

成都银行手机银行数据驱动营销案例

- ◆ 所属行业：金融
- ◆ 执行时间：2017.02-至今
- ◆ 执行范围：成都
- ◆ 参选类别：大数据营销类

背景&目标



市场背景

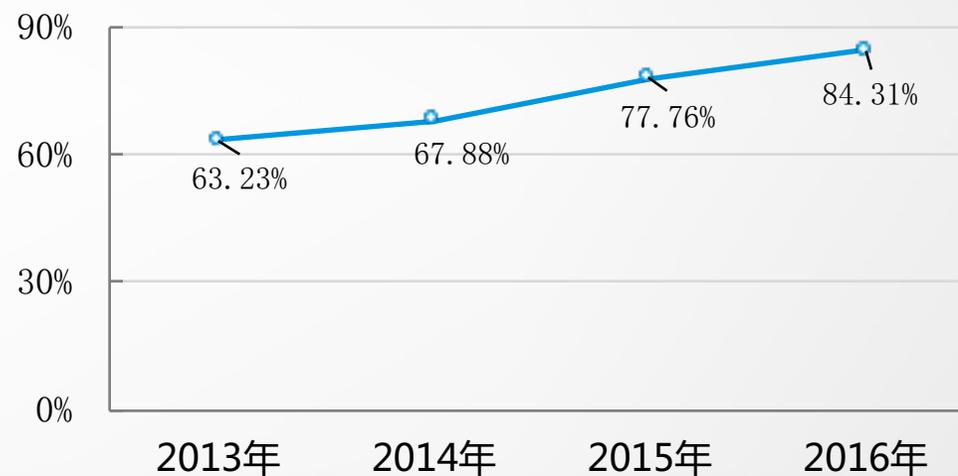
手机银行APP是银行移动金融的综合门户和零售业务客户服务主渠道之一。

近年来，手机银行用户及规模平稳上升，2016年全国交易规模达158万亿元。

但手机内存空间有限，顾客倾向只安装使用1-2个手机银行APP。

因此，各银行均加大力度促使客户使用自己的手机银行。

2013年-2016年银行业平均离柜业务率





项目目标

1、挖掘办理手银的客户规则
对愿意开设手机银行的用户做深度画像和洞察，以便针对性营销推广。



2、输出精准目标客户名单
call in是最有效的销售手段，需要精准名单提高call center成功率和时间效率。

成都银行存量客户近千万，手机银行使用率约10%，高层希望大幅提升现有客户使用率。

洞察&策略



利用2016年6月-12月办理手机银行和没有办理手机银行的客户在银行的所有数据信息，
进行AI建模，输出用户画像；
挖掘关键性特征，找出办理手机银行的客户规则，
向全行存量客户中倾向办理手机银行的客户定向推广。

过程&实施

第一阶段

数据抽取与整理

把成都银行提供的50万顾客样本（含71个信息纬度）分为2组：训练组40万样本，测试组10万样本。

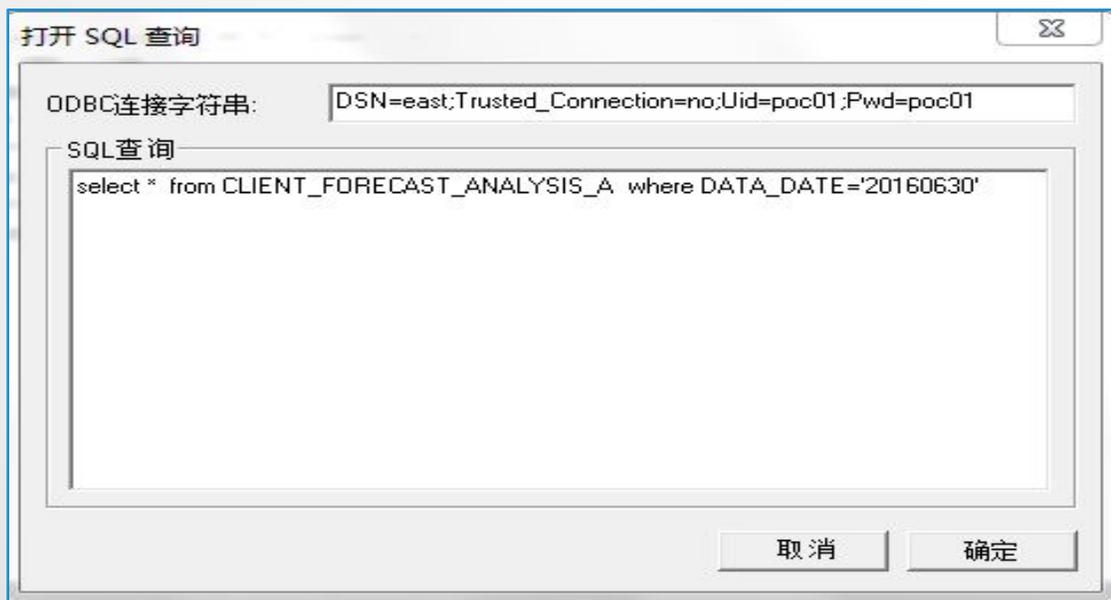


DSN=east;Trusted_Connection=no;Uid=poc01;Pwd=poc01://select * from CLIENT_FORECAST_ANALYSIS_A where DATA_DATE='201606...

	DATA_DATE\$	CLIENT_NO\$	CLIENT_SEX\$	CLIENT_AGE	OPEN_MON	IS_INSURE\$	IS_HOLD_PLA T_CARD1\$	IS_HOLD_DIA MON_CARD2\$	IS_CREDIT_CA RD\$	CREDIT_CARD TRANSCNT	CRED TRA
1	20160630	18468759	M	23	62	0	0	0	0	.	.
2	20160630	18468786	F	23	62	0	0	0	0	.	.
3	20160630	18467979	F	30	62	0	0	0	0	.	.
4	20160630	18456036	F	22	62	0	0	0	0	.	.
5	20160630	18456110	M	21	62	0	0	0	0	.	.
6	20160630	18456156	F	20	62	0	0	0	0	.	.
7	20160630	18468874	F	23	62	0	0	0	0	.	.
8	20160630	18455986	F	20	62	0	0	0	0	.	.
9	20160630	18456004	M	21	62	0	0	0	0	.	.
10	20160630	18457358	M	26	62	0	0	0	0	.	.
11	20160630	18456557	F	22	62	0	0	0	0	.	.
12	20160630	18457634	M	22	62	0	0	0	0	.	.
13	20160630	18455953	M	21	62	0	0	0	0	.	.
14	20160630	18455955	M	22	62	0	0	0	0	.	.
15	20160630	18442954	M	27	62	0	0	0	0	.	.
16	20160630	18456467	M	22	62	0	0	0	0	.	.
17	20160630	18457322	F	39	62	0	0	0	0	.	.
18	20160630	18467513	F	29	62	0	0	0	0	.	.

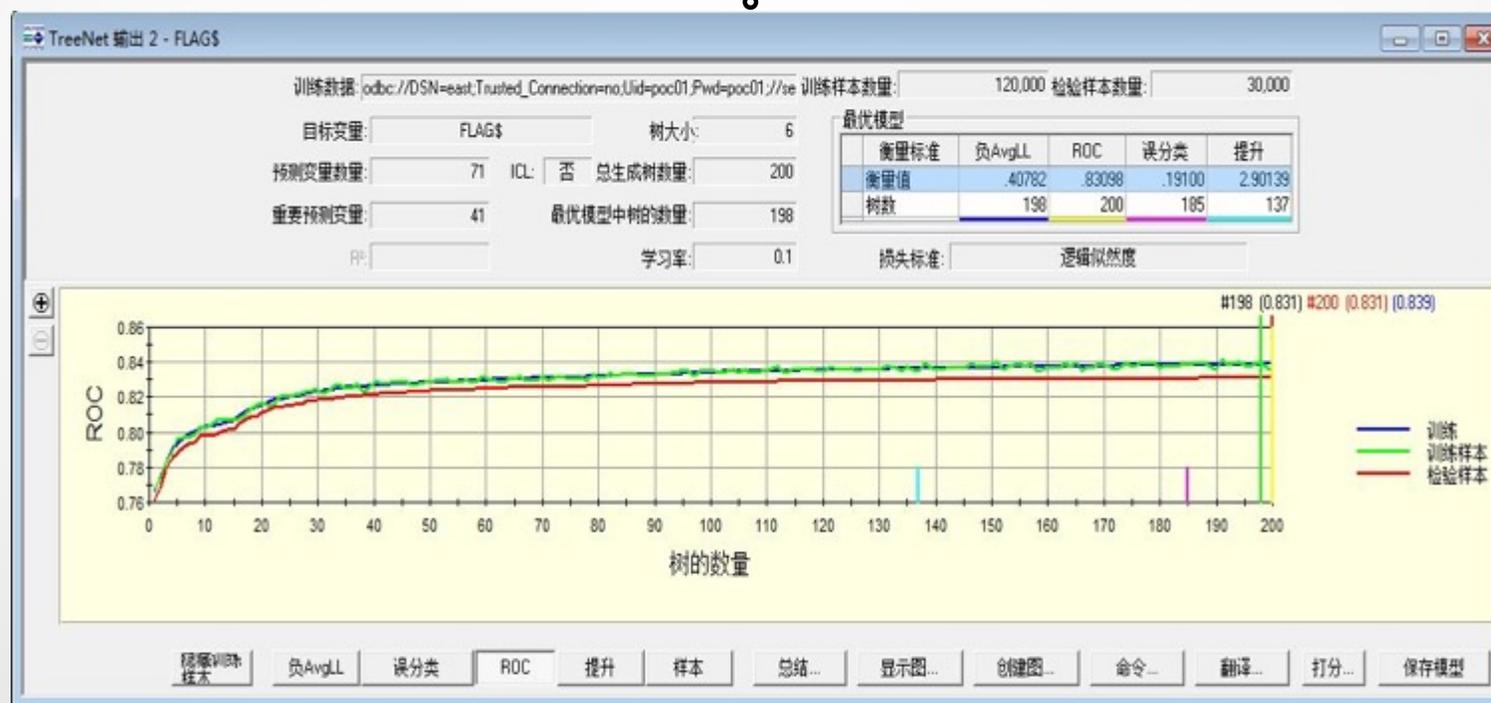
第二阶段

以训练组40万用户数据为训练样本，利用机器学习初步建模
目的：挖掘办理手机银行的高关系变量



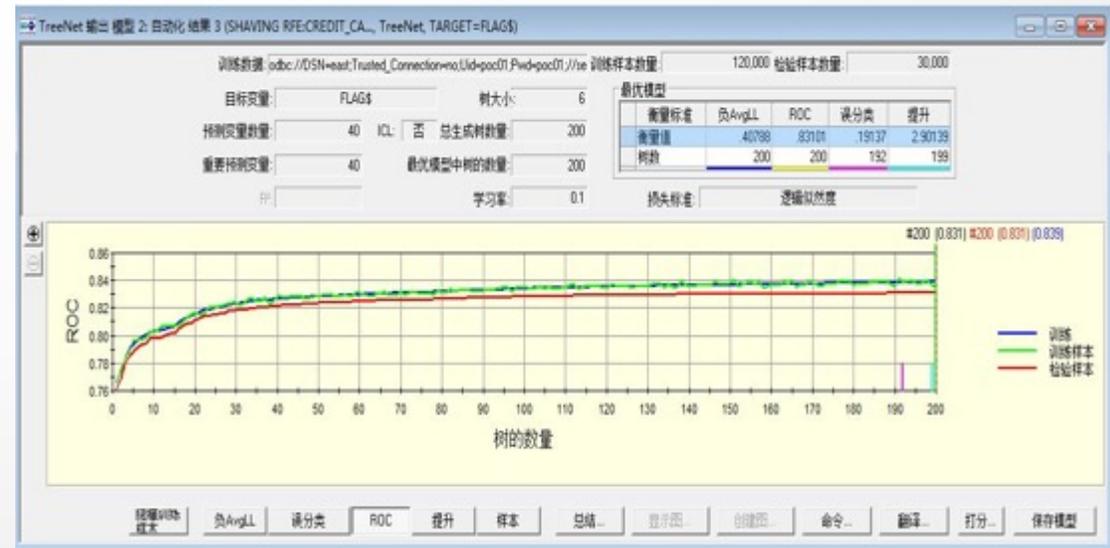
第二阶段

首次建模结果：在71个变量挖掘出41个变量，对办理手机银行有高关联。
 用测试组10万个样本进行模型测试：模型准确ROC=0.831。



第二阶段

模型优化：剔除高阶变量、碰运气进入模型的变量；
 优化结果：预测重要变量变成40个。
 厘定办理手机银行顾客40维画像模型。



第三阶段，用户洞察与关键特征抽取（一）

选取相关性超过25%的7个强关系维度，做营销分析。
发现之前银行专家忽略的两个新洞察。

变量排名

1. 年龄
2. 是否持有证书版网银
3. 管理资产余额
4. 客户账户开立时长
5. 个人定期存款额度
6. 个人存款总额
7. 管理资产比率
(日均管理资产余额除以年均管理资产余额)



发现人工经验忽略的两个新洞察：

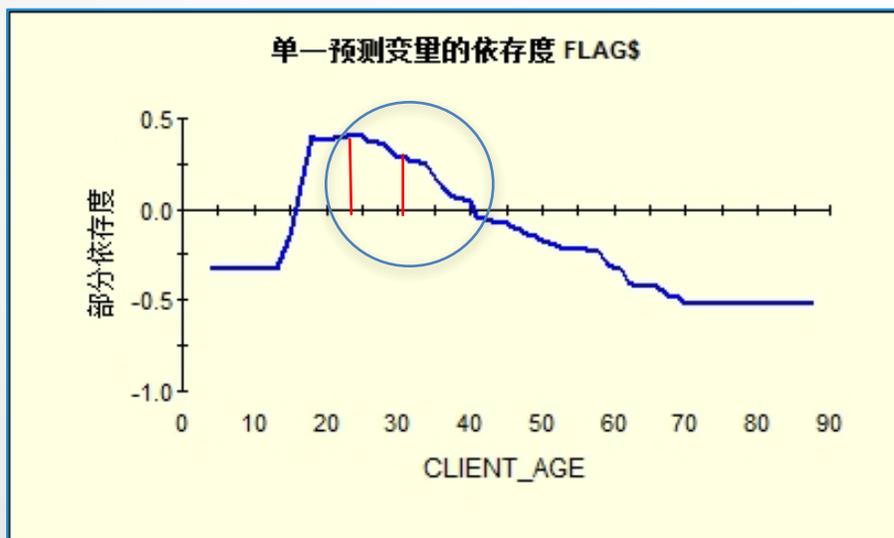
- 1、是否持有证书版网银（U盾）
- 2、个人定期存款和存款额度的比例

这两个变量，是影响手机银行销售的前置变量。

由此提出“免费发放U盾”和“联合销售优质定期存款产品”的促销策略对目标客群销售。

第三阶段 用户洞察与关键特征抽取 (二)

修正了原22岁 - 42岁的年龄段判断：
把原“青年+壮年”客群跨度，
缩窄为中高收入的青年族群；



关键指标发现年龄在
19岁到30岁办理手机
银行的概率最大



- 高消费者
- 中高消费者
- 中等消费者
- 中低消费者
- 低消费者

亮点&创意

目前，市场上各银行大多以“随时随地”、“轻松方便”等显在的共性体验为核心诉求，并辅以小额礼品促销。

这种因果动机策略模式，在市场普及阶段有效；但在成熟期，需要创造需求时，常常难以奏效。



手机银行“转帐、支付、理财、缴费”，体现了用户多业务层次的综合应用行为。

机器AI挖掘关联关系，通过海量用户金融行为数据的关联分析，抽取关键性用户特征：是否拥有U盾和定期存款额度，并将目标客群缩窄在中高收入青年族群，为营销推广指明了方向。

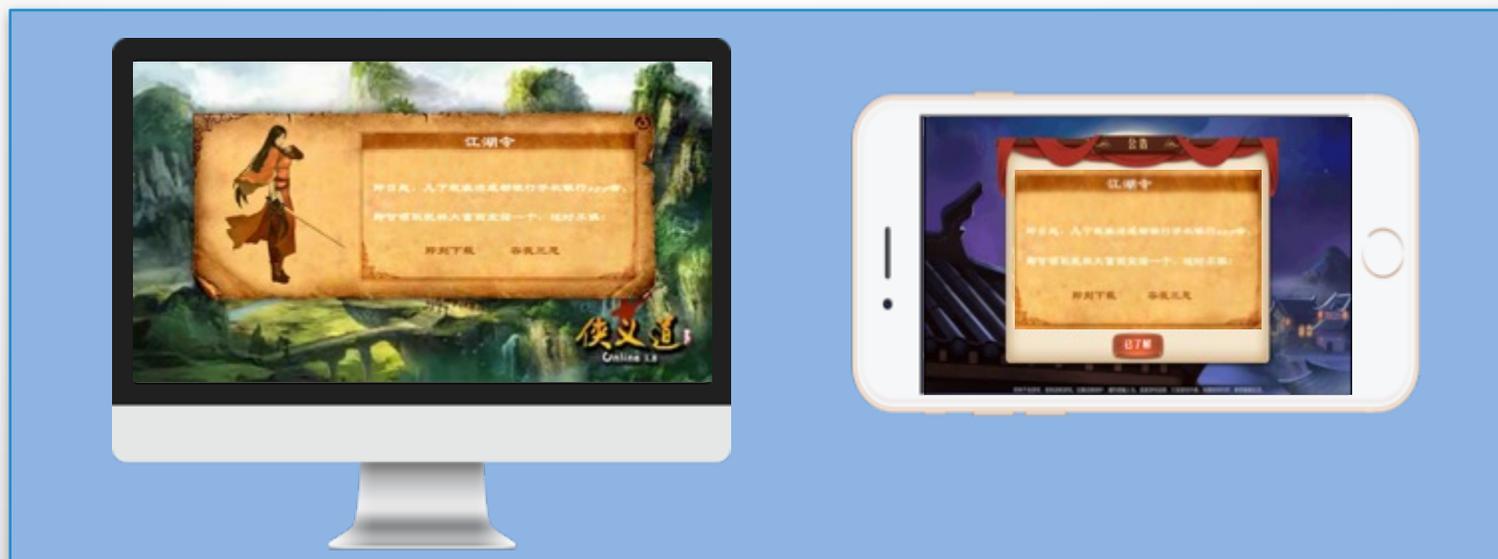


亮点&创意之一：与网游《侠义道》联合促销，做针对性沟通

成都梦工厂网游《侠义道》主力高付费人群为18-30岁，与手银目标群高度吻合。

策略创意：针对目标客群网游偏好，与《侠义道》联合促销，不仅覆盖成都银行存量客户，而且实现客群引流。

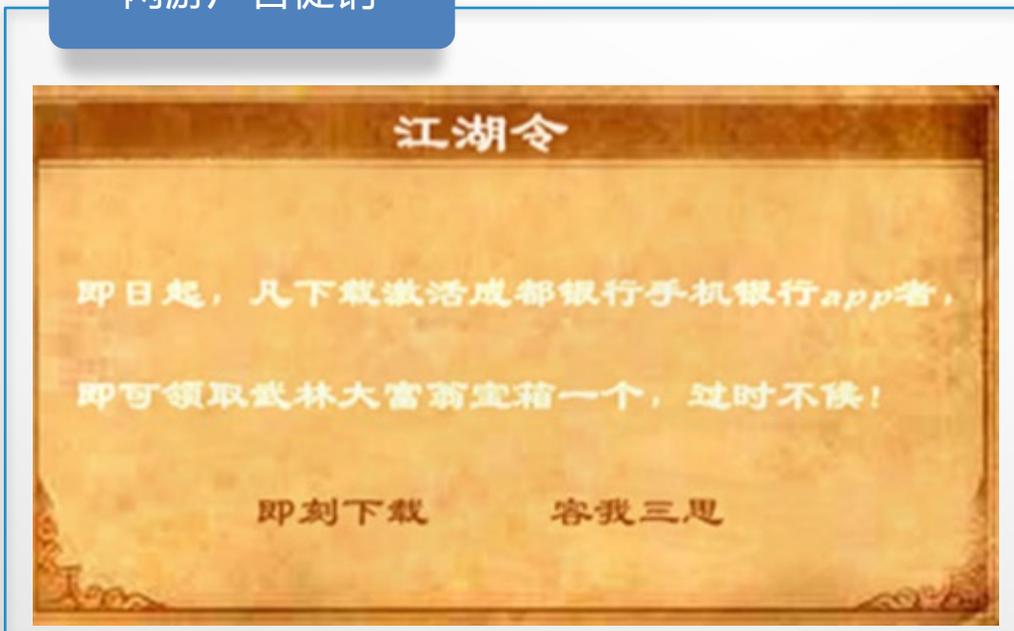
媒体表现：PC端、移动端《侠义道》开机画面广告与弹窗广告。



亮点&创意之二：产品关联促销激励

充分利用目标客群U盾与手机银行关联使用的关键特征，在广告和高概率客户名单call in中，推出“下载成都银行手机银行，获赠“武林大富翁宝箱+网银U盾”的关联促销活动。

网游广告促销



高概率客户call in促销

CLIENT_NO	SCORES1	CLIENT_NO	SCORES1
1003140580	0.9245244422	11543680	0.8396585506
10682280	0.9231073369	12126280	0.8378594419
1002610680	0.9140835839	1000735180	0.8351425865
1001252280	0.9090674350	1002052380	0.8348453603
1003224780	0.9089926195	1002827680	0.8340621055
1003155180	0.8952766755	12384580	0.8331087069
12291880	0.8909943666	1003073080	0.8321554257
1001087180	0.8845404710	12209880	0.8319987036
1003110280	0.8788150577	1003164280	0.8310372674
1003227480	0.8772839523	1002754580	0.8309776321
1000681880	0.8771728567	1002653780	0.8303942827
1002480780	0.8738119367	1003127180	0.8303014116
11076680	0.8699019501	1003109680	0.8293922433
10973680	0.8676638223	1001130780	0.8293336321
1003123580	0.8662852584	1003167880	0.8280271633
1003184880	0.8642715109	1001761580	0.8261406076
11225780	0.8589688047	1000476480	0.8252089340
1003157180	0.8570170389	1003201180	0.8246984925
1002610380	0.8566923880	12412480	0.8246836583
1002015180	0.8566754195	1002783880	0.8239805780
1001150080	0.8560389363	1000292280	0.8238284101
11459680	0.8524749137	1001820180	0.8237949662
18033480	0.8518948341	1002557880	0.8236214337
1002664480	0.8498263595	1000044080	0.8234309110
1003106680	0.8485050987	11995280	0.8231213615
1002253980	0.8461101897	1002276780	0.8225544132
1001940680	0.8436078488	1002993180	0.8212662367
12229180	0.8427714620	1003100080	0.8200930472
1000664280	0.8400079174	1001854980	0.8193261375
11543680	0.8396585506	1001853280	0.8192503863

效果&反馈



谢 谢

广州奇越网联数据科技有限公司