採取行動。

適用於清單擷取的網頁收集代碼 (Web Collect for List Acquisition)

您可將此代碼置入網站中，供訪客訂閱或取消訂閱您的電子郵件發行。