



指南

如何使用 AI 吸引購買群體及達成業務成長

探索最佳化 B2B 歷程的 4 種強效方法。



摘要



參與度最高的成員：
Raymond Noel、Whitney Wall



最有興趣的產品：
薪資軟體



沒有任何缺失的角色



Raymond Noel
執行長

成員參與度評分



產生購買者群組
角色



購買群組
Bodea 的財務軟體購買者

客戶名稱：Bodea

購買群組參與度評分： 22

購買群組完整度評分： 100%

B2B 市場推廣團隊在強化購買群組參與度、審核群組資格及排定優先順序上面臨了重大困境。行銷部門往往耗費過多的時間和預算在篩選潛在客戶資格上，卻無法提供現代銷售團隊所需的客戶與購買群組脈絡資訊。銷售團隊需要與購買群組的關鍵利害關係人培養關係，但行銷部門提供的有限客戶資料和深度分析，卻難以幫助他們分清優先順序，更無法得知誰是重點客戶。銷售與行銷團隊之間一旦缺乏協調，就會導致客戶的品牌體驗相互衝突、投資報酬率下滑，還可能影響最終的收入成長。

在種種挑戰的衝擊下，全新的決策標準也隨之建立，客戶優先和購買群組精確度更一躍成為策略核心。這種購買群組優先的作法是藉由辨別已知與未知的利害關係人、加強他們的參與度，以了解各業務單位如何制定 B2B 採購決策，進一步縮短銷售週期。而凝聚所有團隊共識更有助於行銷和銷售部門同心協力以單一收入團隊的形式共同合作，使用統一的深度分析、衡量標準和策略齊心推動協作，打破長期以來的各自為政的情況。



▪ 觸發電子郵件

電子郵件

推行雲端型會計軟體的
7種作法。

目標客戶



- 決策人員
- 從業人員
- 影響者

然而，要想瞭解個別客戶和群組的參與程度，再為每個人協調個人化的體驗，往往要耗費大量的時間手動核對資料、管理內容並執行規劃。倘若沒有適當的技術支援，沉重的工作量不僅難以負荷，人為錯誤也在所難免。

像 [Adobe Journey Optimizer B2B Edition](#) 這樣的解決方案，可以針對特定產品精準辨別及篩選購買群組資格，還能制定培育參與度方針，進一步簡化客戶生命週期的各個階段流程，以協助您解決相關難題。

我們將在此指南中深入探討四項關鍵使用案例，進一步了解 Journey Optimizer B2B Edition 如何協助企業推行購買群組優先策略，其中包含：

- 加速銷售週期
- 辨別購買群組和缺失的利害關係人
- 設計個人化的歷程和內容
- 利用符合行銷資格的購買群組 (MQBG) 提升管道品質

Journey Optimizer B2B Edition 的 4 項關鍵使用案例

1. [加速銷售週期。](#)

目前面臨的挑戰：銷售人員擅長了解客戶，而行銷人員則擅於與個別的有望客戶培養關係。但是，倘若行銷和銷售團隊無法在優先客戶和購買群組成員上取得共識，資源錯置的問題將導致雙方錯失最大化轉換率和業務收入的機會。

解決方案：銷售與行銷共同參與的集中式詳細檢視，進一步在客戶與購買群組層級開啟行銷與銷售團隊之間的溝通。共享檢視有助於兩個團隊更準確地判定客戶的優先順序、更快速回應買方需求，進一步縮短銷售週期。

專家解析：

一直以來，企業往往難以透過符合成本效益的方式，將有望商機、客戶和購買群組的資料與深度分析結合為單一的集中檢視。大多銷售和行銷團隊使用的工具都具備了不同的資料庫、資料結構和參與能力，卻沒有 AI 來產生共享的深度分析。

Journey Optimizer B2B Edition 提供的下列功能能夠縮短銷售與行銷部門間的隔閡：

共享 AI 驅動的客戶與購買群組深度分析。專為行銷和銷售使用者打造的 Account Insights Dashboard 等功能。這些功能運用 AI 以及來自銷售和行銷活動的統一第一方資料，以顯示客戶和購買群組意向和資格的深度分析。這些深度分析會分享給各個團隊使用，不僅能幫助行銷人員判斷參與度優先事項，還能有助於銷售人員掌握開發客源的重點客戶。[立即深入了解。](#)



購買群組：
Altura Cloud

客戶：Luma Inc.

購買群組成員：15



Shirley Rossi
決策人員

職稱：Luma 行銷長
購買群組：Altura Cloud



產生購買者群組
角色

2. 辨別購買群組和缺失的利害關係人。

目前面臨的挑戰：B2B 採購委員會不僅錯綜複雜，更是瞬息萬變。[高德納諮詢公司 \(Gartner\)](#) 指出，其中往往由 5 到 11 個平均來自 5 個不同業務部門利害關係人組成。銷售和行銷團隊若能清楚了解購買群組、掌握最新動態，他們的工作也能更有效率。

解決方案：具備自動差距分析功能的解決方案不但可以根據過去成交的交易和目前的第一方行銷活動資料，更輕鬆地定義購買群組和每個人在群組中的角色，還能幫忙找出缺失的群組成員。

專家解析：

每個人都是重要的潛在客戶。要想了解購買群組絕非易事，其成員可能不一定擔任傳統的採購決策職位，但對於採用新產品卻有極大的話語權（工程師雖非客戶的決策人員，卻具備了舉足輕重的影響力）。找出具有重要影響力卻非擔任要職的人員，再進一步與之聯絡，可能就是成功轉換的一大關鍵。

Journey Optimizer B2B Edition 可以運用關鍵技術來協助您完成購買群組：

AI 代理。搭載 AI 技術的 Audience 代理運用了第一方心意跡向、產品意向和 CRM 資料，以自動建立購買群組，可以立即判斷及顯示購買群組的完整度。此代理有助於團隊排定策略重點任務，例如在付費媒體上啟動哪些客戶以找出缺失的成員，以進一步發揮最大的廣告投資報酬率。

高度參與的購買群組

Hooli 專用的 LumaCloud

參與度評分

96

階段

有興趣

高類別意向

完整度評分

100%

客戶

Hooli

檢視詳細資訊

機會大增的客戶

CitiSignal

在過去的 90 天內，CitiSignal 的參與度比前一時期增加了 89%。

高關鍵字意向

檢視詳細資訊

3. 設計個人化的歷程和內容。

目前面臨的挑戰：購買群組的成員往往處於不同的客戶歷程階段，但無論他們目前的狀態如何，勢必都期望享有符合自身角色、解決方案需求、產業領域等的相關資訊和體驗。但要想分析出那些客戶具備哪些需求，以及實際所需的時間及部署方式，卻成為了最困難、最耗時的癥結點。

解決方案：運用搭載了 AI 工具的解決方案，等於多了一個人為您分憂解勞。自動化功能可讓您更輕鬆地針對購買群組中每位成員的角色、客戶和產品需求，提供量身打造的內容。將歷程分割成多個路徑的選項，也能幫助您在各種管道上提供一致的內容。

專家解析：

隨著大眾對 AI 助理和 AI 驅動的解決方案帶來的價值越來越了解，他們也更深切地體會到此類產品的效率。曾有一位客戶與我們分享，有了聊天機器人功能的幫助後，他們與潛在客戶接觸和問題回答的速度得以提升，每週共替業務代表省下了 8 小時的時間。業務代表不再需要為 SMS 和電子郵件等不同管道製作個別的訊息，而是可以完全自動化提供一致的體驗。

Journey Optimizer B2B Edition 的技術服務有助於建立個人化的內容和歷程：

AI 支援。Journey Optimizer B2B Edition 隨附了 Adobe AI Assistant Content Accelerator，可以根據每位購買群組成員的客戶、角色、產品興趣等條件，快速建立個人化的電子郵件內容，以進一步縮短上市時間。Journey Optimizer B2B Edition 還提供了即時的支援協助和最佳實務作法，以供您隨時快速學習。[立即深入了解。](#)

品牌資產

購買群組 1



購買群組角色

影響者



購買群組角色

探索人員



 產生變體



4. 利用符合行銷資格的購買群組 (MQBG) 提升管道品質。

目前面臨的挑戰：B2B 採購決策非常複雜，而且決策人員往往來自各大部門不同角色的多位關鍵利害關係人所組成的購買群組。使用傳統的行銷有效潛在客戶 (MQL) 來產生有效銷售管道，並無法提供簡化的現代買賣流程所需的資料和情境脈絡。行銷和銷售團隊需要的解決方案，勢必要能幫助他們清楚掌握特定產品和目標客戶的購買群組資訊，才能精確理解市場需求，將精力準確投入於有發展潛力的購買群組成員，以進一步提升成交率。

解決方案：您需要的解決方案想必能全面衡量購買群組的參與度，還要依據 MQBG 調整行銷與銷售方針。此外，在參與分數達到臨界值時，還要自動將購買群組轉換為 MQBG，再自動將資料傳送給銷售人員。當然，也不能少了寶貴深度分析。[立即深入了解](#)。

專家解析：

銷售與行銷團隊之間缺乏透明的統一化資料與協同合作模式，導致更難以根據策略達成一致看法，也無法排定行銷漏斗的優先順序。只要團隊共用相同的資料和工具來篩選潛在客戶資格，不僅個人效率得以提升，他們所服務的管道也將有所改進，能夠進一步提升 ROI 和轉換率。

[歡迎參閱我們的 MQBG 相關部落格](#)以瞭解更多資訊。

Journey Optimizer B2B Edition 協助您運用以下方式審核 MQBG 資格：

參與度評分。購買群組參與度評分可以協助您的團隊將注意力集中在有望客戶上，不只能節省大量時間，還能有助於透過漏斗瞭解群組的進展，確保不會錯失任何機會。一旦數值達到臨界值，群組即可轉換為 MQBG，再根據客源及緊急程度的輕重緩急排列順序，然後自動傳送給銷售人員。



Adobe Journey Optimizer B2B Edition - 徹底改變收入團隊推動業務成長的方式

協助您的銷售和行銷團隊改善合作模式，共同秉持客戶優先的精神，運用精確的購買群組資訊提供更卓越的體驗。Journey Optimizer B2B Edition 內建 AI 功能，可以自動執行辨識、資格鑑定和參與度流程，提供精確的資訊及彈性的規模擴展，可幫您縮短銷售週期、辨別及消除購買群組資訊落差、量身打造個人化歷程，以及提升管道品質。對於想要改善營運效率及大幅提升投資報酬率的 B2B 公司而言，是不可或缺的團隊援手。

進一步瞭解 Journey Optimizer B2B Edition 如何協助您的組織建立高品質的管道，還能最大化收入成長。

[探索更多](#)

Adobe

Adobe、Adobe 標誌、Adobe Experience Platform 和 Adobe Customer Journey Analytics 是 Adobe 在美國和/或其他國家/地區的註冊商標或商標。© 2025 Adobe。保留所有權利。