

# 实时 精准 高效

## 基于大数据的实时消费者行为分析与精准营销

崔成哲, 杨凡  
2014年6月19日

# 基于客户商业智能分析（CEI）的客户精准营销解决方案

杨凡，SAP CRM 产品经理  
2014年6月19日



# 客户正变的越来越强势，这需要我们更重视客户服务



## 数字化的连接

**79%** 的消费者至少花50%的购物时间在网上搜索产品



## 社交网络化

**53%** 的消费者会由于网络上的负面消息而放弃某款产品



## 消息更灵通

**59%** 的消费者愿意尝试新产品，如果该产品有更好的客户服务

**57%** 的购买行为发生在第一次销售接触时

**86%** 的消费者愿意为了获得更好的服务而花更多钱

**71%** 的消费者不认为企业会不惜一切代价留住自己的客户



是时候以一种前所未有的态度来对待我们的客户了！

1. 在正确的时间得到正确的**客户洞察**
2. **随时随地**
3. 具备**行业**特性
4. 和现有系统的良好**集成**
5. 以**结果**为导向
6. 内外部的**社交协同**
7. 覆盖**所有的渠道**
8. **丰富的分析工具**，包括**预测**和**社交分析**
9. 基于云技术或本地化
10. 基于SAP **HANA**

# 基于HANA的Customer Engagement Intelligence(CEI)

## 深入了解，准确定位

### 社交联系人智能分析SCI

了解客户的社交行为  
维护品牌形象，提高品牌影响力  
掌握市场热点  
鉴别并深入了解关键决策人



### 客户智能分析AI (移动)

实时监控360度的客户行为



### 客户细分和受众发现ADT

对大量客户进行快速细分，操作简单，结果精准  
预测分析  
和市场活动端到端集成



### 客户价值分析CVI

实时分析客户现有价值和潜在价值，在正确的时间将正确的资源投入到正确客户、产品和渠道

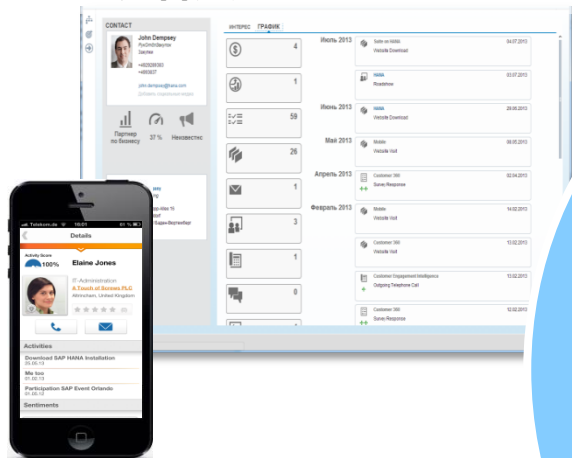


# 社交联系人智能分析

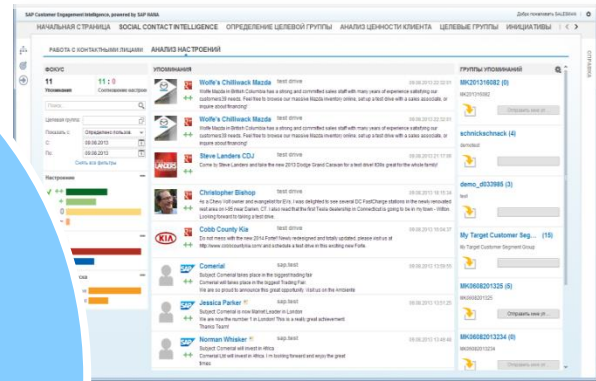
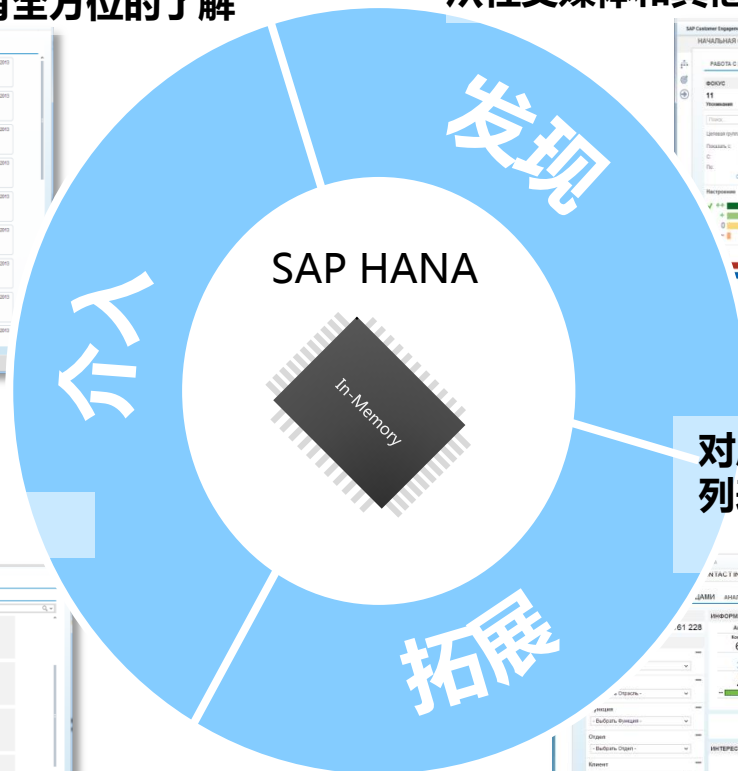
了解客户和他们的兴趣，战略性地选择目标

在见客户之前已经对他们有全方位的了解

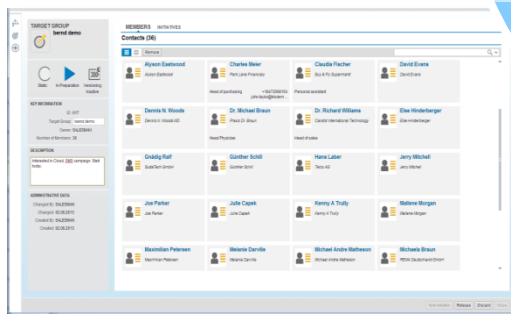
从社交媒体和其他文字性资源上分析非结构性数据



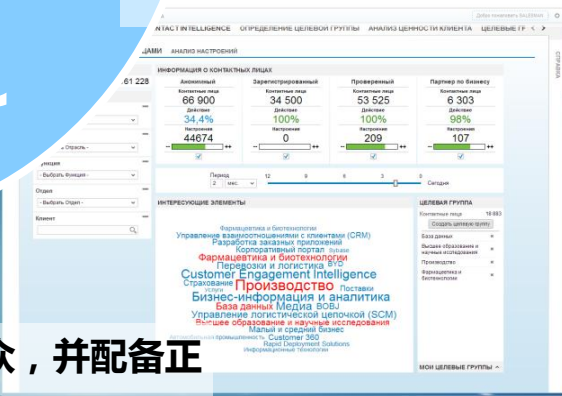
培养商机，增加收入



对所涉及的话题和联系人创建关注列表，用于深入了解和后续的行动开展



基于客户的兴趣定位目标受众，并配备正对的市场资源



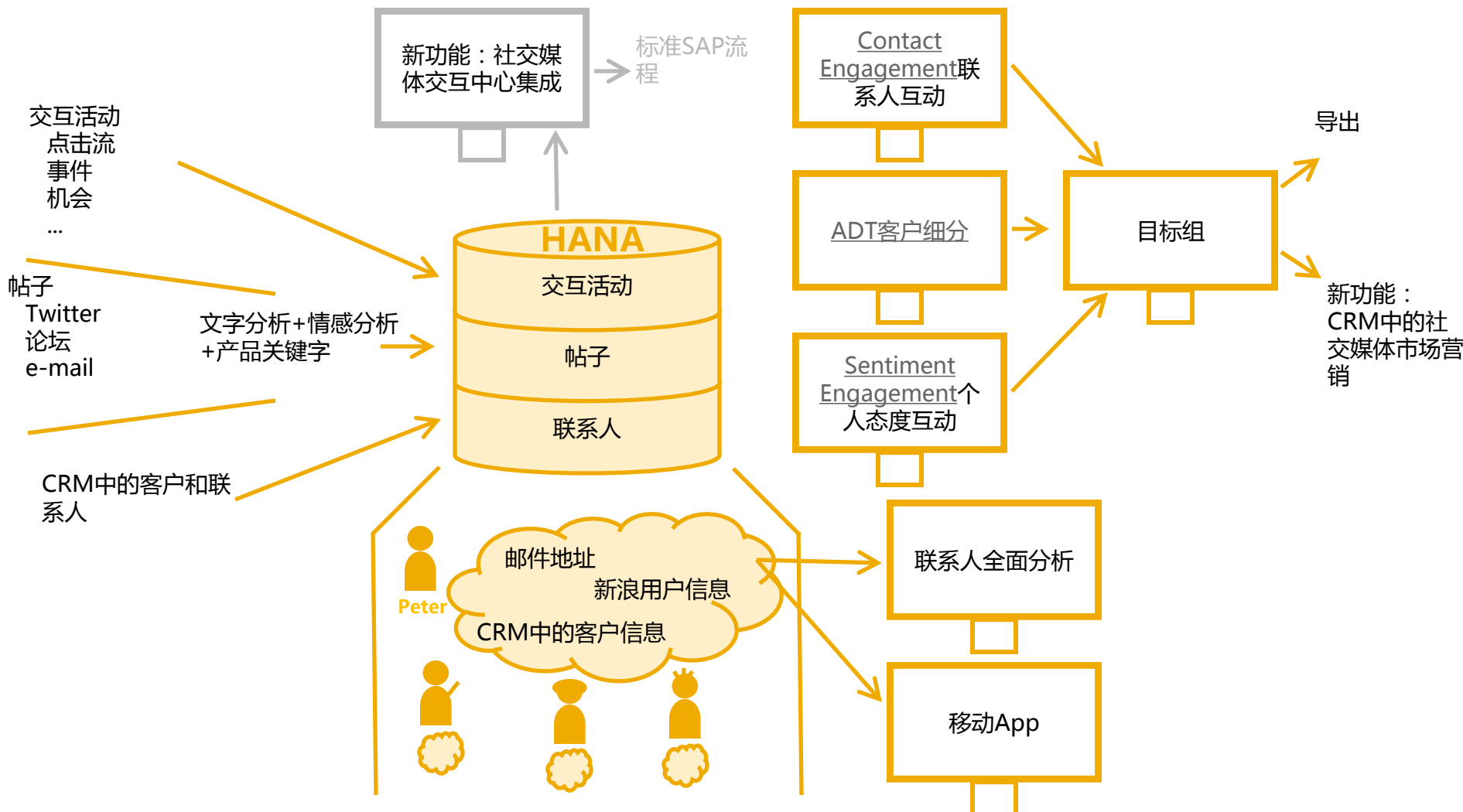
# 社交联系人智能分析

## 分析流程图

数据收集

分析理解

响应互动



# 社交联系人智能分析

## 个人态度互动

SAP Customer Engagement Intelligence, powered by SAP HANA

Welcome Andreas Brossler |

HOME SOCIAL CONTACT INTELLIGENCE AUDIENCE DISCOVERY AND TARGETING CUSTOMER VALUE INTELLIGENCE TARGET GROUPS INITIAT < >

CONTACT ENGAGEMENT SENTIMENT ENGAGEMENT

**FOCUS**

743 Mentions **743 : 0** Sentiment Ratio

Target Group:

Show From: Last 7 Days

Clear all Filters

**Sentiment**

+++  
++  
+  
0  
-  
--

**Channels**

**Search Terms**

Wetter  
diversity  
openSAP  
SAP HANA  
SAP Innovatio...  
Hasso-Plattn...

**MENTIONS**

Search Term: Wetter

19.07.2013 14:19:31  
Super Wochenende, heißes Wetter Anfang nächster Woche, aber wie lange bleibt uns der tolle Traumsommer treu? Zum Wettertrend: <http://www.wetter.de/cms/wettertrend-deutschland.html>

19.07.2013 12:06:15  
Bei diesem wunderbar sonnig warm genialen Sommer-Wetter, war doch so eine kleine flockige Schnee-Abkühlung jetzt echt was, oder nicht? :-))))))

19.07.2013 12:05:56  
RT @NEOHonline: So viele Menschen, grandiose Stimmung und schönes Wetter in Gütersloh. Danke an Bertelsmann für... <http://t.co/s9PFxKfInK>

19.07.2013 11:52:47  
Das Wetter am Wochenende wird richtig toll Am Sonntag gibt's einen Traumtag für alle - am Samstag nicht ganz.

19.07.2013 11:35:31  
Noch gibt es hier reichlich Platz bei diesem tollen Wetter.

19.07.2013 11:14:37  
Das ist Sommer pur! Barfuß im SAND bei sonnigem Super-Wetter...

19.07.2013 11:00:35  
Der Sommer ist da! Passend zum morgigen Ferienbeginn in NRW lockt uns das spitzen Wetter an den Strand. Wir wünschen Euch unvergessliche Ferien!

19.07.2013 10:57:19  
Der Sommer ist da! Passend zum morgigen Ferienbeginn in NRW lockt uns das spitzen Wetter an den Strand. Wir wünschen Euch unvergessliche Ferien!

19.07.2013 10:38:35

**MENTION GROUPS**

SchönesWetter (5)

Send Mentions as ...

Add selected mentions to this mention group

Teched (4)

Create Campaign ...

MK180720131 (0)

MK180720131

Create Campaign ...

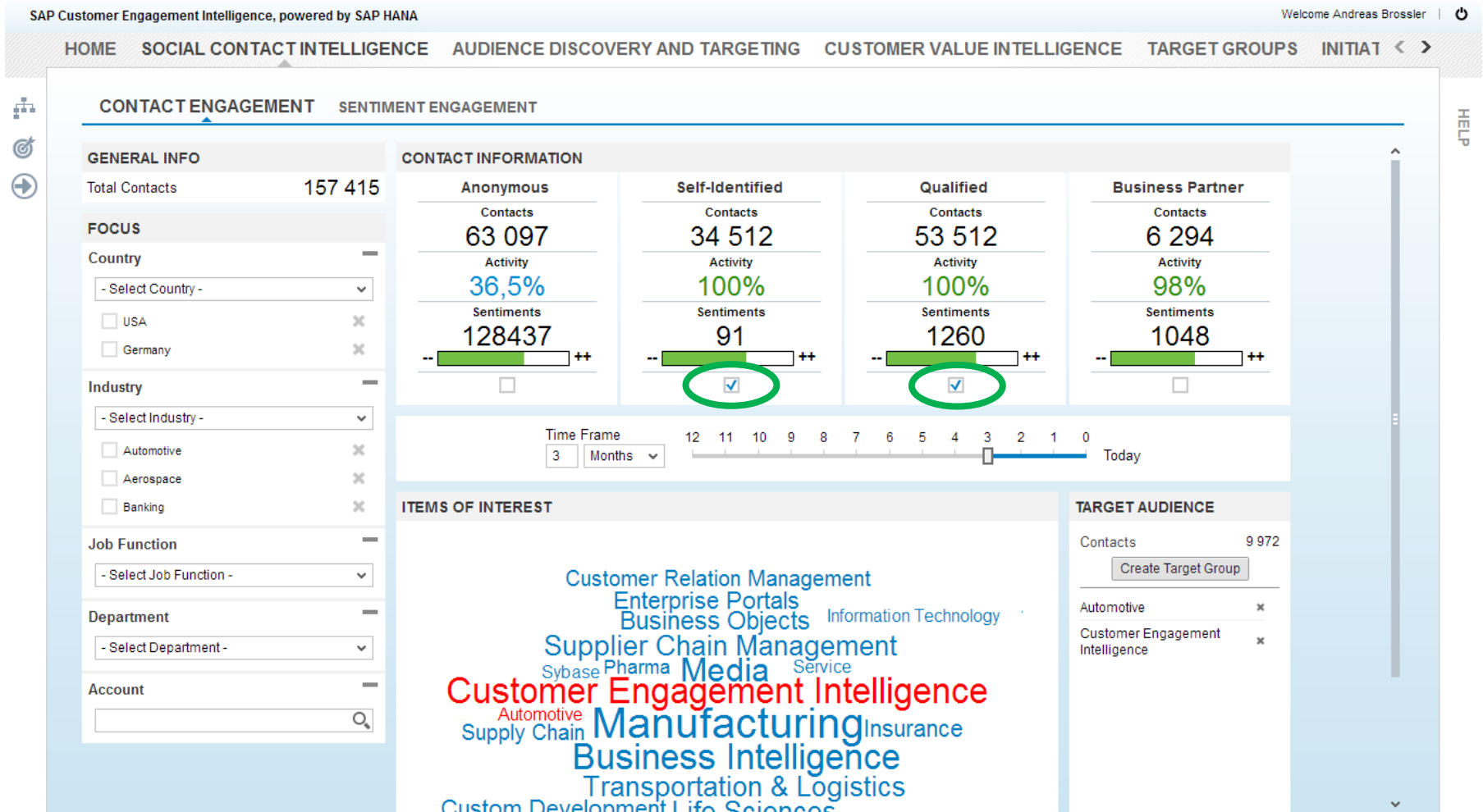
MK18072013 (0)

MK18072013

Send Mentions as ...

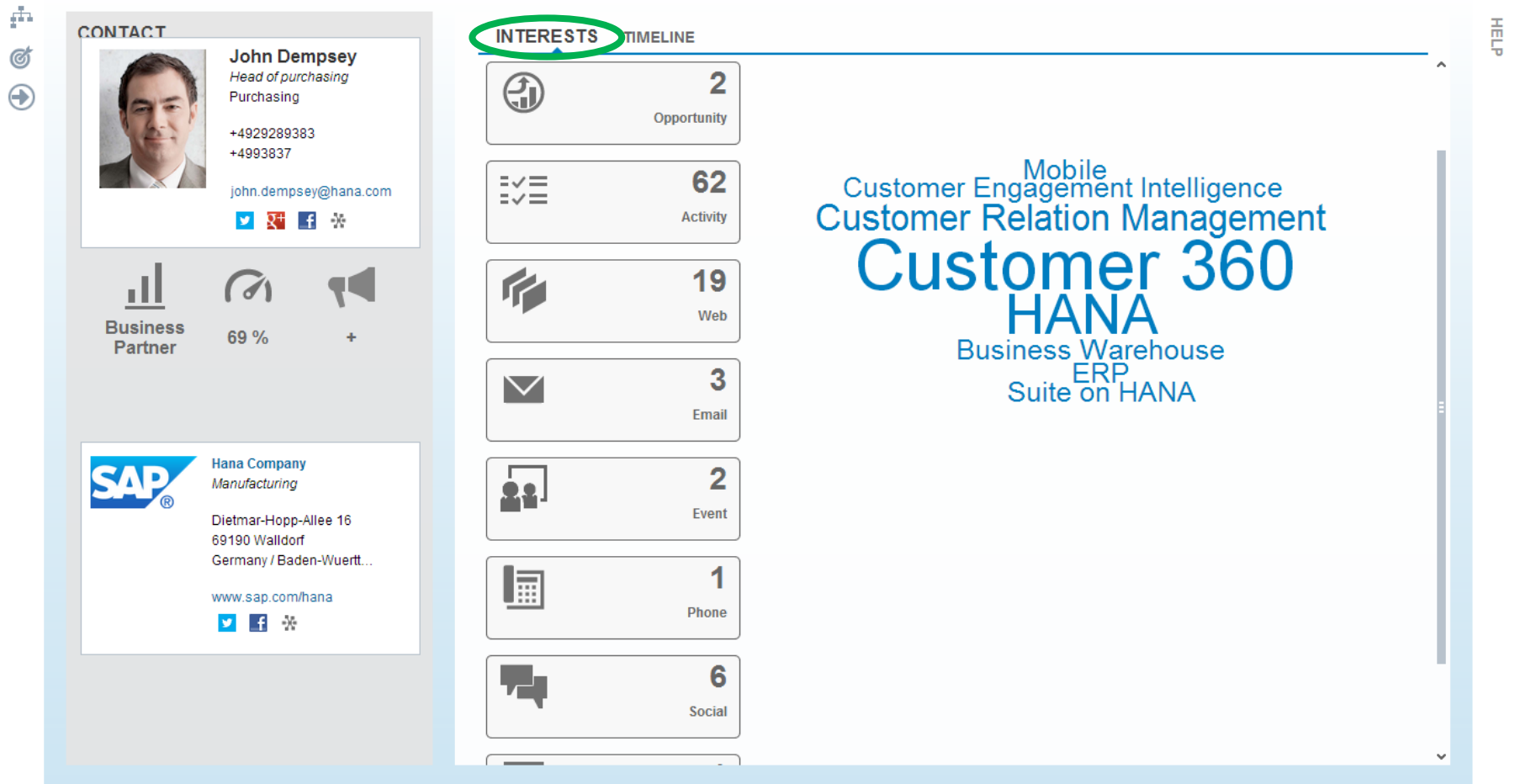
# 社交联系人智能分析

## 联系人互动



# 社交联系人智能分析

## 联系人全面分析-兴趣点



# 社交联系人智能分析

## 联系人全面分析-交互历史

### CONTACT

**John Dempsey**  
Head of purchasing  
Purchasing  
+4929289383  
+4993837  
john.dempsey@hana.com

Business Partner

69 %

+

**Hana Company**  
Manufacturing  
Dietmar-Hopp-Allee 16  
69190 Walldorf  
Germany / Baden-Wuert...  
www.sap.com/hana

### INTEREST

4  
Lead

2  
Opportunity

62  
Activity

19  
Web

3  
Email

2  
Event

1  
Phone

### TIMELINE

#### June 2013

Opportunity  
Document ID 3862 , Sales 1  
Jun 20, 2013  
1

HANA  
Outbound Email  
Jun 17, 2013  
1  
++

HANA  
Inbound Email  
Jun 15, 2013  
1  
++

#### February 2013

Customer 360  
Click Through  
Campaign: sb newsletter template  
Feb 8, 2013  
1

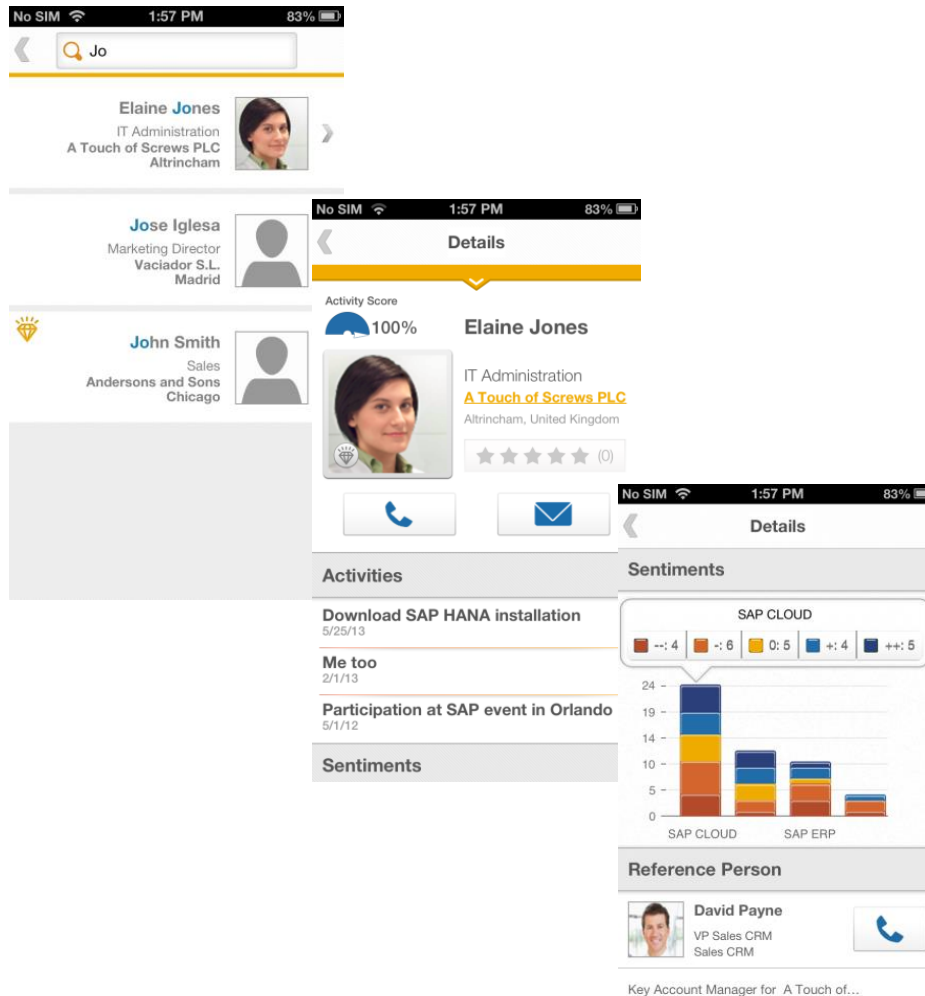
#### November 2006

Opportunity  
Document ID 55 , PDAs for Sales Force  
Oct 4, 2006  
1

Show More

HELP

# 社交联系人智能分析 移动应用



## 典型业务挑战

- 销售人员有时候弄不清一个企业联系人的重要程度，以及他和其他人的关系
- 不太容易在短时间内准备一次销售拜访，很难及时地得知联系人的最新动态
- 如果没有一个统一的渠道来获取所有重要信息，很难和企业的联系人建立一种互相信任的合作伙伴关系

## 移动应用的影响

- 提供实时信息，容易使用
- 和社交协作平台集成

## 特性和能力

- 显示所有你所感兴趣的联系人和他们的最新动态
- 搜索联系人，按照关系、重要程度等排序
- 可以添加你对每一个业务联系人的个人看法以及该联系人对公司的意义，将其和联系人的社交媒体信息集成起来
- 提供和业务相关的联系人反馈信息，以此来丰富联系人数据
- 触发后续动作，例如在SAP Jam中发一封邮件或发起一个活动

# 受众发现和目标定位

## 基于HANA的细分引擎

### 受众发现和目标定位

#### 易用性

- 直观的瀑布界面
- 轻松找到目标组

#### 灵活性

- 灵活地汇总数据，计算各种KPI

#### 性能

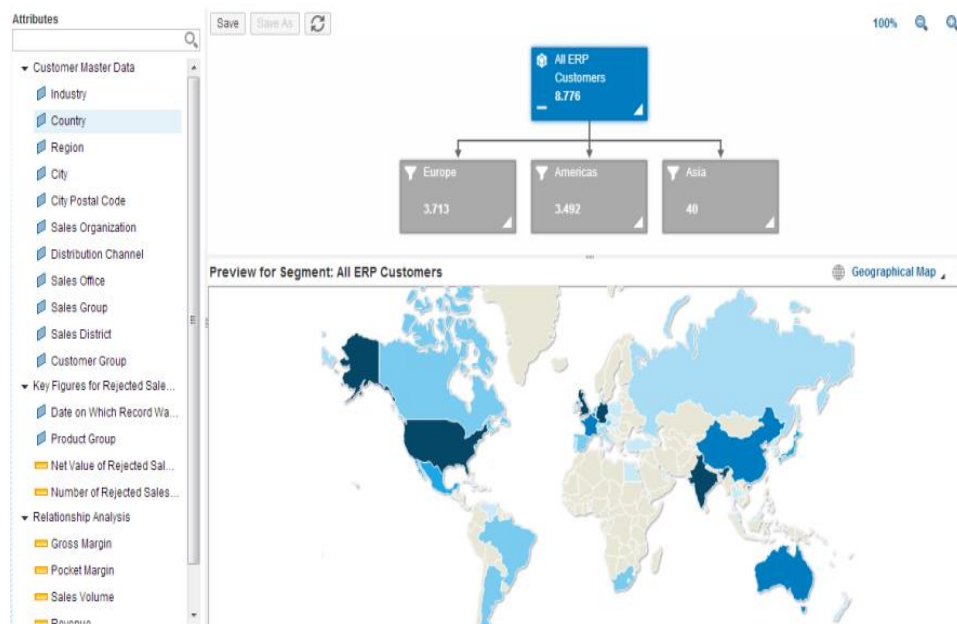
- 高速处理大数据

#### 优化

- 和数据挖掘与预测分析集成，用于活动优化

#### 集成

- 可独立运行或与CRM市场活动集成



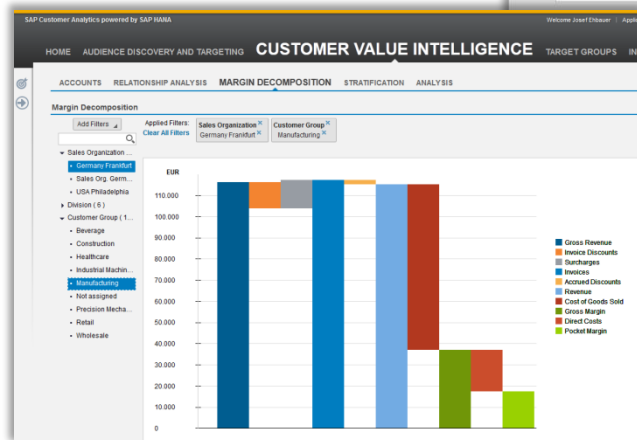
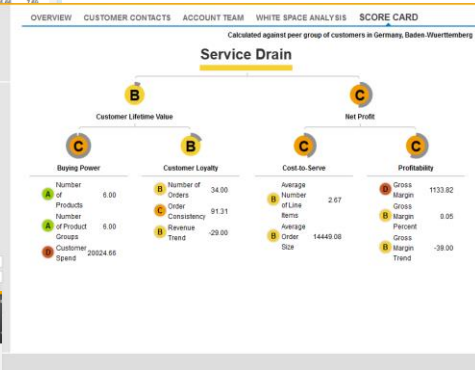
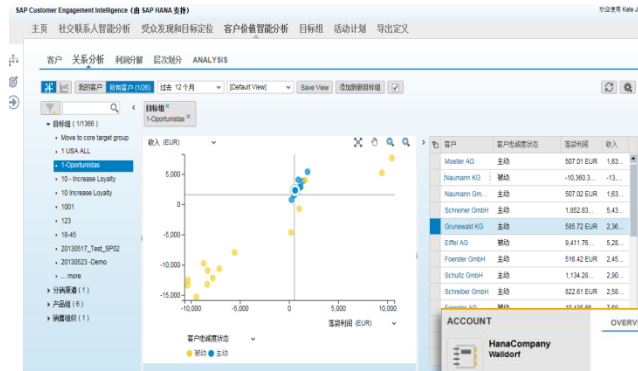
# 客户价值智能分析

## 战略性地拓展收入和利润

- 定位正确的客户，发现正确的受众
- 提出智能化建议，增长客户占有率、收入和利润等
- 创建、执行并跟踪销售活动

## 运用SAP的优势

- 基于HANA的强大力量
- 财务数据和CRM数据相结合
- 闭环执行



# 客户智能 移动销售应用



## 功能介绍

基于客户互动，价值及地理信息的可视化客户目标

直观的轻拍、缩小和放大界面，可视化客户关系

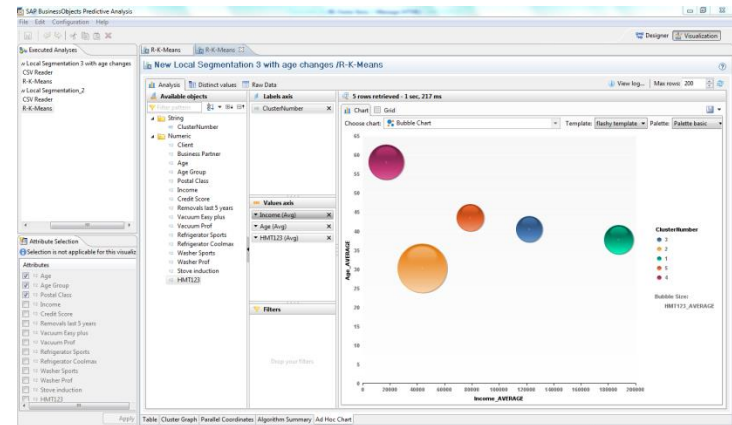
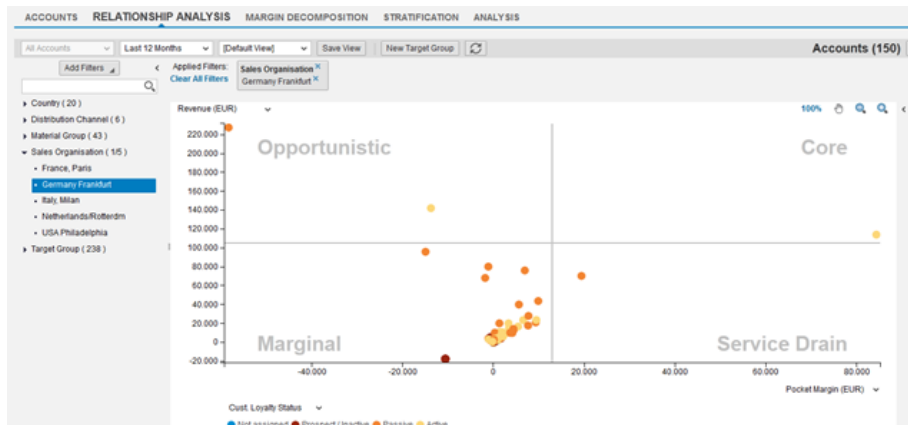
通过地理邻近程度可视化客户组，创造有效访问计划

移动客户360洞察，配备交叉销售推荐

## 其他功能

- 实时得到客户互动数据
- 自动甄别高价值客户
- 根据客户满意度等预设监控值进行实时预警，协助快速发现问题并后续跟踪处理

# SAP预测分析 服务于CEI应用



## 客户价值智能分析

- 客户生命周期价值 ✓
- 产品关联销售: 喜好评分 (例如, 客户可能买某种产品 - 基于模型的预测) (✓)
- 交叉销售 (下一个最佳产品 - 例如, 用簇或决策树来描绘客户, 关联性分析)

- 分级 ✓
- 产品推荐 ✓
- 空白区域分析 (客户分层)
- 销量预测
- Probability to churn ✓

## 受众发现和目标定位

- 分级 (参数化)
- RFM分析
- 簇分析 (✓)
- 决策树分析 (✓)
- 客户描述 (例如, 接受促销活动的习惯方式)

✓ 已实现 (✓) 开发中

# 实施方式多样性



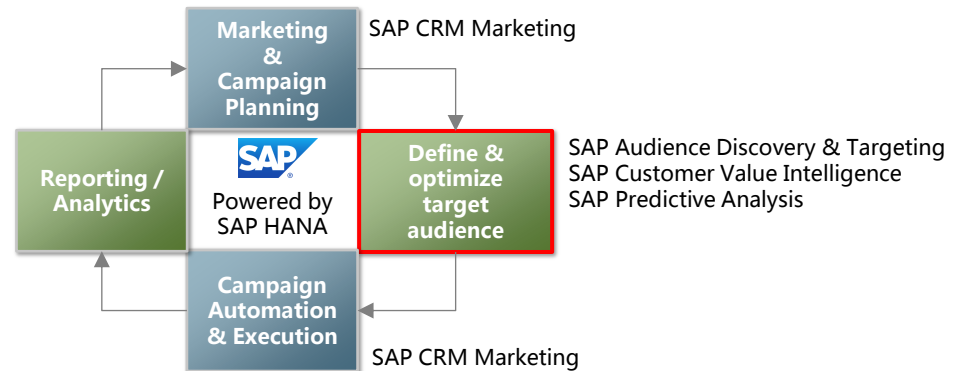
可以在任何环境上做开发、测试和实施

# CEI客户案例

## Home Shopping Europe

# HSE24

- 客户是一家通过电视、网络、电话、手机等多种方式进行家庭购物的公司，在欧洲有600万客户，约100万种商品
- 客户在三月份购买了SAP的产品：
  - SAP HANA
  - SAP CEI
    - SAP ADT
    - SAP CVI
    - SAP PA
- 目前已经实施了一个项目，客户对UI的反馈非常好

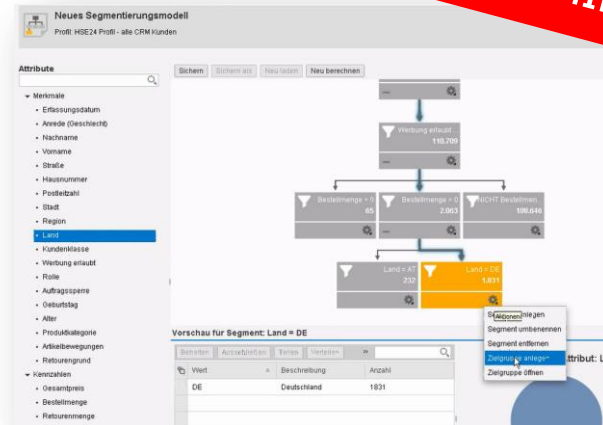


## 目标

### 增强现代市场人员的能力

- 在一个平台上完成市场活动计划和协同合作
- 为市场活动选取正确的目标群体，提升市场活动效果
- 用预测分析优化市场活动
- 实时的市场活动效果分析

**SAPPHIRE live demo**



### 邮件订单销售的典型困难

- 退货产生的运费和处理费用
- 由于选择性订单而产生的退货率增高 (例如, 一次订购同一款衬衫的不同尺寸和颜色, 到货后挑选最合适的, 再退掉其他的)
- 催款流程成本和未付订单

### 需要解决的问题

- 是否有具有类似消费习惯的客户群体?
- 这样的群体是否有助于降低退货率和选择性订单的数量?
- 怎样通过市场活动来影响这种消费习惯?

### 关键要素

甄别消费习惯的属性

(R)

创建客户簇

(R)

描述簇

(预测分析)

配置簇

(受众发现和目标定位)

**降低1%退货率就可以增加超过100万的利润**

# CEI客户案例

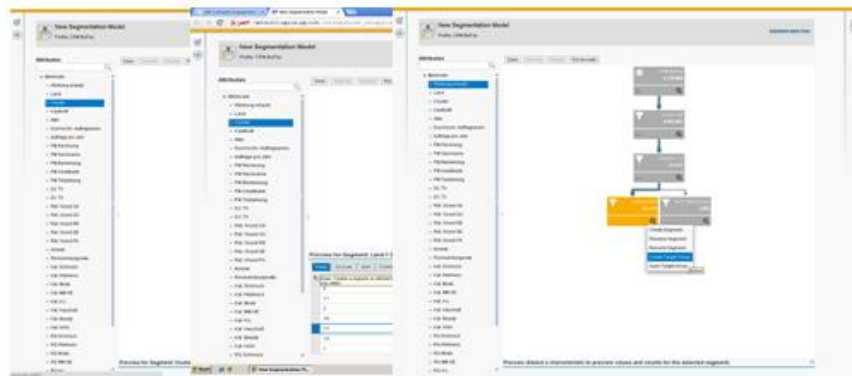
## Home Shopping Europe

# HSE24



通过预测分析工具将客户分成不同的簇  
找出退货率高的簇  
找出降低退货率能节省成本的簇

理解到  
行动

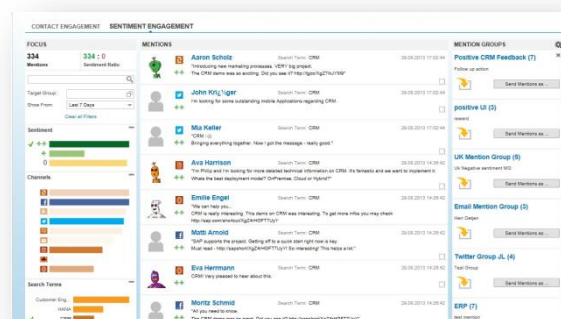


在客户总群体中筛选出符合上面条件的客户  
通过国家选项仅筛选出德国的客户  
找出愿意接受邮件促销的客户  
创建目标客户组，并交给市场活动经理来做市场活动

## Porsche

- Porsche的所有客户管理都在CRM中进行，但是要在CRM中分析客户投诉真的很头疼，因为这些都是文字
- 个人态度互动工具可以运用文字分析引擎来找出所有投诉和抱怨中最紧急最重要的
- 我们目前对待社交媒体的态度很谨慎，但是去看看这些渠道中的信息也是很有必要的，因为这可以帮助我们更好的完成服务、销售和市场活动

## 个人态度互动



# CEI客户案例

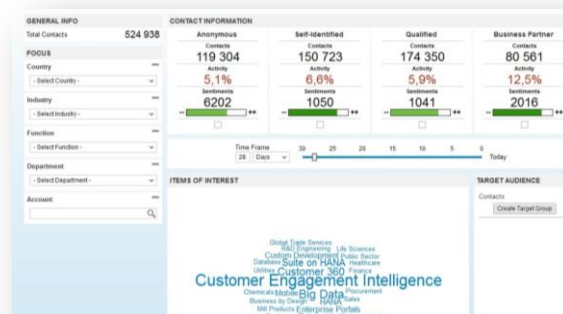
## SAP全球市场部



### 联系人互动

## SAP全球市场部

- 拥有超过6000万联系人，有些是客户联系人，有些只是普通访客
- 我们需要为已有的联系人匹配新的互动方式，或者创建新的互动方式
- 需要为联系人评分，来决定不同的后续跟进方式
- 能够更有效地培养销售商机



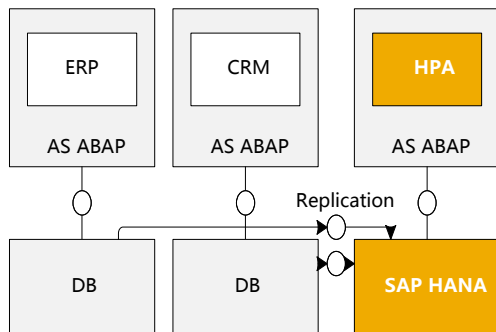
### 互动时间轴



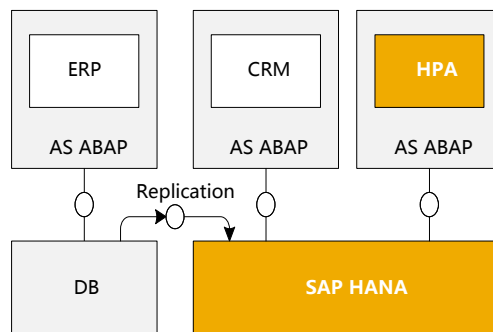
# 建议部署方式

## 主要信息

- 包括CEI在内的HPA都可以与SoH或BW on HANA兼容
- 为了最小化TCO, HPA可以和其他应用共享一个HANA数据库

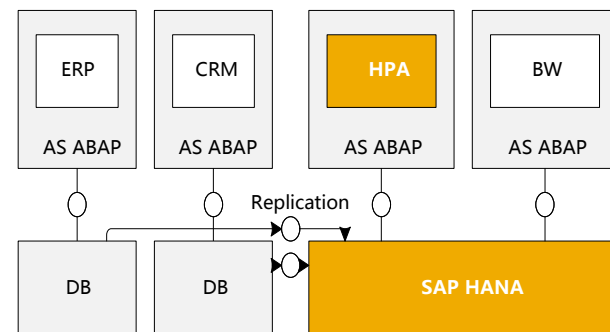


**(a) 独立HANA数据库，需要数据复制**



**(b) 和SoH共享数据库，无需数据复制**

- HPA可以与1个ERP或1个CRM系统共享HANA数据库
- SAP Note 1826100
- 目前经验证的实施方式：CRM+CEI and ERP+CEI



**(c) 独立，和BW on HANA共享数据库**



# 谢谢！

联系方式：

杨凡

邮箱：[fan.yang01@sap.com](mailto:fan.yang01@sap.com)

电话：18616962662