

雲馥數位轉型DNA | 全通路客戶分析

Cloudriches, DNA

Cloud Riches Your Business !

Consulting | Solutions | Migration | Management

Gold
Microsoft
Partner
 Microsoft

Azure
Expert
MSP


CloudRiches

雲馥數據DNA

終結數據孤島，拿回數據主控權

Logs
(unstructured)

Media
(unstructured)

Files
(unstructured)

Business/
custom apps
(structured)

銷售 狀況	出貨	物流 運作
訂單	庫存	物料 吞吐

Ingest, Store & Prep



資料湖泊



ETL
Pipeline



資料處理



Azure Data Factory
(Ingest)



Azure Data
Lake Storage
(Store)



Azure Databricks
(Data prep)

資料
擷取

資料
探索

資料
前處理

特徵
工程

Model & Serve

模型
訓練

超參數
調整

模型
評估

模型
部署

模型
監控

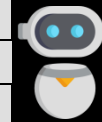


Azure ML

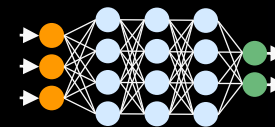
Notebook

Automated ML

Designer



每日需求Backlog
每日出貨紀錄
在庫成品量
在線生產量
成品在途運送量
.....



Azure Synapse
Analytics

Application & Visualize



視覺化
互動分析



Power BI

Leader in the Magic Quadrant for Business
Intelligence and Analytics Platforms*

銷售預測

供應鏈分析

庫存預測

What-if 分析

需求預測

雲馥知客DNA應用 | 知客DNA

終結數據孤島，拿回數據主控權

資料收集範例 與 技術流程

A. Data Engine

B. Data Insight

C. Dashboard & Strategy

性別
年齡
登入狀態
上網設備
上網時段
會員等級



平均消費金額
交易紀錄
消費頻率
消費金額

發問內容
發問時間
客服回覆內容
客服回覆時間
評價

資料釐清

探索式資料分析

資料處理

特徵工程



雲端機器學習平台

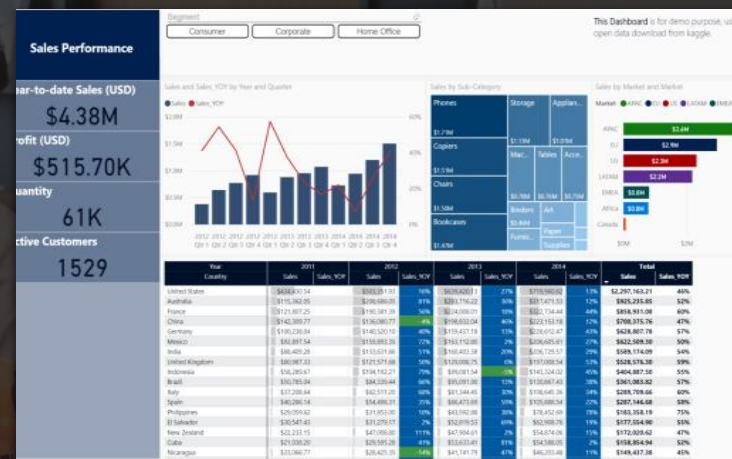


訓練



模型

AI/ML 演算法



- 資料匯流追蹤
- KPI 指標設計
- RFM 模型分析
- 客戶生命週期與流失

雲馥數據DNA應用 | 知客DNA

顧客數據整合，串聯全通路顧客體驗

行為資料



官網



應用程式



客服

訂單資料



平台通路



門店

商品/會員資料



ERP



CRM

廣告互動成效



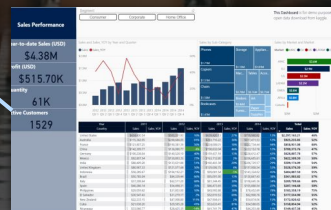
社交平台

1 自主式雲端
數據中台

2 全通路
顧客數據整合

3 個人化
顧客體驗

4 數據驅動決策
商業智慧分析



客群輪廓



自訂標籤



分群分眾



RFM分群



流失預測



即時推薦



交叉行銷



線下推薦



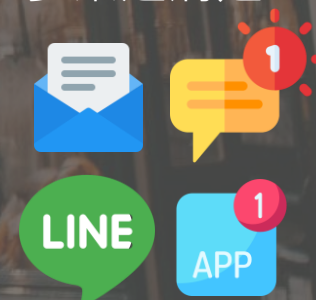
潛在客戶

行銷自動化工具

廣告投放通道



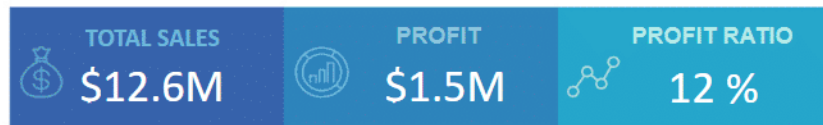
多渠道溝通



雲馥數據DNA — 數據驅動決策

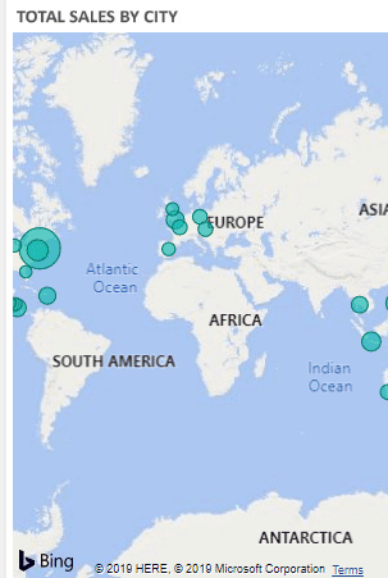
主動、即時與正確的商業智慧分析

As of Date: December, 2015

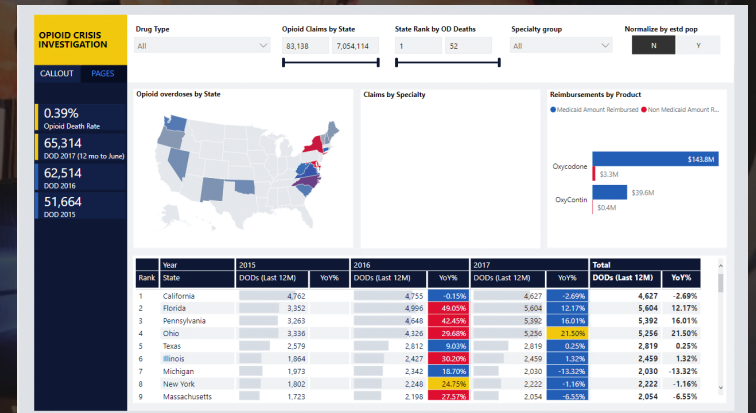
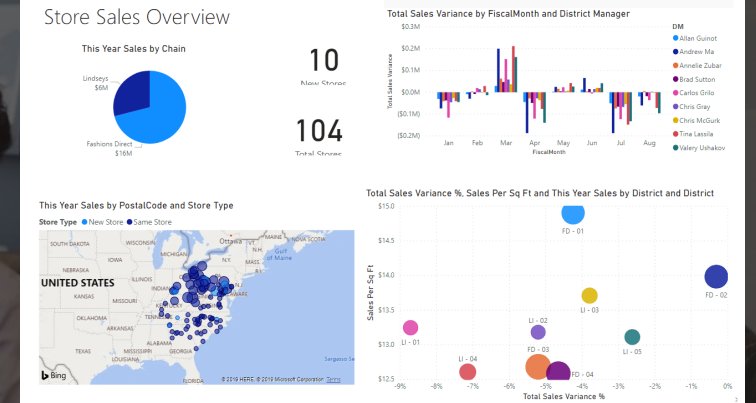
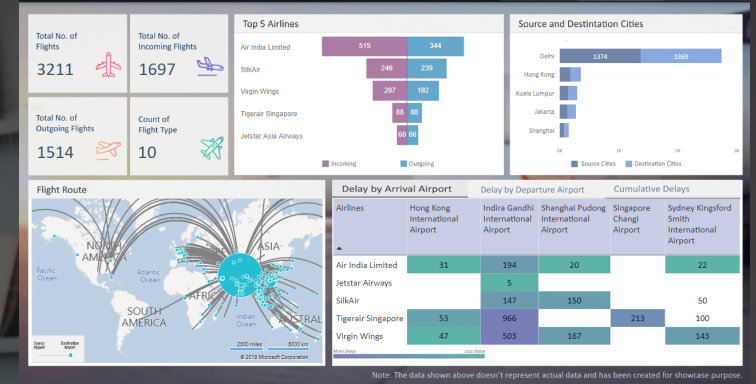
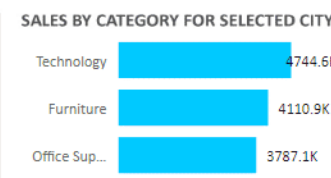
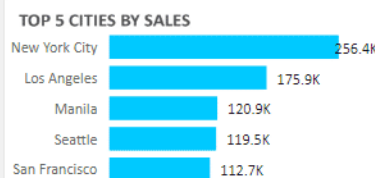


SALES BY COUNTRY		
Country	Sales	Profit Ratio
United States	2297.2K	12 %
Australia	925.2K	11 %
France	858.9K	13 %
China	700.6K	22 %
Germany	628.8K	17 %
Mexico	622.6K	17 %
India	589.7K	22 %
United Kingdom	528.6K	21 %
Indonesia	404.9K	4 %
Brazil	361.1K	8 %
Italy	289.7K	7 %

SALES BY CATEGORY		
Category	Sales	Profit Ratio
Technology	4744.6K	14 %
Furniture	4110.9K	7 %
Office Supplies	3787.1K	14 %



SALES VS PROFIT BY SUB-CATEGORY					
Sub-Category	Total Sales	Sales	Total Profit	Profit	Profit Ratio
Phones	\$1,706.8K		\$216.7K		13 %
Copiers	\$1,509.4K		\$258.6K		17 %
Chairs	\$1,501.7K		\$140.4K		9 %
Bookcases	\$1,466.6K		\$161.9K		11 %
Storage	\$1,127.1K		\$108.5K		10 %
Appliances	\$1,011.1K		\$141.7K		14 %
Machines	\$779.1K		\$58.9K		8 %
Tables	\$757.0K		(\$64.1K)		-8 %
Accessories	\$749.2K		\$129.6K		17 %
Binders	\$461.9K		\$72.4K		16 %
Furnishings	\$385.6K		\$47.0K		12 %



用戶推薦系統



醫美保健食品電商

- 客戶資料單一視角
- 發掘週期性購買行為
- 提供銷售人員/官網更精準推薦
- 推薦結果與行銷自動化系統串接

Solution

1. 透過使用者需求訪談，了解客戶資料使用場景。
2. 整合各系統資訊，成為全渠道資料，並產生RFM等客戶二次特徵。
3. 客戶過去行為足跡，交互運算生成人與物推薦名單。
4. 導入客戶及商品基本資料，改善推薦系統冷啟動問題。
5. 透過多個推薦演算法及疲勞偵測等過濾器，得出推薦結果。
6. 與行銷自動化工具串接，創造更多客戶價值。



成功案列

客戶終身價值與行為預測

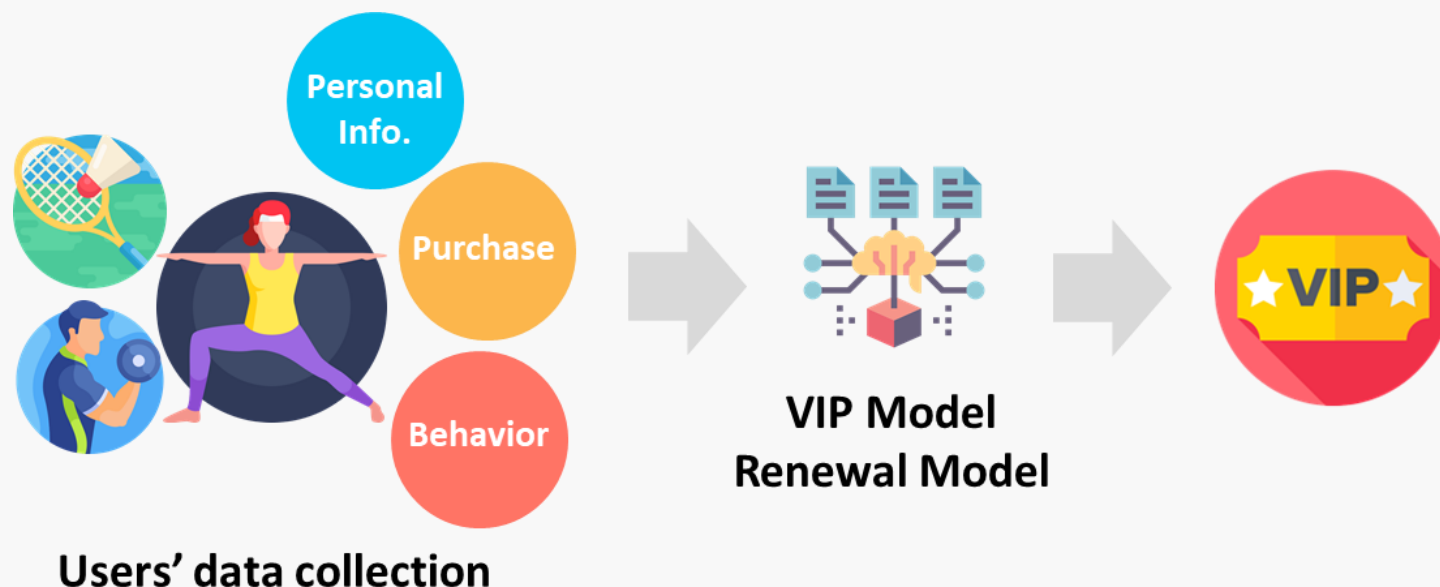


某運動健身品牌

- 客戶終身價值預測
- 優化企業客戶服務流程

Solution

1. 透過分析用戶數據，進行資料盤點與探索
2. 針對行業進行特徵萃取與假設
3. 用戶行為分析，了解用戶使用服務的習慣
4. 透過常貴客模型與續約模型，即時找出重要VIP客戶





Cloud Riches Your Business !

Consulting | Solutions | Migration | Management

Thank You!

雲馥數位股份有限公司

CloudRiches Digital Technology Co., Ltd.

- Tel : 070-10136599
- Fax : (02) 2595 – 8973
- <https://www.cloudriches.com>
- <https://www.facebook.com/CloudRiches/>

Gold
Microsoft
Partner


Azure
Expert
MSP


CloudRiches