

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


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

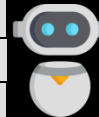


Azure ML

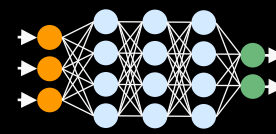
Notebook

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

來店頻率
會員登入頻率
網頁瀏覽行為
喜歡商品類別
活動參與

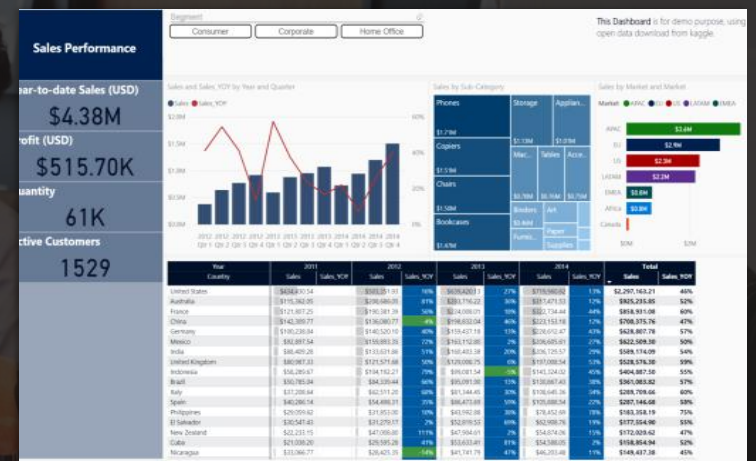
資料釐清
探索式資料分析
資料處理
特徵工程

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



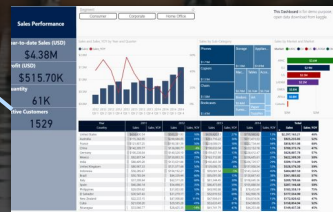
社交平台

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



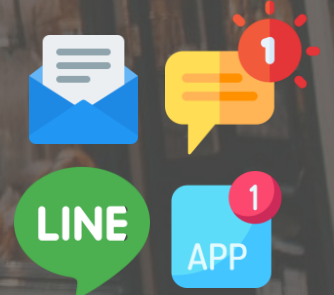
潛在客戶

行銷自動化工具

廣告投放通道

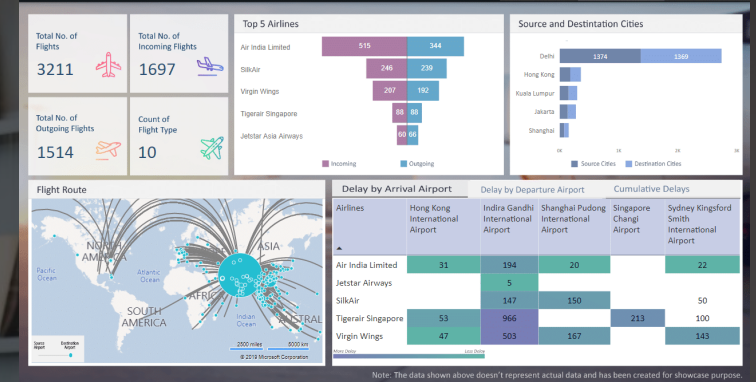


多渠道溝通



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



Note: The data shown above doesn't represent actual data and has been created for showcase purpose.

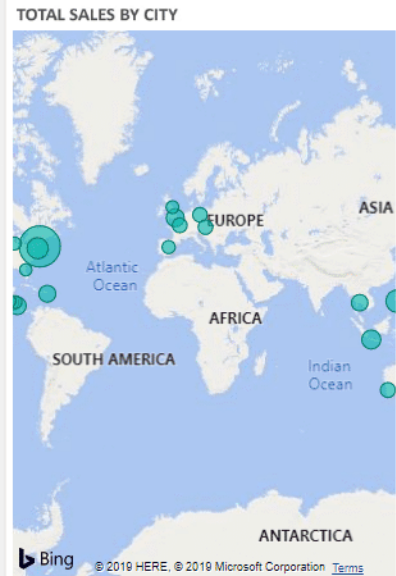
As of Date: December, 2015

Year: All | Month: All | Clear All Filter



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 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% |

SALES BY CATEGORY

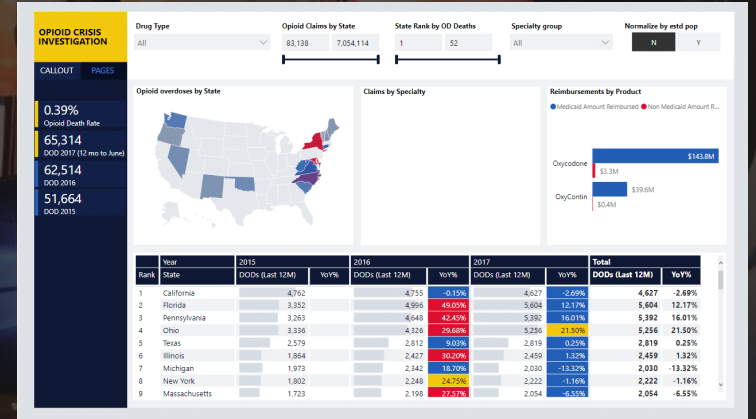
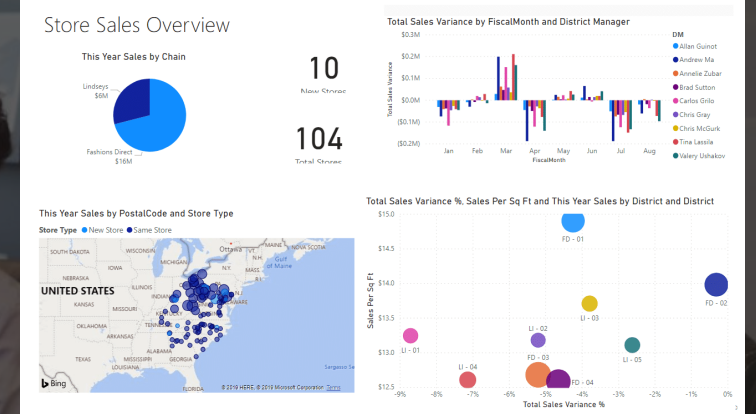
| Category | Sales | Profit Ratio |
|-----------------|---------|--------------|
| Technology | 4744.6K | 14% |
| Furniture | 4110.9K | 7% |
| Office Supplies | 3787.1K | 14% |

TOP 5 CITIES BY SALES

| | |
|---------------|--------|
| New York City | 256.4K |
| Los Angeles | 175.9K |
| Manila | 120.9K |
| Seattle | 119.5K |
| San Francisco | 112.7K |

SALES BY CATEGORY FOR SELECTED CITY

| | |
|---------------|---------|
| Technology | 4744.6K |
| Furniture | 4110.9K |
| Office Sup... | 3787.1K |



成功案例

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等，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。



成功案例

客戶終身價值與行為預測

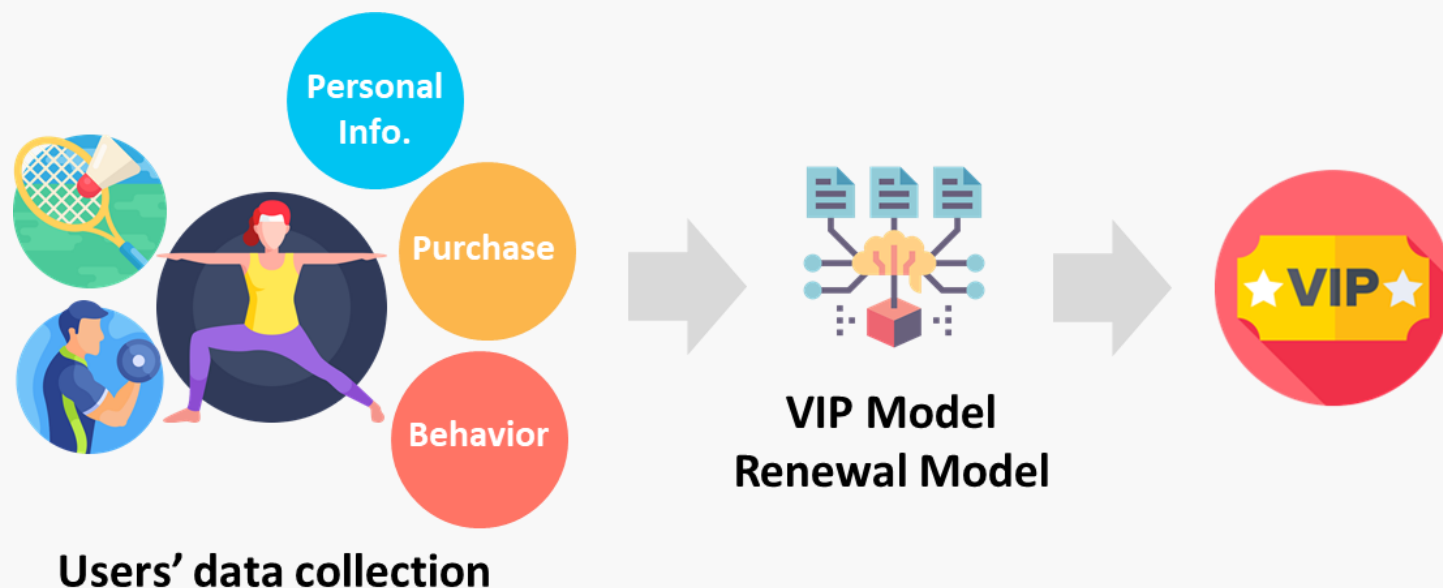


某運動健身品牌

- 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