

凯晨广场 电子邮件营销方案

北京春笛信息技术有限公司

二〇〇五年二月

一、 背景

越来越多的公司开始采用 Email 营销模式，因为电子邮件营销可以带来许多看得见的好处——因特网使营销人员可以立即与成千上万的潜在的客户取得联系。现有的因特网用户在很短的时间内会对收到的电子邮件做出答复，而在直接邮寄(简称直邮)活动中，平均答复率仅为 2%。同时，与在线营销的其他方式相比，电子邮件是一个无可非议的赢家，通过“点击通过率”这一指标可以充分体现出来。每当用户连接到公司的主页或销售站点时，就发生了一次点击通过——无论他们是观看了一个站点的窗口广告，还是发送了一个电子邮件。旗帜广告的“点击通过率”已经降到了 1 以下，而电子邮件的“点击通过率”则达到 80；再有一项就是成本，纸张、打印、邮寄的费用都很贵，而且一年比一年更贵(微软公司平均每年要花 7000 万美元用于直邮)，现在，微软每个月要发送 2000 万份电子邮件，但花的费用要比直接邮寄少得多。

随着电子商务稳步发展，商家和消费者之间需要进行有效沟通，E-mail 无疑是最廉价、最有效、最快捷的手段。如何在短时间内将产品新闻、打折促销信息通知会员，如何维护固有的客户群，挖掘更大商机，一套稳定、可靠、便于统计管理的邮件列表系统必不可少。

金笛邮件列表 是基于 linux 系统的性能稳定的邮件列表发送软件，包括邮件列表管理、用户管理、任务管理等功能，通过 web 方式实现邮件列表定义、群发任务提交、群发任务监控和群发任务报告。

二、 凯晨对邮件列表的需求

1. 节假日时向大约 1000 - 3000 个客户发送节日祝贺、公司新闻、新产品信息。发送的邮件内容，可以进行个性化定制，让用户感觉是 1 对 1 的发送。
2. 邮件系统可以对发送的 email 地址库进行过滤、排重、有效性判断，无效地址定期清除。
3. 在网站首页面增加邮件列表订阅、退订模块。
4. 增加 windows 管理操作界面，降低使用难度。
5. 可以对发送状态监控，定期将发送结果发送到指定邮箱。
6. 可以成批添加订阅用户 (10 万 - 20 万)。

三、 目前金笛邮件列表在凯晨的使用情况

金笛邮件列表系统在凯晨安装试用几个月来，系统一直稳定运行。其间元旦、春节给客户发送的邮件反馈率比较高，每次发送都有几百封信的反馈。使用金笛邮件列表系统，只要向列表发送一封邮件即可实现成批发送，改变了以往需要多人手工 outlook 发送的状况，降低工作量。原来需要 2 个人 1 天时间完成的工作量，现在只需要几分钟即可完成。

四、 下一步需要增加的功能

1. 邮件列表管理

- a) 显示邮件列表
显示已经订阅的邮件列表名、创建者、订阅者等。
- b) 新建邮件列表
创建一个新的邮件列表名，并上传文件，批量添加订阅用户。
- c) 邮件列表订阅者管理
锁定一个或多个订阅者的邮件地址，并进行修改或删除。
- d) 删除邮件列表
删除邮件列表同时删除属于该邮件列表的所有邮件地址。

2. 用户管理

- a) 角色管理：初期可以定义 2 种角色，邮件列表管理者、任务管理者。
任务管理者可以提交发送任务、查询发送状况、得到发送的统计报告，但是不具有访问邮件列表的权限。
- b) 用户管理：定义登陆系统的用户名、密码、角色。

3. 任务管理

一个任务就是一个邮件列表群发过程。包括提交发送的内容、设定发送的参数（发信人、定时发送时间、发送报告方式：邮件或者短信）、查询发送结果等。

- a) 查看当前用户提交的任务和执行状况。
摘要显示发送主题、接收用户总数、已发送人数，成功发送人数、发送失败人数，可以通过暂停、启动按钮控制邮件列表发送程序的运行。
- b) 提交任务
通过 web 页面，直接设定发信人、主题、正文（支持文本、html 格式在线编辑），提供预览和发送测试功能。
- c) 历史任务查询
可以按照发送时间、主题等查询以往任务的发送情况。

五、 邮件列表在凯晨的实施后带来的效果

- a) 和新老客户的联系更加方便、密切，凯晨的新闻动态可以及时传达给新老客户。
- b) 市场营销人员可以从邮件往来中挖掘发现更多客户资源。
- c) 通过高质量 flash 邮件的发送，提高凯晨在公众心目中的形象。