

# 创略智能客户数据平台解决方案



创略科技  
APEX TECHNOLOGIES



目录

Contents


创略简介

业务理解

解决方案

场景化应用示例

部分案例分享



创略科技是一家客户数据技术和AI公司，总部设立在上海，并在北京、深圳、香港和硅谷设有办事处。

我们整合了尖端的大数据、AI和区块链技术来解决营销、个性化和客户分析领域的问题。

我们服务超过**300**多家大中型国内外公司，覆盖金融、旅游、汽车、电商和零售行业。



# 创略科技智能客户数据平台

创略科技提供一个企业级客户数据技术解决方案，整合了尖端的大数据、AI技术来解决营销、个性化和客户分析领域的问题。

我们的平台与技术专注于解决企业所面临的客户数据洞察、个性化营销、以及客户生命周期管理等难题。



## 核心团队



胡世杰 Jimmy

创始人及CEO

- 为微软等客户提供营销数据分析系统开发及数据挖掘服务
- Gerson Lehrman Group 大数据及人工智能市场专家顾问
- 2017 福布斯中国 30 Under 30
- 加州大学伯克利分校电子工程及计算机科学



杨辰韵 Tiger

联合创始人及总裁

- 为微软等客户提供营销数据分析系统开发及数据挖掘服务
- 2016 中科院《互联网周刊》年度人物及大数据行业领导力奖项
- 2018 福布斯中国 30 under 30
- 加州大学伯克利分校政治经济学，选修电子工程及计算机科学



王军 Richard

CTO

- 360财富CTO
- 阿里妈妈数据管理平台研发总监
- 微软研究院，Future Start Award
- 同济大学计算机硕士



徐佳正 Robert

产品副总裁

- 阿里巴巴数据挖掘及分析产品团队负责人
- 亿玛大数据产品负责人
- 搜狐个性化推荐及大数据统计平台产品负责人
- 中国人民大学统计学硕士数据挖掘方向



翟君怡 Chris

CMO

- 负责客户需求挖掘、营销战略、业务发展
- 曾负责大数据营销公司传漾科技营销部门工作
- 超过十年汽车、旅游、零售、教培等行业市场营销及业务拓展经验
- 复旦-BI (挪威) MBA

# 创略科技的三大核心优势



## 产品优势

融合数据技术、机器学习、NLP，及区块链等技术，模型预测准确率最高超过98%，国内首个智能CDP解决方案提供方，从营销、客户运营等应用层面提升企业运营效率，直接体现为用户转化率等KPI提升



## 应用优势



专注于与客户数据、营销及客户运营相关的业务场景，在多个B2C垂直行业率先落地应用，积累了丰富的头部标杆案例。

## 团队优势



硅谷背景的创始团队及具有丰富国内市场经验的核心管理团队。团队融合数据科学及机器学习、客户运营及营销领域，以及富有垂直行业经验及资源的各方面世界及国内顶尖的优质人才，领先的战略管理能力和创新能力带领公司持续走在行业前端

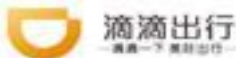
## 我们的客户



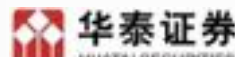
MICHAEL KORS

LANCÔME  
PARIS

MONT  
BLANC



iGola



THE PENINSULA  
HOTELS



## 部分奖项成就



2018中国大数据行业  
独角兽50强



入选2018福布斯潜  
力企业榜单50强



Micorsoft  
Accelerator

从1000家企业中脱颖而出的  
入选微软加速器的15家公司之一



2018 人工智能企业  
百强



2018 红鲱鱼全球100强  
大数据领域唯一上榜中国公司





目录

Contents

创略简介

业务理解

解决方案

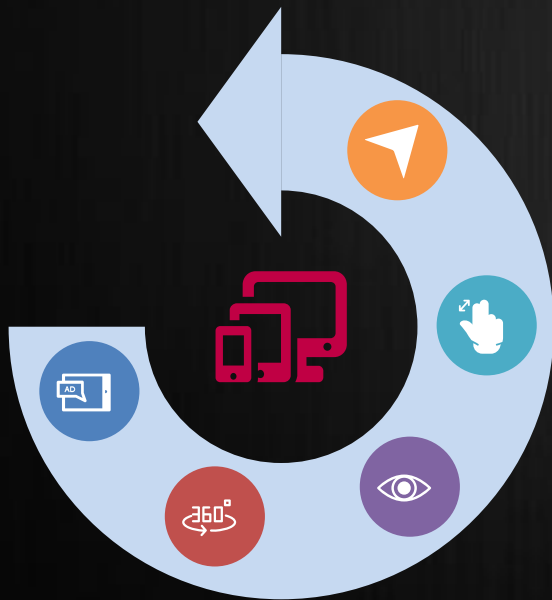
场景化应用示例

部分案例分享

# 行业数据营销现状和痛点



## 智能客户数据平台项目目标



- 1 多渠道数据ID打通，实现数据业务互通
- 2 客户标签体系建立
- 3 定制化多维报表分析
- 4 对接营销系统，实现智能分群营销
- 5 营销自动化建立，实现营销全流程把控



目录

Contents

创略简介

业务理解

解决方案

场景化应用示例

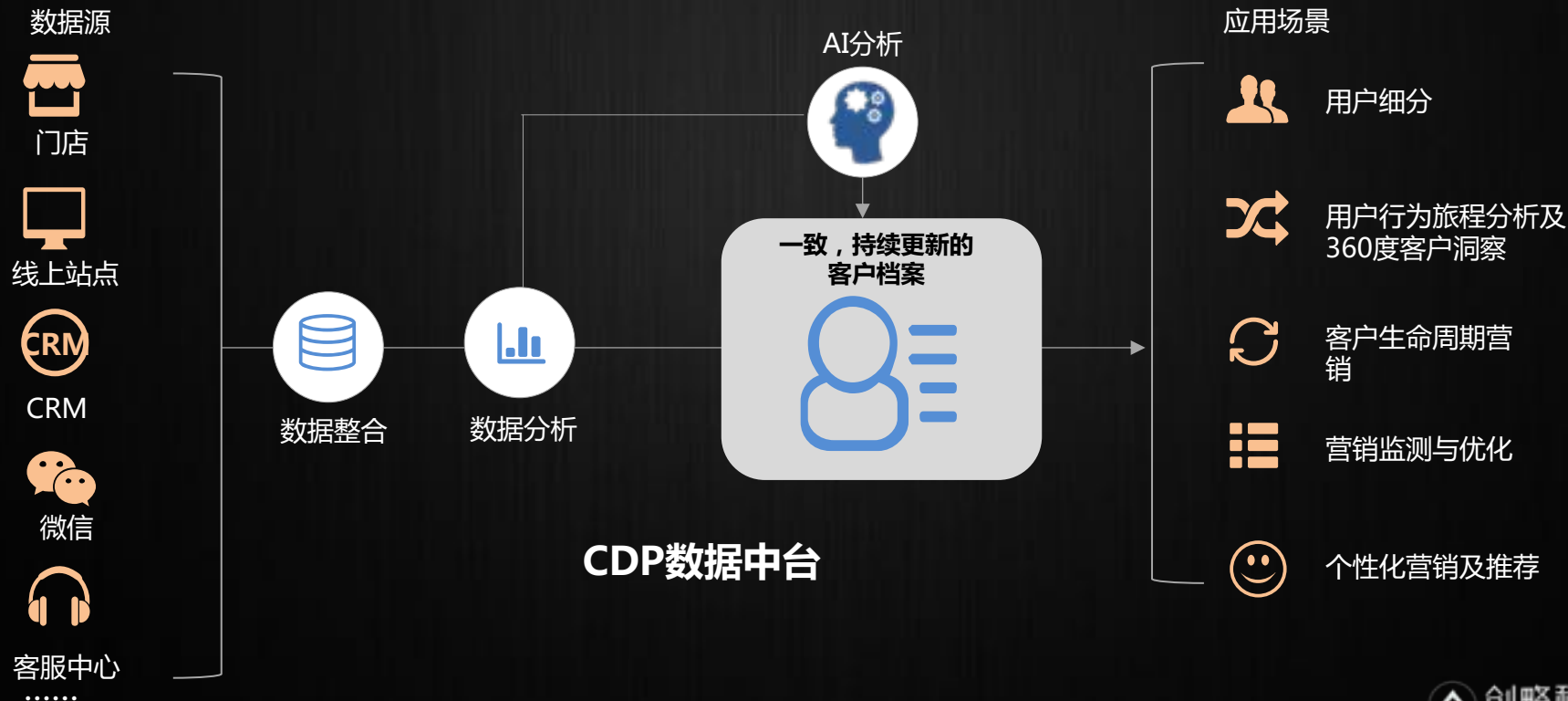
部分案例分享

# 客户数据中台解决方案架构





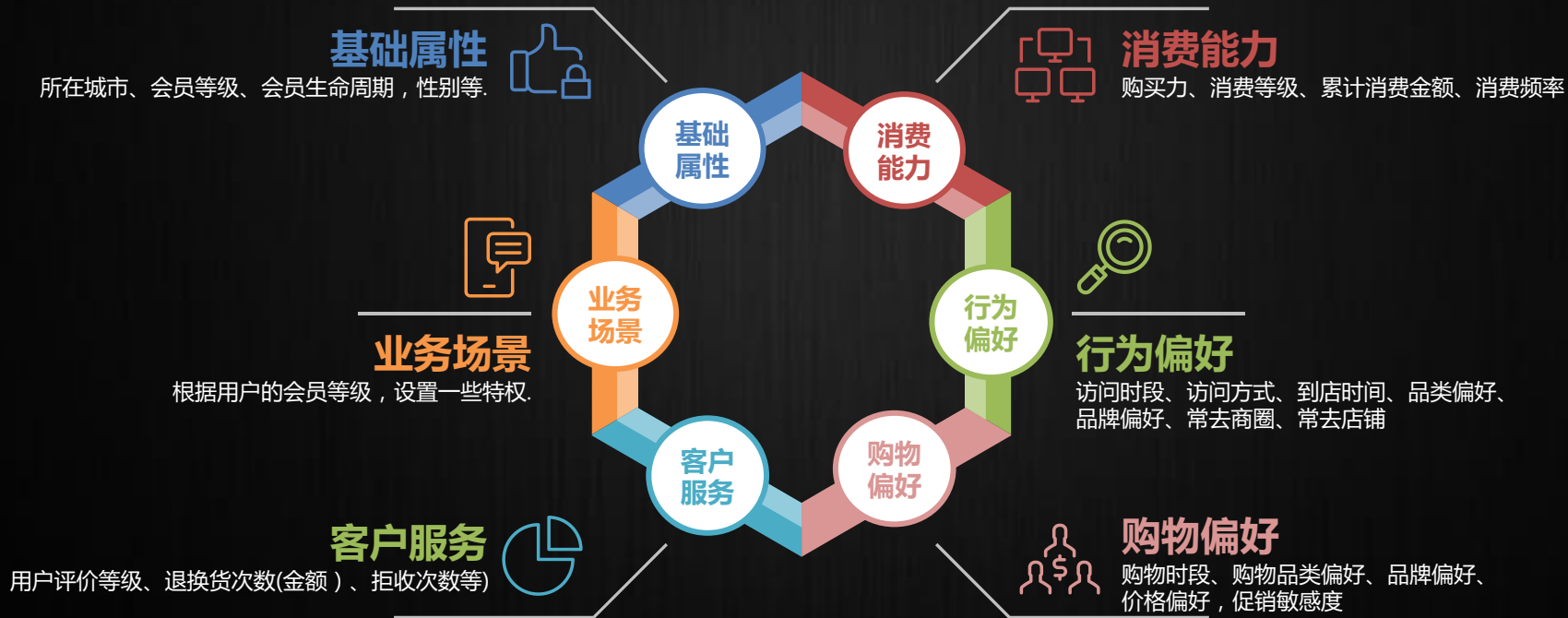
# 客户数据中台数据流向



# 从采集到应用完整营销闭环

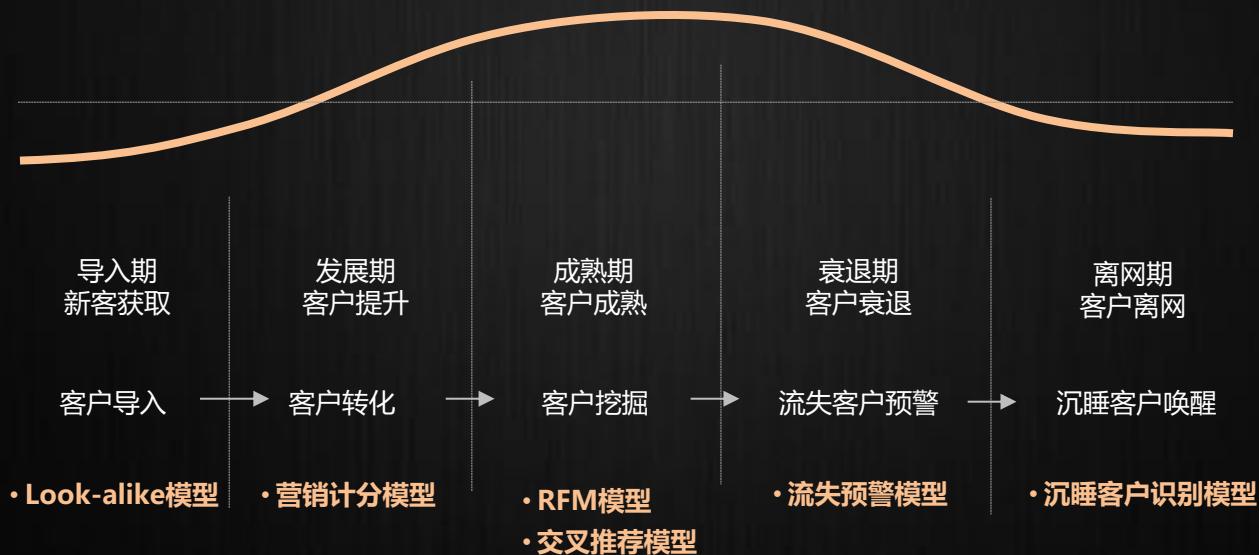


# 构建专属的用户画像体系



# 全客户生命周期智能管理

AI驱动，围绕企业客户生命周期，在各个阶段提供针对性的精准营销解决方案，持续提升营销能力。



## 对企业的价值



### 销量提升

通过CDP提升团队作业效率，提升用户细分和个性化营销能力，支撑业务销量。



### 老客挖掘

通过交叉销售、沉睡客户唤醒、RFM分级等算法模型，挖掘老客价值，维护老客关系



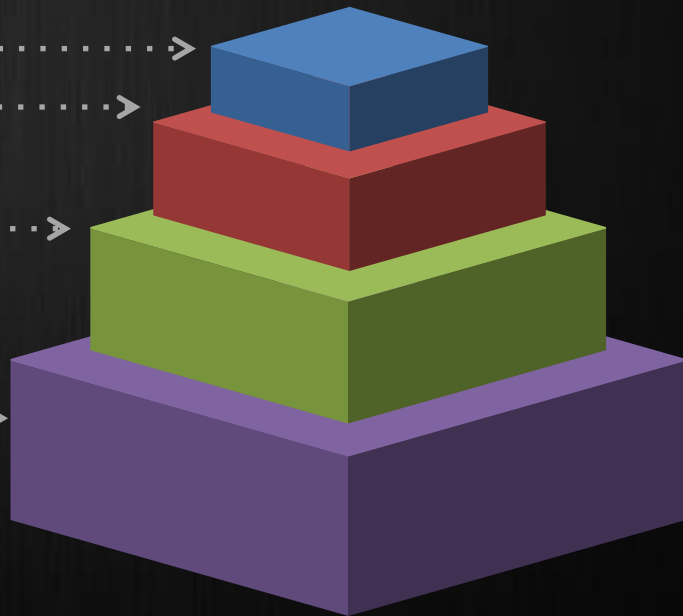
### 潜客转化

持续追踪对品牌和产品有过接触，有一定认知的潜客，提升潜客转化效率



### 新客获客

根据已有客户深入洞察，快速匹配扩散，从而精准定位更多相似特征的新客户







目录

Contents

创略简介

业务理解

解决方案

场景化应用示例

部分案例分享

# 提供全面多维度的消费者画像，使品牌能通过数据赋能决策

全局

人

场

货

打通线上线下，沉淀各门店的消费者数据

- 消费者地域分布：省>城市>门店
- 消费者画像：会员层级，消费金额，品类偏好

.....

实现“人-货-场”的透视数据

## 用户精准触达

根据用户的订单数据，行为数据给客户打上精准的标签，包括用户的商品偏好，行为时间偏好，消费行为偏好等。在合适的时间合适的地点给合适的用户推送合适的产品，以求提高营销转化率。



触达方式包括但不限于短信，微信，邮件，DSP广告，APP活动通知等。

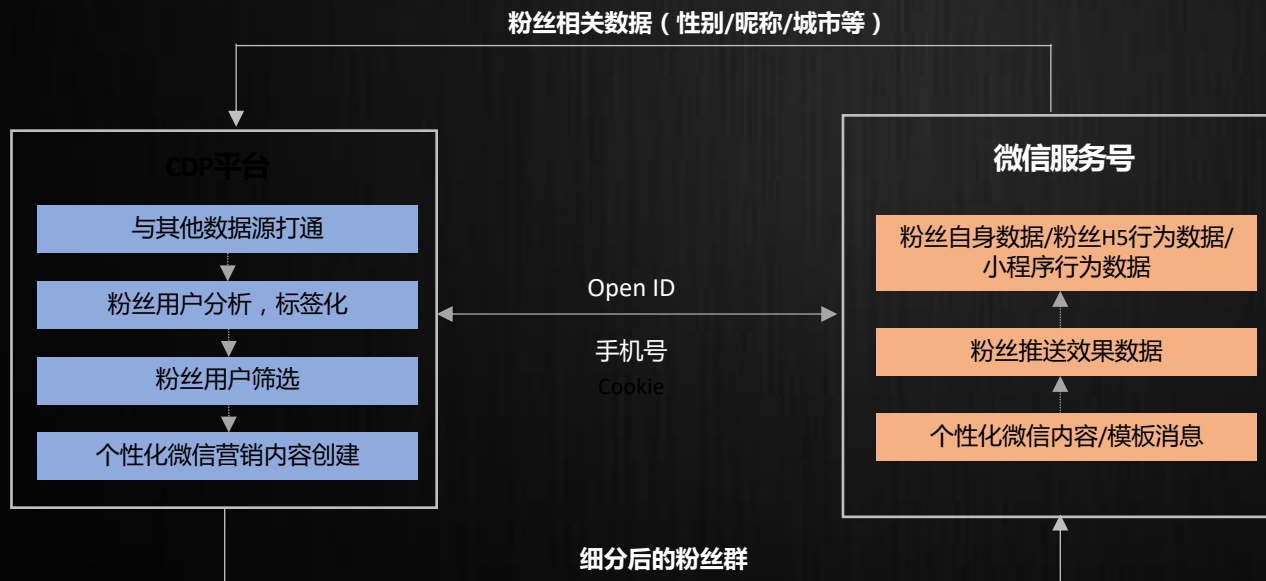
# 精准营销：基于客户画像，精准推送相关产品，提升产品销量

基于客户画像和AI，实现全方位洞察用户，结合用户积分情况，给予客户更具个性化的定制推送，带动产品销售。



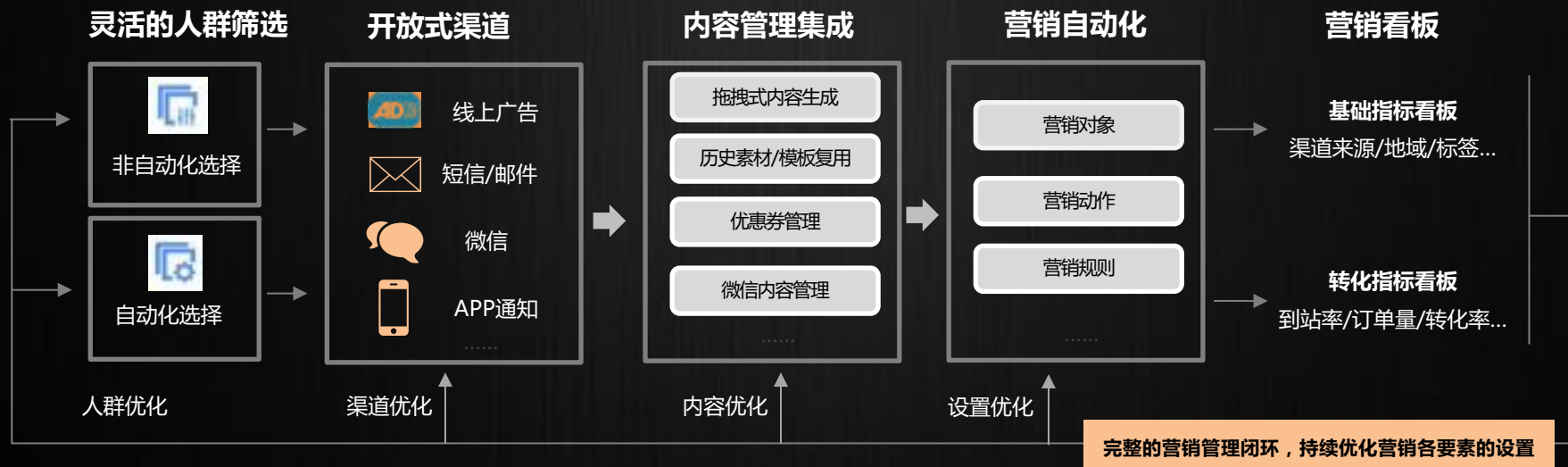
# 个性化微信运营

- 通过微信登陆，H5注册等方式，采集粉丝手机号/Cookie号等ID，并通过这些ID与其他来源用户数据打通，进行粉丝更完善的用户画像和粉丝分群，基于不同的粉丝群体，推送更具针对性的产品/服务信息、提醒等内容。





# 营销管理与自动化

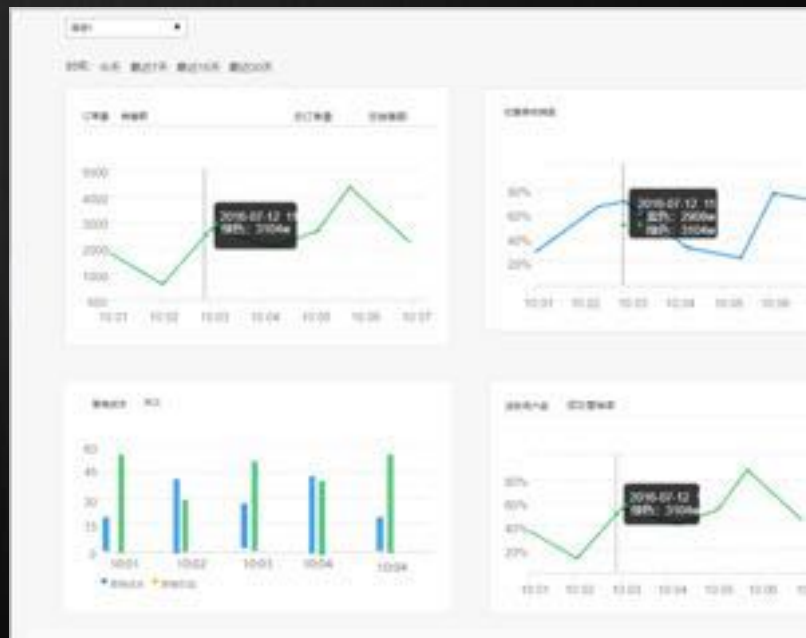


## 自动化营销活动，实现全程监控分析

选好标签人群，设置自动化触发规则，支持多媒介触点，告别繁琐的人手操作与渠道等待，即可完成活动中需要的精准发放优惠券和积分。各环节的数据全程数字化，活动效果一目了然。



营销自动化



效果可监控



目录

Contents

创略简介

业务理解

解决方案

场景化应用示例

部分案例分享

榛果风味玛奇朵  
HAZELNUT FLAVORED MACCHIATO

STARBUCKS

蓝莓玛奇朵  
BLUEBERRY MACCHIATO

SPRING,  
BLOSSOM  
春日味觉绽放

## 星巴克的需求与期望

数据源系统很多，很难实现统一的客户数据资产，需要集成、采集、埋点  
抓取客户实时数据，客户数据统一管理

在人、货、场等多维度分析销售额、客户特征、门店经营等等，数据化  
系统化地支持营销和运营决策


随着数字化的发展，客户对个性化体验需求越来越高，如何进行针对性  
的交叉销售，提升客户体验尤为重要。





## 品牌触达客户的数字化触点较多



## 构建品牌CDP应具有的能力


 客户ID打通，创建某咖啡品牌唯一客户ID

 基于行为和算法的客户标签创建管理

 多维度客户分类分群画像

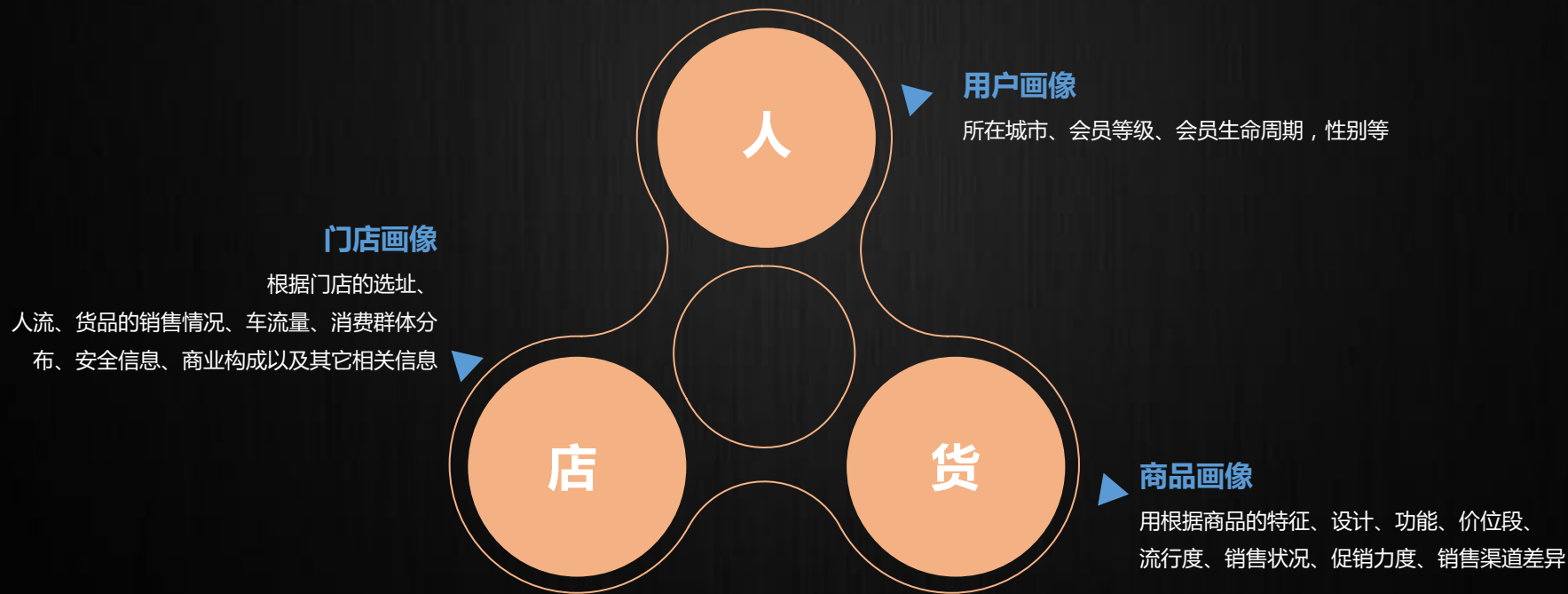


营销结果跟踪和报表展示 

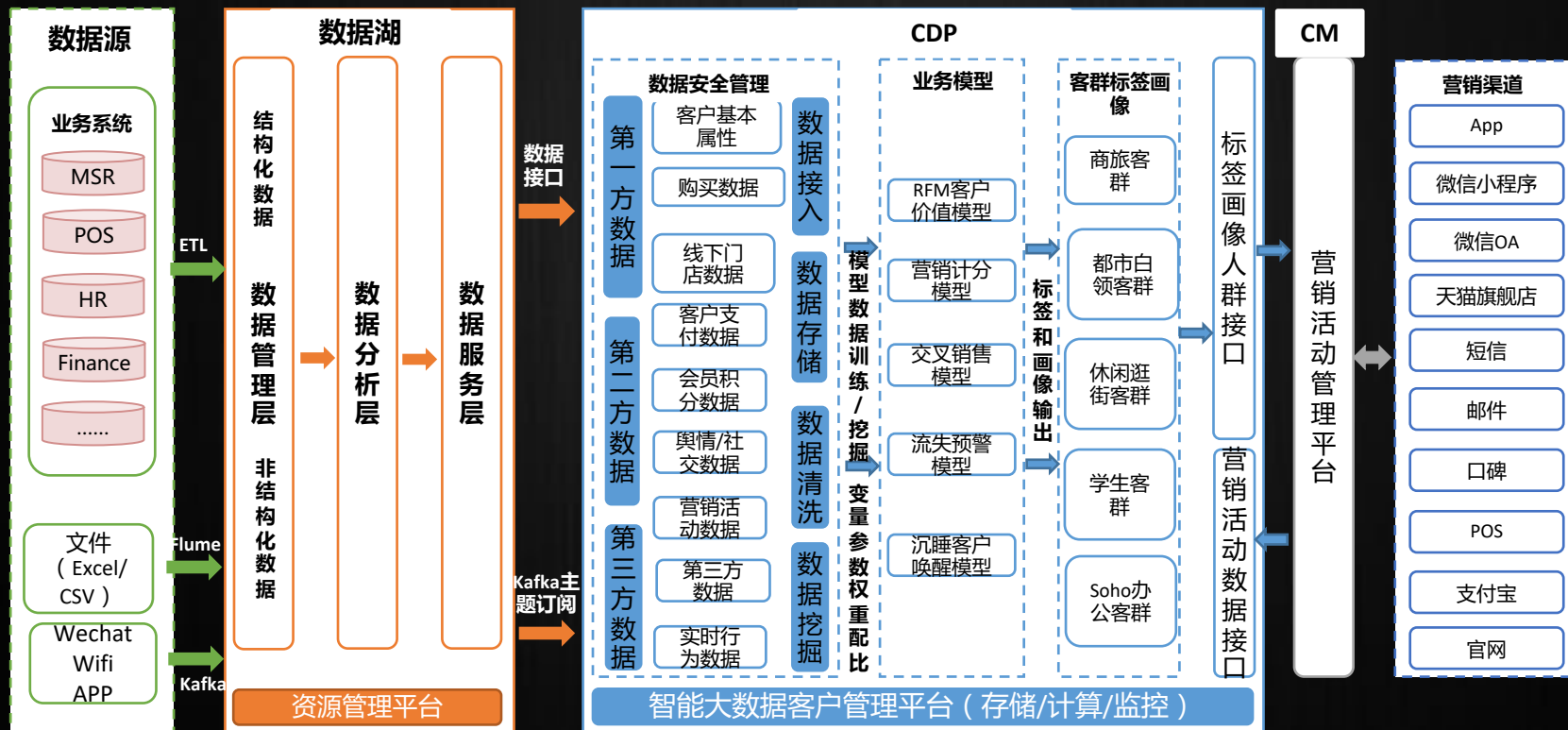
外部数据的整合匹配和客户档案数据集成 

..... 

## 构建属于品牌的“数据魔方”，实现“人货店合一”



# 逻辑架构和数据流向



## 优化客群细分，给予客户更具个性化的定制推送





# MICHAEL KORS 个性化营销案例

——打通线上线下，360洞察客户

## ► 关于MICHAEL KORS

MK将奢侈品行业带入了一个新阶段并且成功塑造了崇尚自我表达和与众不同的生活化概念，并将品牌和过去的经典美国奢侈品品牌区分开来，已经成为了美式奢侈生活风格的代表。目前在全球89个国家已经拥有超过500家门店，同时分销到全球顶级百货和全球专卖店。

## ► 项目背景

作为轻奢行业的知名企业，期望能够完整洞察用户群，实现实时数据的采集、整合已有的各个系统，完成用户的标签画像分析，进行精准营销、交叉销售：

用户实时行为的采集、预测等，对客户资产进行全面的管埋，打通各个内部系统，实现企业内部唯一ID。

基于AI模型和机器学习算法，帮助客户识别异常账号，客户生命周期价值模型等，挖掘客户潜在价值，实现交叉营销

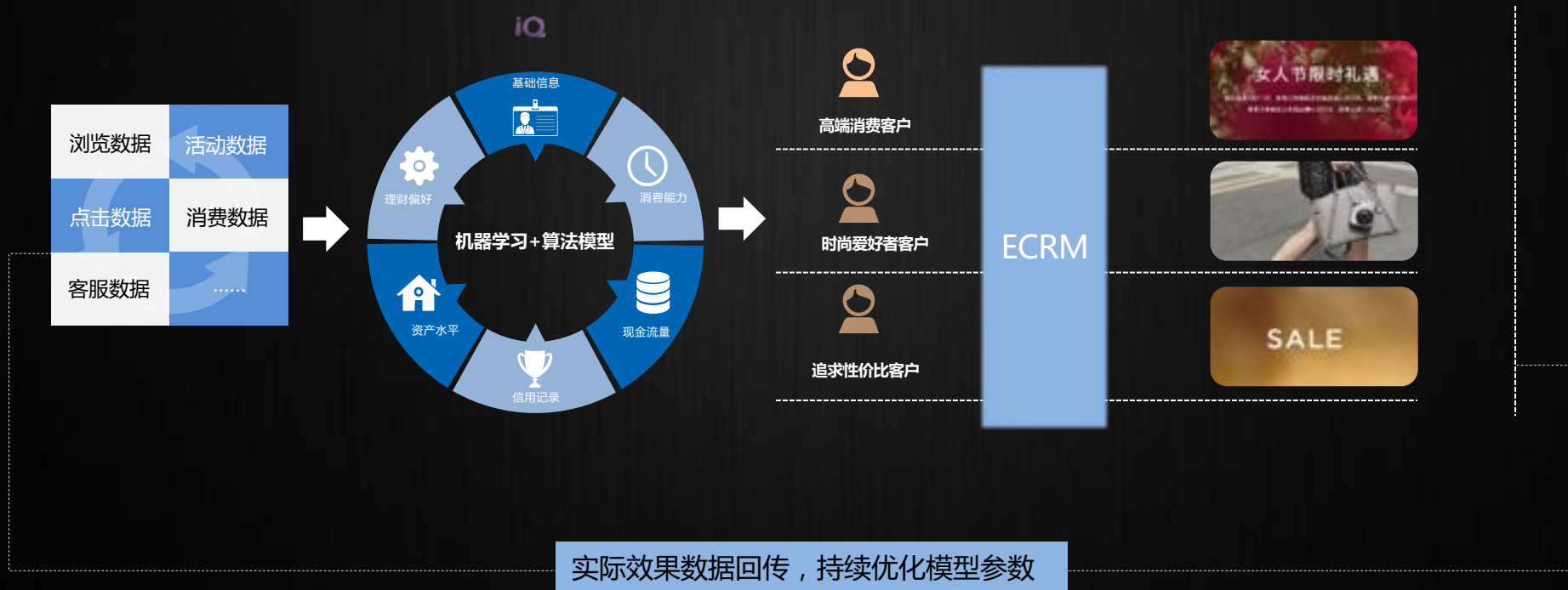
随着数字化的发展，客户对个性化体验需求越来越高，如何进行针对性的交叉销售，提升客户体验尤为重要。

# 各系统与CDP数据交互关系





# 创略智能客户数据平台为个性化营销提供标签和人群细分





## 威马汽车案例：构建智能数据平台，精细化运营全面升级

### 1. 项目描述

该汽车公司是新兴的新能源汽车产品及出行方案提供商，致力于为中国消费者提供完善、便捷、舒适的出行体验。此次与创略科技合作，希望能够构建企业智能数据平台，管理分析用户数据，释放数据价值，提升品牌营销。

### 2. 项目需求



构建智能  
数据生态

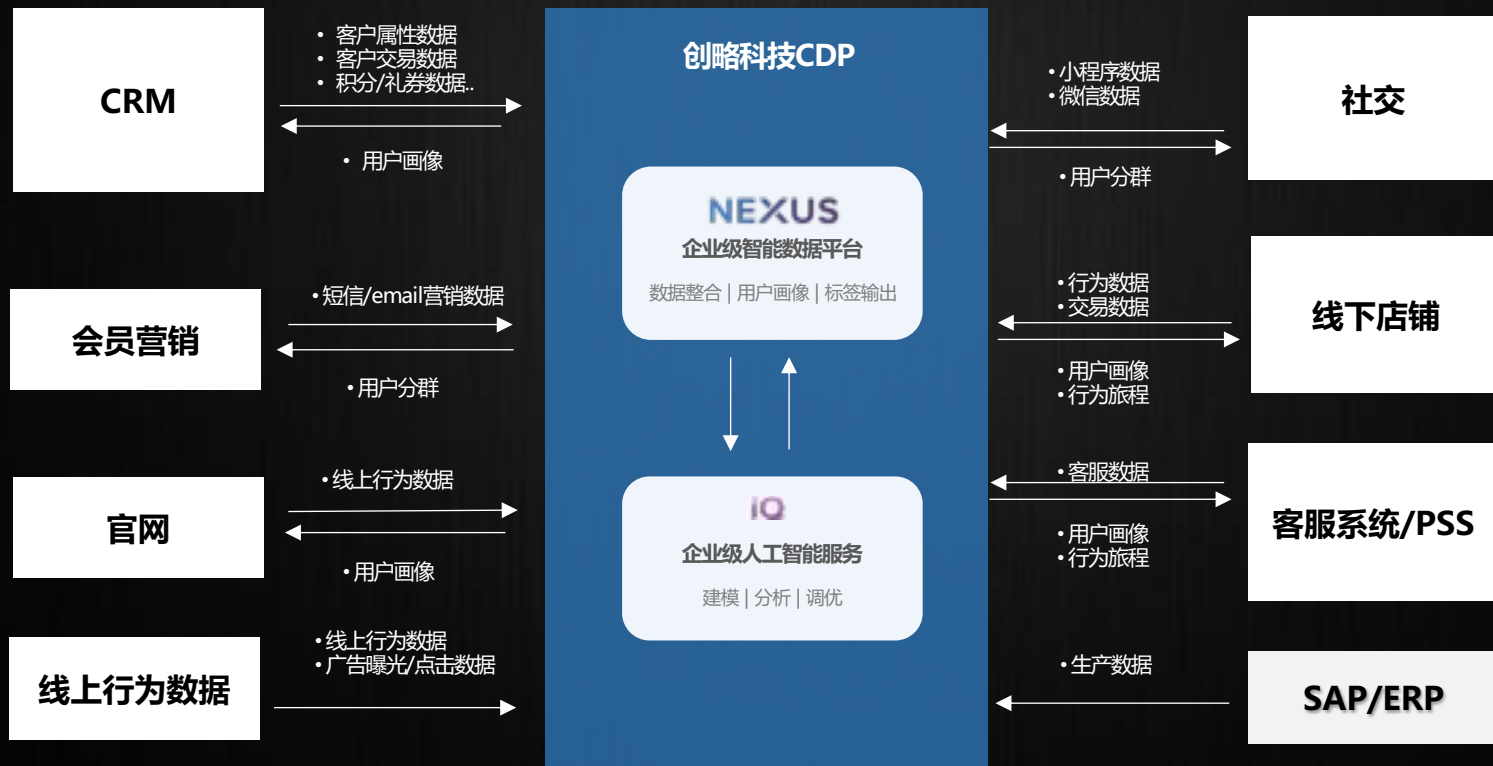


细分客户人群  
预测客户需求

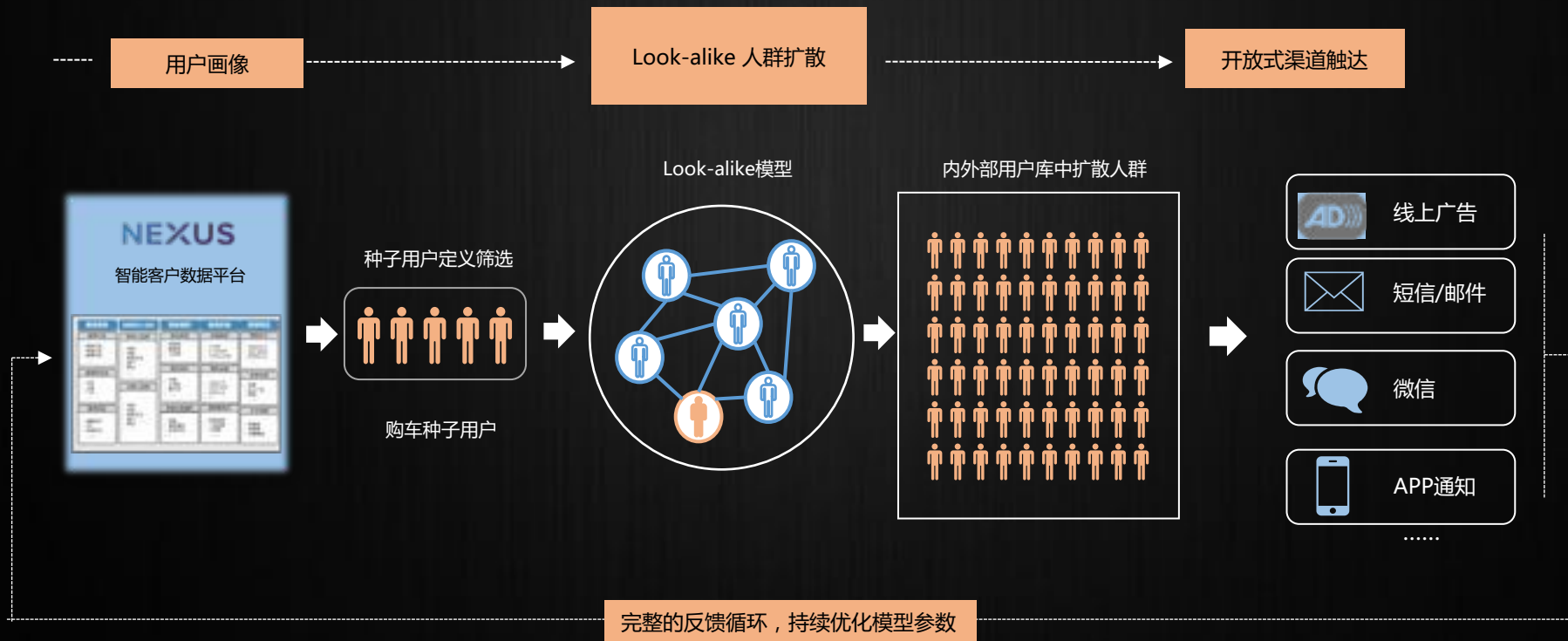


完善精细化运营  
升级客户体验

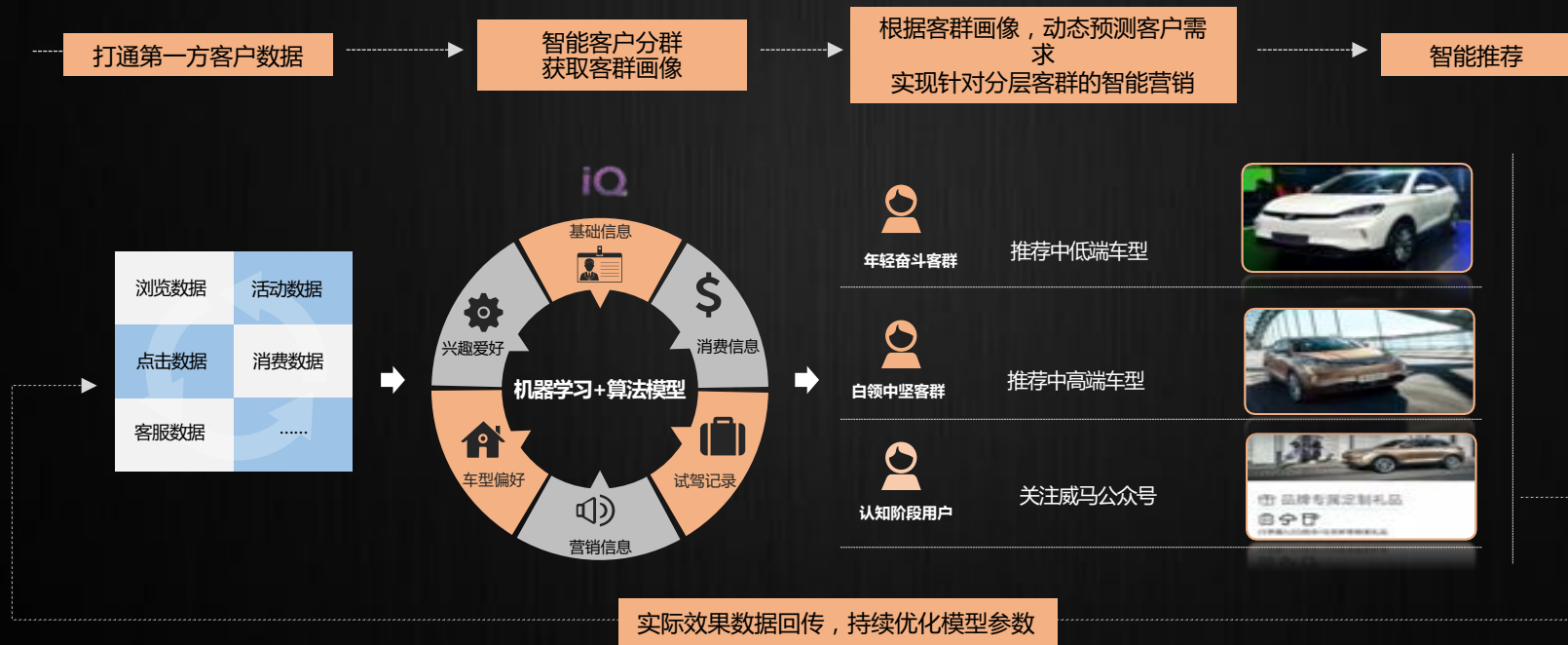
# 构建智能数据生态，精准洞察客户需求



# 运用Look-alike扩散模型快速拓展新客



# 运用算法持续优化客群细分，动态预测客户需求





## 春秋航空案例：AI预测客户行为，直销与辅助业务营收齐增长

### 1. 航司描述

春秋航空具有独特的氛围和客群定位，在客户群体中有较高知名度。客源渠道丰富，触点多，包括：官方网站、APP、微信公众号、小程序、OTA平台、代理商、旅行社等。

### 2. 项目需求



构建智能数据生态



增加直销营收



提升辅助业务收益

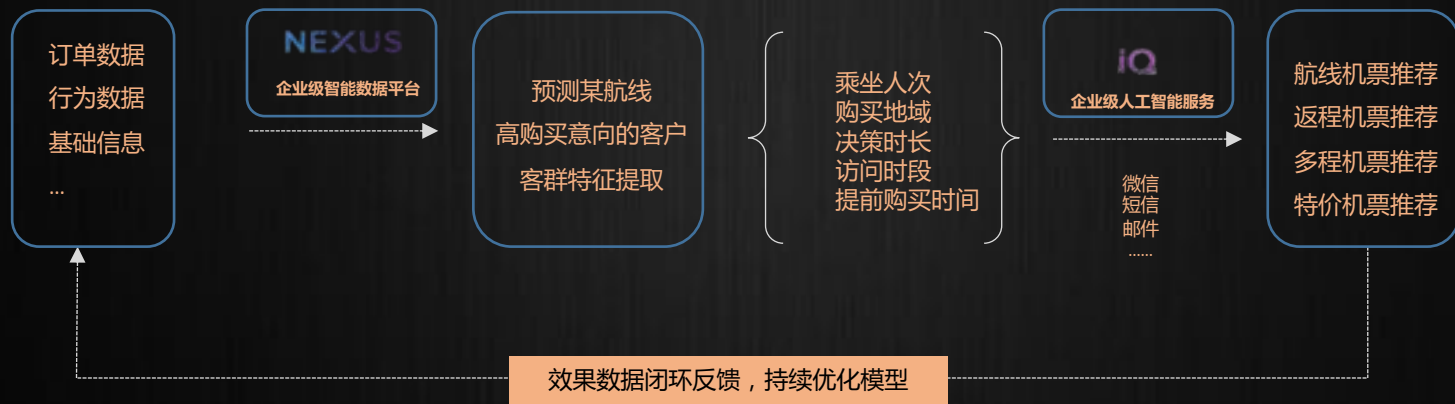


## 构建智能数据生态，精准洞察客群的出行习惯





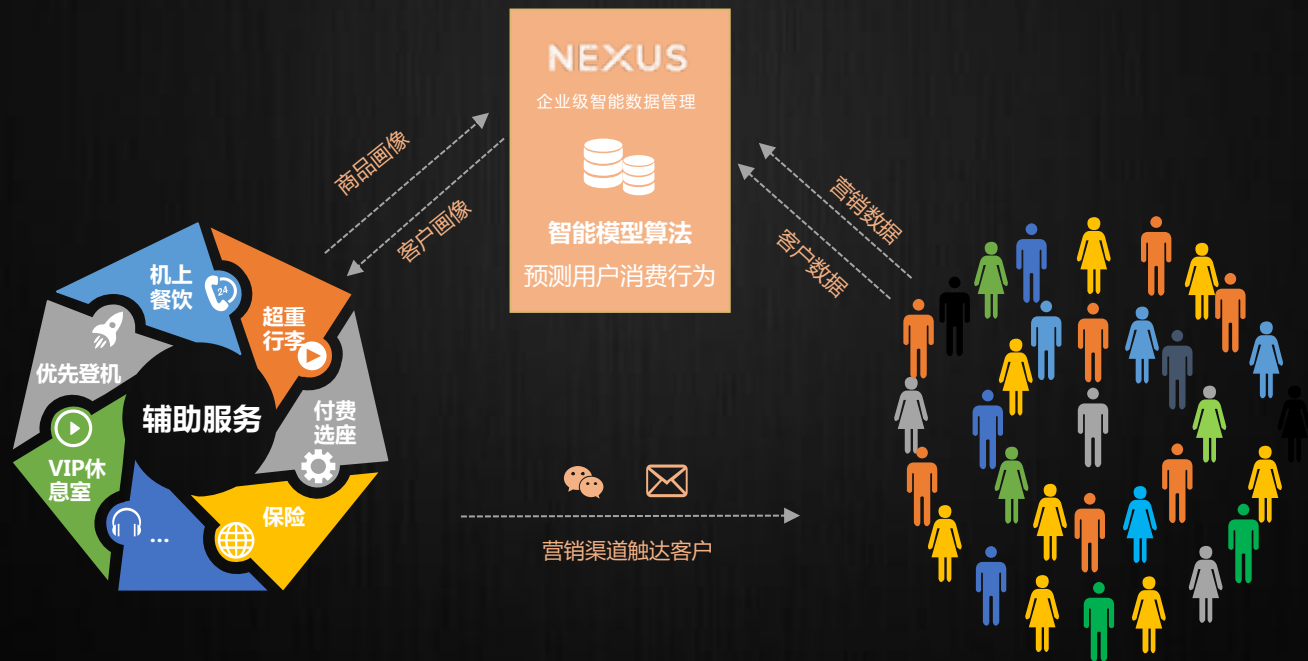
## 回程、多程、复购预测分析



## 优化客群细分，动态优惠券发送



## 辅助服务个性化、精准化推荐





让营销及客户运营更加个性化、实时、智能、高效  
[www.chinapex.com.cn](http://www.chinapex.com.cn)



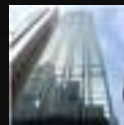
**上海**  
sh@chinapex.com  
+86-21-6170-0720  
上海市徐汇区田林路  
192号J座二楼



**北京**  
info@chinapex.com  
+86-10-5327-4715  
北京市朝阳区光华路9  
号光华路SOHO B座2  
层R30号



**深圳**  
+86-755-8654-5547  
深圳市南山区海岸城东  
座14楼



**香港**  
hk@chinapex.com  
+852-2158-1888  
中环德辅道中161-167号  
香港贸易中心5楼C2室



**硅谷**  
sf@chinapex.com  
+1-925-203-5700  
111 Deerwood Rd  
Suite 200 San  
Ramon, CA 94583