

APEX NEXUS企业级智能数据平台



- ◆ 所属类型：平台
- ◆ 开发时间：2016.09-2017.09
- ◆ 参选类别：年度最佳移动营销数据平台

背景

越来越多的企业，正在进行企业数据化转型，对于大多数企业而言，都面临着以下问题：

数据分散、缺乏技术团队、数据使用存在障碍、数据平台自建成本太高、数据安全问题、缺乏专业指导
随着企业数据的不断扩充和积累，需要对散落在各个渠道的数据进行良好管理、控制和应用。

核心目标

帮助企业解决面临的最大数据难题，从数据抓取、分析到行动，完成企业数据应用闭环。

功能特色：

- 1、高连通性的平台帮助企业轻松打破数据孤岛；
- 2、定制化分析，助企业通过客户旅程及生命周期，更好地了解客户；
- 3、可获得360度的客户视角
- 4、具备AI、机器学习，及预测分析能力，帮助企业获取客户数据中蕴藏的深度洞察；
- 5、这是一个开放式平台，确保数据可应用于各种对外和对内的应用场景。

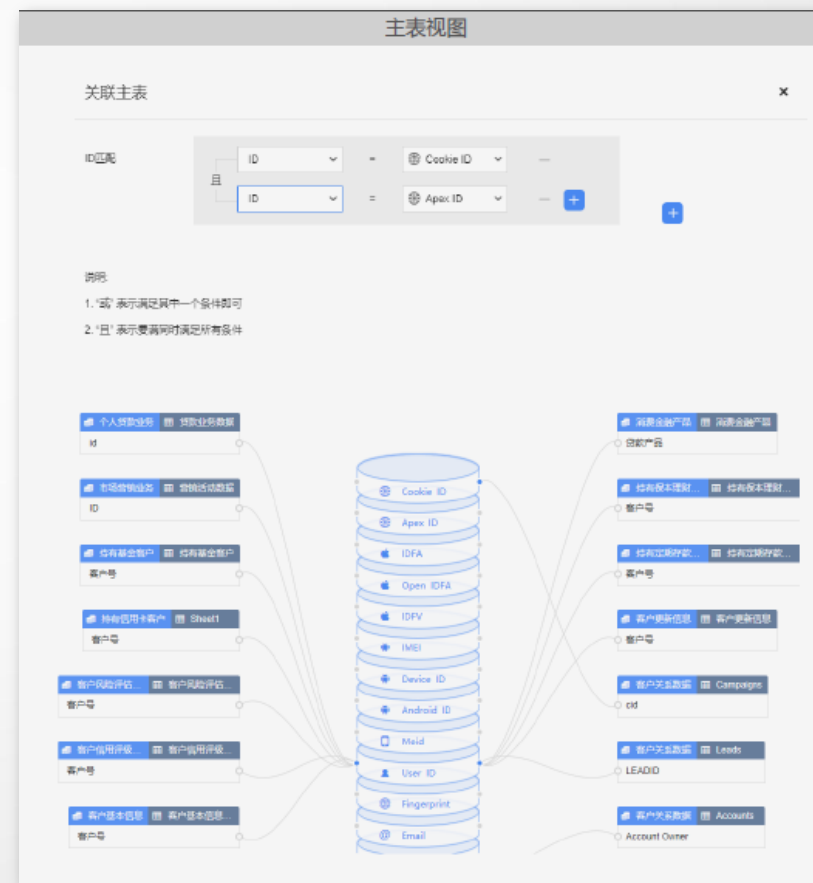
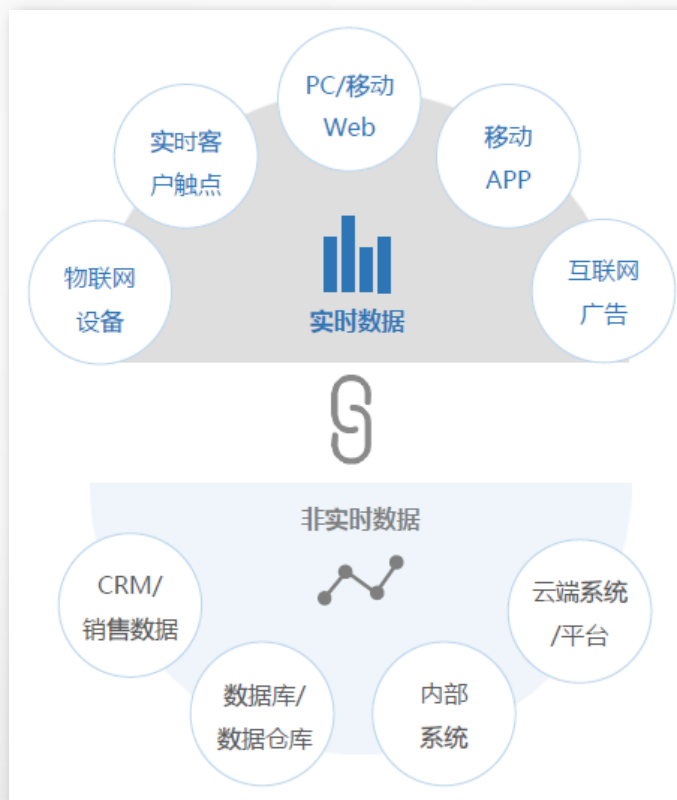
营销价值：

通过收集、分析客户数据，再将数据激活至各个领域的应用场景，帮助企业获得完整的客户旅程视角，从而进行个性化推荐以改善客户体验，实现精细化运营达到唤醒沉睡客户和激发老客更多的购买潜力，通过BI商业智能来实现营销预测。

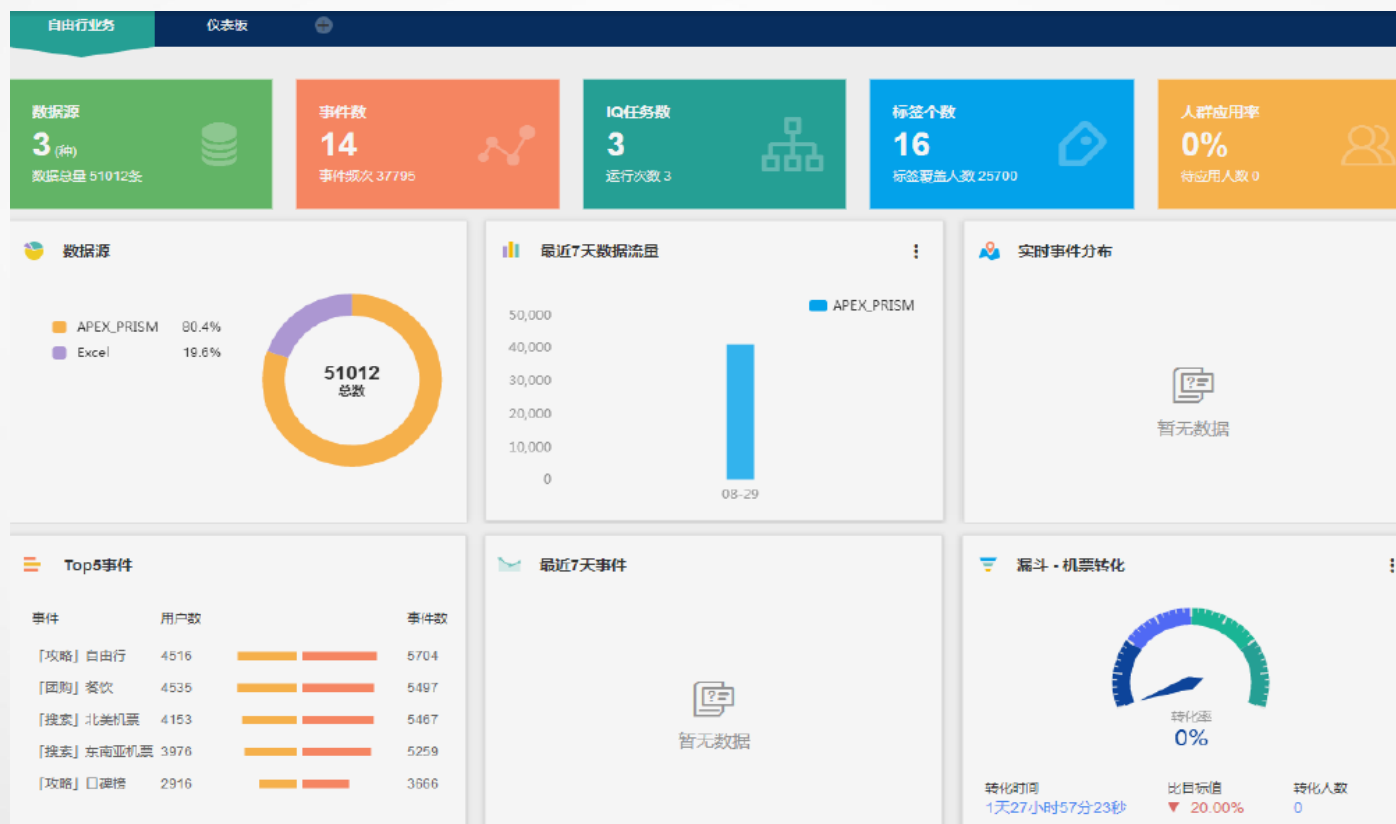
一. 数据打通关联，形成360°画像

1.1 客户数据打通与关联

将采集到的各种线上、线下数据整合在一起，各方线下数据（如传统业务数据名称较易混淆）采用统一的数据维度转换方式来进行整合。



1.2 形成可定制化的360度客户视角



1.2 形成可定制化的360度客户视角

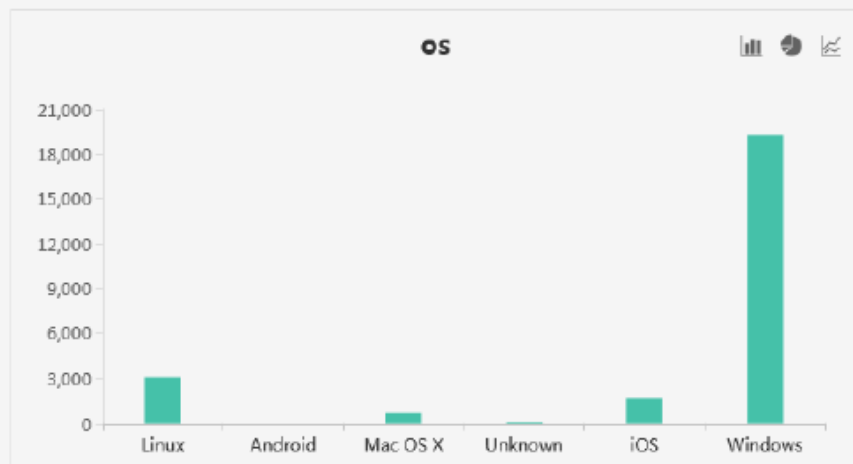
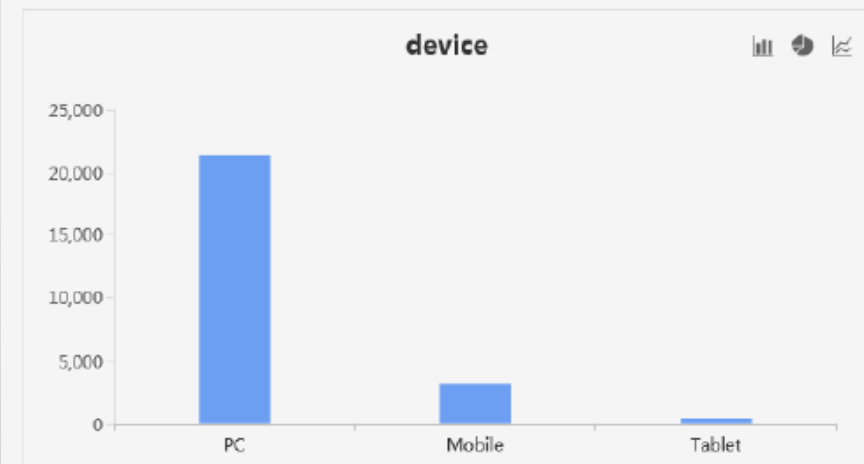
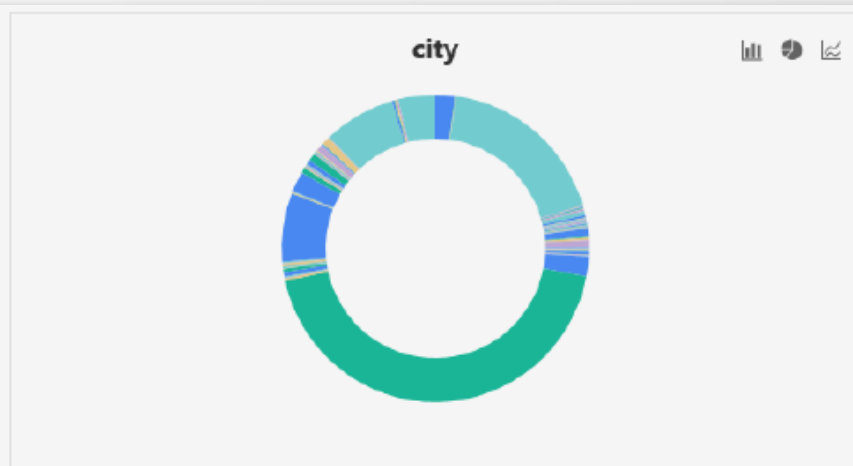
打破数据孤岛后，开始尝试一个针对客户、用户和潜客的可定制化的360度客户视角，包括他们行为和事件的实时统合，以及离线属性。并可将处理完成的数据，随时下载导出。



1.3 灵活定制化标签体系搭建

根据不同企业的业务逻辑及现有数据在APEXNEXUS上定制化创建和植入高针对性的标签体系，更可通过规则自定义拓展标签。企业可根据自身实际业务逻辑或策略假设，组合各维度标签，构建具有商业价值的自定义目标人群，简化数据管理。





二. 数据分析细分与人工智能

2.1 有效地、轻松地新建事件

根据产品特性和业务特点有效地、轻松地新建实时事件和非实时事件，包括交互、互动、转化，或任何能助企业获得更多客户关键信息的行为。



2.2 事件监测及管理来分析和细分数据

事件监测

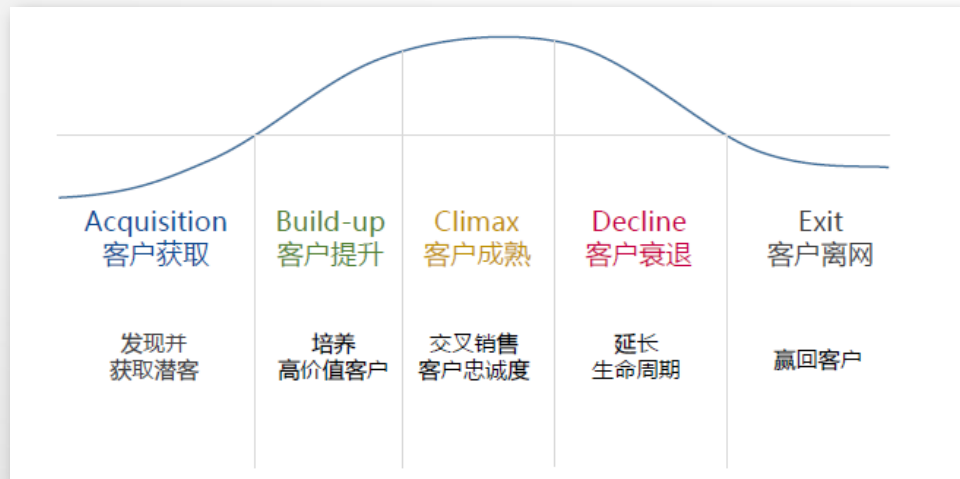
事件管理

.....

针对每项事件，可以按每小时/日计算“事件数”和“用户数”。企业可基于事件或事件组实时地查看和分析客户行为，从而诊断业务实际发生情况，并最终创造价值。

2.3 用数据驱动整个客户生命周期中的互动

将360度客户洞察和分析转化为行动，更好地了解客户旅程，以及客户是在生命周期中的哪一阶段，并定制营销策略和信息。



2.4 漏斗分析提升用户体验



数据参考

漏斗模型用来分析关键路径的转化率，了解用户的行为及目的，以确定整个流程的设计是否合理，各步骤的优劣，是否存在优化的空间等。

2.5 AI模块深度挖掘数据价值

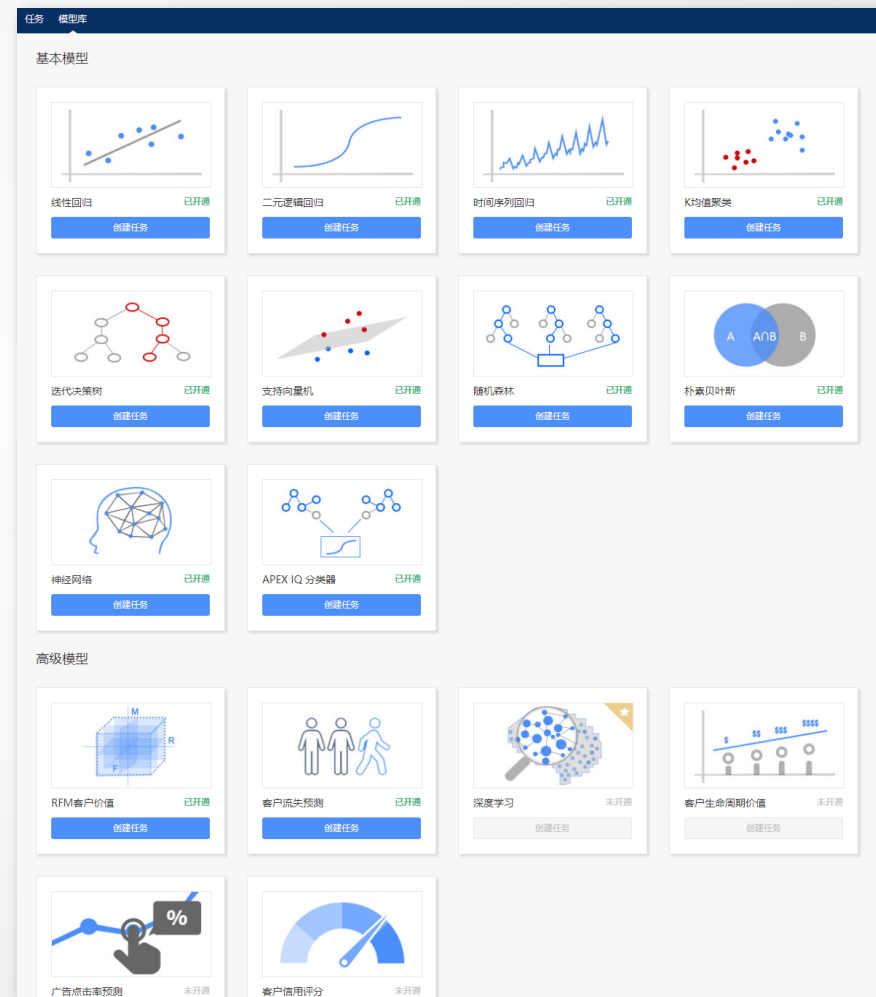
APEX IQ模块提供简单易用、产品化的机器学习/AI解决方案，可直接调用模块内已预制的各类基础算法和高级模型，也可以自定义相关模型，此外配有数据科学家团队，可帮助企业进行设计研发各业务场景相关模型。

基础模型

线性回归 二元逻辑回归 时间序列回归 K均值聚类 迭代决策树
支持向量机 随机森林 朴素贝叶斯 神经网络 APEX IQ 分类器

高级模型

RFM客户价值 客户流失预测 深度学习 客户生命周期价值
广告点击率预测 客户信用评分



基本模型

- 线性回归 已开通 [创建任务](#)
- 二元逻辑回归 已开通 [创建任务](#)
- 时间序列回归 已开通 [创建任务](#)
- K均值聚类 已开通 [创建任务](#)
- 迭代决策树 已开通 [创建任务](#)
- 神经网络 已开通 [创建任务](#)
- 朴素贝叶斯 已开通 [创建任务](#)

简介
神经网络(Neural Network)是一种模仿生物神经网络的架构和功能的运算模型，用于对函数进行估计或近似，或对某种决策策略的表达。它对解决非线性问题以及难以精确建模问题有独特的优势。

功能
• 分类(如给客户打标等等)

案例 理财偏好分类





组合或高级模型

名称	创建时间	状态
支持向量回归测试	2017-08-24 19:16:27	运行成功
20170809-03	2017-08-09 16:54:36	运行成功
测试保存梯度提升逻辑分类器	2017-08-09 15:00:23	运行成功
测试保存模型	2017-08-01 16:55:21	运行成功



企业级人工智能服务

简单易用、产品化的机器学习/AI解决方案
帮助企业更加深度挖掘客户数据的价值，
超出普通分析的范围。





一、实现实时地个性化的多渠道营销



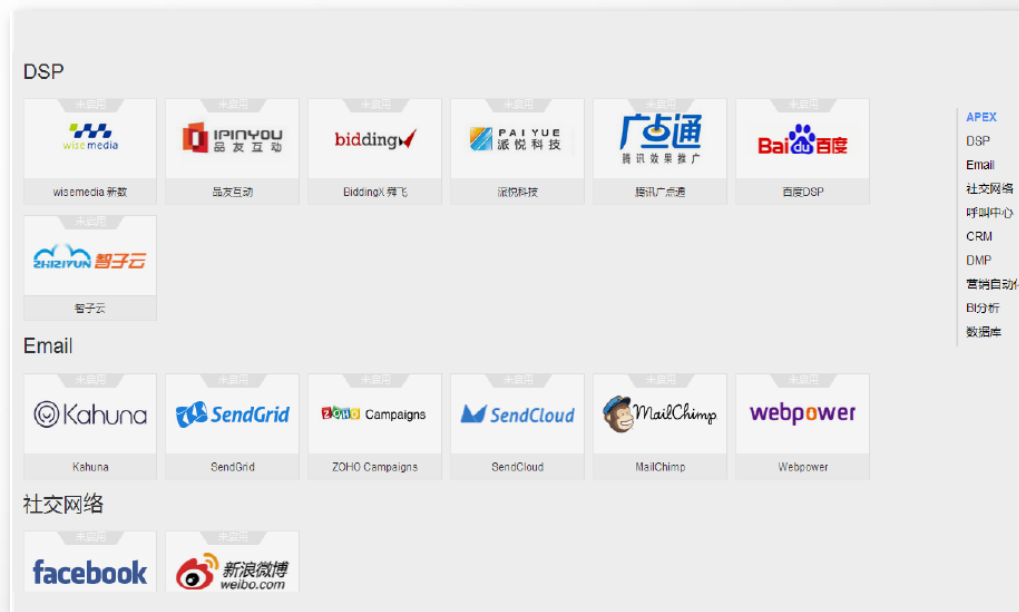
根据高意向用户的实时行为，及时激活营销活动，促进实时转化



针对不同需求展示不同产品、不同诉求的营销内容，真正实现“因人而异”



精准广告、EDM、SMS、呼叫中心、CRM、社交网络等渠道



二、个人画像提升精细化客户运营

发现：根据用户的兴趣特点和购买行为，发现忠诚客户和沉睡客户

优化：对人群进行推新、促销、体验等高价值效果优化提升

推广：向顾客推荐可能感兴趣的服务和产品，实现交叉销售



返回用户列表

客户ID: 5f3fd457-78d7-4169-8e33-399d81d7e2fe

- Prism.Realtime-data
- 持有产品:持有非保本理财
- 客户信息:基本信息
- 信用风险:客户信用评级
- 客户信息:电话信息
- 极光推送

人生阶段	老年
常住地	北京市
行为性别	男性
学历	硕士
职业	教师
婚姻状态	未婚
国籍	中国
金融偏好	个人房贷
消费能力水平	中
收入能力水平	高

数据丰富

极光推送 0.5 ~ 1.0元/次

基于极光DMP数据源（自有数据、第三方数据合作），数十亿级实时数据，分析用户线上线下行为，500+用户标签体系构建精准用户画像，众多定向条件精准锁定目标人群。

数据格式

人生阶段
常住地
行为性别
学历
职业
婚姻状态
国籍
金融偏好
消费能力水平
收入能力水平

已连接

标签名称: 银行理财客户_类别3
覆盖人群: 1360
创建时间: 2017-07-26 04:48:16
日期范围: 全期

打开标签规则

三、商业智能、洞察分析辅助决策



洞察分析

根据客户旅程、漏斗管理、客户画像等了解、分析、洞察客户从广告、营销触点到转化、线下同期相关行为



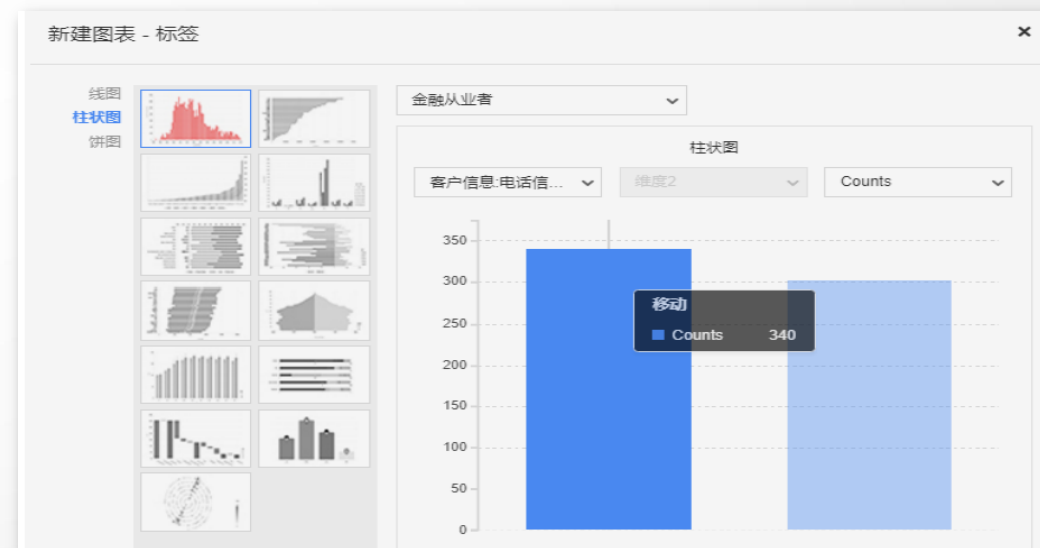
辅助决策

AI机器学习算法模型基于多维度和权重进行营销计分，高分客户运用进攻策略快速促进转化，低分数将进行撤退淘汰



可视化

创建自定义BI概览，以多样化、多维度的数据可视化界面形式呈现，更可发送到外部数据可视化工具



希尔顿案例

点击查看我们希尔顿案例视频链接：<https://v.qq.com/x/page/x054110tnk5.html>

营销目标

希尔顿是最早进入中国市场的国际酒店品牌之一，也是时尚现代并高瞻远瞩的全球酒店业典范，已拥有92年的历史，因此沉淀的数据和品牌非常深厚，与我们合作，是希望借助智能客户数据平台体系，挖掘和释放希尔顿现有用户数据的价值，扩大其在中国的影响力，从而占据市场竞争中的主动权。



Hilton Hotels & Restores

解决方案

我们的智能客户数据平台通过APEX PRISM（跨触点实时数据采集），将希尔顿分散在其各个系统中成孤岛状的用户第一方实时和非实时数据收集，并整合至APEX NEXUS（企业级智能数据平台）中，给予希尔顿一个全面的视角去洞察用户，然后帮助制定相关的运营策略。

通过APEX NEXUS内置机器学习和各类算法模型的运算分析，从希尔顿积累的庞大数据中抽取出与本次营销活动高度相关的重要价值用户，并且将人群数据一键进行定向维护及激活。同时，接入第三方数据源，对现有希尔顿种子人群进行数据扩充，建立完整的用户画像。然后通过程序化广告投放、EDM信息促销、SMS信息推送等营销渠道，进行精准人群定向投放。



数据收集整合



客群洞察细分



客户体验优化



数据能效释放



最终效果

此次希尔顿的数字营销尝试，结合了客户数据平台和数据驱动营销的实践，营销活动为其官网提升44%的流量，以及提升了16%的入住预订率。