

Retail

# 零售业



大型零售商使用 **斯图飞腾** 技术来分析  
客户邮件，在短短几分钟内便能  
轻松处理海量文件。



Background

# 执行背景

一个世界500强的零售公司使用我们的技术进行数据分析。2015年，该零售商有近六百亿美元的销售额，并在美国，加拿大和墨西哥服务于超过2000家连锁大型家装五金行店。



# 零售商所面临的挑战

一间大型家居零售商每天会收到数以千计的客户电子邮件，其中有不少是对他们的店面布局，产品线，客户服务的反馈。所以聆听客户反馈意见显得尤为重要。然而人工解读成千上万的电子邮件是一个艰巨的任务，而且很难察觉数据之间的相关性，也因此错过了提高客户满意度的最佳时间。零售商所面临的挑战可以借助机器学习和自然语言处理（NLP）得以解决，把数以千计的非结构化文本转变为简单易懂有价值的资讯，这就是使用我们的技术的一大理由。

**Signals** 平台可以自动处理电子邮件中的文本数据，以帮助识别阻碍了零售购物体验的痛点。我们NLP引擎的处理速度允许分析师在几分钟之内得到结果，从而快速有效的进行分析和汇报。

**Signals** 的可视化界面提供灵活的互动方式，能选择特定时间区域进行数据分析，让零售商的销售和客户支持团队能够迅速识别趋势和问题，解决这些并继续前进，同时确保客服人员能提供一流的服务。

How to assist

# Signals 如何协助

**Signals** 让零售商的客户服务团队有能力深入了解他们的客户电子邮件的内容，无需通晓高深的技术或聘请数据科学团队便可实时分析数据，发现潜在的问题。**Signals** 能够快速处理所有的电子邮件，使零售商能够更好地管理客户需求并做出及时的应对。

**Signals** 平台处理海量非结构化和结构化文本数据能力强大，可以分析任何数据源 - 电子邮件，聊天会话，文本文件，博客文章，应用评价，社交媒体等。它通过预测模型，机器学习和统计算法，能在很短的时间内产生多维全面的可视化结果，方便用户快速上手和使用。

独特优势：没有复杂的集成，友好直观的操作界面。**Signals** 的使用界面提供拖拽数据导入和深入分析能力 - 如时间趋势，焦点概览，流行语和地理分析。

## 更多数据集

零售商可以将其他数据集与电子邮件数据进行整合，更全面地了解客户的实时需求：

- 员工个人文档和离职调查
- 购买体验调查，网上聊天记录，产品调查
- 售后技术支持数据

Future plans

# 客户收益和未来计划

有关于店面布局 ,产品线的投诉与零售商预想的结果相近。数据结果进而发现另一个重要潜在问题

有些店铺不开放持续的军人优惠政策 ,在某些地理区域的零售地点出现拒绝给军人优惠的情形 ,因此造成客户无奈与不满。一旦这个问题被确定之后 ,公司可立即对员工再教育 ,以确保员工能合理处理军人优惠的问题。

**Signals** 平台可作为企业日常管理的工具 ,用有效按时的分析数据保持与拉近跟客户的距离。

“**Signals** 平台转化数据为收益的速度是前所未见。海量的数据集 ,尤其是非结构化文本数据 ,都可以在几分钟内进行分析并呈现。”