

Marketing

市场营销



我们在与客户的竞争十分激烈的情况下，需要提供超越基本社交媒体反馈的解析。

斯图飞腾提供了一个易于使用的工具Signals。我们不光用Signals进行舆情监测，而且帮助我们进行用户画像，使我们的分析报告从我们的竞争对手中脱颖而出。”

— 该策略执行长



Background

执行背景

Signals 最近被一个美国东部大规模营销公司选为文本分析的平台。此公司致力于为品牌创建无缝集成的战略规划，数字化的发展，内容创建，客户服务以及其他相关品牌发展服务。



营销公司所面临的挑战

该公司市场竞争性非常强烈，公司正不断受到挑战，想从竞争中脱颖而出，并提供更大的价值。当此公司与其他企业竞争想获得速食店与超市合约时这挑战充分明显。该机构需要一种方法来区分他们的研究，分析，见解和建议。具体而言，他们需要一个易于使用自助服务平台，以便启用即时研究，加以瞭解市场与其他竞争者。

该公司选择Signals平台有很多原因：1）自助服务方面获得的研究数据的速度；2）交互式直观可视化界面；3）先进的机器学习和系统中自然语言处理能力，4）在系统中的客户体验和客户服务分析功能。

由于此公司需要通过在线顾客评分数据来分析客户的声音，但这些数据是非结构化文本的形式，所以使之难以收集和分析。该机构必须超越基本的社交媒体网站，如Twitter和Facebook，并加以分析所有用户评论。

How to assist

Signals 如何协助

Signals帮助该营销公司深入了解快餐连锁超市客户数据的聲音。他们分析客户的评论，发现机会，以改善并业务实践和解决这些客户与他们的竞争对手发现的问题：

数据连接器：该公司使用**Signals**的内建的第三方数据连接器，来收集大量的客户反馈心得。该数据数据连接器所得到的数据与客户评论反映了客户的需求，需要还有偏好。顾客评论由一个交互式可视化界面所呈现，让行销公司可以不需专业分析师即可深入探讨数据。

共同的话题：该公司发现在客户评论中最常见的主题。**Signals**强大的分析能力会帮你把主题分类成不同类别，并指出其中重要的焦点，然后深入寻找数据隐藏的“为什么”。

重复出现的主题和趋势：

Signals 让该公司可依着着时间推移来分层数据，因此很容易看到主题数据一个月又一个月地重复发生。该公司藉此深入分析出时间推移与快餐连锁超市顾客评论之间的连结性。

Signals 的数据连接器使得一个简单的过程由星级分析客户的评论。该机构可以同时分析所有小于3星的评论，并具体深入到个体评级，查看客户究竟在说什么。

地理关系的差异：一个分析报告中非常重要的关键是依地理位置不同来检视客户反馈。如此的研究分析可详细了解每一区域，每一分店的表现，还有当地居民对当地分店的感受。

Future plans

结果，投资报酬率和未来计划

使用 **Signals** 平台，这公司达到了：

- 藉由不同分析角度获得新的客户机会，以地理区域特性量身为客户订做不同策略。
- 藉由重复出现的热门主题来为客户订制商业方向。
- 藉由第三封数据连接器来了解民众的真实回馈，而做出以数据为指标的决策，不需再猜测人们谈论话题。
- 可以快速分析客户，以及竞争者。
- 即时反应客户需求，做出快速反应，做好危机公关