

# 电商营销新趋势 – 智能、自动、有效

CDA 数据分析师  
www.cda.cn

夏宇斐

数据米铺

9月4日 CDAS北京会议

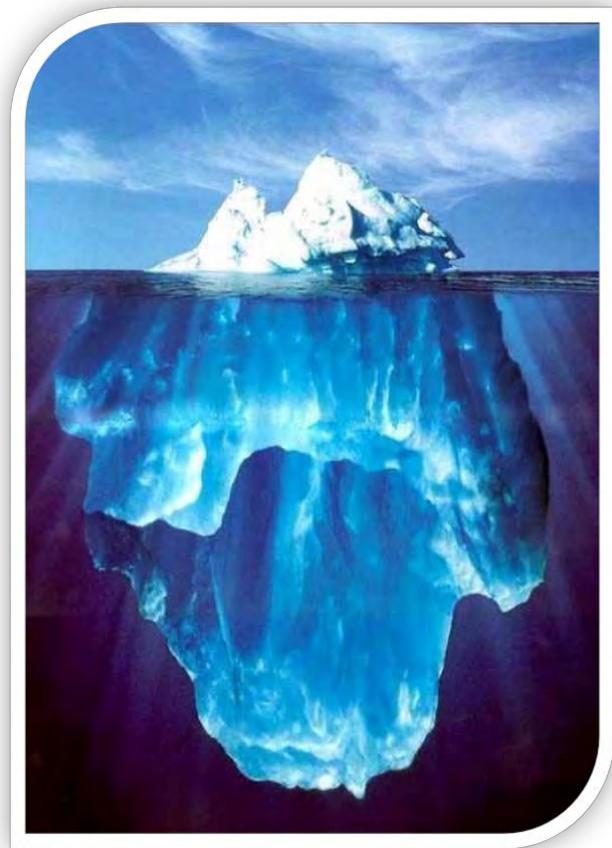
## 夏宇斐

-----

10年零售及电子商务行业经历，  
现主要负责“数据米铺”的市场及  
业务运作。为电商企业提供数据营  
销智能化系统及消费者购物行为分  
析、事件式触发营销活动设计及营  
销策略优化等整体解决方案。

- 2014 – 至今 数据米铺 联合创始人  
杭州职业技术学院电子商务专业客座教授  
曾任淘大企业导师、淘宝数据学院特聘讲师
- 2011 – 2014 ShopEx  
CRM项目组总监  [cda.cn](http://cda.cn)  
负责电商CRM平台及数据产品线整体业务及运营
- 2005 – 2011 HP  
PSG集团-SPO事业部经理&HP ATC培训负责人  
为电子商务企业级用户提供整体解决方案及数据库营销咨询

- 电商企业传统做CRM的痛点
- 电商企业做CRM的本质需求  数据分析师 [www.cda.cn](http://www.cda.cn)
- 趋势：智能化、自动化、有效性



# 电商企业传统做CRM的痛点

CDA 数据分析师  
www.cda.cn



## 店铺流量到达瓶颈

CRM日常营销尤为重要



### 流量不稳定

店铺流量无法达到行业  
平均值



CD  数据分析师  
流量资源稀少 [data.cn](http://data.cn)

竞争对手越来越多，  
客户流量却增长缓慢



### 引流费用高昂

流量越来越贵，直通车、  
钻展价格年年涨



## 传统CRM 普遍遇到的问题

CDA 数据分析师  
www.cda.cn

### 不会运用数据

无法从现有数据中分析利弊  
达到更好的营销效果

### CRM业绩难以完成

面对巨大的工作压力  
内心却毫无底气

### CRM人才缺乏

人才流失率高  
没时间系统学习

### 营销成本高昂

人力成本增高的同时  
淘宝天猫流量费用越加昂贵



## 传统做法效率低下 完成1个活动，需要1~3天



## CRM团队每年成本高昂

### ◆【年销售额：1个亿以上，大型店铺】

人员成本：50 ~ 300万元

短信+邮件成本：50 ~ 500万元

### ◆【年销售额：5千万以下，中小型店铺】

人员成本：10 ~ 50万元

短信+邮件成本：5 ~ 50万元

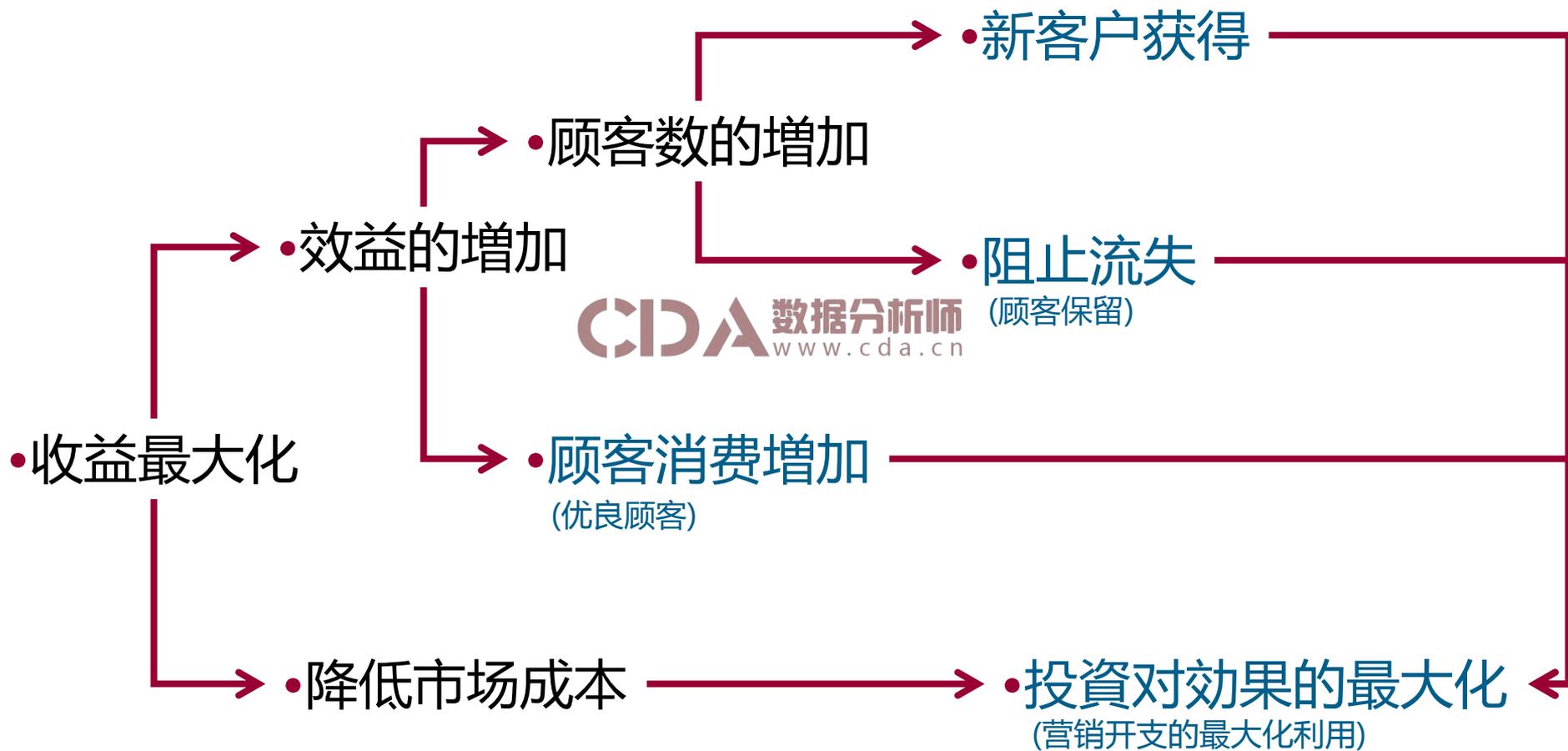


# 电商企业做CRM的本质需求

**CDA** 数据分析师  
www.cda.cn



# 电商做CRM的本质



# 主题和指标的关系

主题	主要指标的变化	对一个客户的活动
新顾客获得	开始交易的客户数量 ↑	要尽快吸引顾客消费
顾客保留	流失顾客数 ↓	(相同数量)顾客持续消费 已不能持续经营
优良客户培育	顾客消费增加 ↑	顾客消费增加
营销开支最大化利用	每个顾客的效益 ↑	为了减少不必要的开支 /最少的钱获得最大的效益

CDA 数据分析师  
www.cda.cn

## 目的

- 购买金额，频率上升（交叉/向上-）重要客户的发现、是我们面临的挑战

## 分析

- 跨渠道分析、跨商品分析（分类/类别/品牌）、客户类型识别分析
- 关联商品分析（最多和交叉销售的机会）
- 客户的嗜好/商品购买分析
- 客户价值评分
- 客户购买倾向（按时间）
- 检控各类客户之间的活动
- 部分客户的购买的习惯分析
- （购物篮分析）确定购物的目的
- 每个客户的增长预测与细分市场

 **数据分析师**  
www.cda.cn

## 行動

- 自动识别事件、提升服务、准备适时促销
- 通过增加宣传品，提高中间客户和高级客户为目标。
- 为客户提供相关的新产品\促销政策，提供一站式服务。
- 各部门之间的协作，创造客户价值和满意度，进一步提高销售。

## 效果

- 回购周期缩短
- 增加访问频率
- 平均交易规模增长5%
- 平均高利润提高3%
- 增加营销的 ROI
- 各部门和渠道，增加购物次数

## 目的

- 降低客户的“叛逃”率,降低风险.

## 分析

- 不同渠道的顾客价值 (RFM)
- “叛逃”的具体因素
- 客户购买模式, 兴趣, 偏好和行为变化的认识
- 高忠诚度客户、没有忠诚度的客户、客户欺诈行为测量与预测
- 识别不同模式的改变
- 投诉分析



## 行動

- 解决客户不满, 提升销售潜力的基础上, 保持加强并决定是否增加或持续与客户的关系.
- 保留客户营销活动数据, 监控保留客户个人信息.
- 发现客户行为目的, 及时沟通与执行.

## 效果

- 每年客户“叛逃”率改善 (最高2%)
- 提高利润 (最高8% ~ 10%)
- 客户获得成本节省
- 弥补失去的客户, 降低成本 (赢得客户再次信任)
- 改善的客户关系的重要性 (长远持久的解决办法)
- 改善反应率和广告系列的投资回报率

## 目的

- 为了新的收入和利润增长的来源，寻找欲了解交叉销售的机会。

## 分析

- 每个客户群分析、购物篮分析、购买行为模式分析、
- 客户的市场购物篮分析、并买率、品牌关注度、确定核心产品和销售目标
- \*关联产品分析、预测那些产品客户会并买、计划提供能有效产品
- \*次序分析、查看相关几个不断发生的事件（关联事件）



## 行動

- 创建制定一个基于客户的购买行为
- 确定捆绑产品
- 评估多个产品推广的机会
- 优化商品网页与陈列方式、鼓励冲动购物

## 效果

- 缩短了重复购买周期
- 增加访问频率和购物篮数量
- 增加平均购入额增加
- 各部门和渠道，增加购物次数

# 整个“营销链”流程



1. 收集整合数据



2. 自定义数据分析

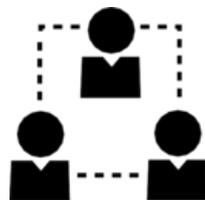


3. 营销策划

数据米铺平台



6. 营销评估与优化



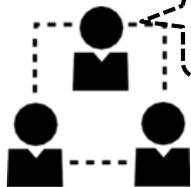
5. 营销活动测试



4. 创建活动

# 执行层面客户遇到的各种问题

如何对消费者数据进行深度分析体？



如何基于购物行为进行个性化推荐商品？



如何制定日常营销活动的策略？



如何清晰计算营销活动的ROI？



海量的文案策划及活动页面谁来设计？

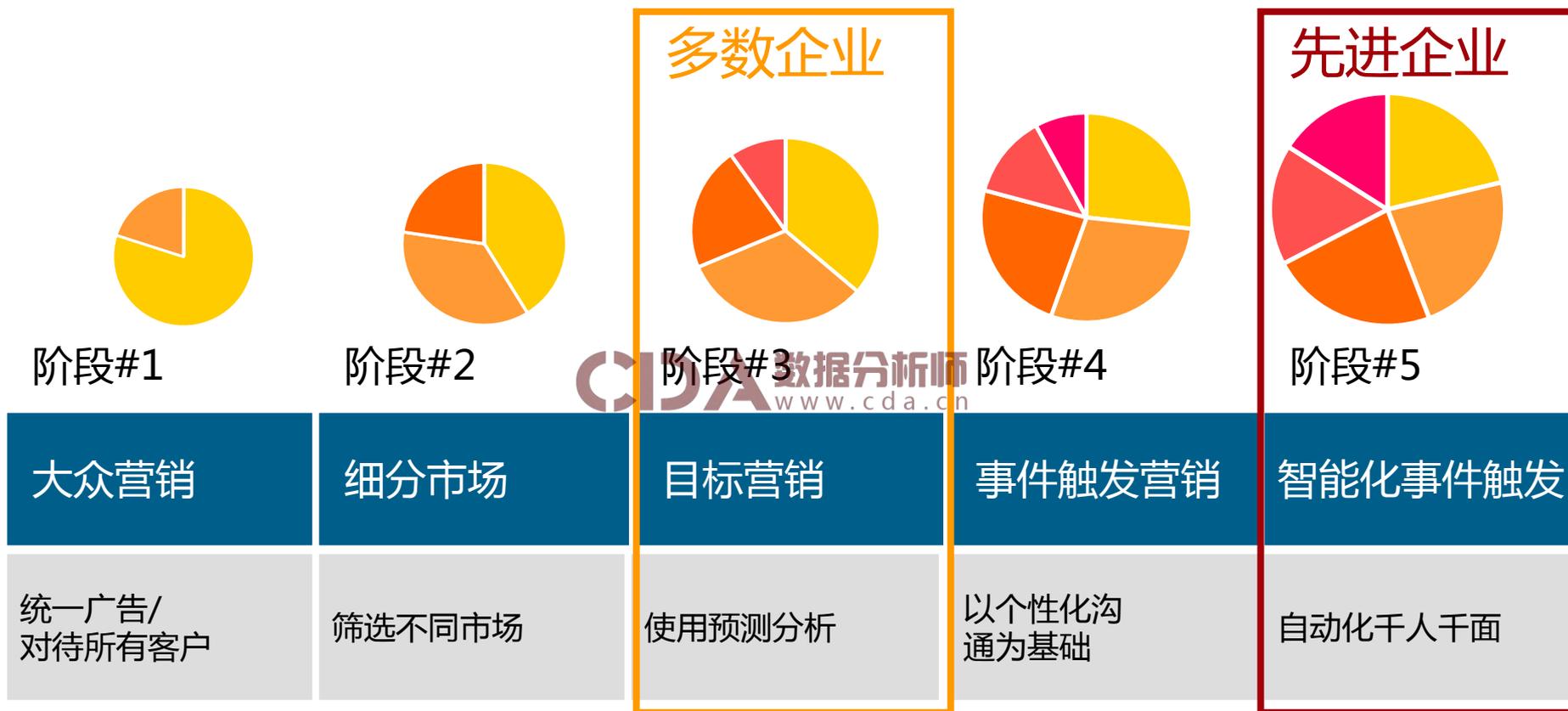


趋势：智能化、自动化、有效性

CDA 数据分析师  
www.cda.cn



# 用智能化解决分析的问题



- 探索性分析与大众传播
- 营销活动分析与进一步沟通
- 建模、个性化沟通
- 事件式营销、对客户互动沟通
- 多渠道、事件式营销、客户主导驱动

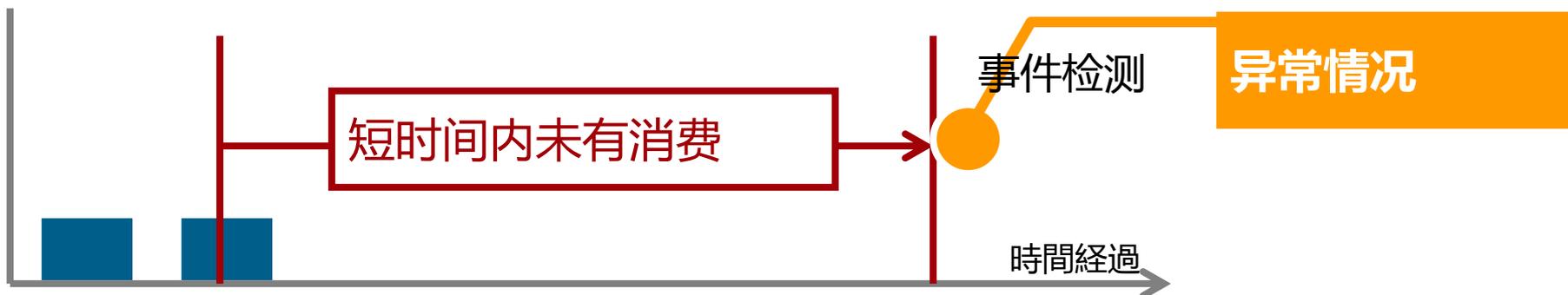
# 什么是事件？

- 客户**异常**的行为数据（**被定义为“事件”**）
- 异常行为的背后都有客户的潜在需求

事件#121: 大于平均消费金额



事件#125: 老客户连续三个月无消费



每天有许多未注意到的事件，每个事件都会代表一个潜在的业务机会。  
增加使用这些事件主动了解客户需求，提升企业收入。



这些机会很多时候，需要24-48小时内行动，  
(客户决策模式) 否则任何好机会都会错过。

# 智能化事件触发 - 预测功能

## 事件触发指数

当月 触发指数  
22.14%

触发后 第一个月指数  
72.32%

触发后 第二个月指数  
77.07%

触发后 第三个月指数  
80.36%

三个月总触发指数  
229.75%

## 触发条件后3个月，系统预测最合适推荐的商品

排名	商品名称	商家编码	商品价格 (元)
1	【天猫品牌盛典】LION狮王 细齿洁弹力护龈牙刷 软毛 细毛 护齿护龈 成人... 	30001975	92.2
2	LION/狮王 细齿洁炭能量牙刷8支装 弹力超软毛细毛 柔和呵护牙龈 	30010017	92.2
3	【天猫品牌盛典】LION/狮王 细齿洁炭能量牙刷8支装 弹力超软毛细毛 防...	30010020	92.2
4	【日本原装进口】LION 狮王DENTOR SYSTEMA牙缝刷 ( 超极细SSS ) 	20001138	59
5	【天猫年中大促】LION狮王日本原装进口CLINICA酵素洁净牙膏套装组合... 	20004049	122
6	LION狮王日本原装进口CLINICA酵素洁净牙膏套装组合深层亮白牙齿 	20004063	122

CDA 数据分析师  
www.cda.cn

# 用自动化解决执行的问题

## 无需编写H5页面代码 短信 邮件 H5页面内容自动生成



H5页面自动匹配客户  
给客户推送合适的商品



CDA 数据分析师  
自动生成页面代码  
再也不用为不会写H5代码烦恼了



多样化页面模板库  
专业设计团队定期维护



# 智能 “千人千面” 事件触发 (SMS)



【联合利华旗舰店】据我对你的了解  
只需一眼，你就会爱上我精心备下  
的这些哟！ [www.tburl.me/mip](http://www.tburl.me/mip)

深层莹润  
比牛奶更滋养  
多芬滋养洁面沐浴露套装  
¥65.9



精品推荐



【学生专享】力士植萃菁华沐浴乳套装  
【1+1品牌日】多芬深层滋润保湿沐浴露+洗髮乳 ¥49.9



【立顿旗舰店】我们要深入了解彼此  
所以我觉得有必要把珍藏的给你看！  
[www.tburl.me/mip](http://www.tburl.me/mip)

白绿点蟹如蟹  
好茶好茶好！  
立顿点蟹茶包系列  
• 精选手工采摘  
• 天然清香，口感清醇  
• 冲泡便捷好茶包  
满赠价 ¥31.9



精品推荐

 立顿点蟹 官方认证新鲜茶叶包 ¥41.90 立减 ¥10.00	 立顿点蟹 精选好茶包系列 ¥41.90 立减 ¥10.00	 立顿点蟹 官方认证新鲜茶叶包 ¥45.00 立减 ¥10.00
		

CDA 数据分析师 [www.cda.cn](http://www.cda.cn)

# 智能 “千人千面” 事件触发 (SMS)



【玛丽黛佳】你是我见过最会买的人  
这里面一定有你忍不住下手的东西！  
[www.tburl.me/mip](http://www.tburl.me/mip)



精品推荐



玛丽黛佳 丝滑持久水润不脱色  
高显色红唇 持久不脱色

¥68.00

立即购买



玛丽黛佳 轻盈水润保湿粉底  
高显色红唇 持久不脱色

¥168.00

立即购买



玛丽黛佳 天然大地色系粉底  
高显色红唇 持久不脱色

¥169.00

立即购买



【小牛凯西牛排】吃牛排就跟吃鱼一样，新鲜度决定味蕾满足度！新鲜度在这儿~ [www.tburl.me/mip](http://www.tburl.me/mip)



GO



新鲜 馅料多 优惠价 ¥98

¥98.00

立即购买



原味牛肉高汤面1人份装

¥12.80

立即购买

用**有效性**给客户创造价值

DATA  
MIP   
数据米铺

# CRM 智能协运营服务

短信邮件 免费发送

按效果收费

省时·省力·省心



全国首家

按营销效果收费的CRM服务商

# 联合利华官方旗舰店 - 营销效果



## 联合利华官方旗舰店

申请服务前

ROI 1:15

使用“CRM智能协运营服务”后

ROI 1:55.12

CDA 数据分析师  
www.cda.cn

使用“CRM智能协运营服务”后

回购买家支付金额	¥626256.69	<div style="width: 100%;"></div>
营销成本	¥11362.46	<div style="width: 2%;"></div>

已发送活动数 576

成功发送人数 1040469

回购订单数 6522

回购买家平均订单价 ¥96.02

# 联合利华立顿旗舰店 - 营销效果



## 联合利华立顿旗舰店

申请服务前

ROI 1:13

使用“CRM智能协运营服务”后

ROI 1:40.60

CDA 数据分析师  
www.cda.cn

使用“CRM智能协运营服务”后

回购买家支付金额 ¥130879.35

营销成本 ¥3223.29

已发送活动数 518

成功发送人数 284458

回购订单数 1782

回购买家平均订单价 ¥73.45

# 狮王官方旗舰店 - 营销效果



# 玛丽黛佳旗舰店 - 营销效果



## 玛丽黛佳旗舰店

申请服务前

使用“CRM智能协运营服务”后

ROI 1:10

CDA 数据分析师  
www.cda.cn

ROI 1:60.43

使用“CRM智能协运营服务”后



已发送活动数 1392

成功发送人数 1611329

回购订单数 16788

回购买家平均订单价 ¥102.74

# 数据米铺正在服务的品牌客户（部分）



- 订购链接和二维码：<http://tb.cn/w0gSXWx>



# 我的联系方式

联系方式



联系人：夏宇斐



xiayufei@datamip.cn



微信二维码



CDA 数据分析师  
www.cda.cn