OMO虛實融合時代—
品牌如何掌握新零售策略與商機

91APP 產品長 李昆謀

91APP

新零售

91APP

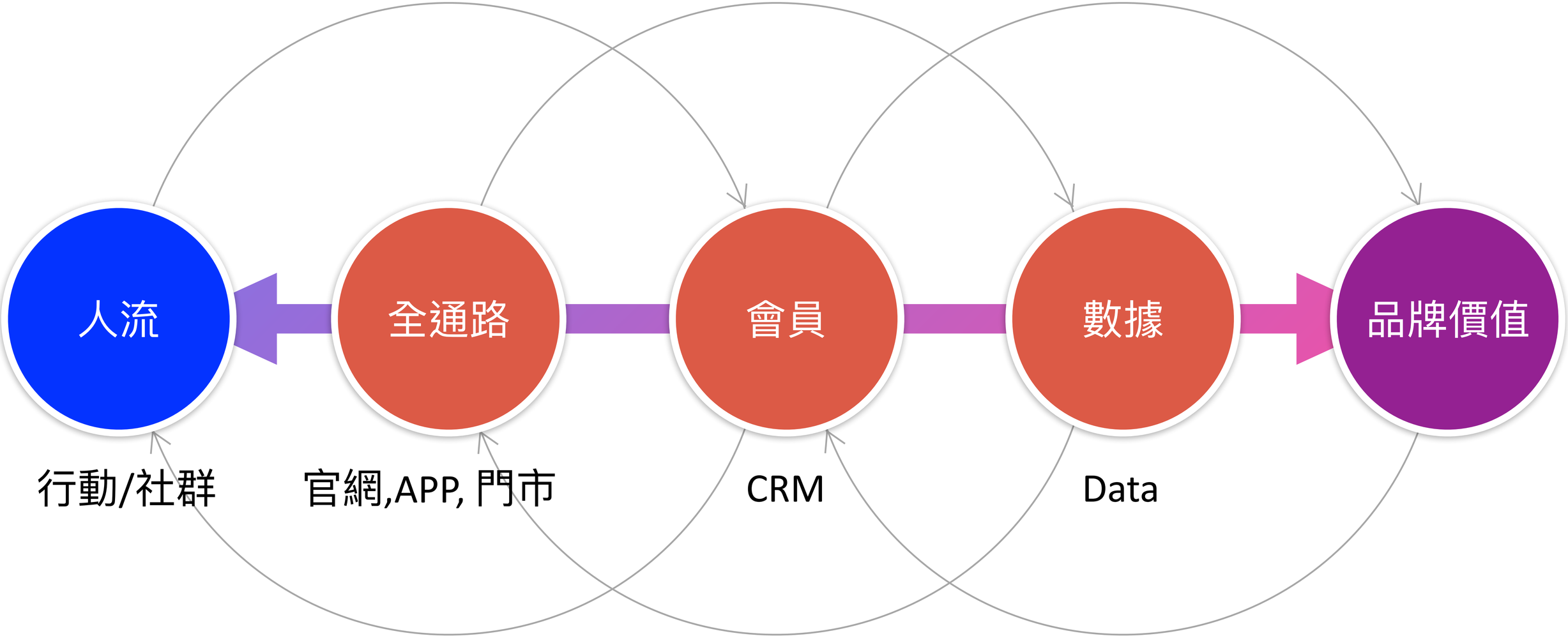
新零售

全通路

會員

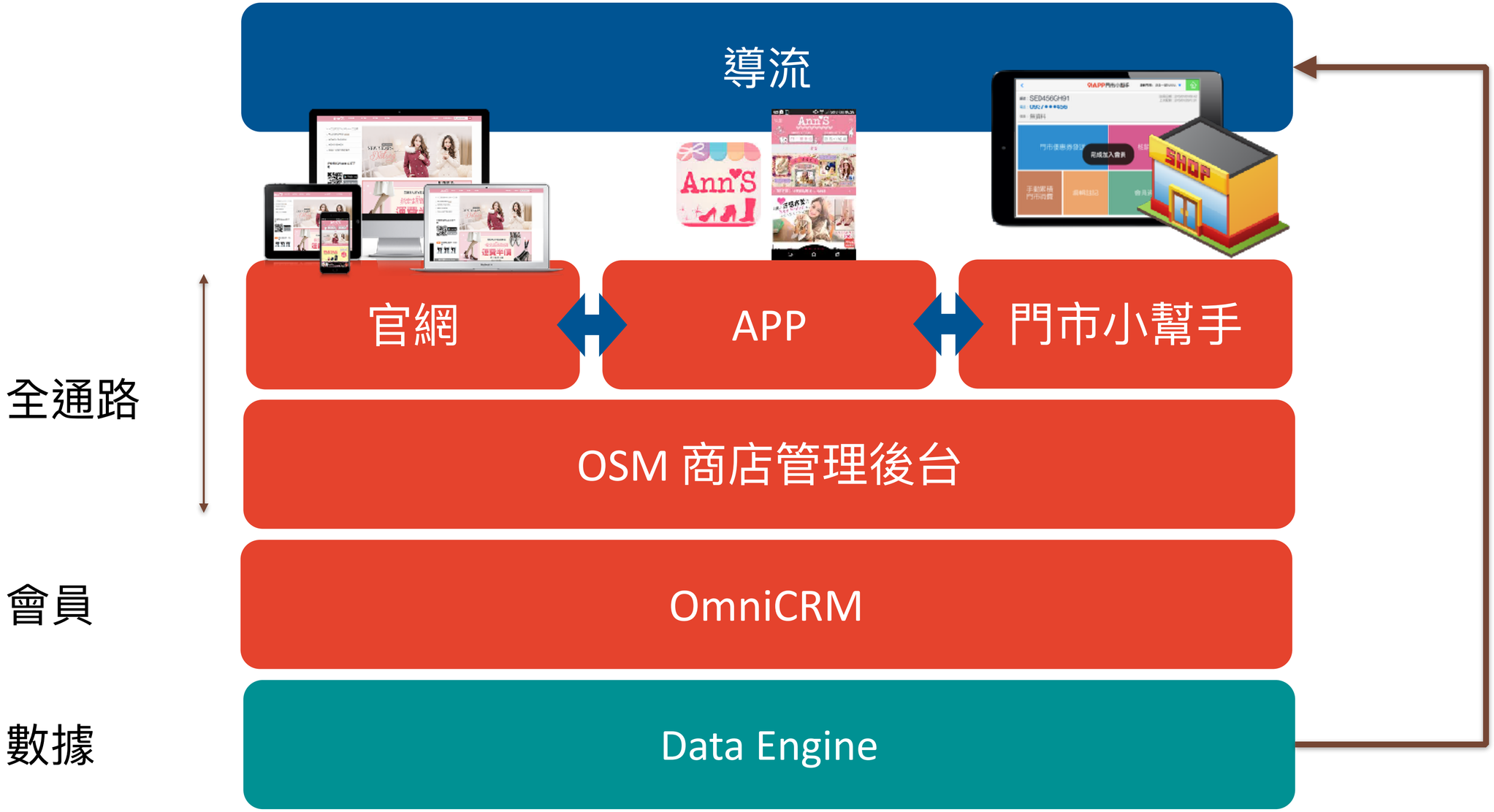
數據

品牌新零售的發展趨勢



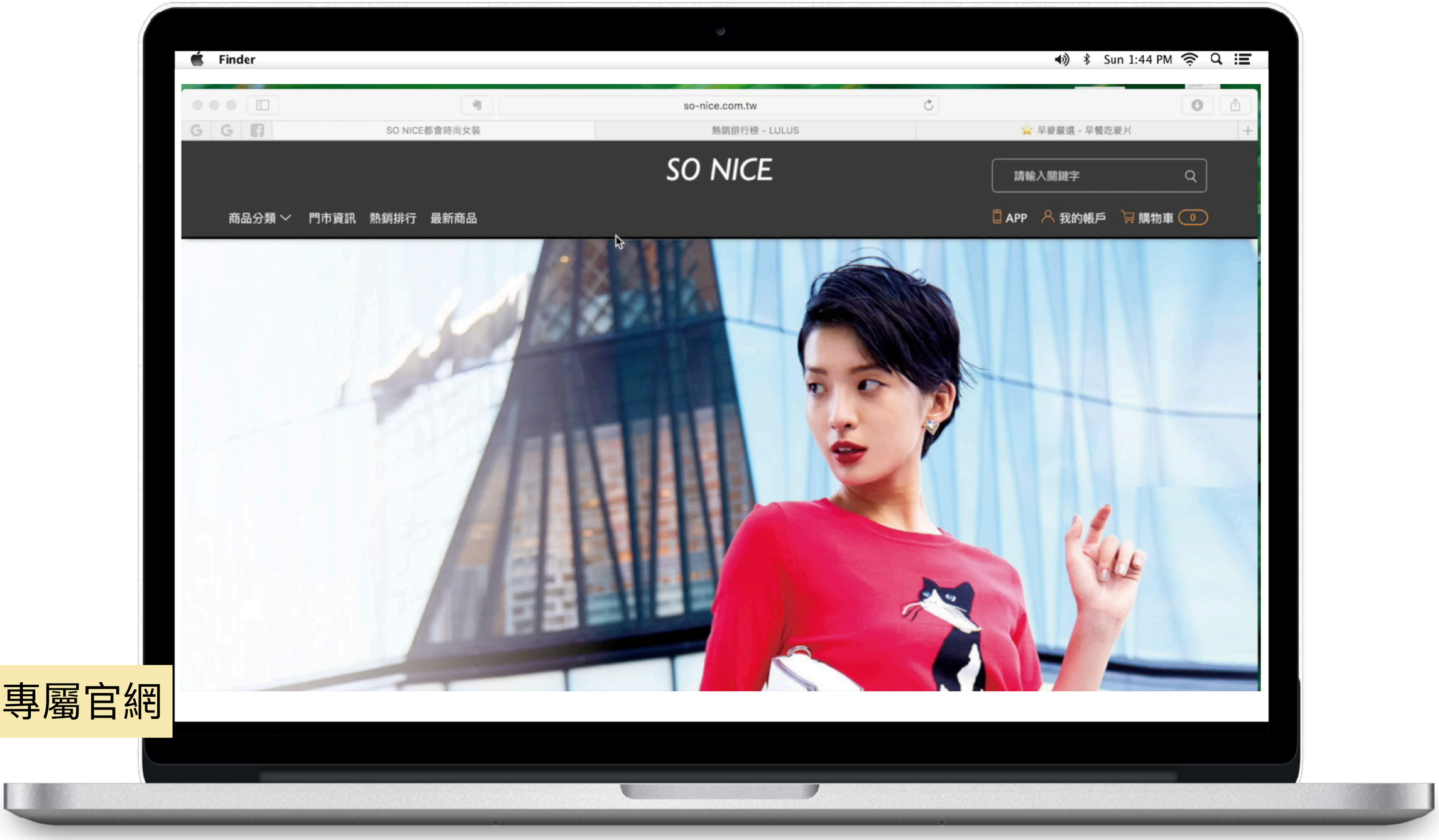
新零售–以會員為核心/全通路經營/數據驅動的智慧銷售

91APP 品牌新零售解決方案



91APP

品牌專屬APP


Finder
Sun 1:44 PM
so-nice.com.tw
SO NICE都會時尚女裝
熱銷排行榜 - LULUS
早麥嚴選 - 早餐吃麥片
SO NICE
請輸入關鍵字
商品分類
門市資訊
熱銷排行
最新商品
APP
我的帳戶
購物車
0

品牌專屬官網

APP就是會員卡

09:41
100%
Timberland
最新動態
人氣商品
FB粉絲團
限時特惠
$3990 / $4590
折價券
首次下載APP送$800折價券
1.
首次下載APP送
$800
線上官方旗艦店
商品抵用券
2.
首次下載APP送
$800
實體門市
商品抵用券

官網/APP 加入會員 同時就是門市會員

91APP

與門市POS互動

全通路一致性的會員服務

91APP

同步識別

會員到線上或門市
都可被識別為同一人

同步優惠

無論線上或門市，
同一會員可有相同優惠

同步服務

無論線上或門市，可有
一樣的服務體驗，相同
的商品種類。

線上購物，門市取貨
門市購物，線上宅配
同步可處理退換貨服務

同步累積

會員在線上或門市消費，
都可累積消費記錄或點數，
延續會員權益

線上商店

品牌 APP

經營熟客最佳工具

品牌官網

流量轉換最佳工具

以會員為核心–全通路經營 打破線上線下的界線

會員

門市小幫手

O2O 集客最佳工具

實體門市

91APP

基本資料

侯

已下載APP

電子信箱

加入時間2008/01/11

註冊來源 門市

會員卡等級

金卡

2018/01/30 到期

消費資訊

總消費金額	最高消費來源	總消費次數
$122,369	高雄義大 OutletB1	38 次

升等資訊

2018/01/30 前

再購滿 $10,000 可升等

今日消費

再購滿 $10,000 可升等

續等資訊

2018/01/30 前消費

$10,000 可續等

消費記錄 | 退貨紀錄 | 折價券/門市優惠券 | 開卡禮/生日禮 | 會員詳細資料 | eCOM/CRM資訊

總消費金額	最後消費日期	總消費次數
$203,245	2017/03/18	28 次

消費來源

最高消費來源 門市

最近一次消費來源 門市

消費門市

最高消費門市 南港中信1樓C棟(C105106)

最近一次消費門市 南港中信1樓C棟(C105106)

線上消費記錄(最近90天)

無消費記錄

線下消費記錄(最近90天)

快速查詢 可輸入手機號碼、姓名或會員 查詢

會員人數: 122,647

會員資料填寫: 33,692 人

條件查詢
常用條件

時間條件 消費區間 7天內

消費狀況 累積消費金額 金額超過(≥)

3000 元

註冊來源 全部

☐ 男 ☐ 女 ☐ 未安裝APP ☐ 購物車內有未結帳商品

條件查詢 加入常用條件 ⊕

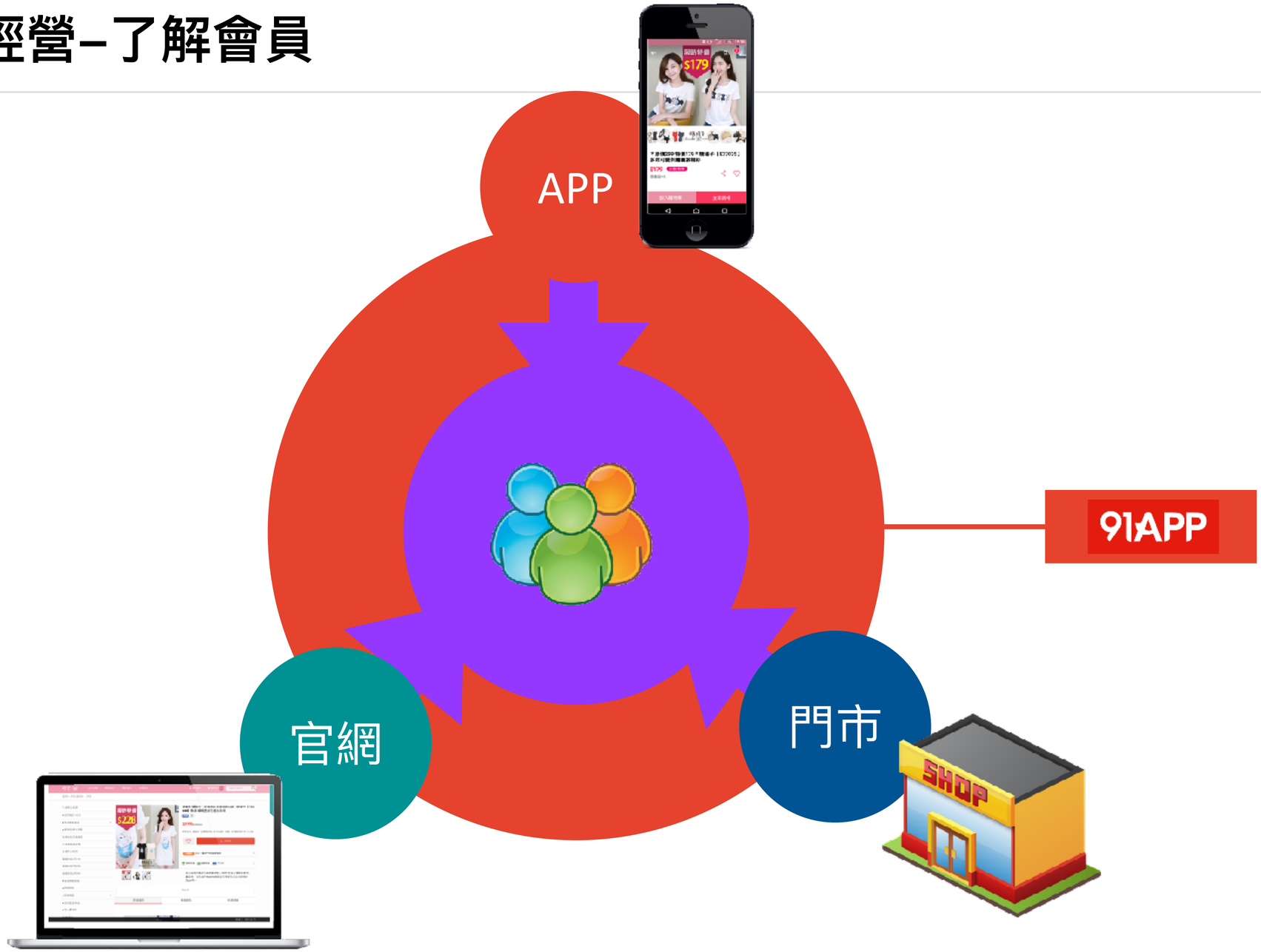
相關功能

會員匯入推播

會員推播 資料匯出

顯示 50 筆 總共11筆

品牌全通路經營–了解會員



消費次數大於
12次的會員

有下載APP的
會員

購物車有商品
的會員

瀏覽過網站的會員

門市會員

半年內
未消費的會員

3個月內
消費金額大於6000
的會員

會員分群溝通

推播

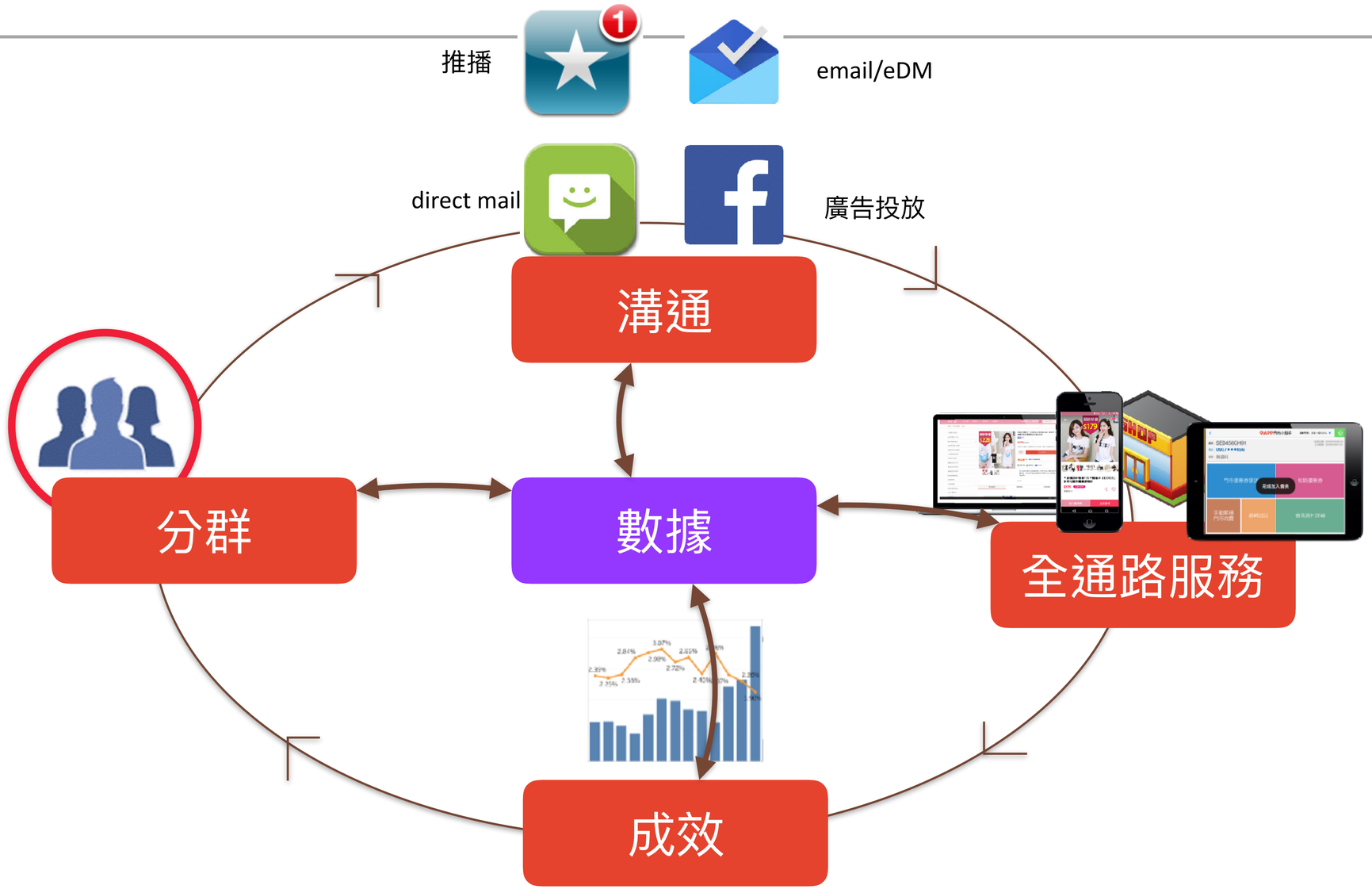
email/eDM

簡訊

廣告投放

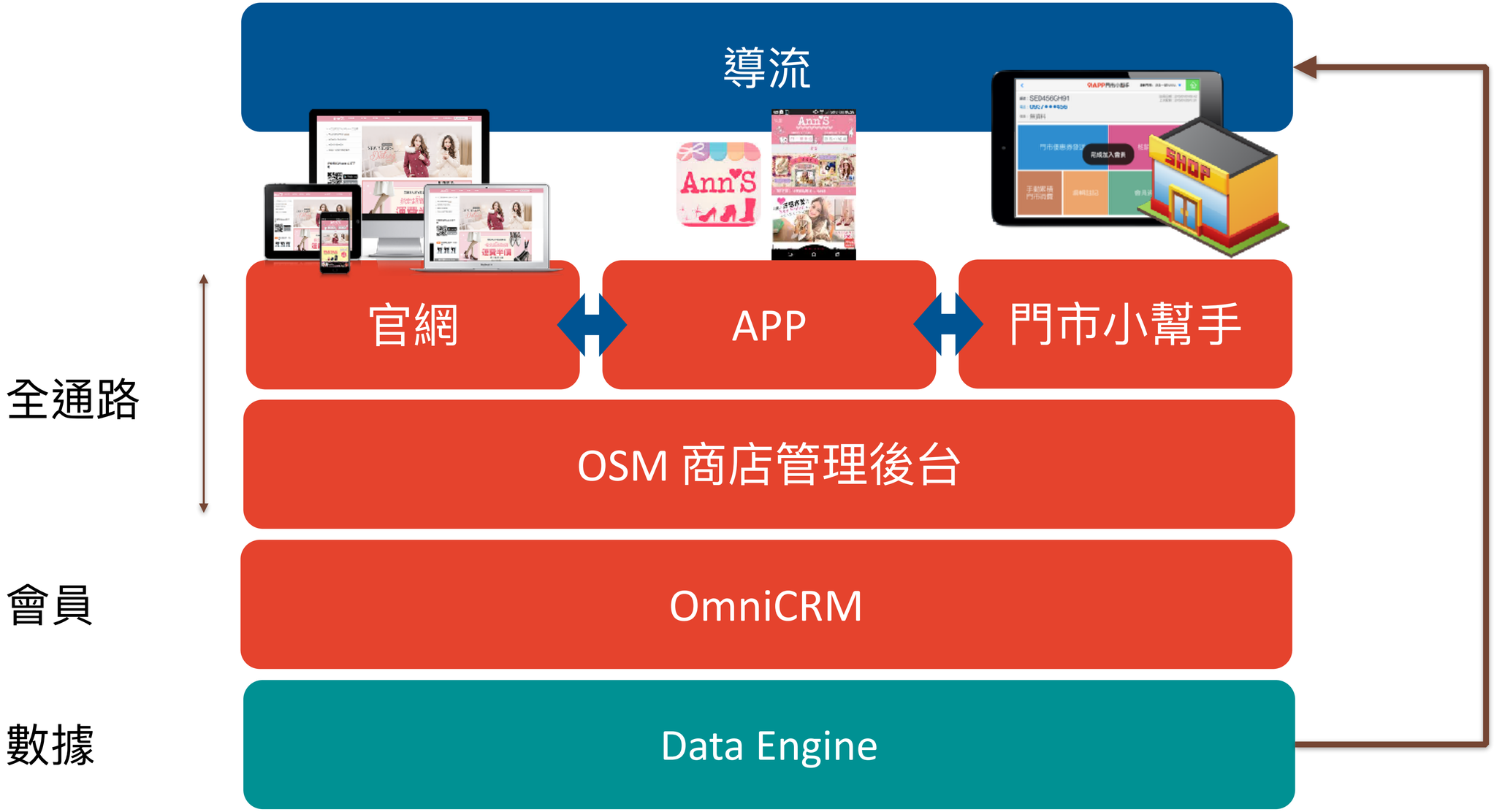
direct mail

會員經營的循環

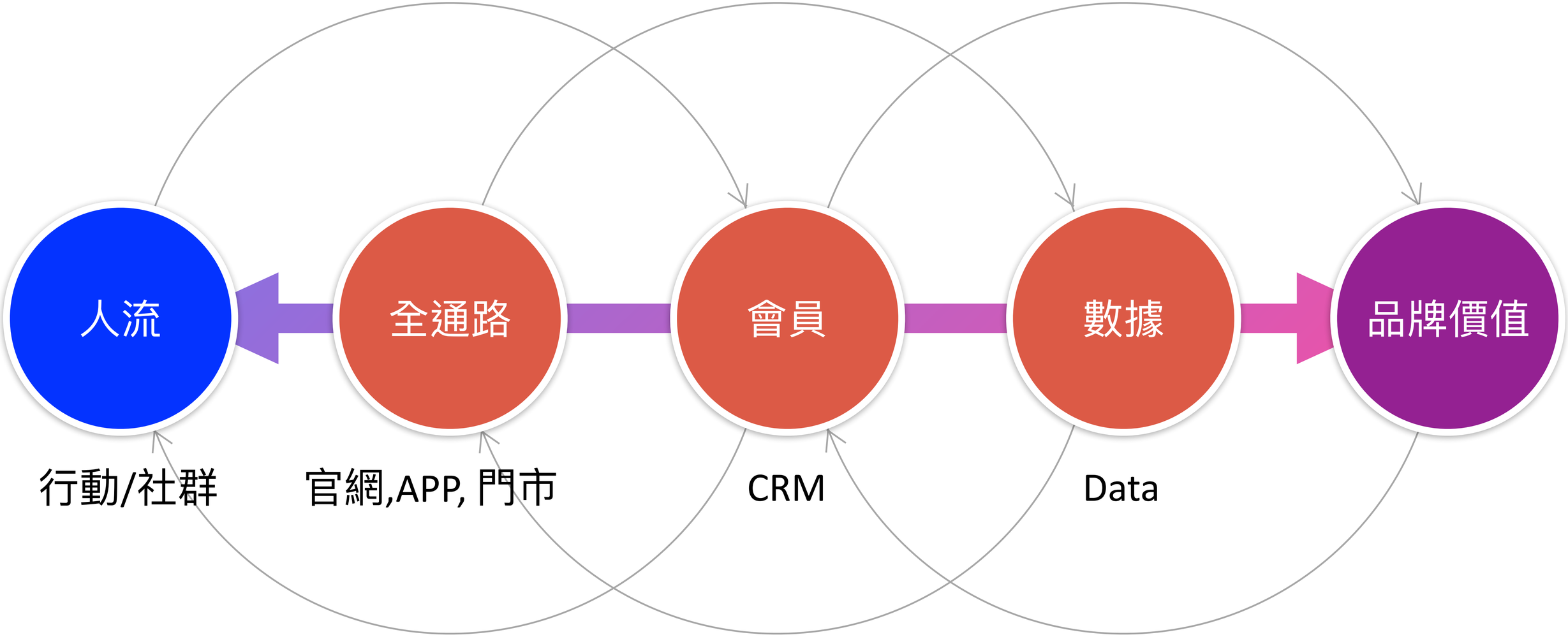


全景數據：全通路追蹤成效

91APP 品牌新零售解決方案



品牌新零售的發展趨勢



新零售–以會員為核心/全通路經營/數據驅動的智慧銷售

雲服務

91APP

SaaS

Software as a Service

網站/APP 服務化

91APP

AaaS

App as a Service

2013年7月上線至今

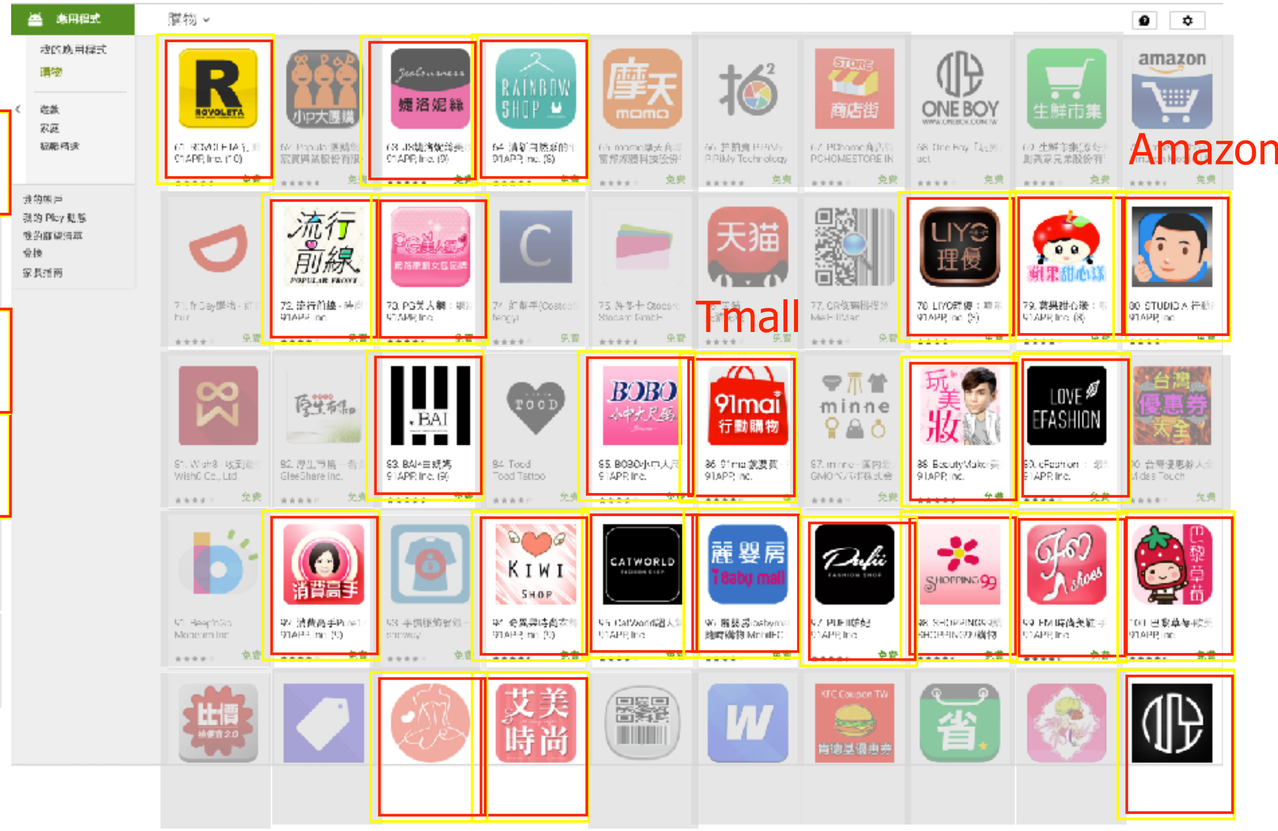
10,000個品牌商店

超過50%的前150大購物類APP 都是由91APP提供服務

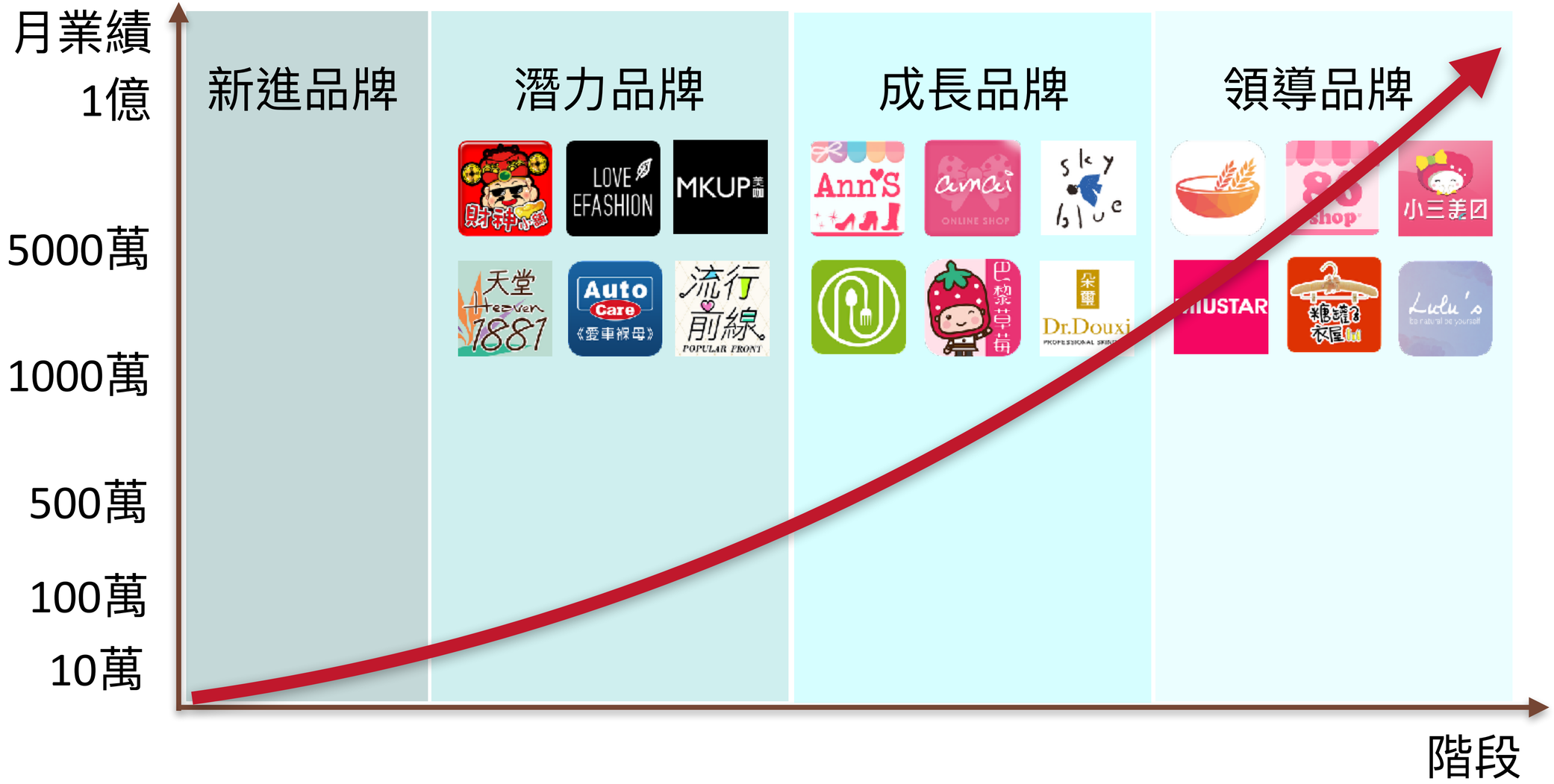
91APP

Available on the App Store

Get it on Google play



從 0 到 1億 (單一品牌每月業績)



門市品牌

91APP

EST. 1973
Timberland
BEST THEN. BETTER NOW.

THE NORTH FACE

Levi's

SO NICE

PHILIPS
sense and simplicity

FamilyMart

La new

Dickies

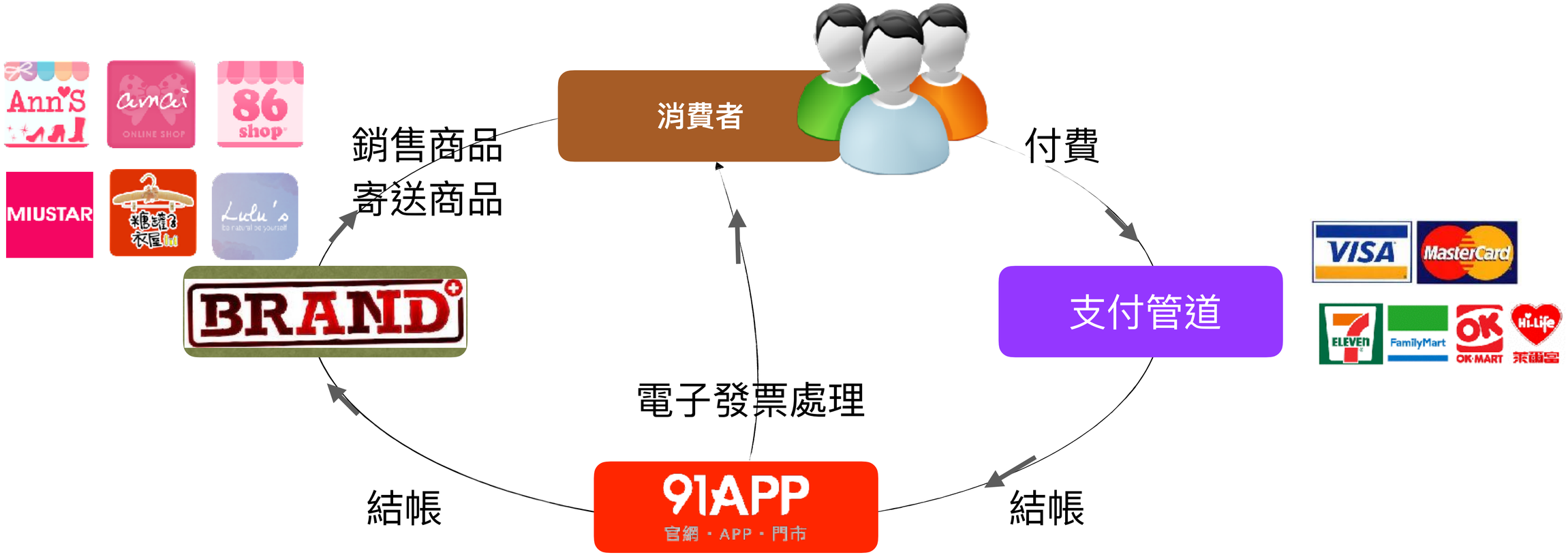
康是美
COSMED

GLOBAL WORK

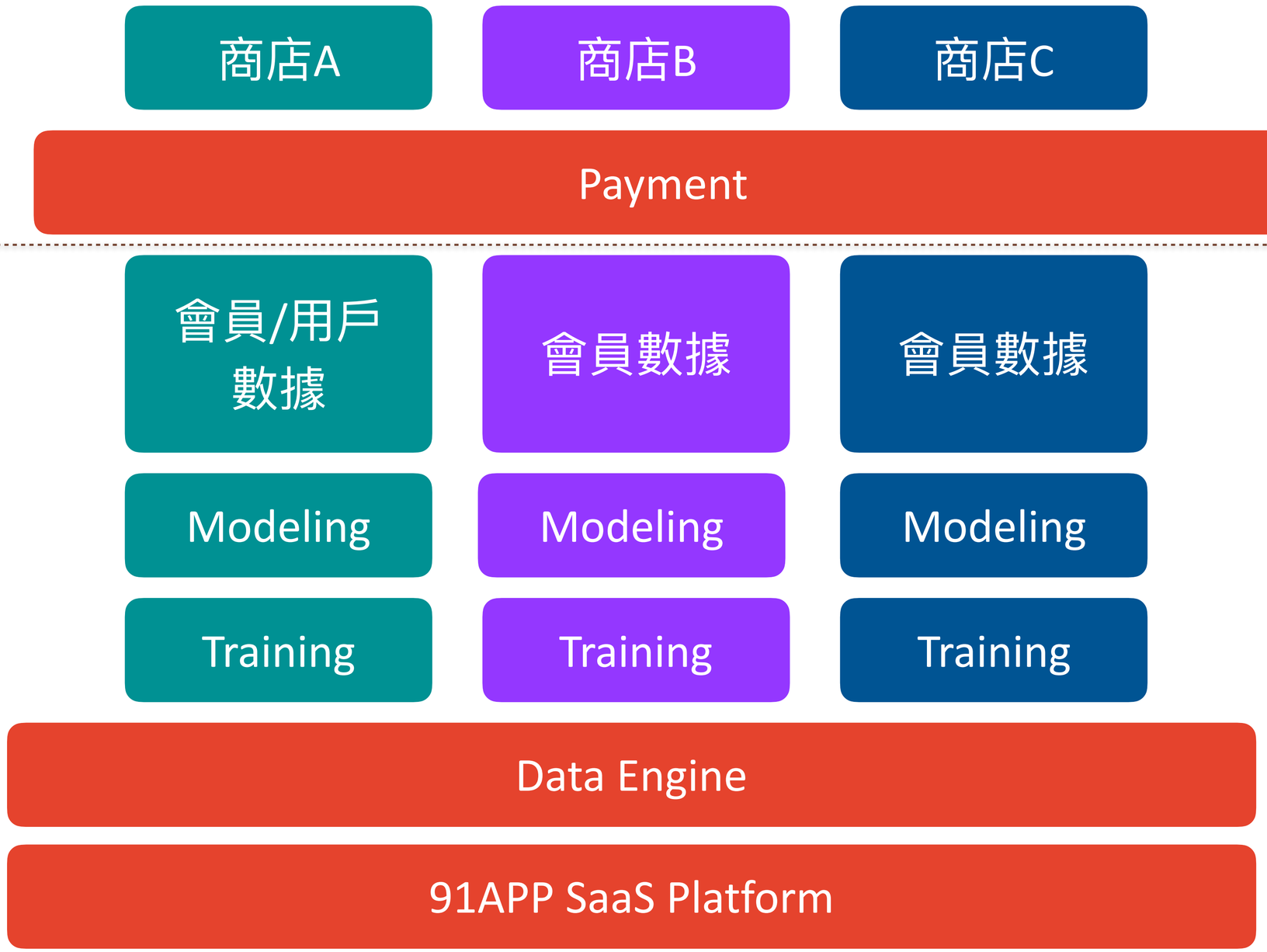
Triumph

Mode Marie
曼黛瑪璉

金流整合



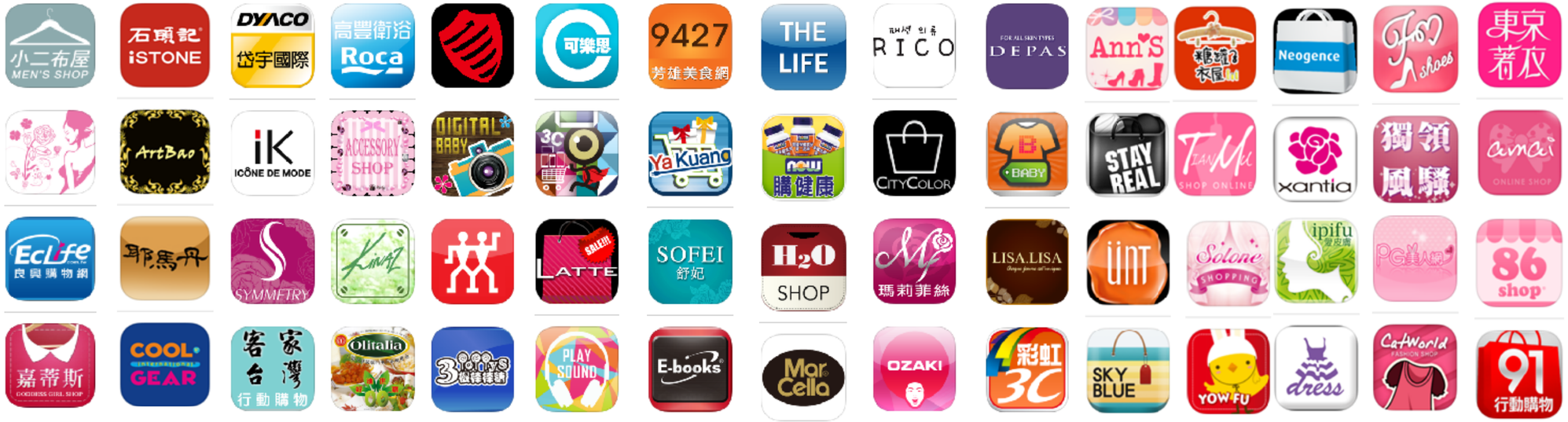
財政部申請申報
對獎, 通知, 寄送紙本發票


商店A
商店B
商店C
Payment
會員/用戶數據
會員數據
會員數據
Modeling
Modeling
Modeling
Training
Training
Training
Data Engine
91APP SaaS Platform

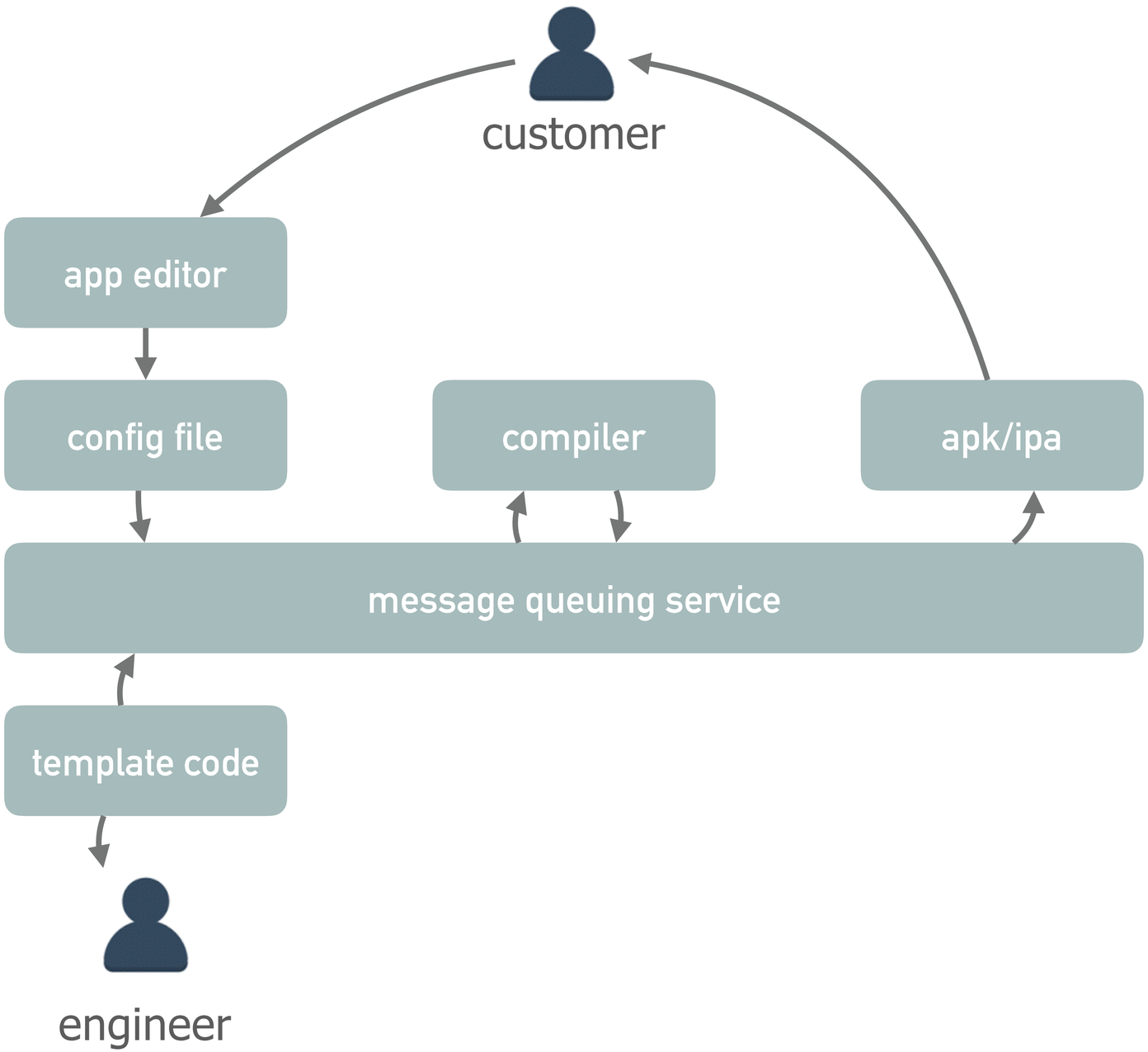
電子商務服務的挑戰

91APP

一店一App



Nexdoor App Engine


customer
app editor
config file
compiler
apk/ipa
message queuing service
template code
engineer

ESX mgmt 192.168.1.6
ESX mgmt 192.168.1.5
ESX mgmt 192.168.1.4

91APP

5,000 次compile/天

6 分鐘 / 次

30,000 分鐘

500 小時

91APP

91APP

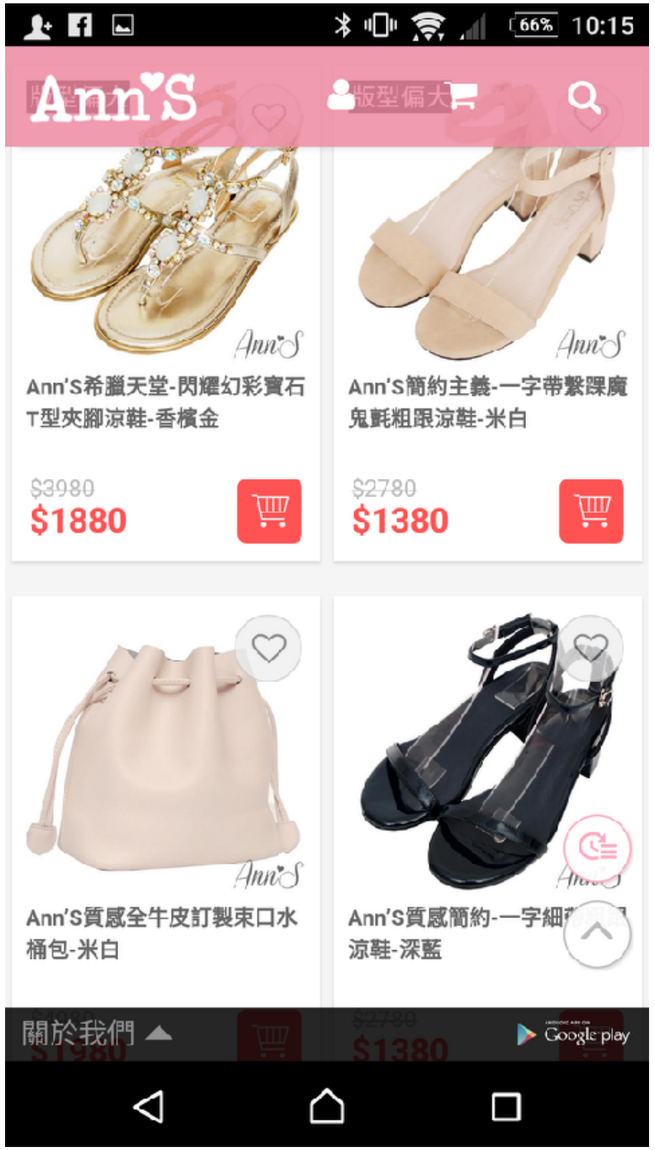
2,000 app

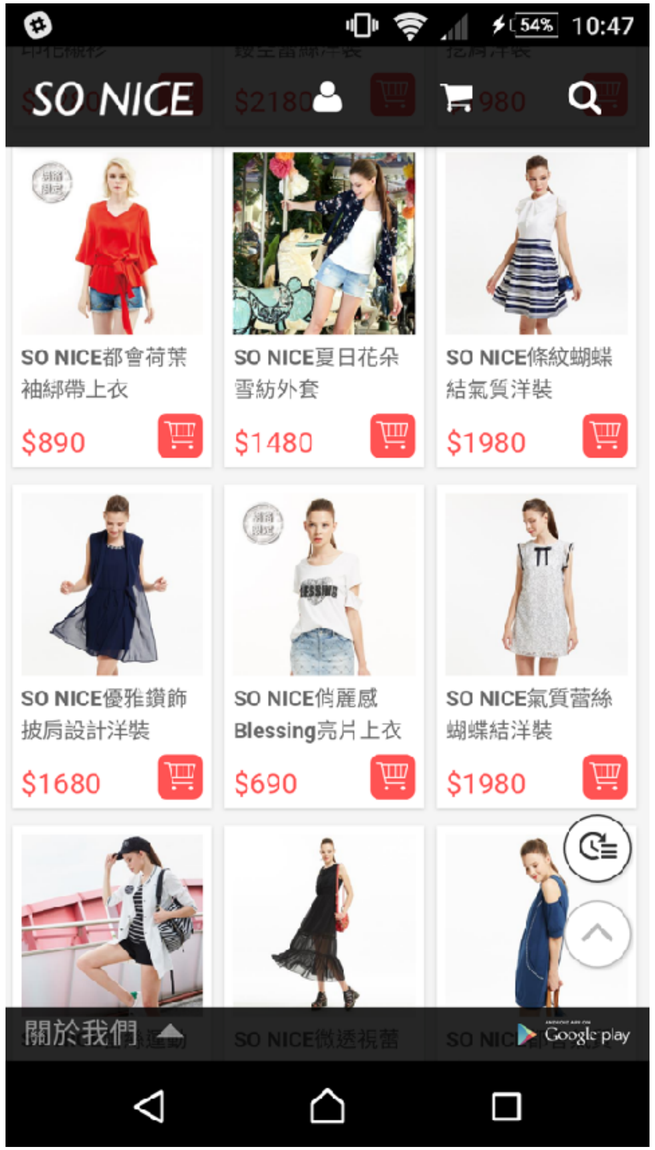
30 分鐘 / app

60,000 分鐘

1,000 小時

型錄展示(分類商品列表頁)





零售業的本質

來客數 X 提袋率 X 客單價 = 業績

訪客數 X 轉換率 X 客單價 = 業績

91APP 持續優化的購物主流程

首頁/型錄

商品頁

購物車

(折扣模組)

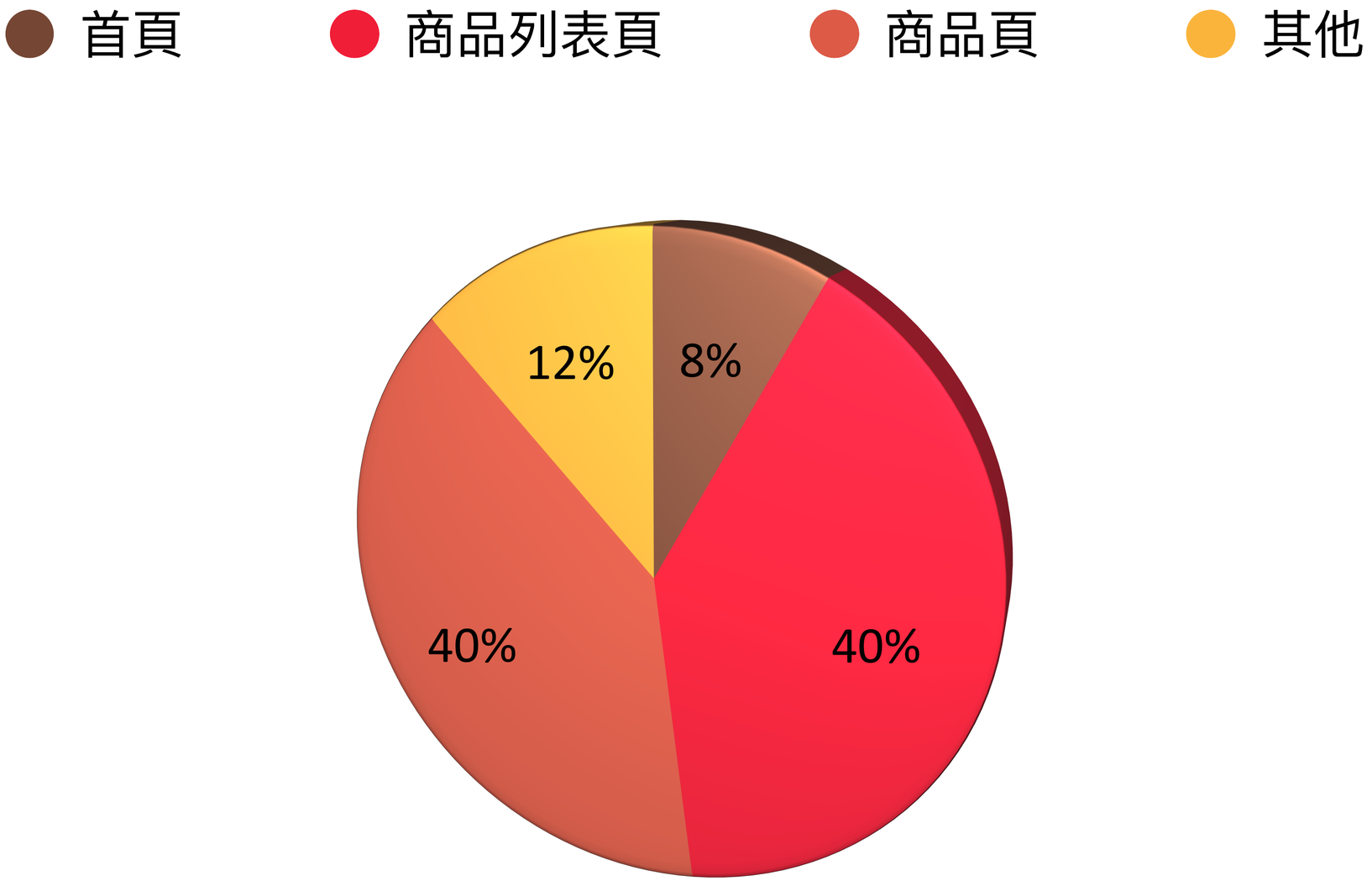
金流/物流

訂單

(客服)

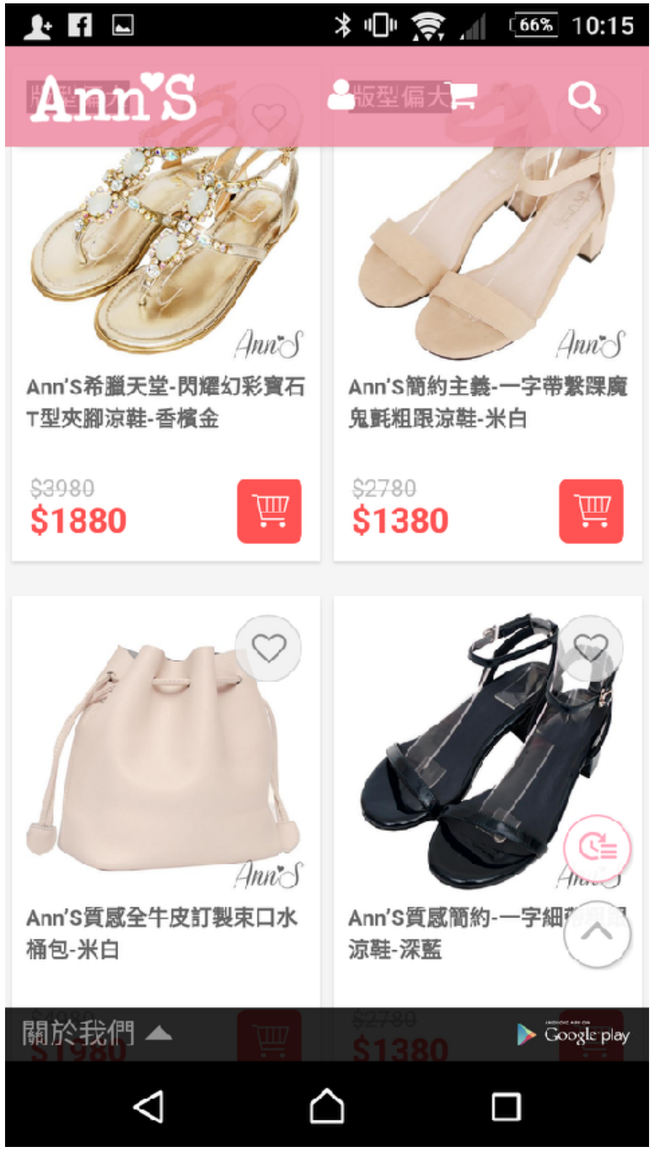
OSM商店管理系統

首頁僅佔不到一成的流量

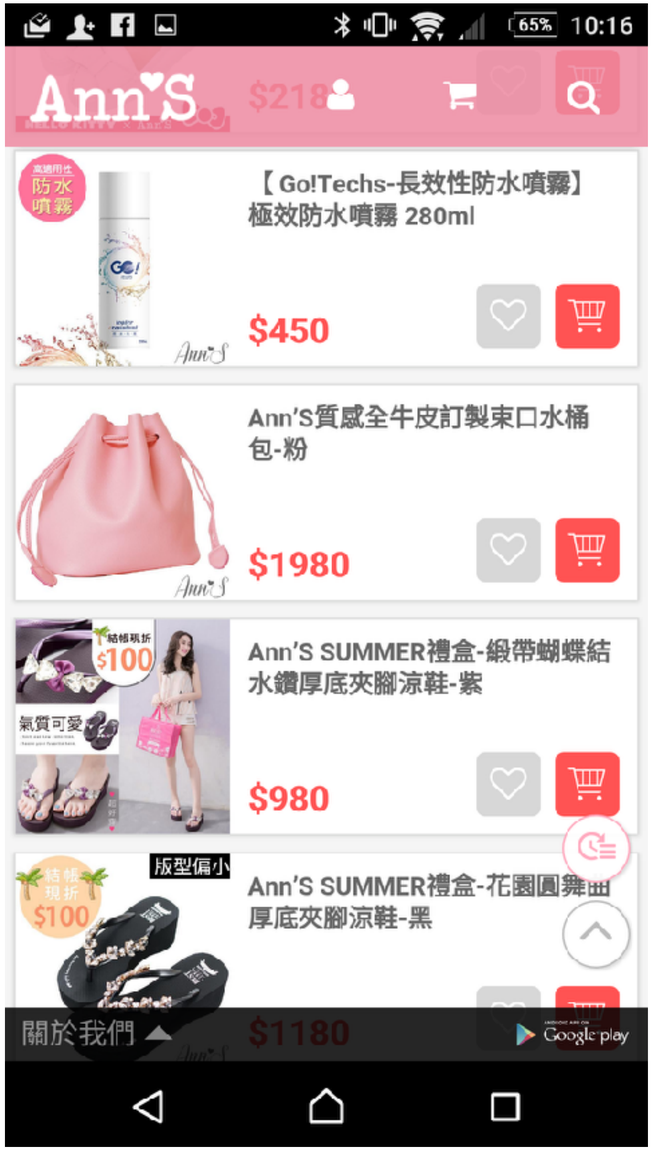


型錄展示

91APP


66% 10:15
Ann'S
版型偏大
Ann'S希臘天堂-閃耀幻彩寶石T型夾腳涼鞋-香檳金
$3980
$1880
Ann'S簡約主義-一字帶繫踝魔鬼氈粗跟涼鞋-米白
$2780
$1380
Ann'S質感全牛皮訂製束口水桶包-米白
Ann'S質感簡約-一字細
涼鞋-深藍
關於我們
Google play

66% 10:15
Ann'S
版型偏大
Ann'S質感簡約-一字細帶粗跟涼鞋-...
$1380
Ann'S奢華注目-璀璨寶石名媛夾腳...
$1780
Ann'S纖細繞踝雙帶平底尖頭鞋-黑
$1380
版型偏小
Ann'S空姐美腿款全真羊皮中跟包...
$1980
版型偏小
Ann'S通勤久站款全真羊皮低跟包...
$1980
美式性感
時尚必備
Ann'S歐美個性擦色皮革綁帶造型...
$1580
版型偏大
Ann'S實穿色調繫踝尖頭粗跟鞋-黑
Ann'S性感弧線素面低跟尖頭鞋-銀
版型偏小
Ann'S名媛氣質素面平口小坡跟尖
關於我們
Google play


65% 10:16
Ann'S
$218
防水噴霧
【Go!Techs-長效性防水噴霧】極效防水噴霧 280ml
$450
Ann'S質感全牛皮訂製束口水桶包-粉
$1980
結帳現折 $100
氣質可愛
Ann'S SUMMER禮盒-緞帶蝴蝶結水鑽厚底夾腳涼鞋-紫
$980
版型偏小
結帳現折 $100
Ann'S SUMMER禮盒-花園圓舞曲厚底夾腳涼鞋-黑
$1180
關於我們
Google play

91APP

1,000,000,000 X 0.1% =
1,000,000

購物車

- 滿額滿件現折
- 任選優惠
- 折價券/優惠券
- 買就送
- 滿額免運
- 首下載送券
- APP獨賣
- 分享後購買
- 會員限購

$$1{,}200 \times 90\% - 100 = 980$$

$$(1{,}200 - 100) \times 90\% = 990$$

折扣的數學問題

91APP

	訪客數	X	轉換率	X	客單價	=	業績
	10,000		3.5%		1,000		350,000
滿1,200打9折			3.7%		1,100		407,000
發200元折價券			4.2%		800		336,000
發100元折價券			4.0%		900		360,000
發100元折價券, 單筆滿千才可使用			3.9%		950		370,500

各種付款與運送方式組合

91APP

常溫、冷藏、冷凍的運費自動分拆

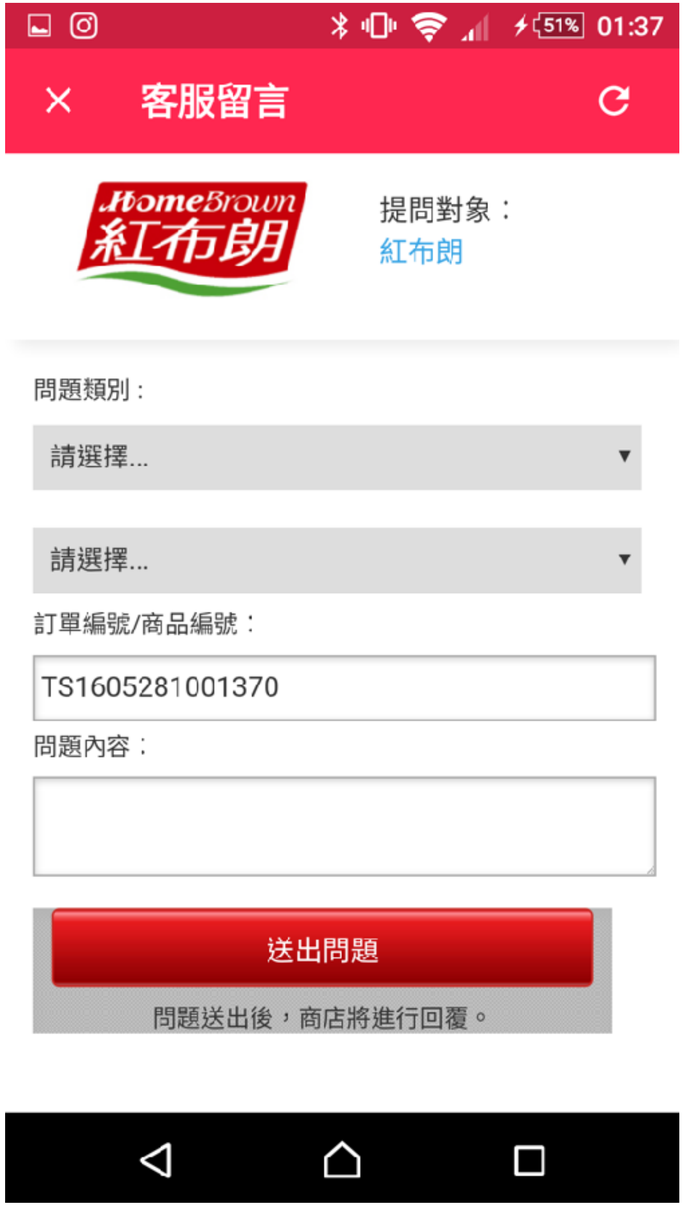
自動加計分拆運費

訂單查詢

91APP

01:37
天然市集
Mr. Happy Lee
進入會員專區
訊息
會員專區
訂單查詢
我的收藏
折價券 / 限時折扣活動
商店首頁
瀏覽紀錄
商品分類
人氣商品推薦
中元祭★阿飄喜愛品三件9折
折扣
精選禮盒
NEW ARRIVEL!新品上架

00:14
訂單查詢
購物車編號
訂購日期
TG160528100517
2016/05/28
$1,593 (含運費)
訂單明細
紅布朗岩鹽(600g)
$95
2016/05/30 已出貨
購物車編號
訂購日期
TG160107150235
2016/01/07
$925 (含運費)
訂單明細
紅布朗芝麻黑豆漿 (500g)
$255


01:37
客服留言
提問對象：
紅布朗
問題類別：
請選擇...
請選擇...
訂單編號/商品編號：
TS1605281001370
問題內容：
送出問題
問題送出後，商店將進行回覆。

Secure | https://sms.91app.com/SCMReports/SaleStatisticDataByDateListManager

91APP OSM

54162311【Operator: happylee@nine-yi.com】

- 總覽
- 商店營運總覽
- 工具箱
- 帳號基本資料
- 帳號管理
- 批次作業
- 訂單查詢
- 宅配-出貨
- 超取-出貨
- 換貨作業
- 退貨作業
- 商品管理
- 帳務核對
- 商店管理
- 服務申請/異動

商店銷售統計表

搜尋條件

*日期：2017/09/18 ~ 2017/10/18

商店：

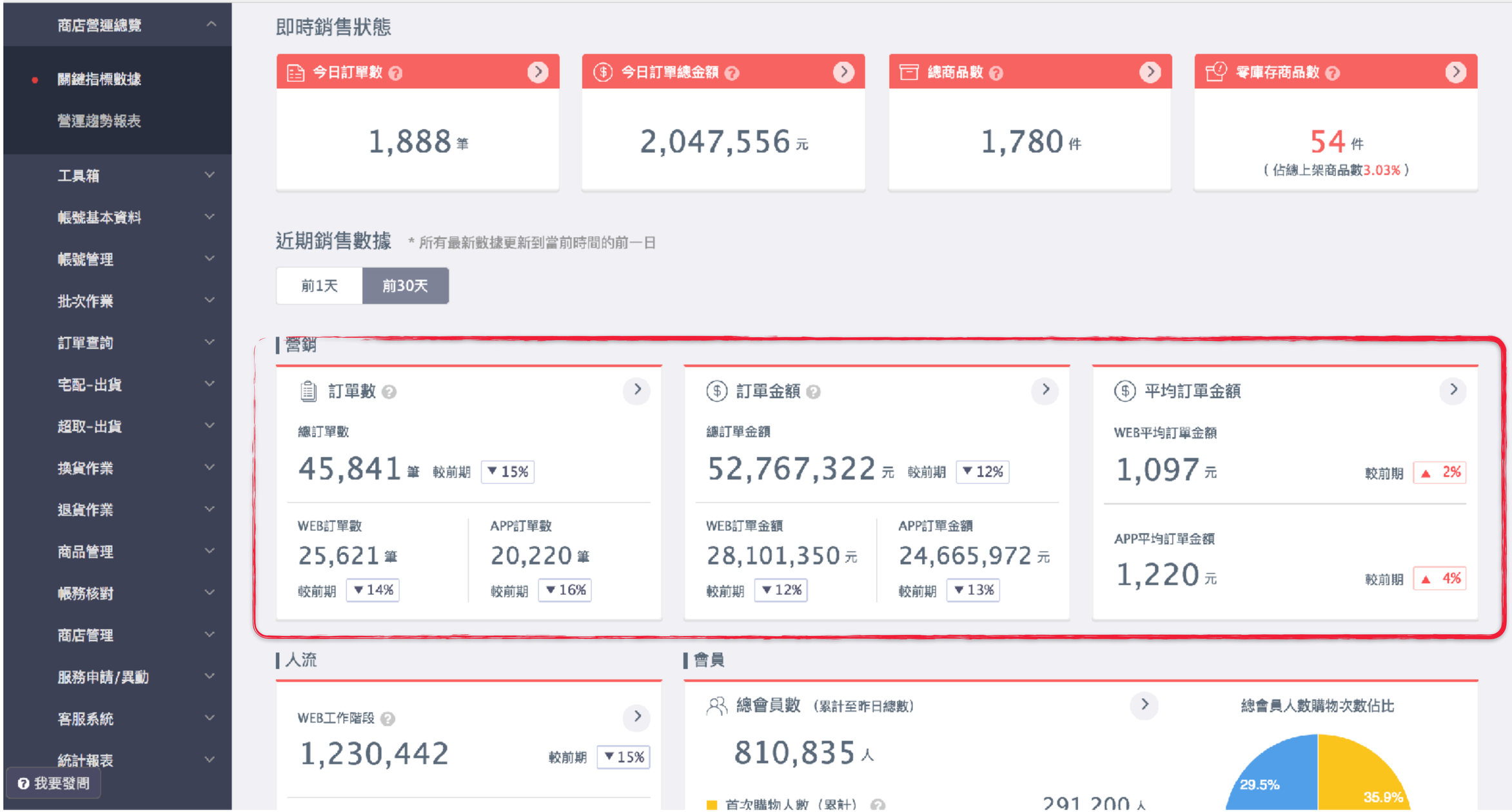
查詢 匯出資料

日期	購物...	主單...	訂單...	訂單...	訂單...	取消...	取消商...	取消單...	退貨結案退貨單...	退貨結案商品數量	退貨結案退貨金額	淨銷售額(訂單-...
2017-09-18	659	665	2,014	2,444	524,0...	45	47	11,436	0	0	0	512,6...
2017-09-19	641	642	1,964	2,308	498,1...	82	104	23,519	4	5	737	473,9...
2017-09-20	630	633	2,056	2,342	462,1...	93	104	26,307	14	27	3,356	432,5...
2017-09-21	599	600	1,969	2,292	440,9...	56	67	15,613	12	13	3,802	421,5...
2017-09-22	487	487	1,579	1,882	346,6...	48	51	14,776	2	3	272	331,6...
2017-09-23	465	466	1,422	1,642	327,1...	48	52	11,220	1	1	269	315,6...

Copyright © 2017 91APP, Inc. 版權所有

關鍵指標數字–全通路

91APP



零售業業績公式

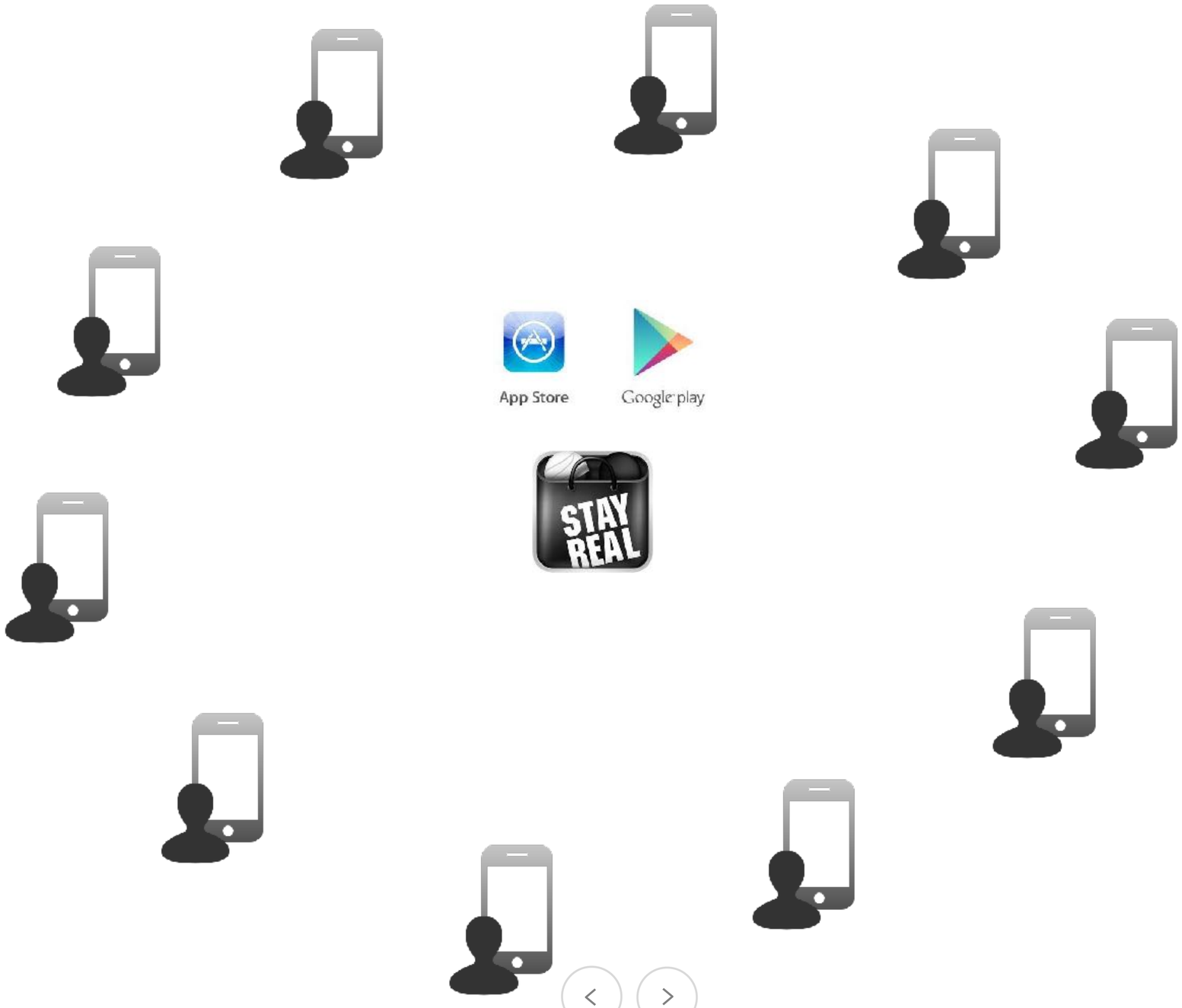
91APP

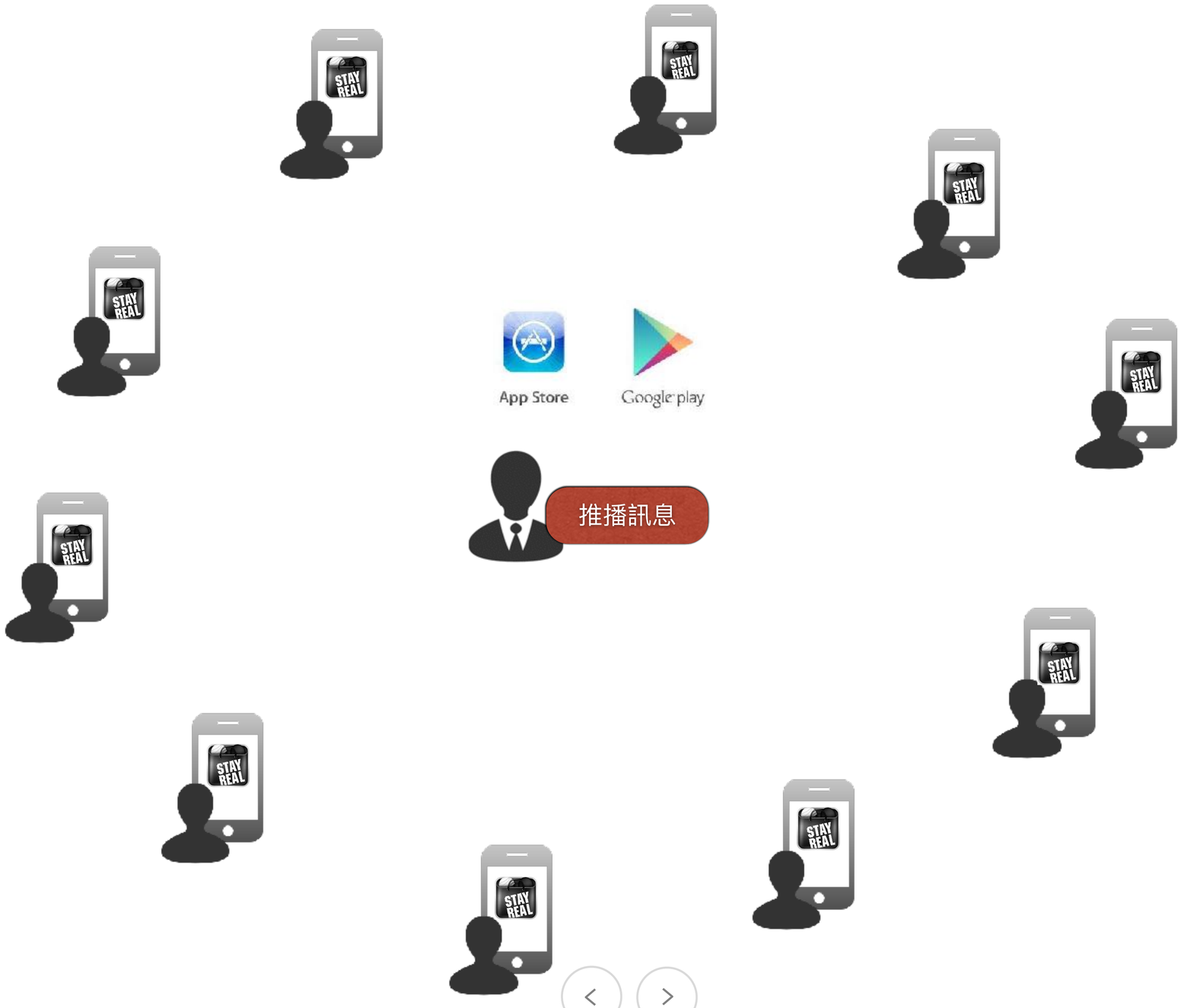
流量 X 轉換率 X 客單 = 業績

電子商務APP的操作

推播：APP獨有的主動溝通工具

91APP

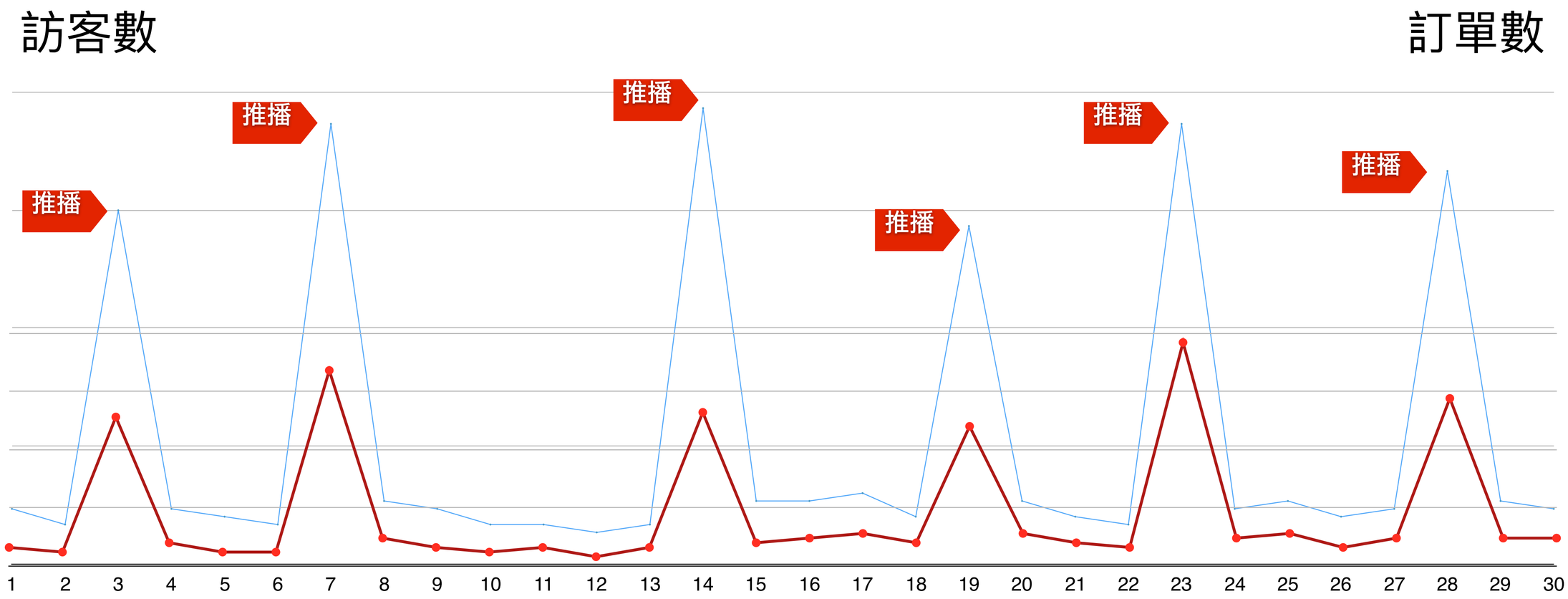

App Store
Google play
STAY
REAL


App Store
Google play
推播訊息

10萬個下載量 = 10萬則App推播訊息

打造品牌對會員專屬溝通管道

推播與業績


訪客數
訂單數
推播
推播
推播
推播
推播
推播
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30

推播的效用比較 (V.S. 粉絲頁 與 簡訊)

91APP

	10萬粉絲數	10萬下載量	10萬則簡訊
觸及率	3%	30%	90%
點擊率	0.6%	10%	1%

1

Free

推播的使用 與 資訊模組

54% 00:01
訊息通知與公告
SALE
限量五百組，買就送纖怡麥片隨行杯！
2016.08.16 PM 09:00
SALE
木碗還在 muji 買嗎？這邊買最便宜！
2016.08.15 PM 12:00
SALE
米森麥片看麥片女孩怎麼吃它！
2016.08.14 PM 08:00
SALE
這杯，大家搶瘋了！目前只有桃紅跟黃兩款喔！小編實際裝水測過不會漏！！！
2016.08.13 PM 09:00
SALE
瑞士草莓和巧克力最後一天 199
2016.08.12 AM 11:00
SALE
大大的草莓果乾好療癒 麥片女孩 Yuna 開箱直擊
2016.08.11 AM 11:00

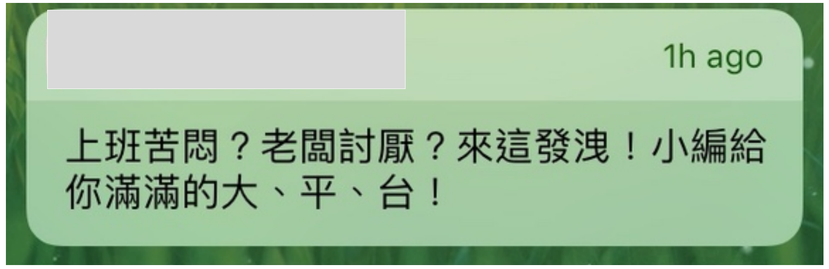
46% 00:28
開箱＆食譜
取貨
免運
8/17-8/30限定再送
杜老爺高級甜筍
8.17-8.30 7-11取貨滿額免運
8.17-8.30 7-11取貨滿額免運
第一次的體驗開箱文！太驚奇

59% 02:25
早餐吃麥片 健康又方便
HOME
ABOUT
SHOP
PHOTOS
REVIEWS
早餐吃麥片 健康又方便
Aug 25 at 22:30
【加入麥片男孩 / 麥片女孩的試吃計劃 和我們起變健康】
除了小編兒貼文之外
有一群人默默地幫我們分享麥片
那就是麥片女孩
想要加入可以留言+1
讓我知道你喜歡好不好
看麥片女孩瑞秋的文章 http://bit.ly/2bIfbvz... Continue Reading
你也可以
吃麥片。

推播內容優化

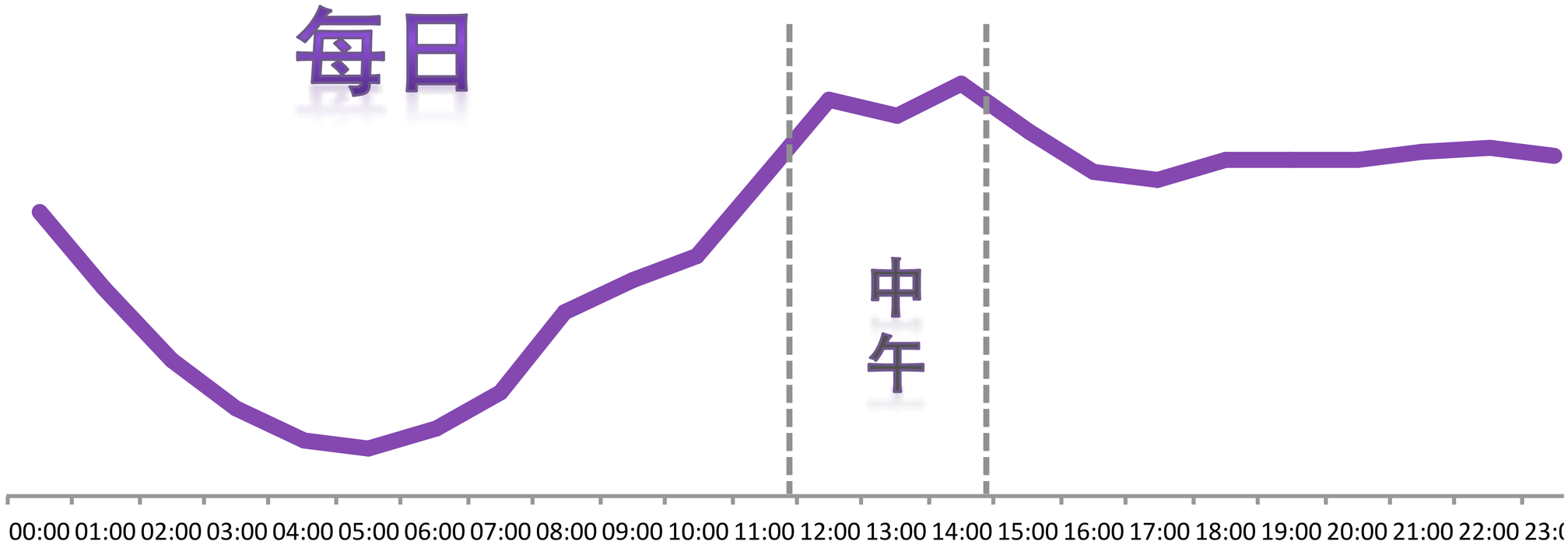
- **新品上市**：例：XXXXXXX初登場！鐵粉搶先購入！
- **限時折購**：例：XXXXXX 獲選百大店家！3小時超殺優惠回饋！

- **引發好奇**：例：你沒看錯，就是送這麼好！ / 為什麼她看起來又甜又清爽？而我...
- **搭配時事製造話題**：。例：今天10點的優惠，小編用盡洪荒之力絕對要搶到！

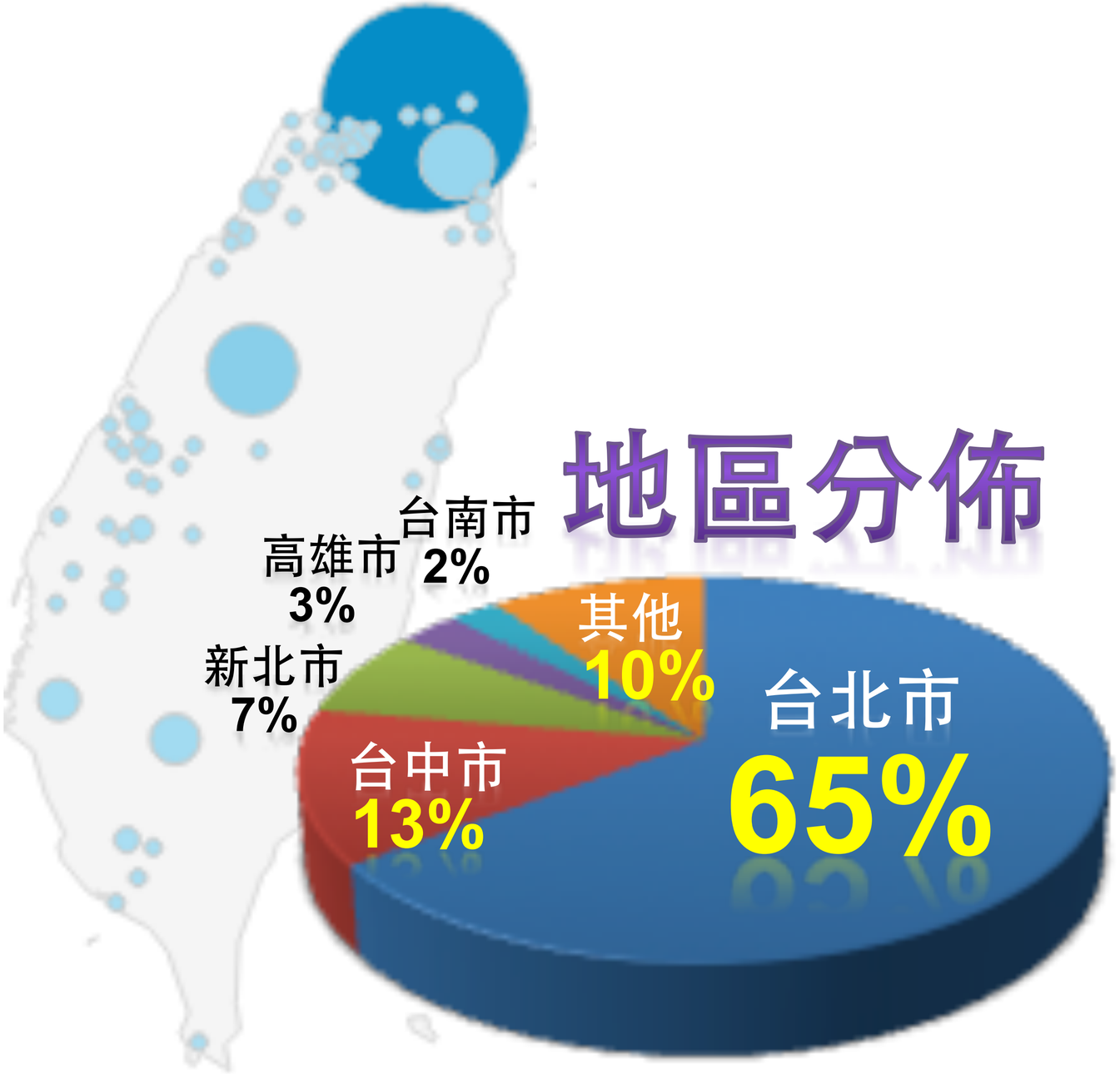


- **清楚的Call To Action**：例：小編送你們的禮物，請查收！
- **字數需精簡**：例：梅姬訪台！$80折價券限量搶！還免運！

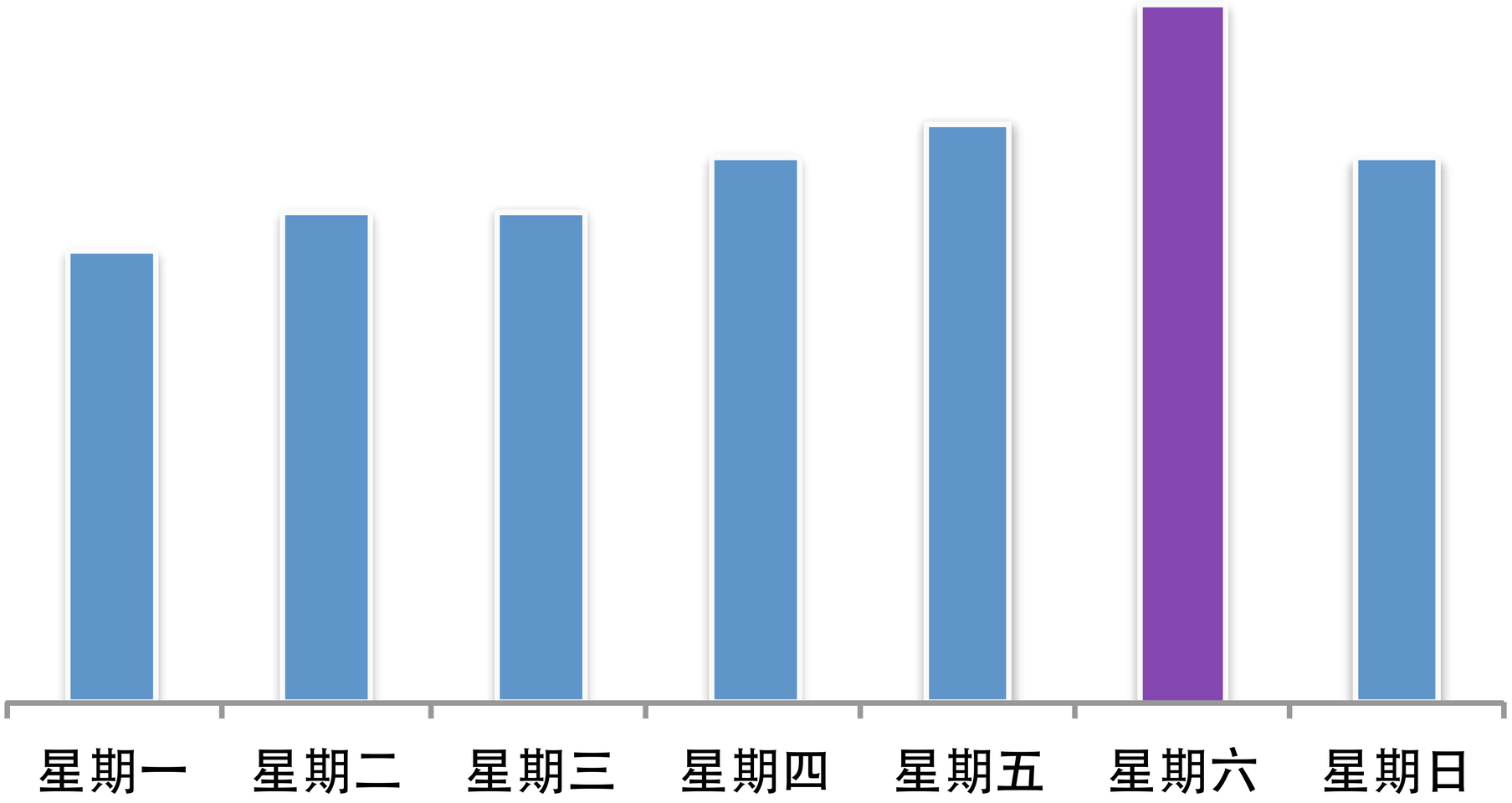
推播的時間？ APP購物的使用統計數字



地區分佈

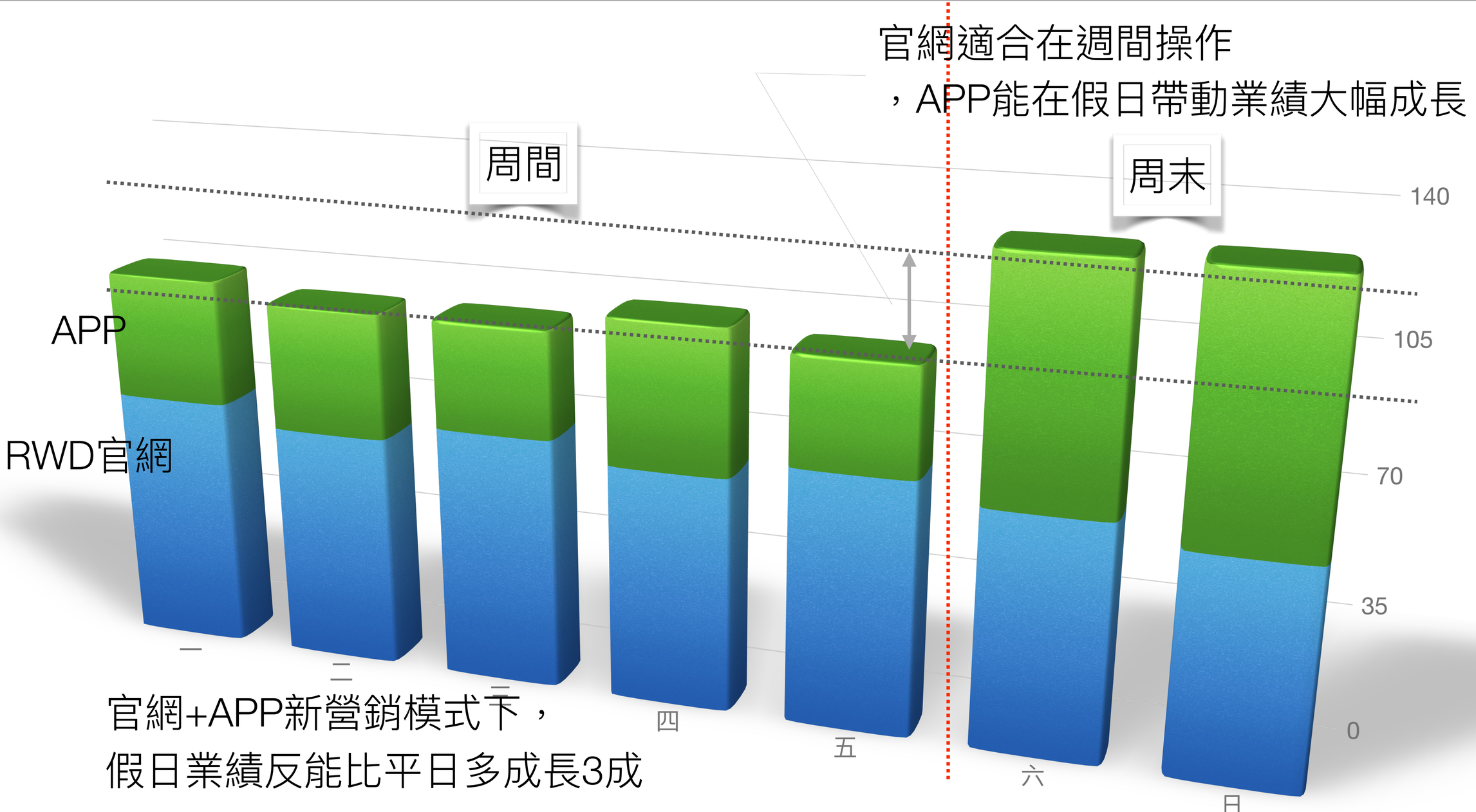


APP購物的使用統計



跨裝置銷售的業績互補效果

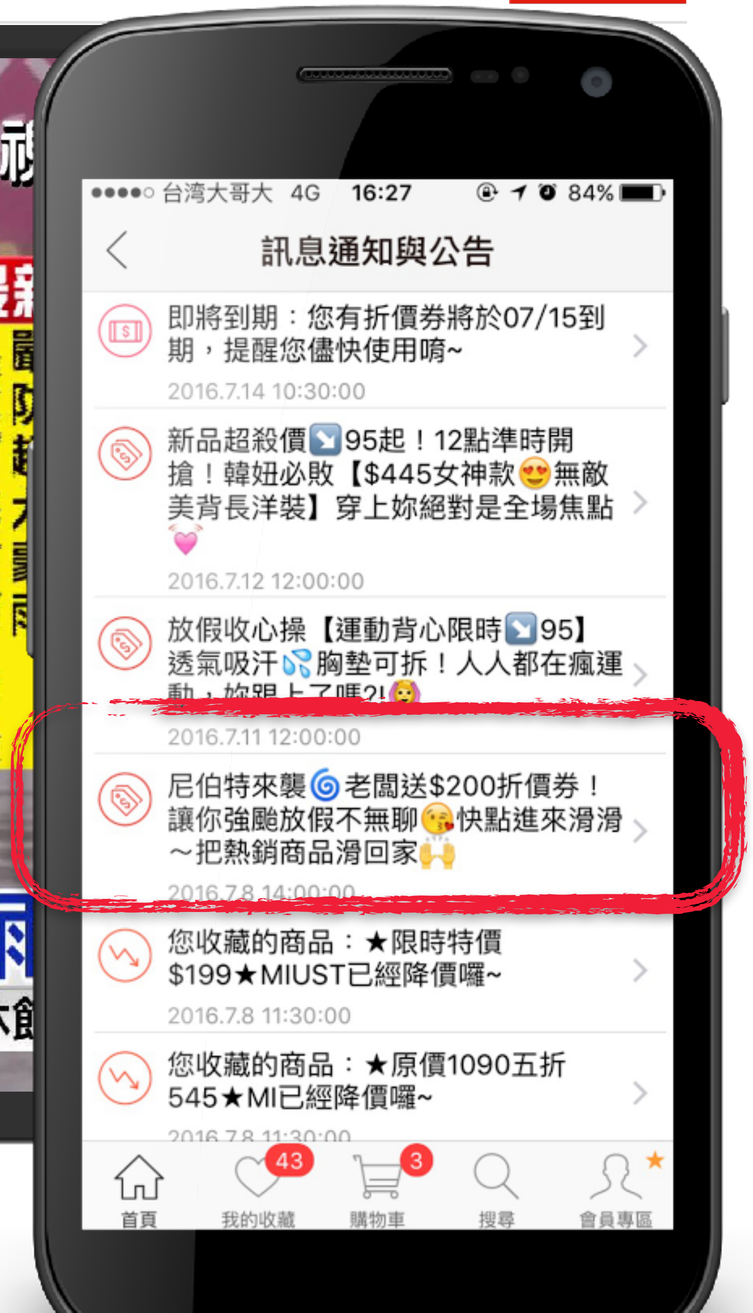
91APP



颱風假熱賣

91APP

LIVE
昌鴻直撲北台灣
今日累積雨量
新北市坪林區 47.0毫米
台北
桃園市
今停班停課
彭冠麟 陳詩雅
北市今停班停課 間歇大雨路人奔跑躲雨
昌鴻影響
新北市十分瀑布停止入園 所轄風景區館舍配合休館
雙北 桃竹苗 中段


台湾大哥大 4G 16:27 84%
訊息通知與公告
即將到期：您有折價券將於07/15到期，提醒您儘快使用唷~
2016.7.14 10:30:00
新品超殺價↘95起！12點準時開搶！韓妞必敗【$445女神款😍無敵美背長洋裝】穿上妳絕對是全場焦點💗
2016.7.12 12:00:00
放假收心操【運動背心限時↘95】透氣吸汗💦胸墊可拆！人人都在瘋運動，妳跟上了嗎?!
2016.7.11 12:00:00
尼伯特來襲🌀老闆送$200折價券！讓你強颱放假不無聊😘快點進來滑滑～把熱銷商品滑回家🙌
2016.7.8 14:00:00
您收藏的商品：★限時特價$199★MIUST已經降價囉~
2016.7.8 11:30:00
您收藏的商品：★原價1090五折545★MI已經降價囉~
2016.7.8 11:30:00
首頁
43
我的收藏
3
購物車
搜尋
會員專區

限時搶購

91APP

10:36
限時
搶購
7/20
11點開賣
ASUS
行動電源
(顏色隨機出貨)
原價 $449
搶購價$199
商品將在 2015/07/20 11:00 開賣！
ASUS ZenPower行動電源-特惠組
$199
原價$449
購買名單
商品開賣時通知我

91APP

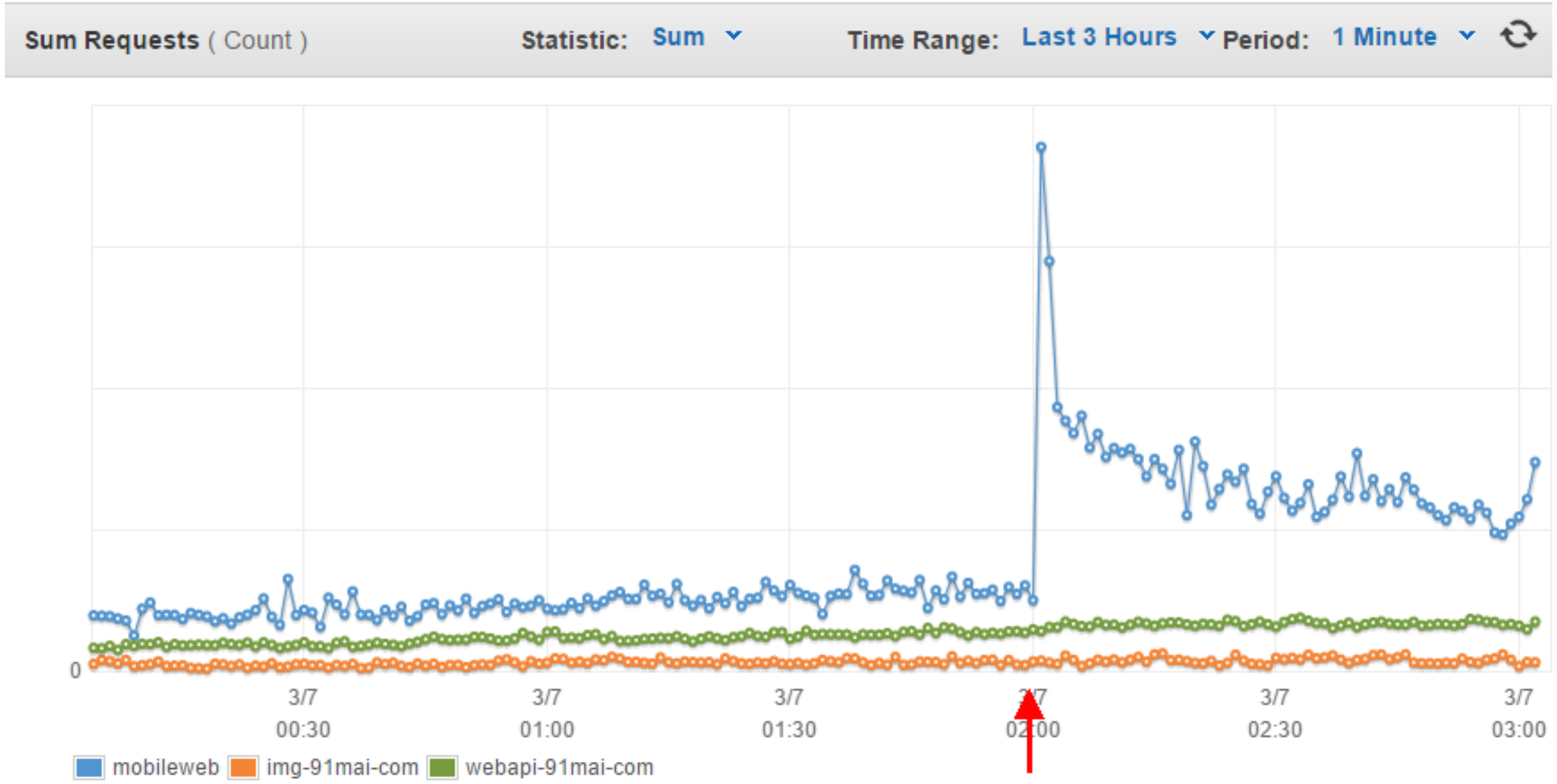
10,000 則/min.

600,000 下載數

60 min.

推播的瞬間衝擊

91APP



91APP

1 s/transaction

1,000 人

1,000 s

16 min.

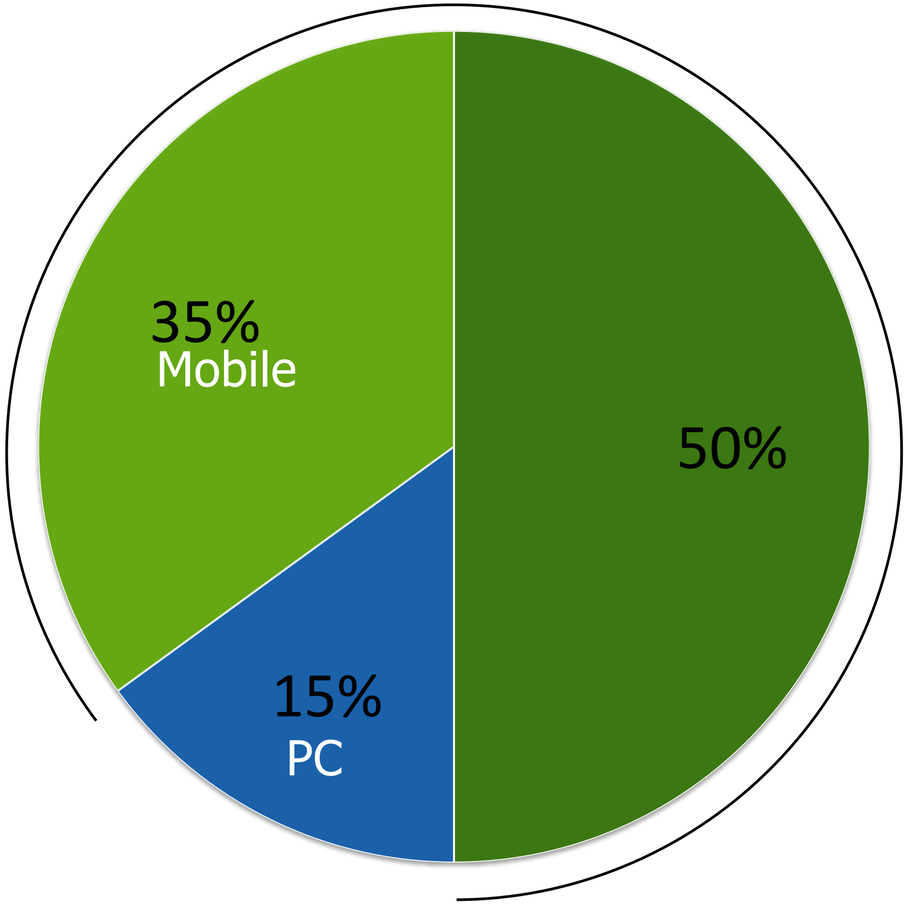
搶購機制支援

搶購名單即時產生
杜絕爭議

全通路- 跨裝置的流量操作

品牌電商跨裝置業績來源佔比

WEB



APP

零售業績公式

91APP

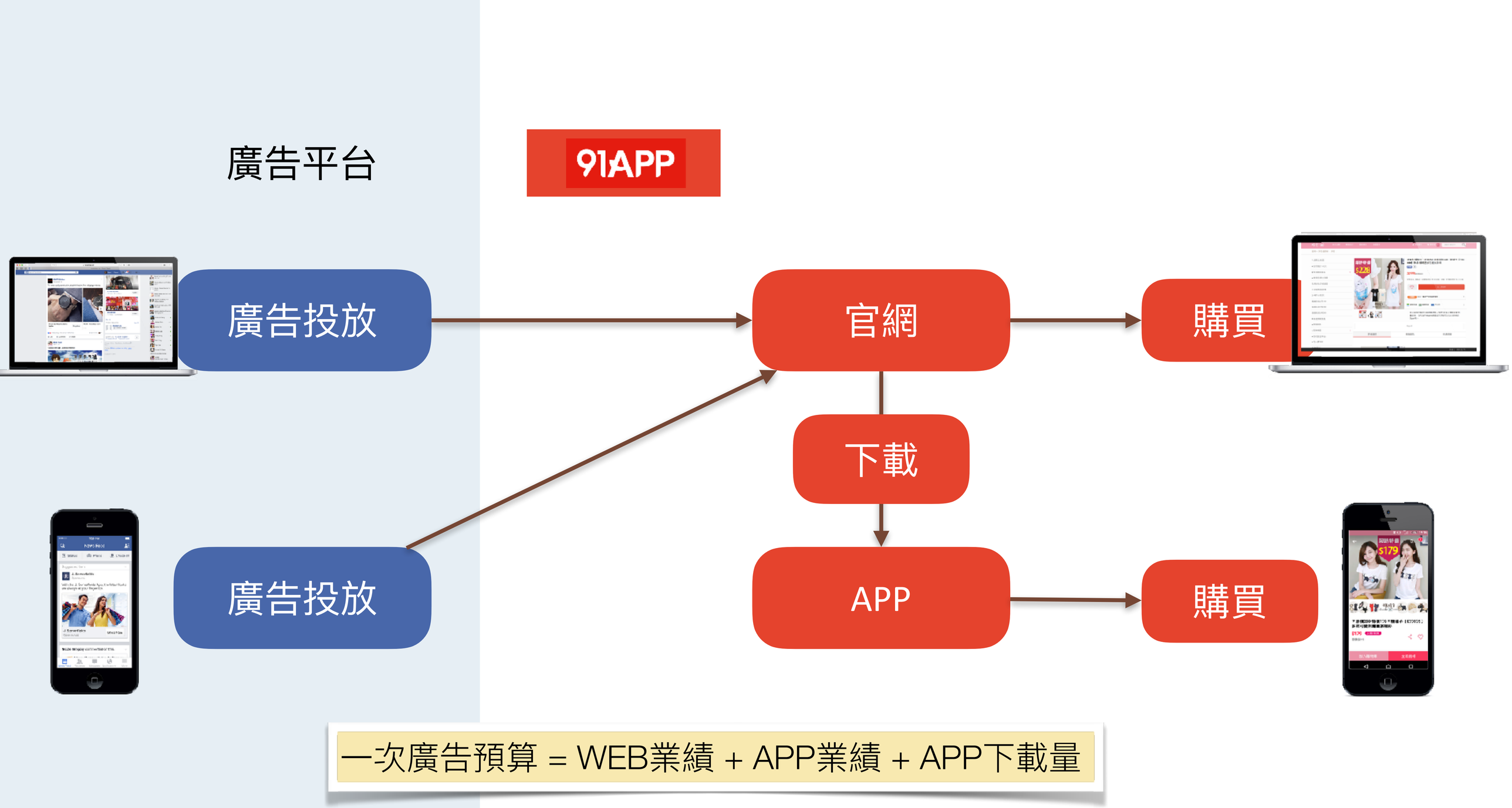
	訪客數	X	轉換率	X	客單價
官網	廣告操作		一般		一般
APP	**回購強**		**高**		**高**

廣告平台

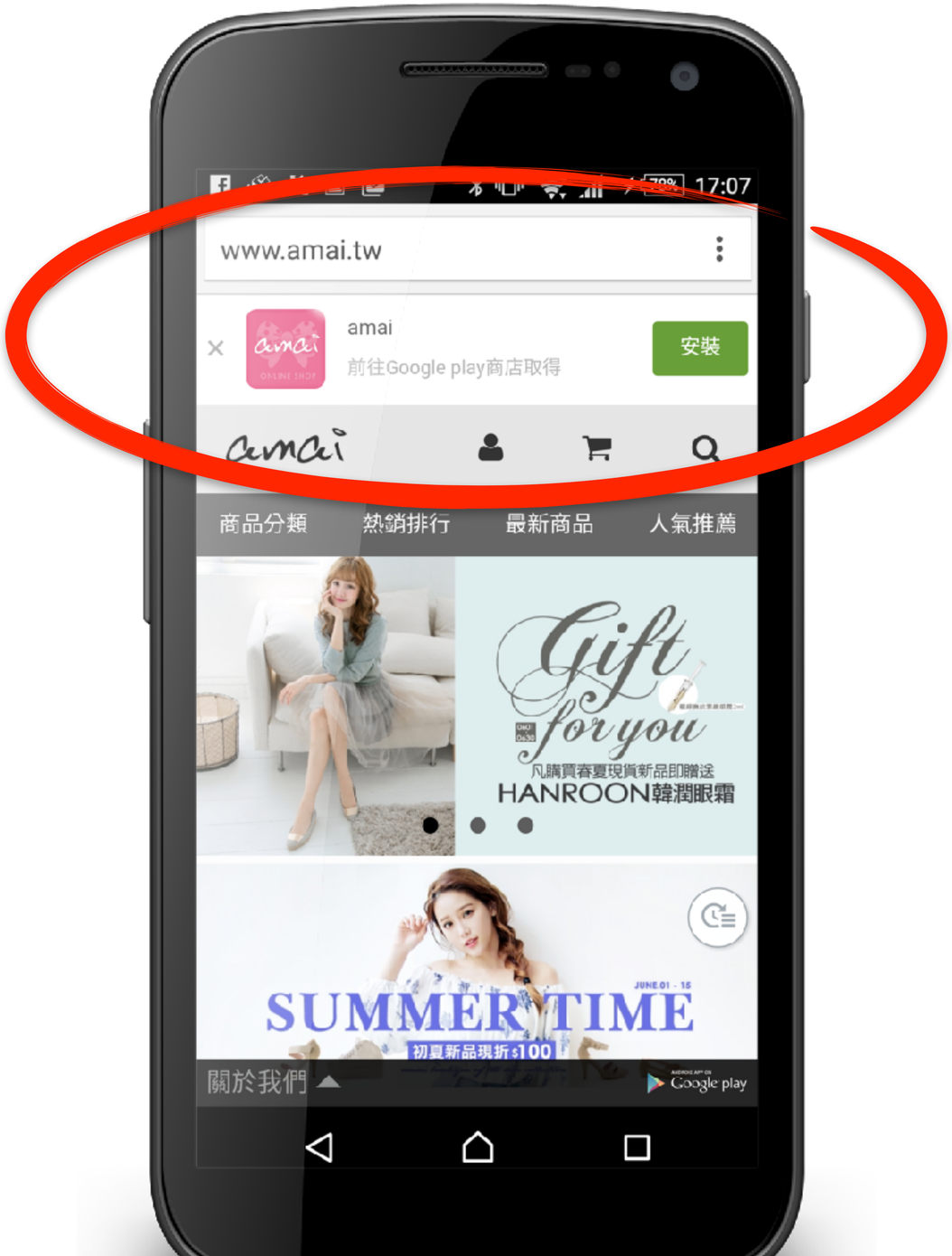
91APP

廣告投放 → 官網 → 購買

廣告投放 → 下載 → APP → 購買



一次廣告預算 = WEB業績 + APP業績 + APP下載量


17:07
www.amai.tw
amai
前往Google play商店取得
安裝
amai
商品分類
熱銷排行
最新商品
人氣推薦
Gift for you
凡購買春夏現貨新品即贈送
HANROON韓潤眼霜
SUMMER TIME
初夏新品現折$100
關於我們
Google play

跨裝置永久型購物車設計

購物車、收藏清單、訂單查詢、折價券
會員服務跨裝置全部串連

以人為核心– 跨裝置經營的成效加倍效果

91APP

facebook

91APP

廣告投放預算

6,554

官網導流業績

62,958

ROI=10

+

一次廣告預算 = WEB業績 + APP業績 + APP下載量

APP導流業績

29,965

ROI=14

+

APP下載量

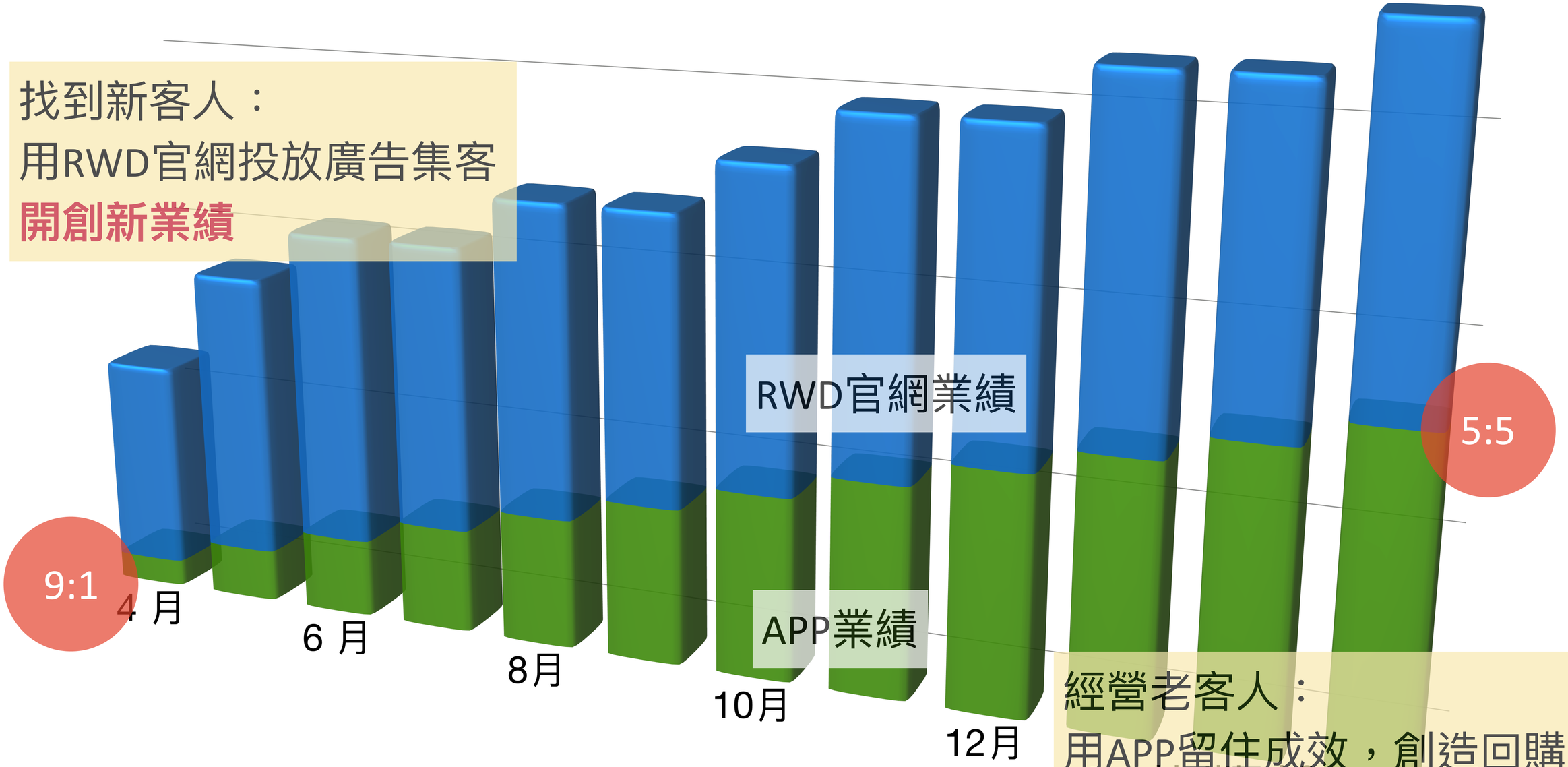
237 個

如果平均CPI=35

等於賺到價值**8295**的廣告預算

品牌電商新成長動能– 跨裝置經營滾動成長

91APP



找到新客人：
用RWD官網投放廣告集客
開創新業績

經營老客人：
用APP留住成效，創造回購
穩定基本盤

以會員為核心–全通路經營 打破線上線下的界線

線上商店

品牌 APP

經營熟客最佳工具

品牌官網

流量轉換最佳工具

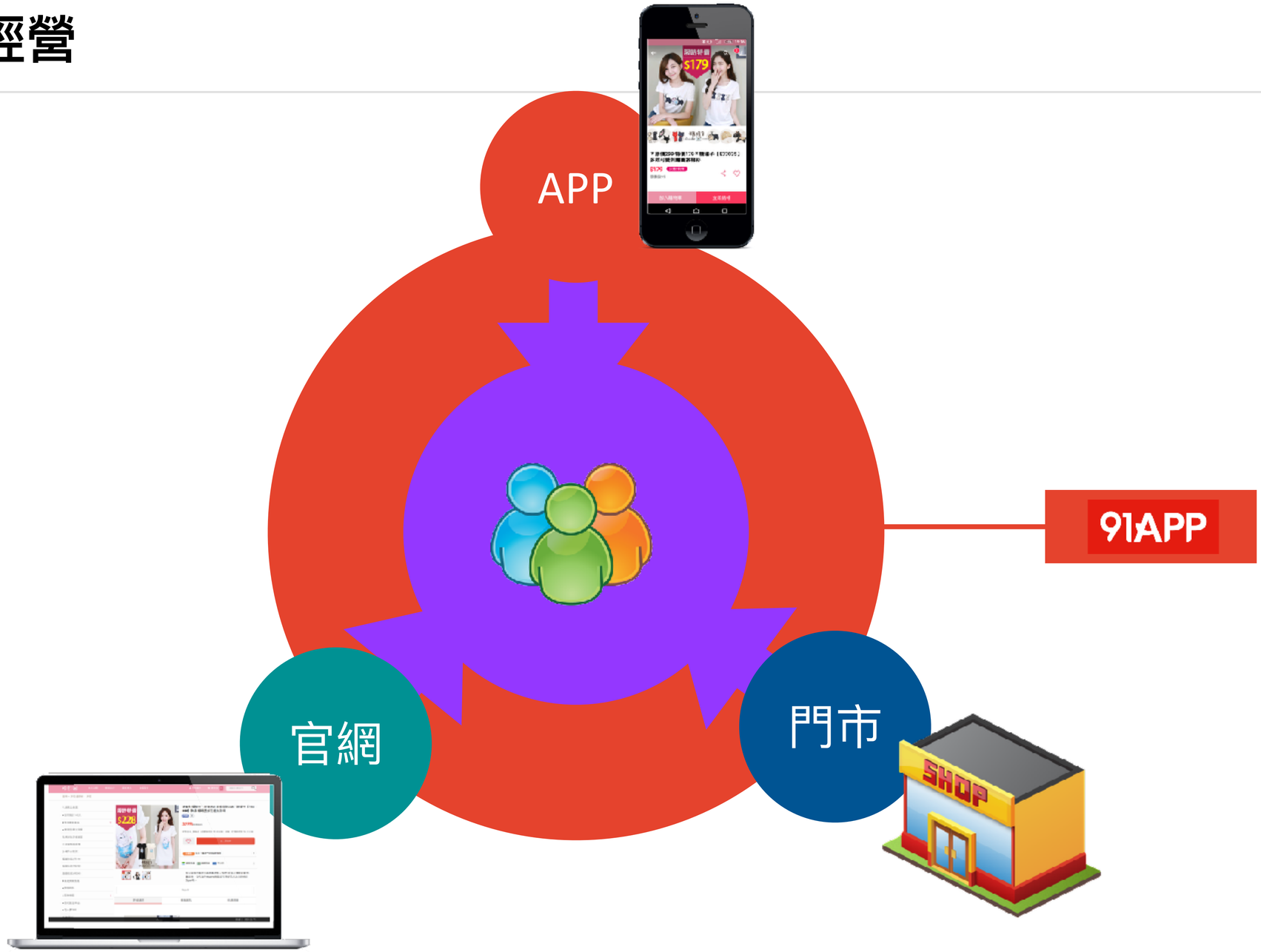
會員

實體門市

門市小幫手

O2O 集客最佳工具

品牌全通路經營



自有會員資料庫

91APP

會員編號		註冊日期	最後消費日期	總計消費金額	總消費次數	性別	會員資料來源	區間消費次數	區間消費金額
5302992850		2016-08-07	2016-08-08	3564	1	未填寫	官網	1	3564
5101201133		2016-08-05	2016-08-06	3660	1	未填寫	官網	1	3660
69037357E5		2016-07-31	2016-08-04	3099	1	女	APP	1	3099
5001277126		2016-07-22	2016-08-04	5510	2	女	APP	1	3545
5103622336		2016-07-12	2016-08-08	4886	3	女	官網	1	3585
5703621192		2016-07-11	2016-08-09	5447	2	女	官網	1	3513
5503612372		2016-07-10	2016-08-05	4959	2	未填寫	官網	1	3313
5303471953		2016-07-09	2016-08-06	9801	8	未填寫	官網	2	3241
5303467451		2016-06-14	2016-08-06	5286	2	未填寫	官網	1	3866
4803366605		2016-05-29	2016-08-08	5428	2	未填寫	官網	1	3288
68029723D0		2016-03-18	2016-08-05	4557	2	女	官網	1	4038

91APP

基本資料

侯

已下載APP

電子信箱

加入時間2008/01/11

註冊來源 門市

會員卡等級

金卡

2018/01/30 到期

消費資訊

總消費金額	最高消費來源	總消費次數
$122,369	高雄義大 OutletB1	38 次

升等資訊

2018/01/30 前

再購滿 $10,000 可升等

今日消費

再購滿 $10,000 可升等

續等資訊

2018/01/30 前消費

$10,000 可續等

消費記錄 | 退貨紀錄 | 折價券/門市優惠券 | 開卡禮/生日禮 | 會員詳細資料 | eCOM/CRM資訊

總消費金額	最後消費日期	總消費次數
$203,245	2017/03/18	28 次

消費來源

最高消費來源 門市

最近一次消費來源 門市

消費門市

最高消費門市 南港中信1樓C棟(C105106)

最近一次消費門市 南港中信1樓C棟(C105106)

線上消費記錄(最近90天)

無消費記錄

線下消費記錄(最近90天)

快速查詢 可輸入手機號碼、姓名或會員 查詢

會員人數: 122,647

會員資料填寫: 33,692 人

條件查詢
常用條件

時間條件 消費區間 7天內

消費狀況 累積消費金額 金額超過(≥)

3000 元

註冊來源 全部

☐ 男 ☐ 女 ☐ 未安裝APP ☐ 購物車內有未結帳商品

條件查詢 加入常用條件 ⊕

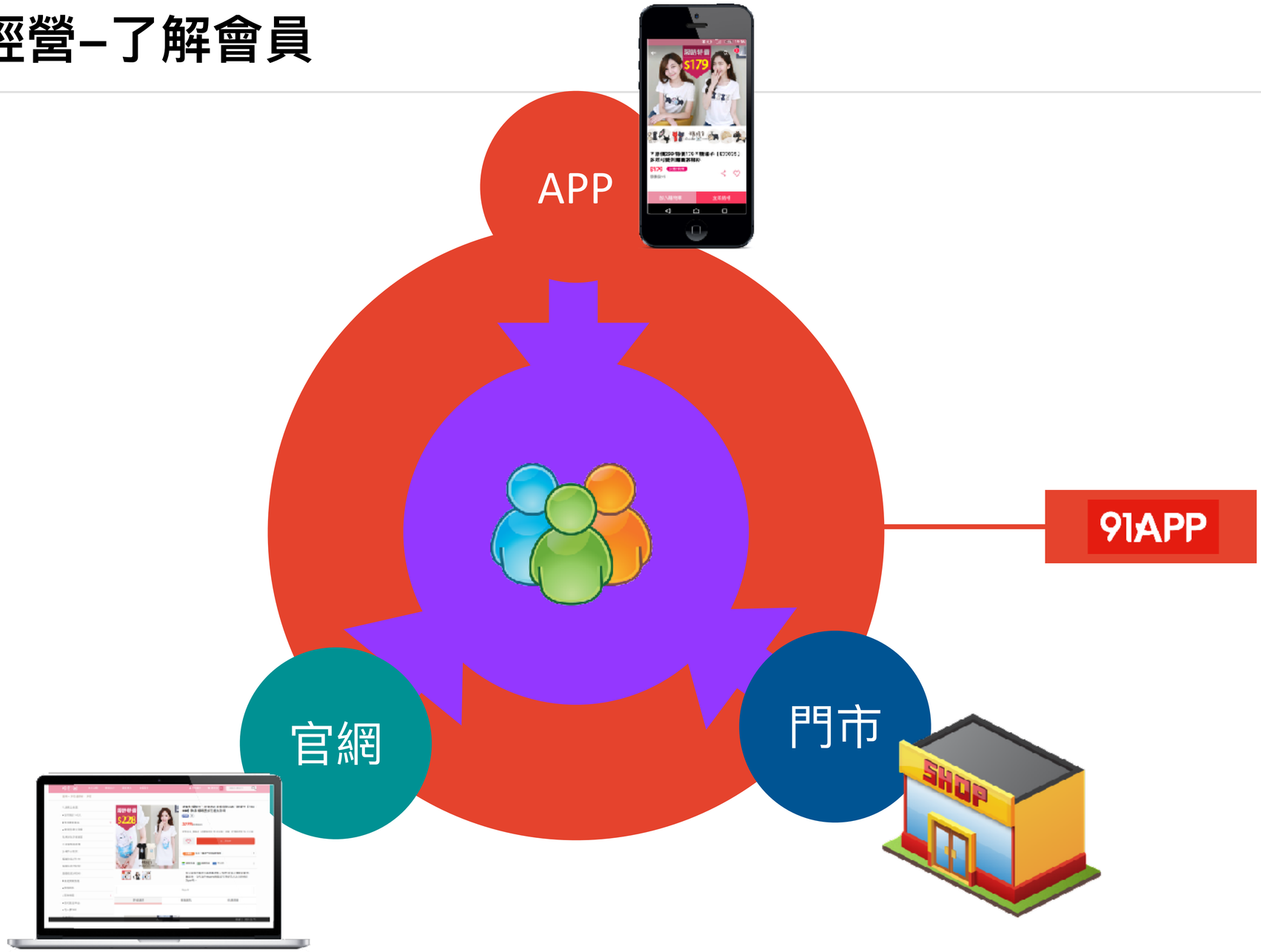
相關功能

會員匯入推播

會員推播 資料匯出

顯示 50 筆 總共11筆

品牌全通路經營–了解會員



消費次數大於
12次的會員

有下載APP的
會員

購物車有商品
的會員

瀏覽過網站的會員

門市會員

半年內
未消費的會員

3個月內
消費金額大於6000
的會員

會員分群溝通

推播

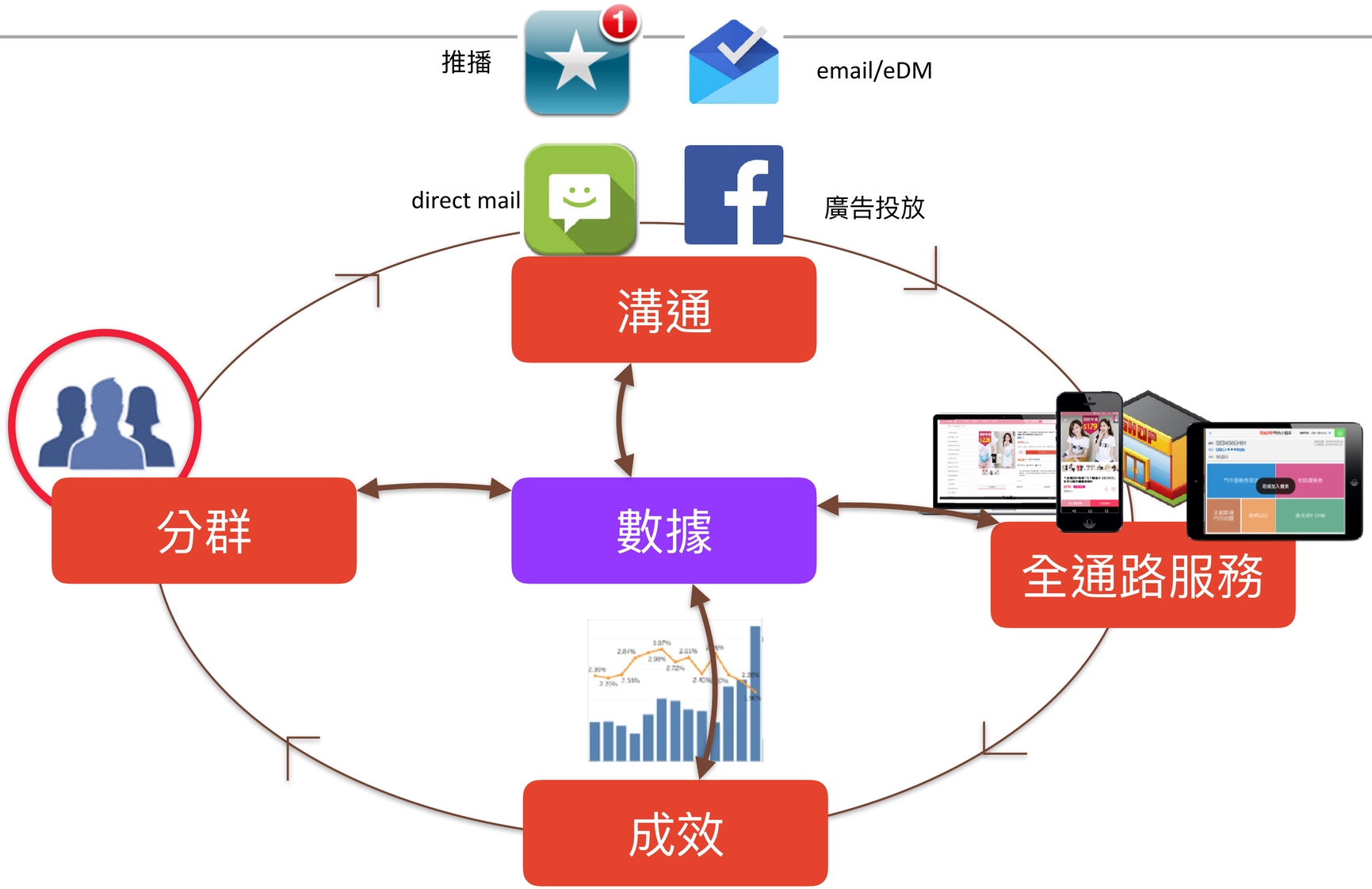
email/eDM

簡訊

廣告投放

direct mail

會員經營的循環



全景數據：全通路追蹤成效

數據驅動的智慧銷售

王永慶賣米

91APP

CRM
Customer Relationship Management
會員關係管理

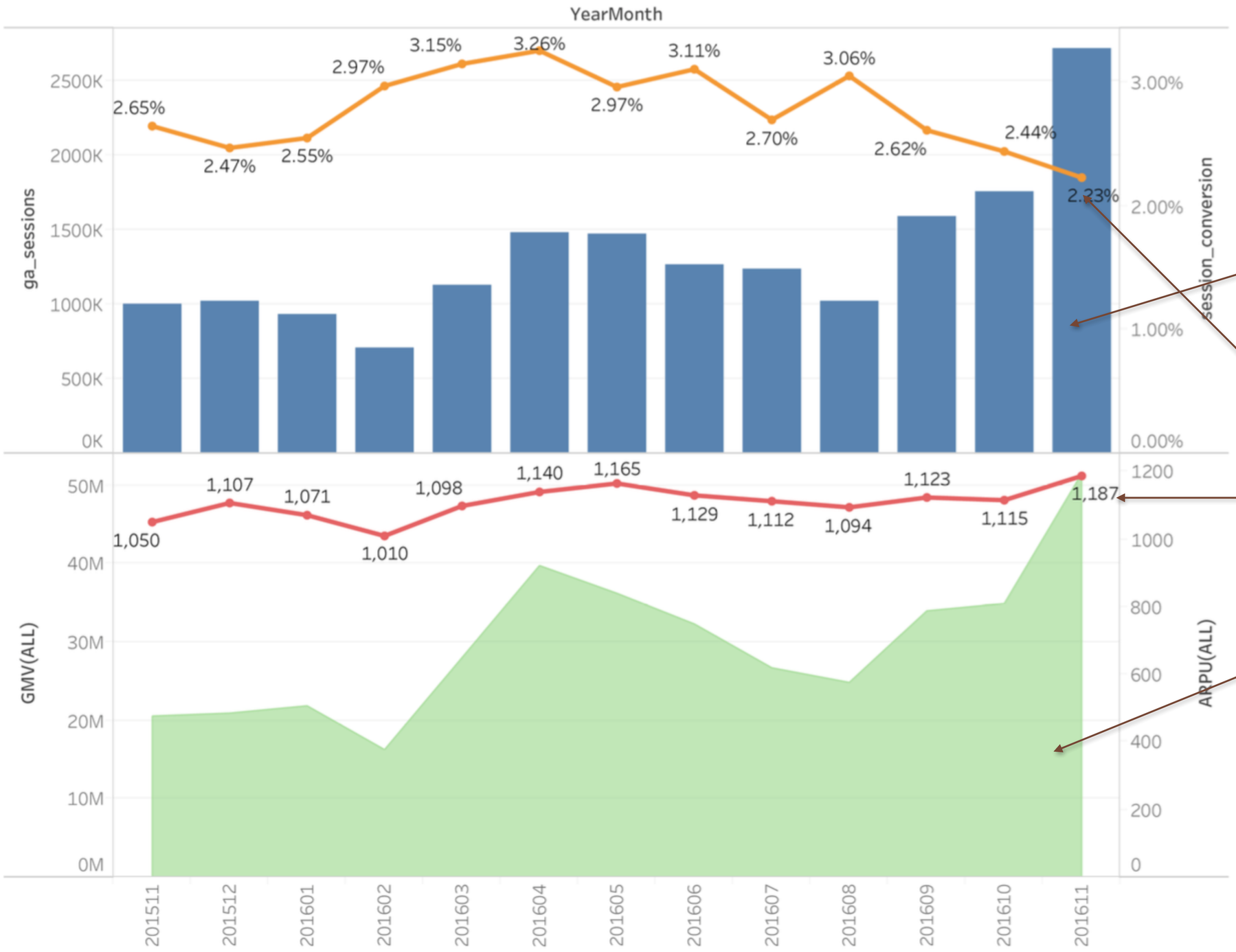
越趨複雜的零售業環境

零售業的本質

91APP

來客數 X 提袋率 X 客單價 = 業績

訪客數 X 轉換率 X 客單價 = 業績



91APP

流量

X

轉換率

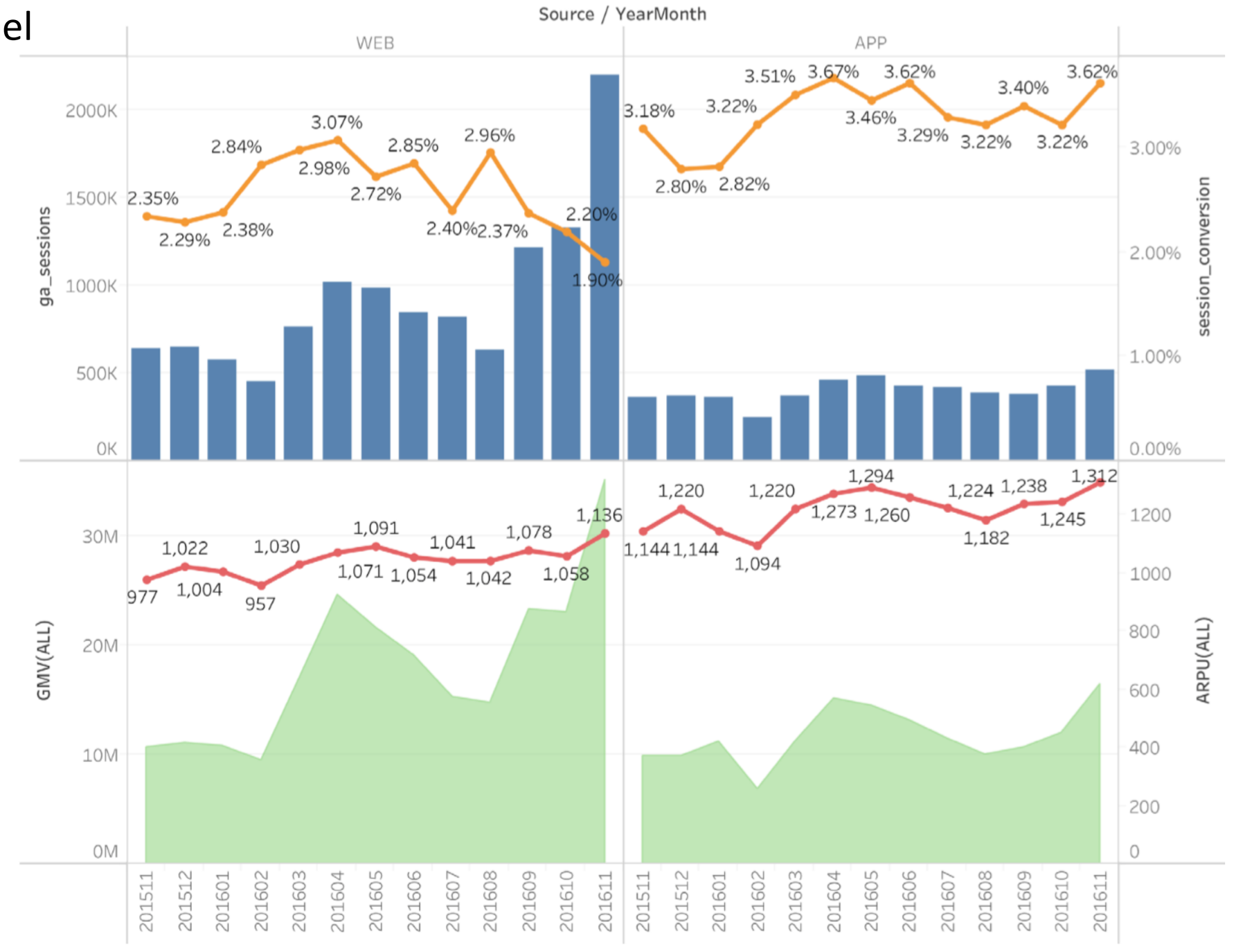
X

客單

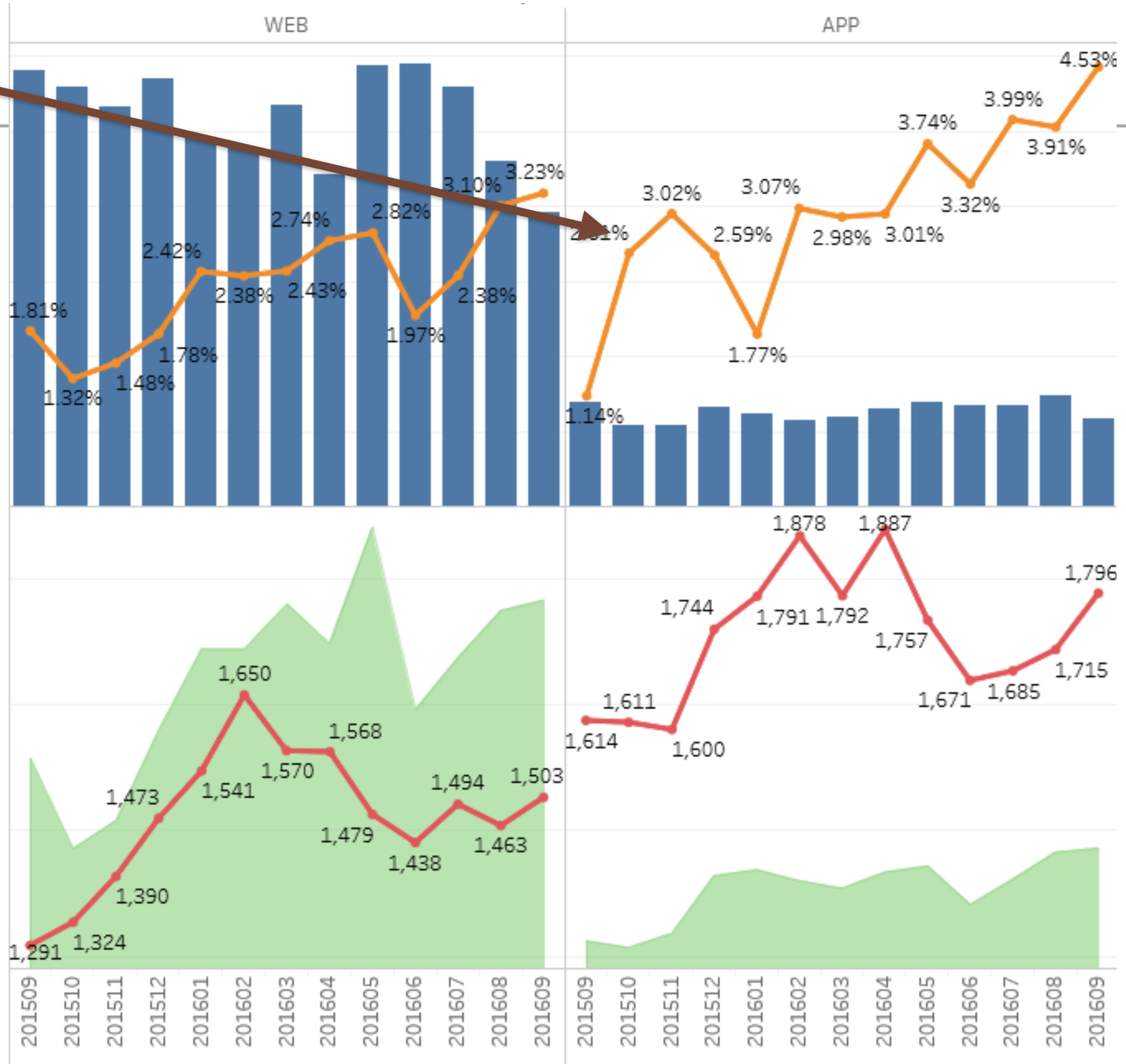
=

業績

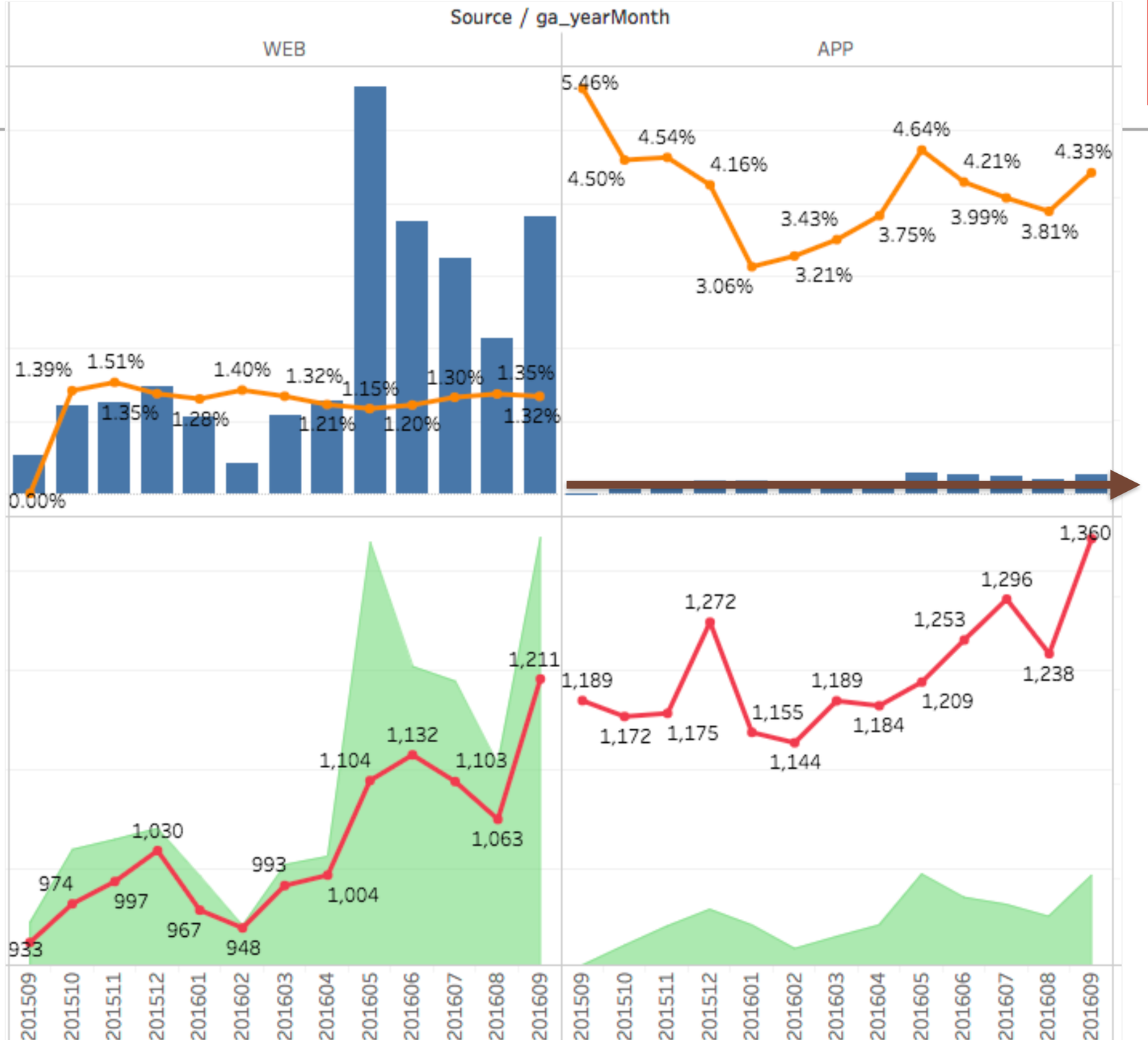
By Channel


Source / YearMonth
WEB
APP
ga_sessions
session_conversion
GMV(ALL)
ARPU(ALL)
2000K
1500K
1000K
500K
0K
3.00%
2.00%
1.00%
0.00%
30M
20M
10M
0M
1200
1000
800
600
400
200
0
2.35%
2.29%
2.38%
2.84%
3.07%
2.98%
2.72%
2.85%
2.40%
2.96%
2.37%
2.20%
1.90%
3.18%
2.80%
2.82%
3.22%
3.51%
3.67%
3.46%
3.62%
3.29%
3.22%
3.40%
3.22%
3.62%
977
1,004
957
1,022
1,030
1,071
1,091
1,054
1,041
1,042
1,078
1,058
1,136
1,144
1,144
1,220
1,094
1,220
1,273
1,294
1,260
1,224
1,182
1,238
1,245
1,312
201511
201512
201601
201602
201603
201604
201605
201606
201607
201608
201609
201610
201611

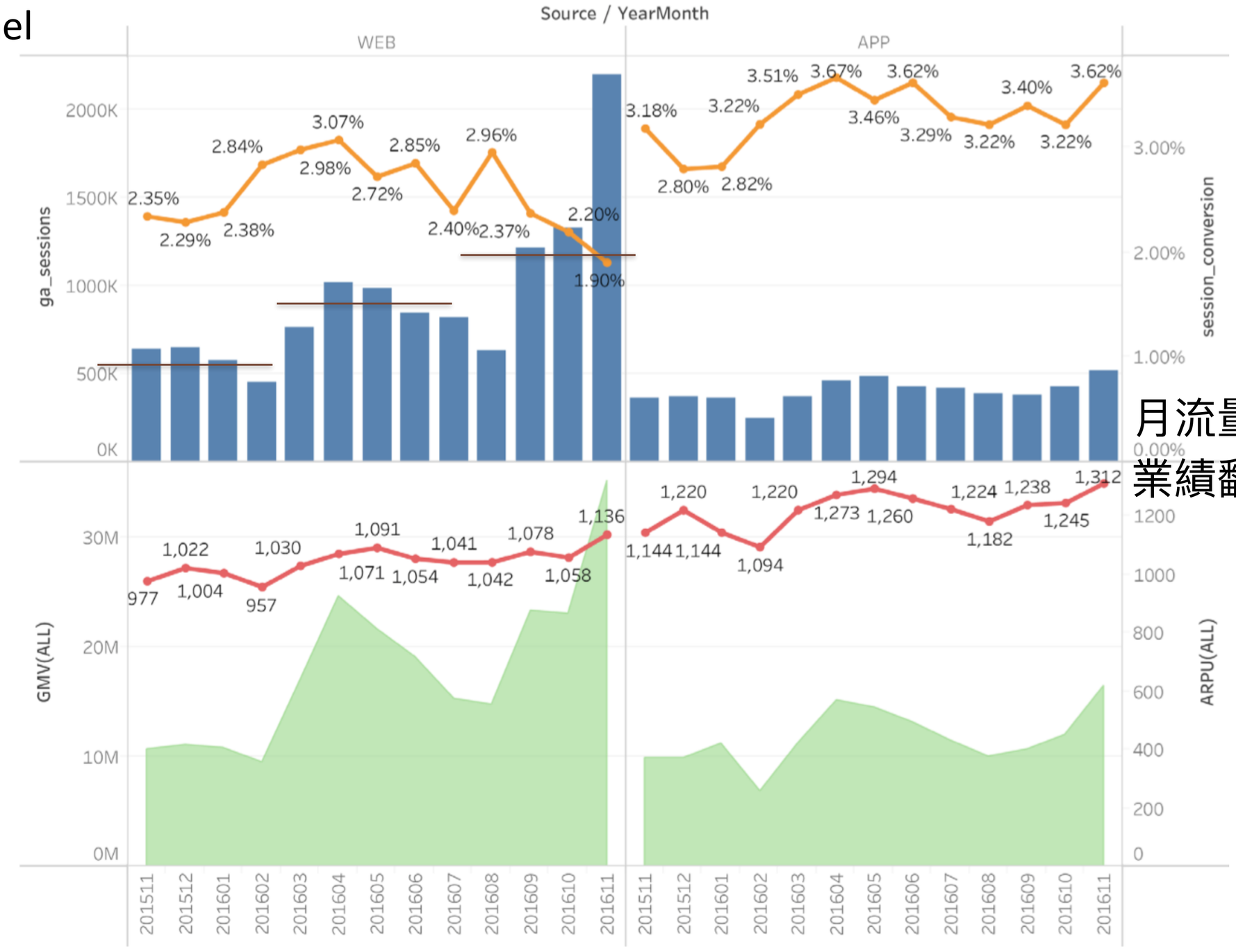
案例


WEB
APP
1.81%
1.32%
1.48%
1.78%
2.42%
2.38%
2.43%
2.74%
2.82%
1.97%
2.38%
3.10%
3.23%
1.14%
3.02%
2.59%
1.77%
3.07%
2.98%
3.01%
3.74%
3.32%
3.91%
3.99%
4.53%
1,291
1,324
1,390
1,473
1,541
1,650
1,570
1,568
1,479
1,438
1,494
1,463
1,503
1,614
1,611
1,600
1,744
1,791
1,878
1,792
1,887
1,757
1,671
1,685
1,715
1,796
201509
201510
201511
201512
201601
201602
201603
201604
201605
201606
201607
201608
201609

案例

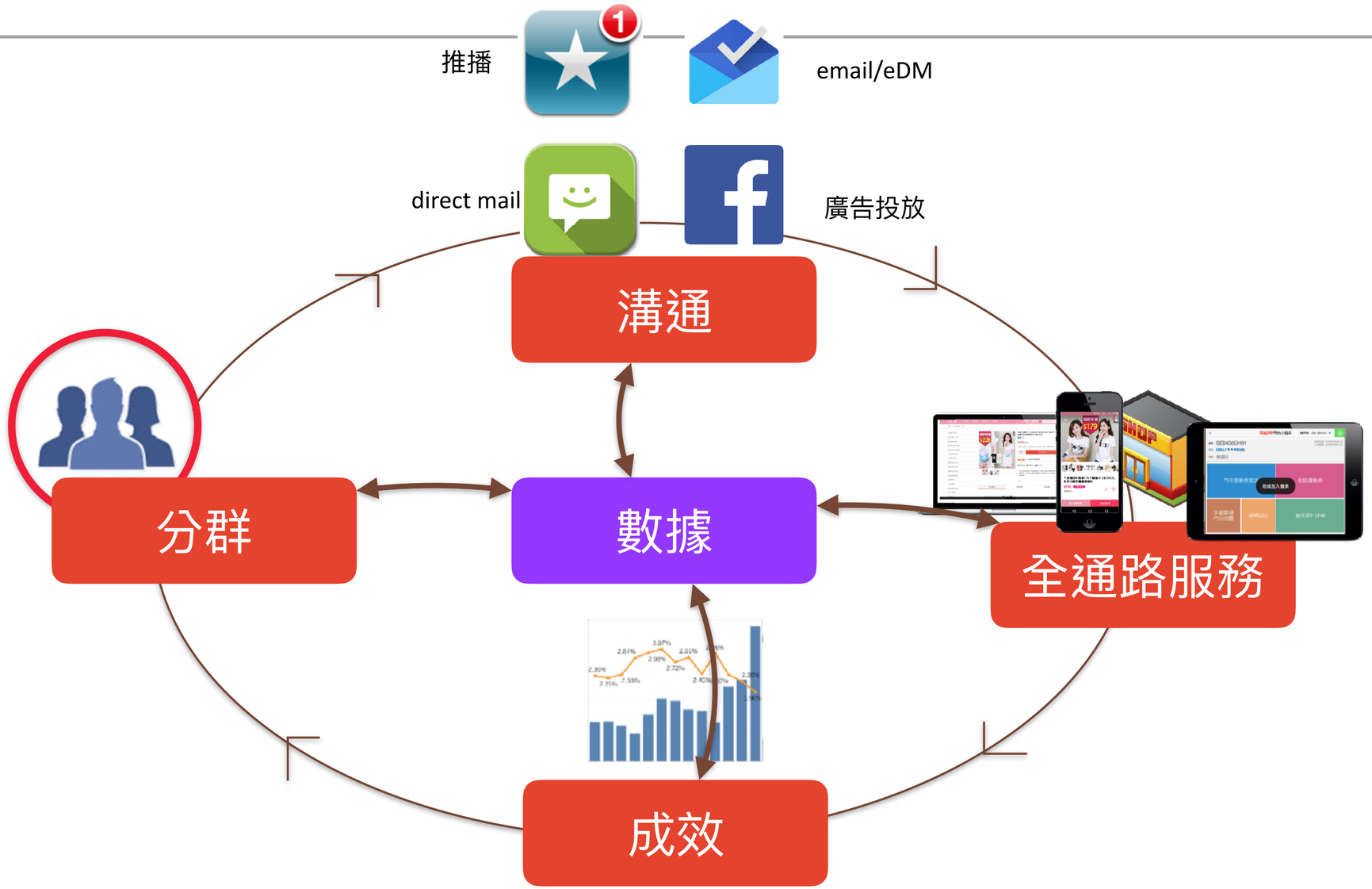

Source / ga_yearMonth
WEB
APP
0.00%
1.39%
1.51%
1.35%
1.28%
1.40%
1.32%
1.21%
1.15%
1.20%
1.30%
1.35%
1.32%
5.46%
4.50%
4.54%
4.16%
3.06%
3.43%
3.21%
4.64%
3.75%
4.21%
3.99%
4.33%
3.81%
933
974
997
1,030
967
948
993
1,004
1,104
1,132
1,103
1,063
1,211
1,189
1,172
1,175
1,272
1,155
1,144
1,189
1,184
1,209
1,253
1,296
1,238
1,360
201509
201510
201511
201512
201601
201602
201603
201604
201605
201606
201607
201608
201609

By Channel



月流量成長是整體業績翻倍的關鍵

會員經營的目的

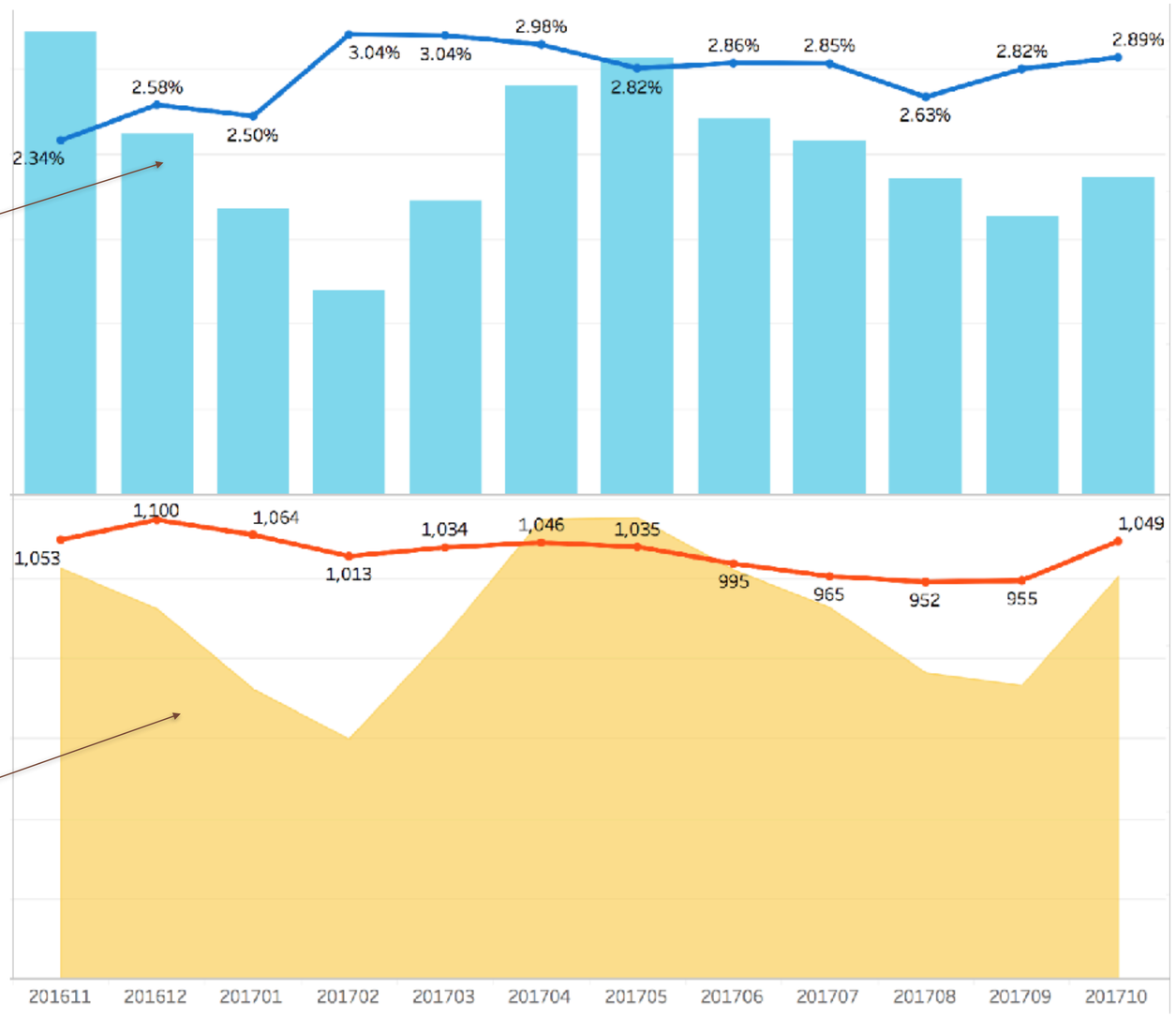


全景數據：全通路追蹤成效

新客 / 熟客 新會員 / 老會員

流量

業績



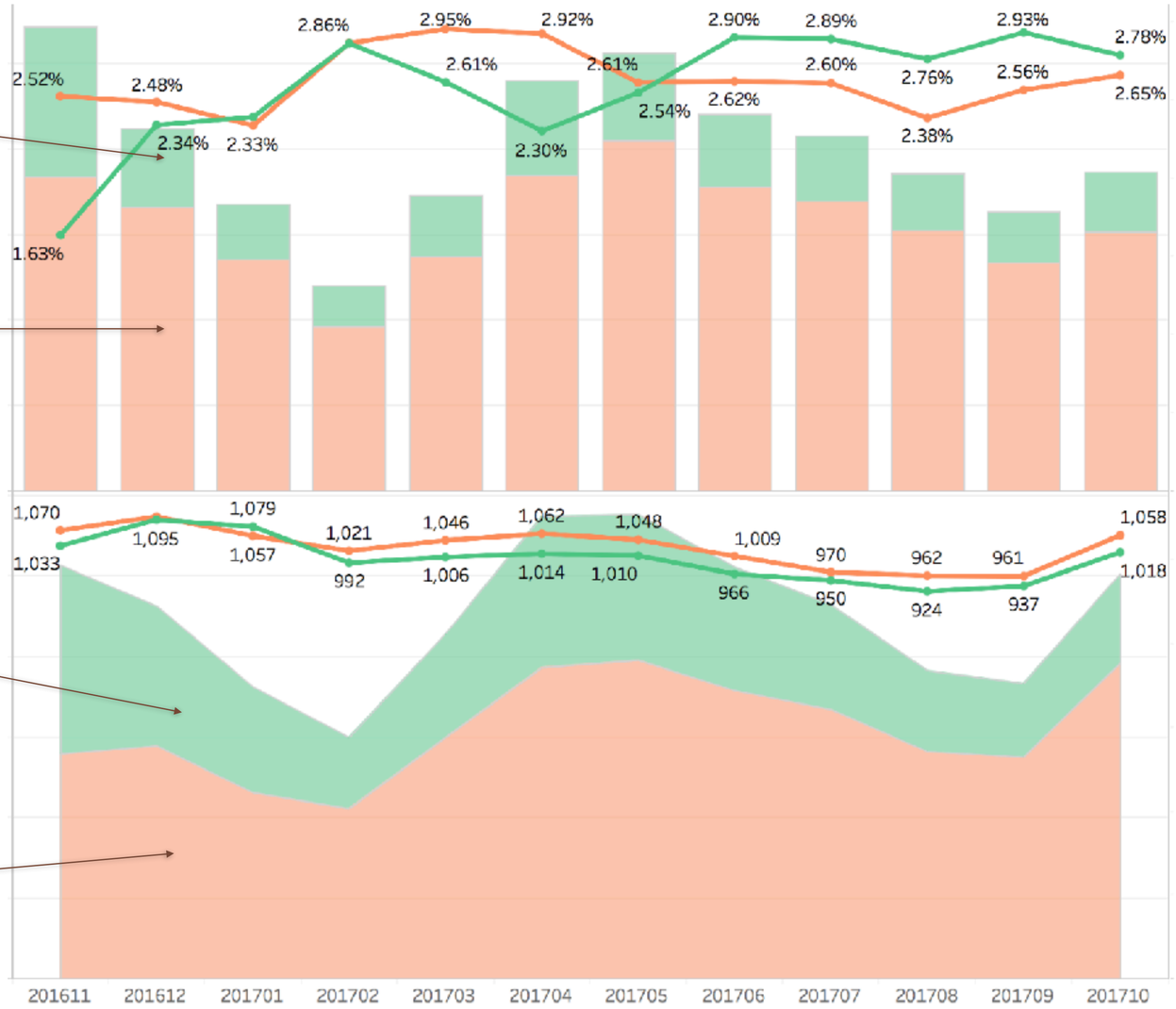
新客 / 熟客 新會員 / 老會員

新訪客

回訪客

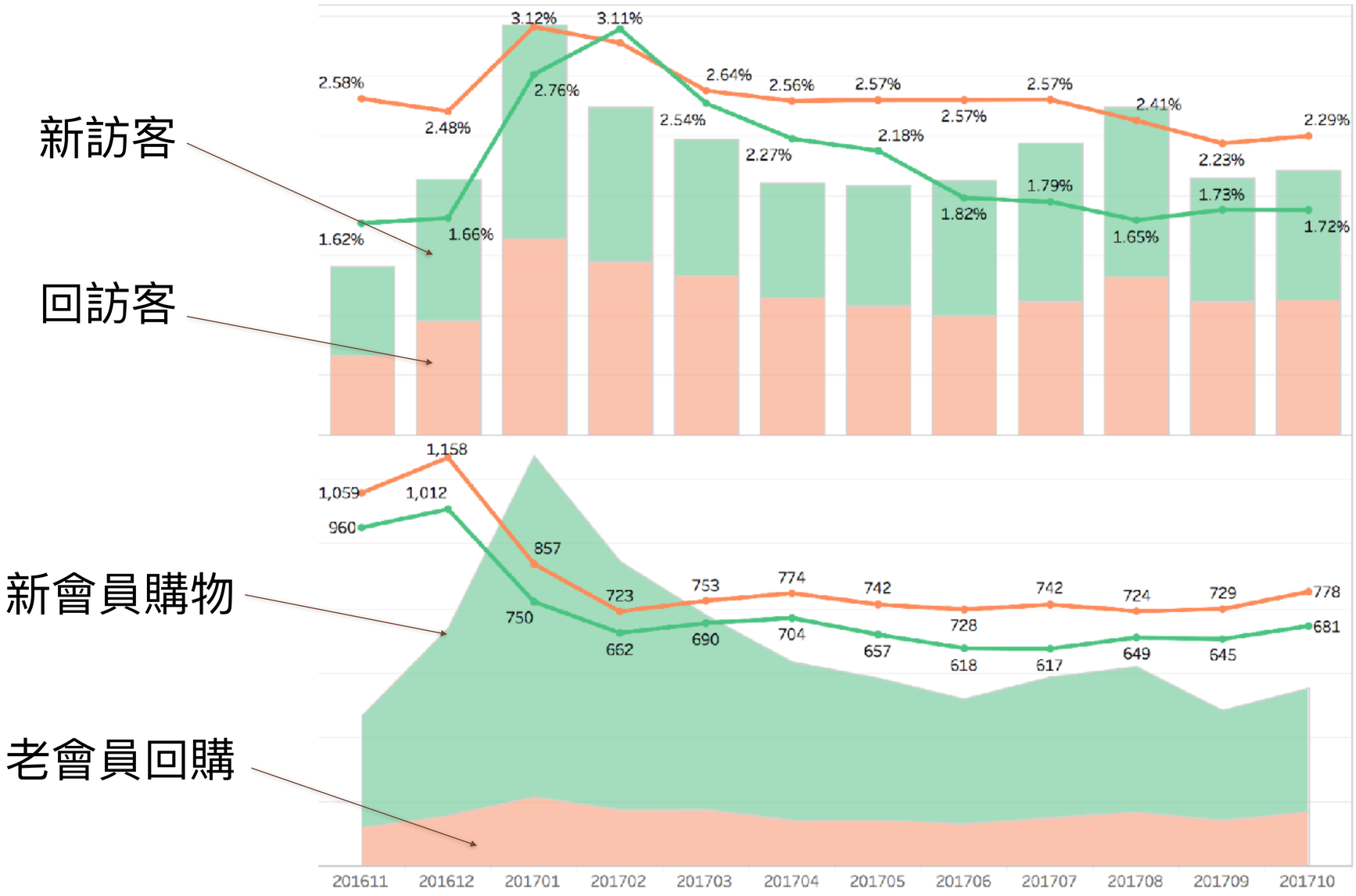
新會員購物

老會員回購



老會員回購佔了
8成以上的業績

熟客回流/ 老會員回購 是業績穩定成長的關鍵

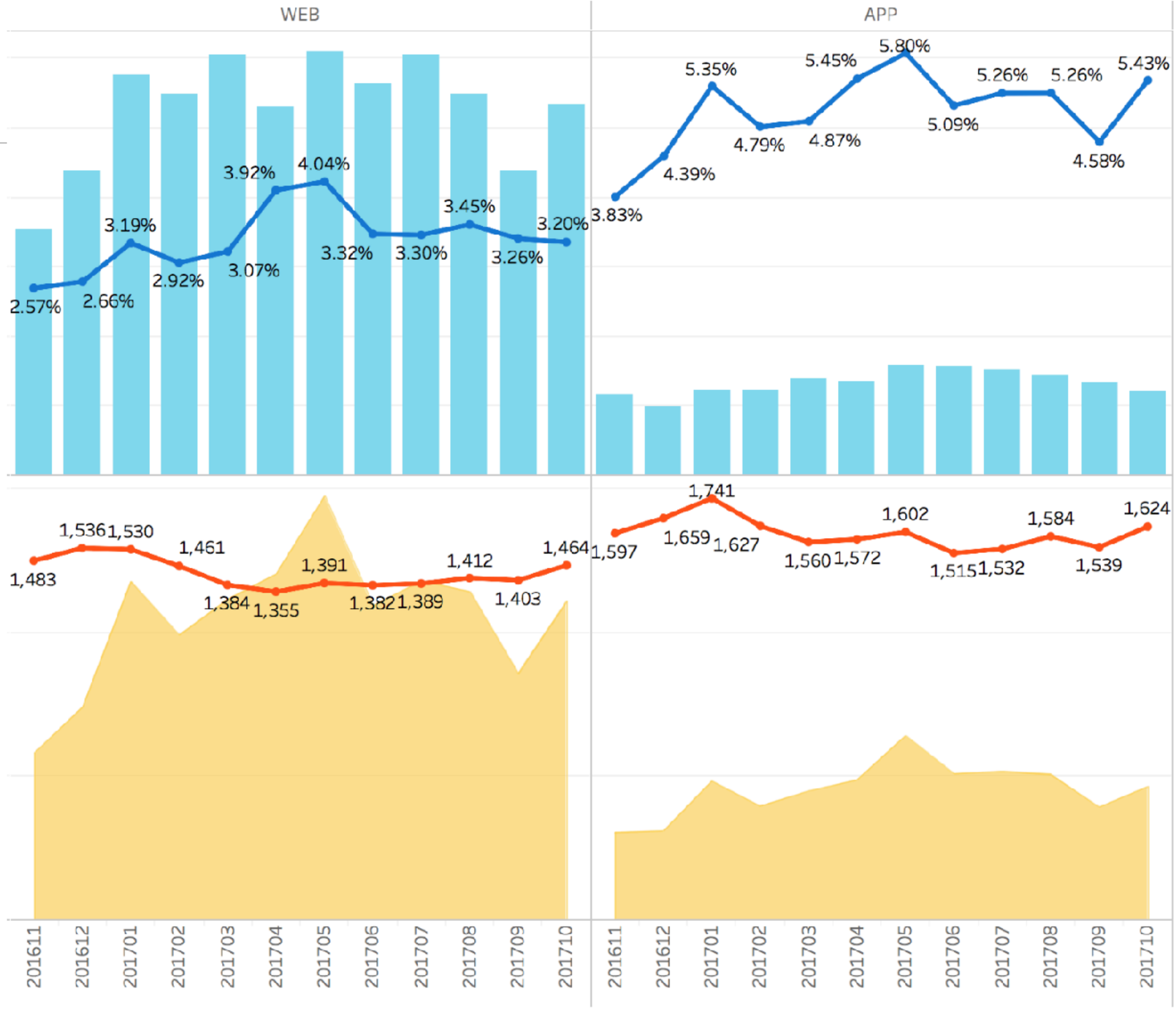


熟客回流偏低
老會員回購偏低

WEB v.s APP

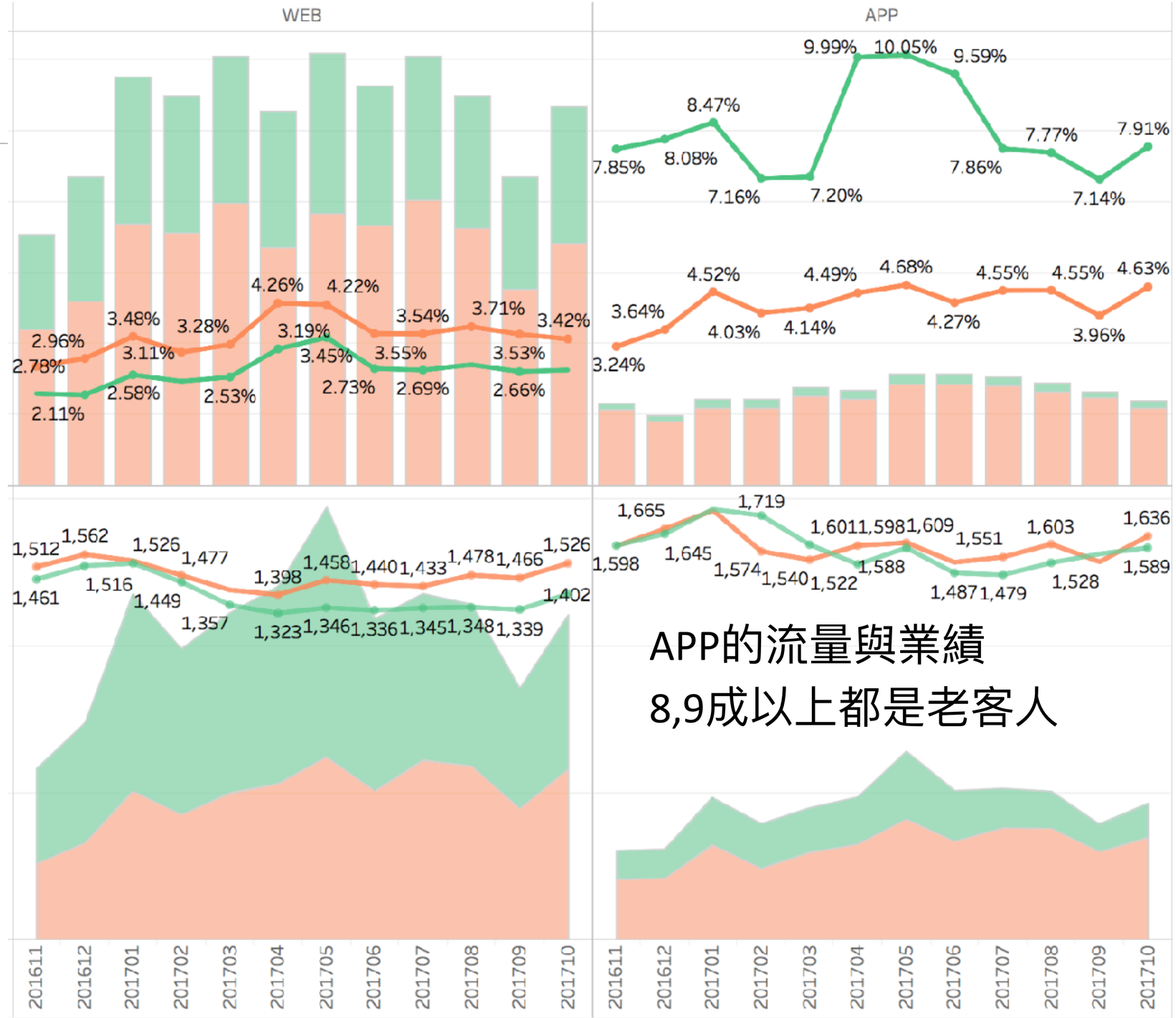
APP轉換率高於WEB

APP客單價高於WEB



WEB v.s. APP

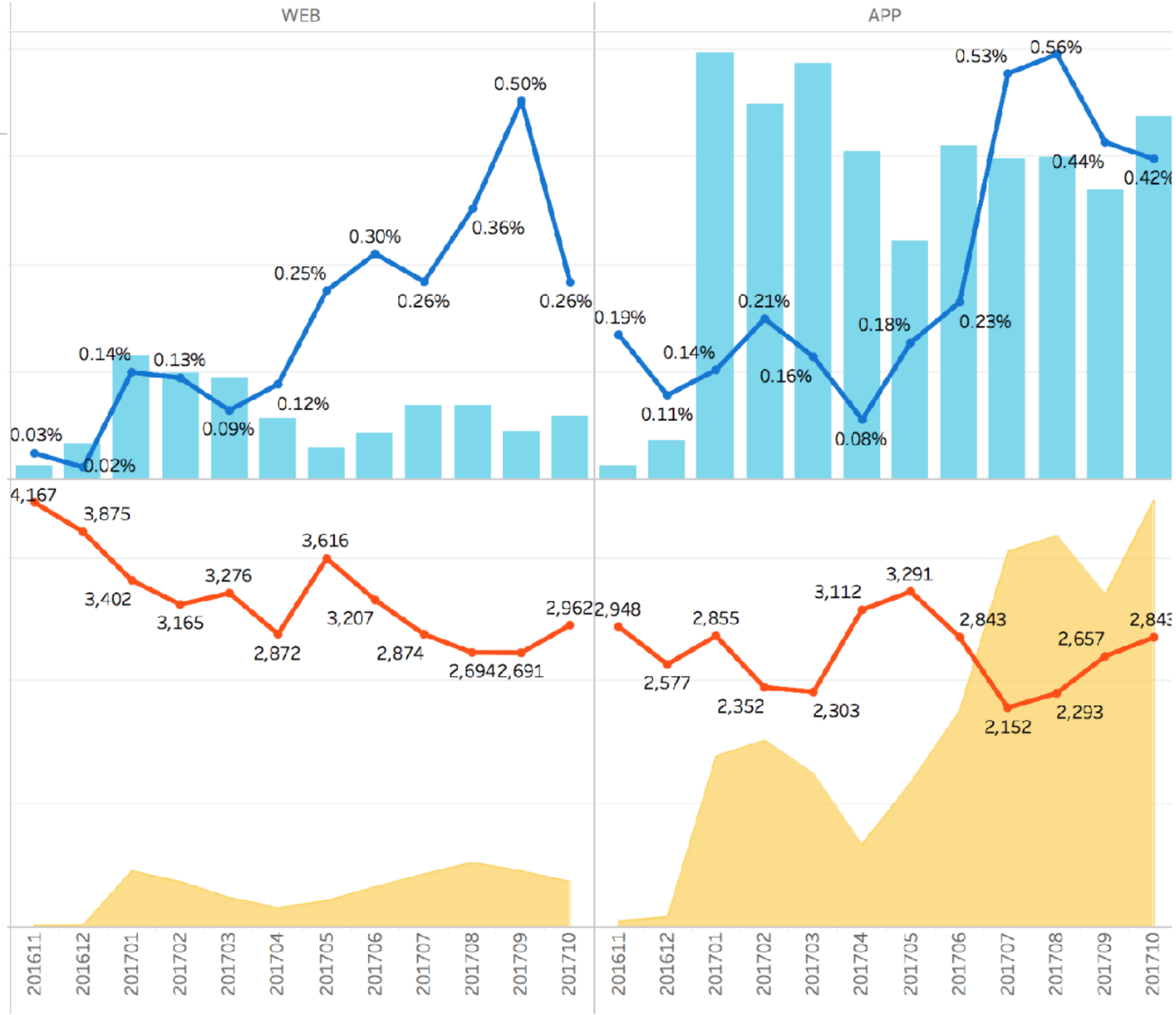
WEB找新客人
APP經營熟客



APP的流量與業績
8,9成以上都是老客人

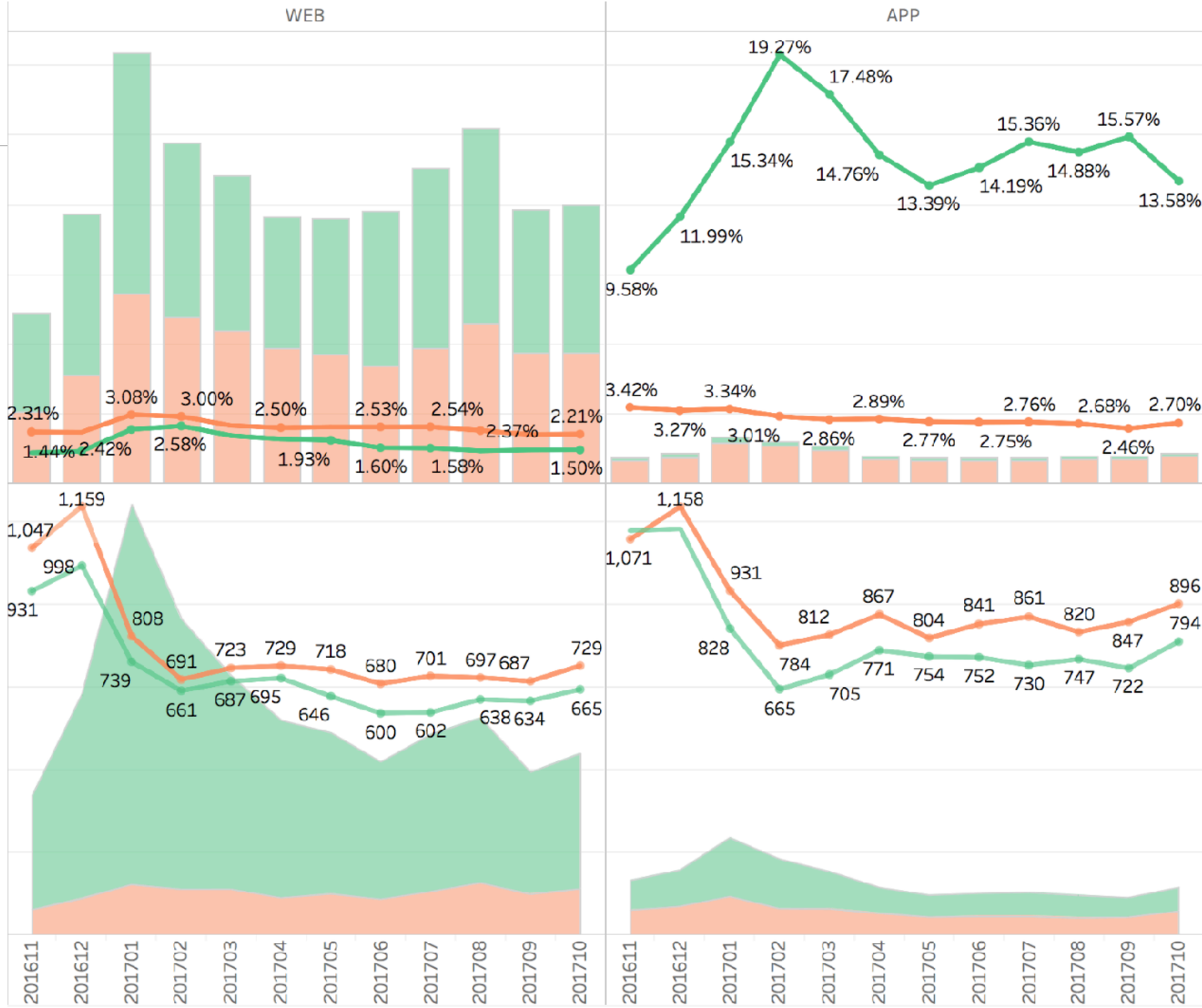
APP v.s. 品牌

品牌知名度越高
APP效用越大



會員的重要性

無法留住會員
—>流量起伏大
—>無業績穩定成長力道
—>APP下載量不佳



會員經營的關鍵因素

91APP

品牌力

行銷
故事
價值

商品力

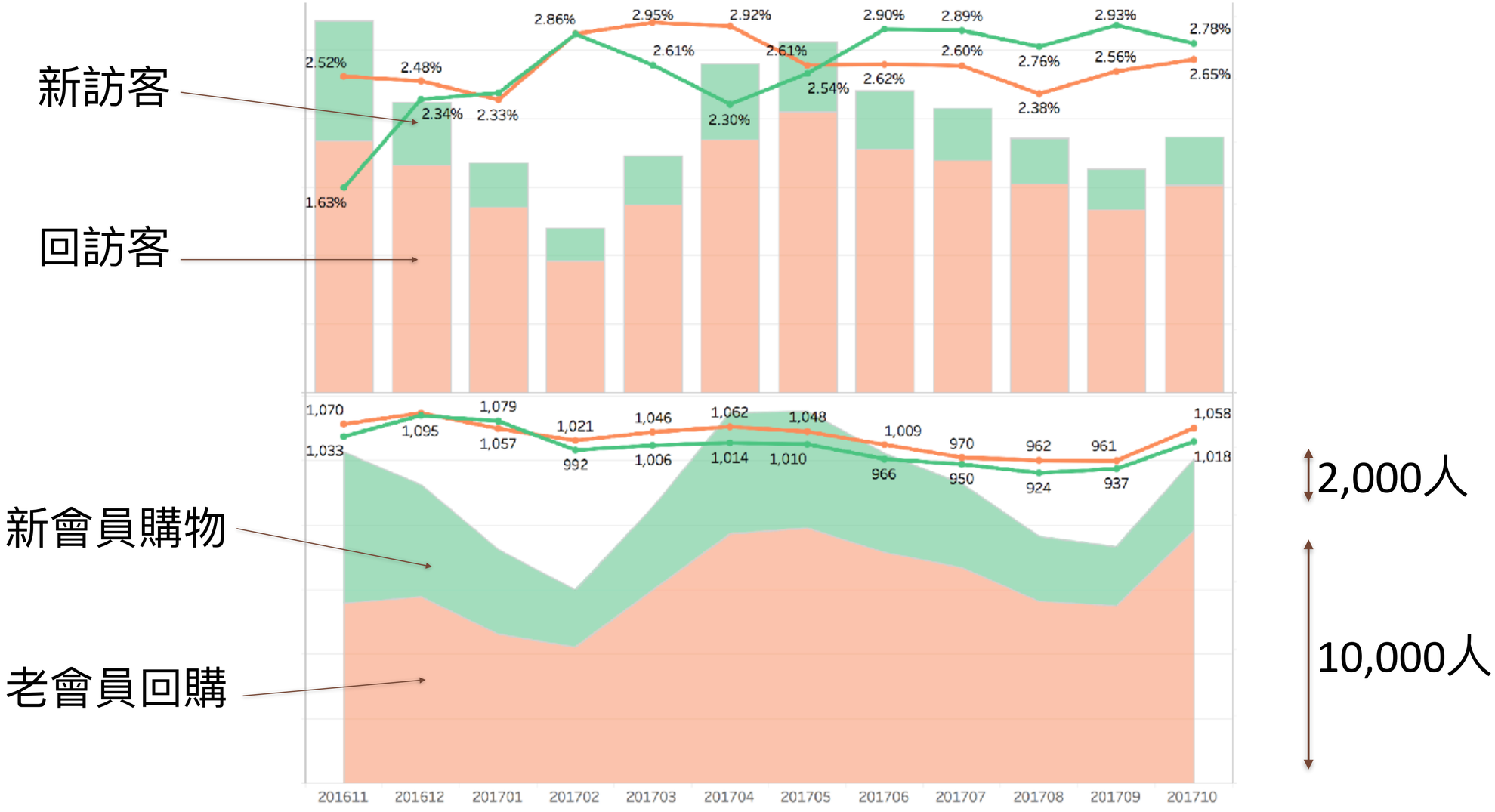
品質
庫存
特色

服務力

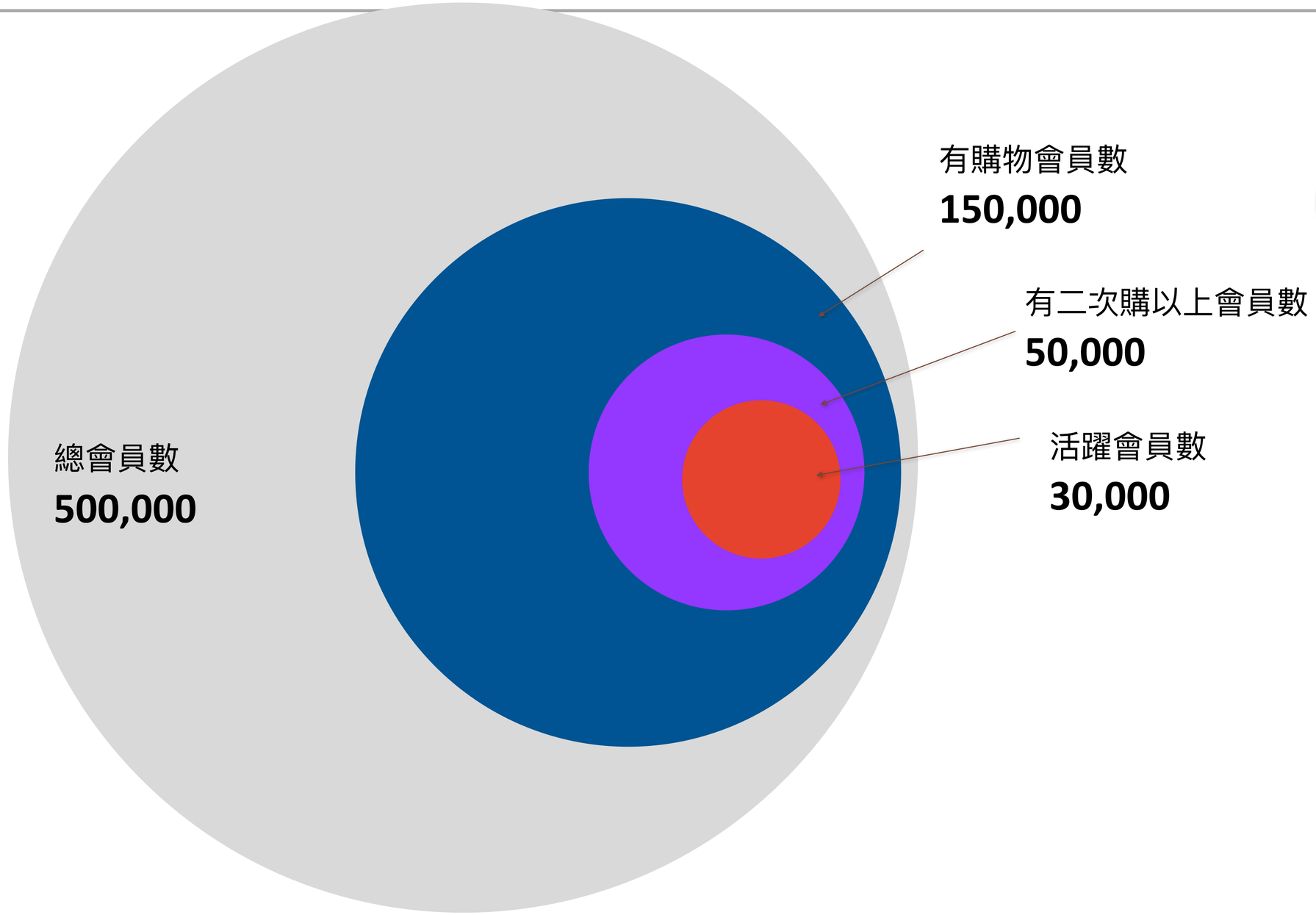
客服
出貨
參與

數據力

品牌會員分佈情形


新訪客
回訪客
新會員購物
老會員回購
2.52%
2.48%
2.33%
2.86%
2.95%
2.92%
2.61%
2.61%
2.90%
2.89%
2.93%
2.78%
2.34%
1.63%
2.30%
2.54%
2.62%
2.60%
2.76%
2.38%
2.56%
2.65%
1,070
1,095
1,079
1,057
1,021
992
1,046
1,006
1,062
1,014
1,048
1,010
1,009
966
970
950
962
924
961
937
1,058
1,018
201611
201612
201701
201702
201703
201704
201705
201706
201707
201708
201709
201710
2,000人
10,000人

品牌會員分佈情形



Recency
Frequency
Monetary value

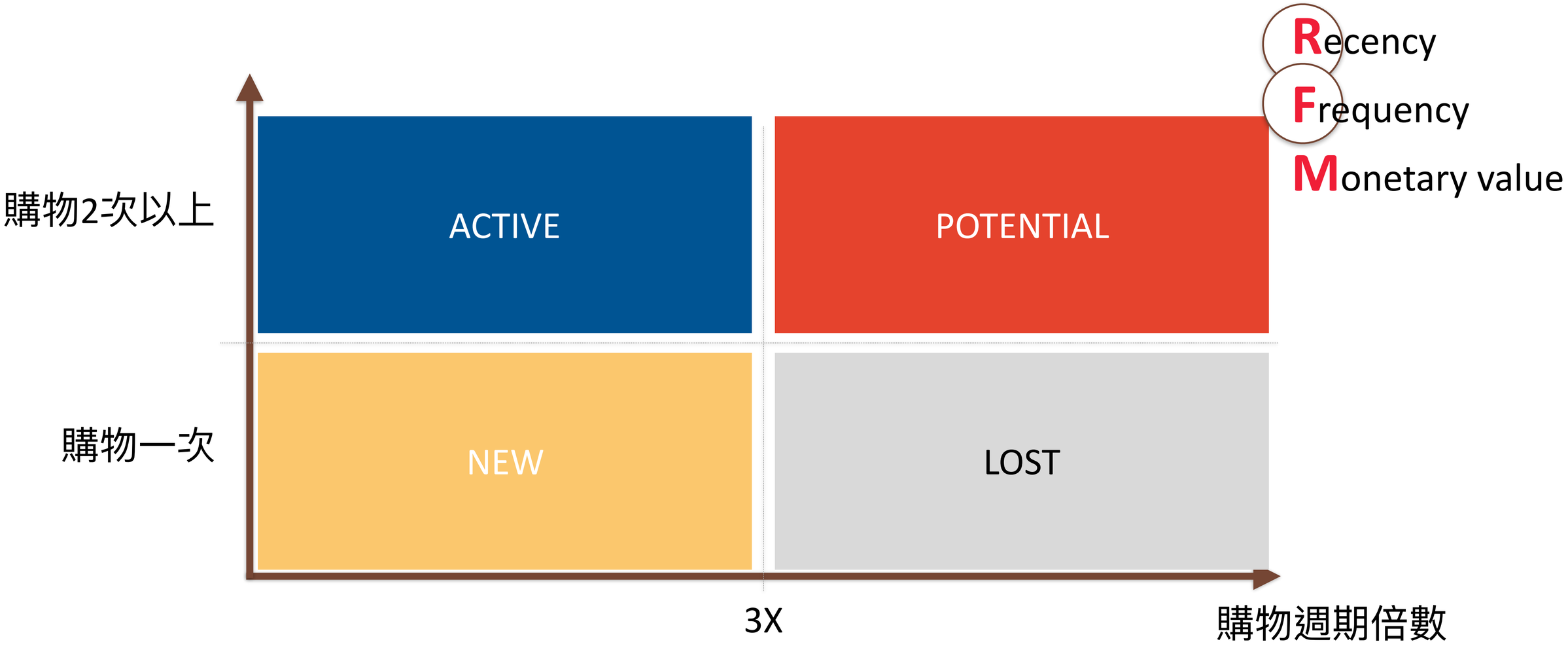
新會員當月購物

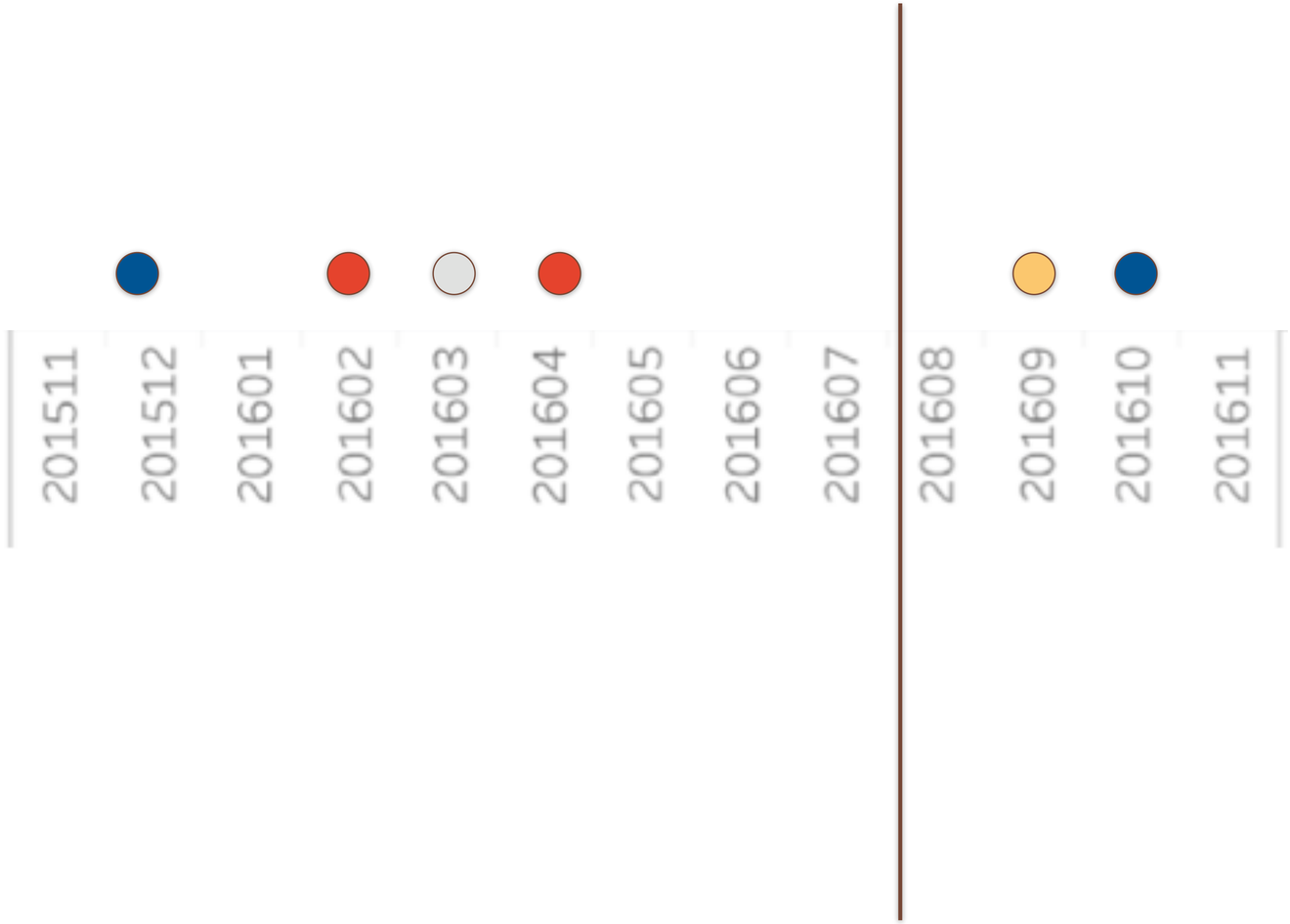
Member Transaction Cohort Analysis by Shops

Register Ye..	Month After Registration 0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
201701	34.25%	5.79%	5.87%	5.28%	5.11%	3.53%	3.29%	2.55%	2.35%	2.76%	3.79%	2.68%	2.06%
201702	46.64%	11.29%	7.36%	6.59%	4.84%	4.28%	3.46%	3.34%	3.85%	4.43%	3.55%	2.51%	
201703	55.86%	11.85%	7.97%	5.56%	4.74%	4.00%	3.67%	4.09%	4.95%	3.67%	2.59%		
201704	57.82%	11.69%	6.11%	5.33%	4.05%	3.62%	4.19%	5.16%	3.85%	2.72%			
201705	53.56%	8.34%	5.99%	4.32%	3.50%	3.91%	5.09%	3.26%	2.69%				
201706	53.28%	9.49%	5.20%	4.14%	4.29%	5.16%	3.84%	2.68%					
201707	55.08%	8.38%	5.12%	4.96%	5.91%	4.23%	3.11%						
201708	55.02%	9.03%	6.45%	6.74%	4.90%	3.63%							
201709	53.47%	9.86%	8.12%	5.64%	3.88%								
201710	51.62%	12.77%	7.12%	4.30%									
201711	45.68%	8.80%	4.95%										
201712	48.74%	8.46%											
201801	49.27%												

會員上個月回購情形

會員NAPL模型


Recency
Frequency
Monetary value
購物2次以上
購物一次
ACTIVE
POTENTIAL
NEW
LOST
3X
購物週期倍數



A會員：NEW

B會員：LOST

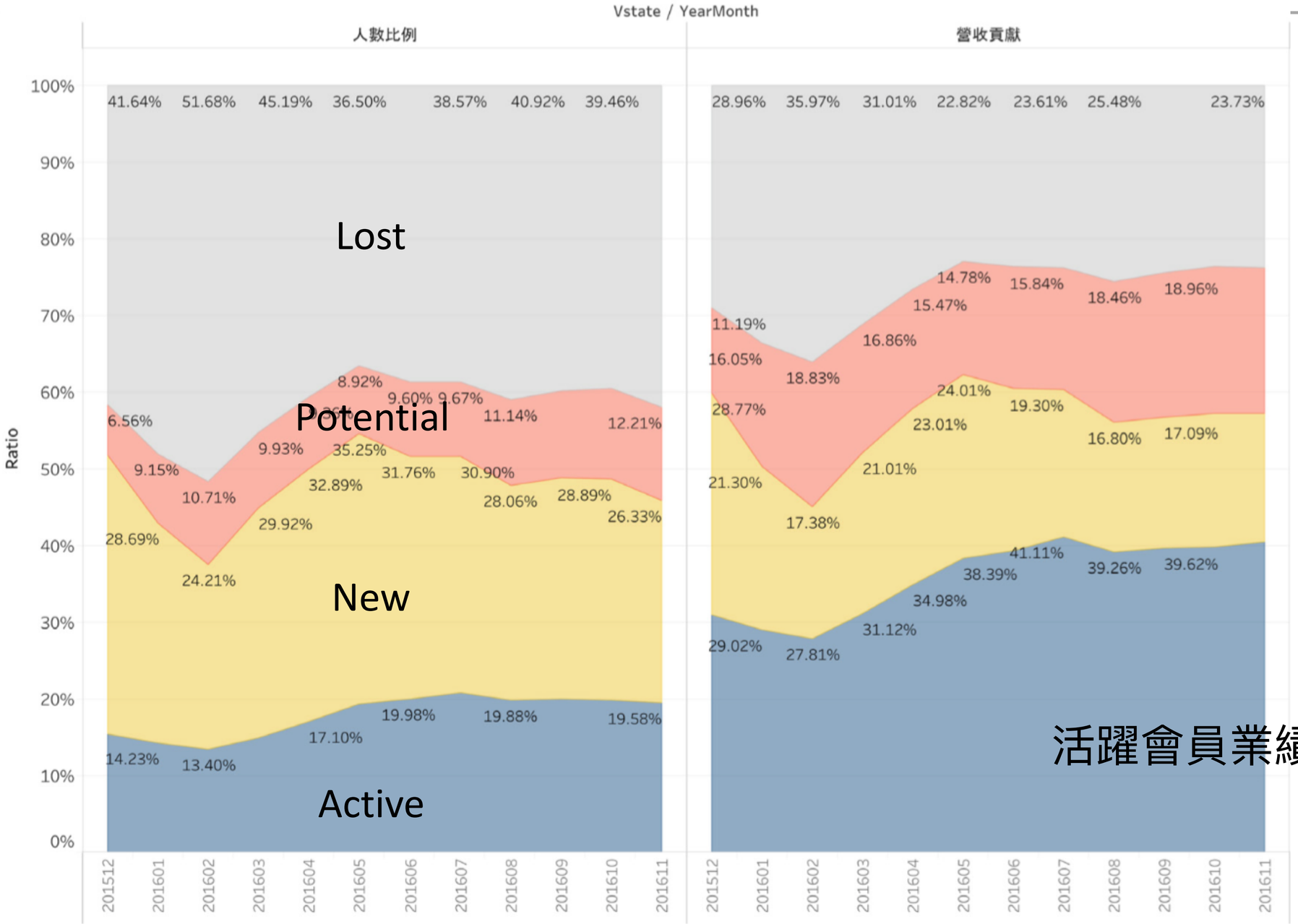
1次購

C會員：ACTVIE

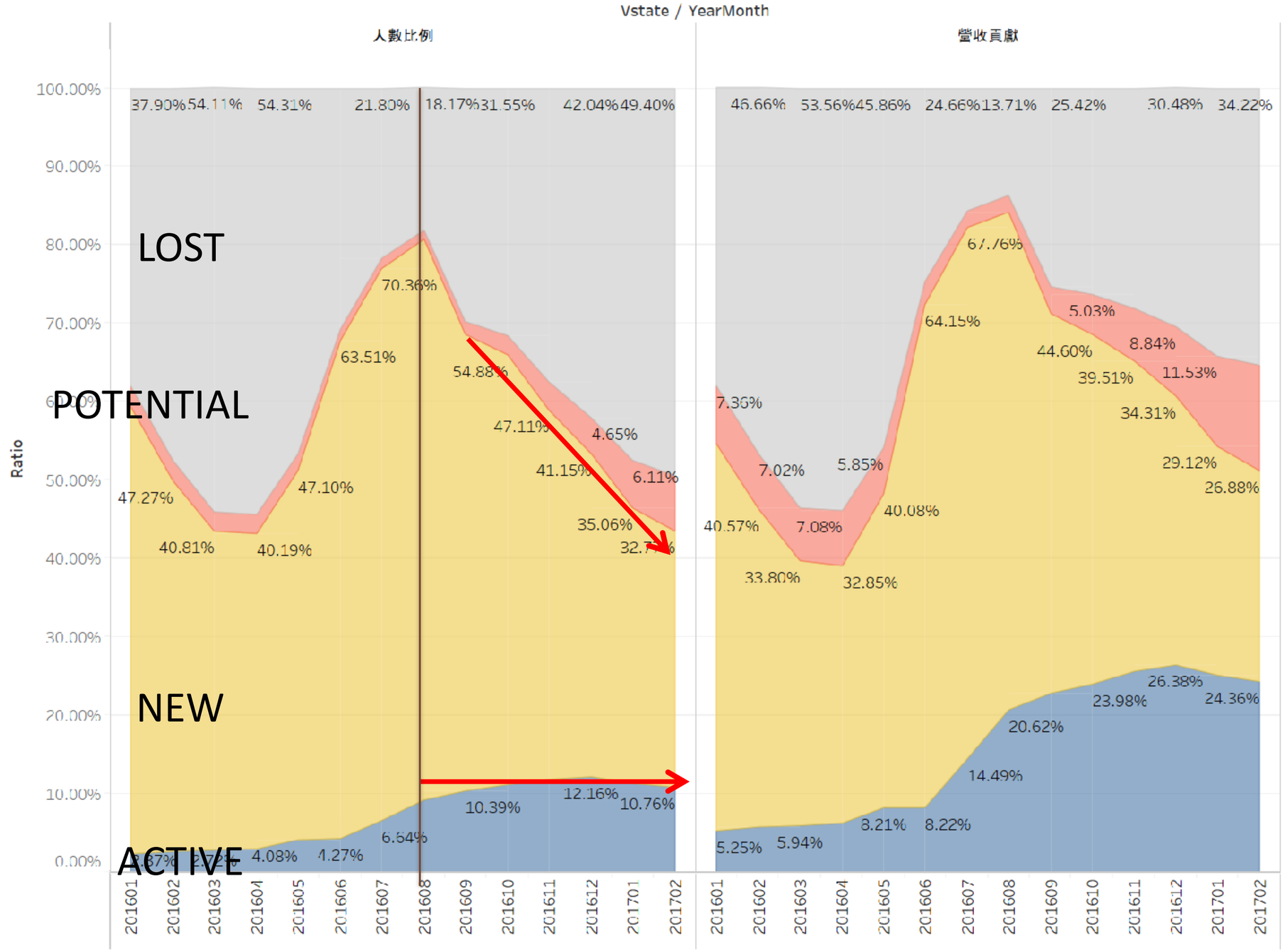
D會員：POTENTIAL

2次購以上

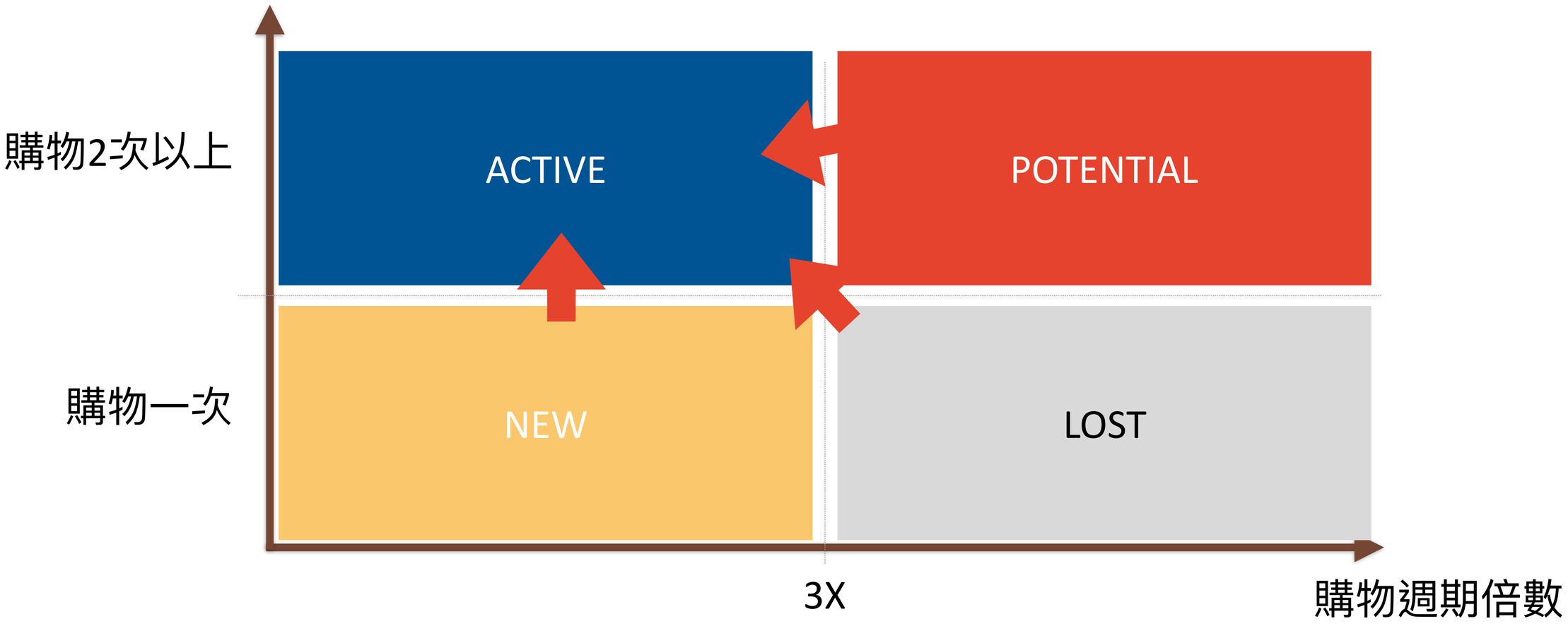
NAPL 會員分佈趨勢



活躍會員業績貢獻佔比


Vstate / YearMonth
人數比例
營收貢獻
Ratio
100.00%
90.00%
80.00%
70.00%
60.00%
50.00%
40.00%
30.00%
20.00%
10.00%
0.00%
LOST
POTENTIAL
NEW
ACTIVE
37.90%
54.11%
54.31%
21.80%
18.17%
31.55%
42.04%
49.40%
46.66%
53.56%
45.86%
24.66%
13.71%
25.42%
30.48%
34.22%
70.36%
63.51%
54.88%
47.11%
41.15%
35.06%
47.27%
40.81%
40.19%
47.10%
4.65%
6.11%
10.39%
12.16%
10.76%
6.54%
4.08%
4.27%
67.76%
64.15%
5.03%
44.60%
8.84%
39.51%
11.53%
34.31%
29.12%
26.88%
7.36%
7.02%
5.85%
40.57%
7.08%
40.08%
33.80%
32.85%
26.38%
23.98%
24.36%
20.62%
14.49%
8.21%
8.22%
5.25%
5.94%
201601
201602
201603
201604
201605
201606
201607
201608
201609
201610
201611
201612
201701
201702

驅動 NAPL模型 會員分布的移動



NAPL 會員分群溝通 實驗

91APP

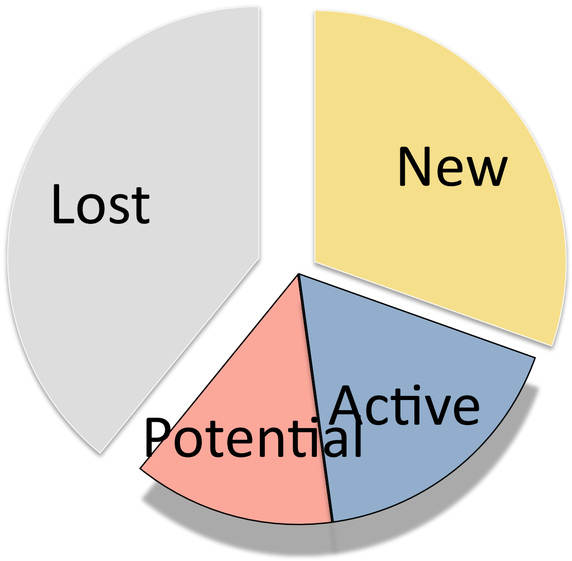
流失會員 (Lost)	會員新購 (New)	潛在客戶 (Potential)	活躍客戶 (Active)
高價折價券 意見領袖推薦, 熱賣品	中價折價券 意見領袖推薦, 熱賣品	高價折價券 新品, 熱賣品	低價折價券 新品
推播，*eDM*			
*4,000*名單 *0.82%*轉換率	*4,000*名單 *3.13%*轉換率	*4,000*名單 *2.79%*轉換率	*4,000*名單 *7.78%*轉換率

NAPL會員分群溝通

91APP

全部會員溝通

NAPL分群



總發送人數：582,656
購買人數：5,430
轉換率：0.93%
總銷售金額：4,153,950

總發送人數：136,400
購買人數：4,610
轉換率：3.38%
總銷售金額：3,980,786

91APP

5,000

50,000

500,000 x 100 元 = 50,000,000 元

每年每個會員溝通成本

每年會員溝通成本

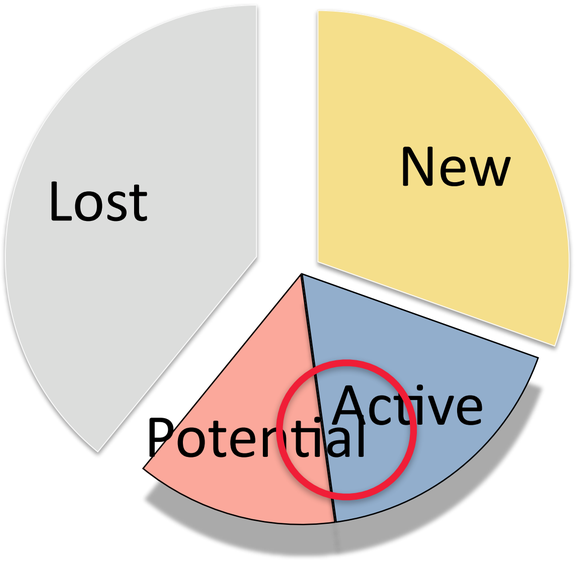
500,000	x	100 元	=	50,000,000 元
		每年每個會員溝通成本		每年會員溝通成本
50,000	x	120	=	6,000,000
10% 活躍客戶(Active)				
100,000	x	80	=	8,000,000
20% 新客戶(New)				
150,000	x	50	=	4,500,000
30% 潛在客戶(Potential)				
200,000	x	20	=	4,000,000
40%流失客戶(Lost)				
				22,500,000

NAPL會員分群溝通

91APP

全部會員溝通

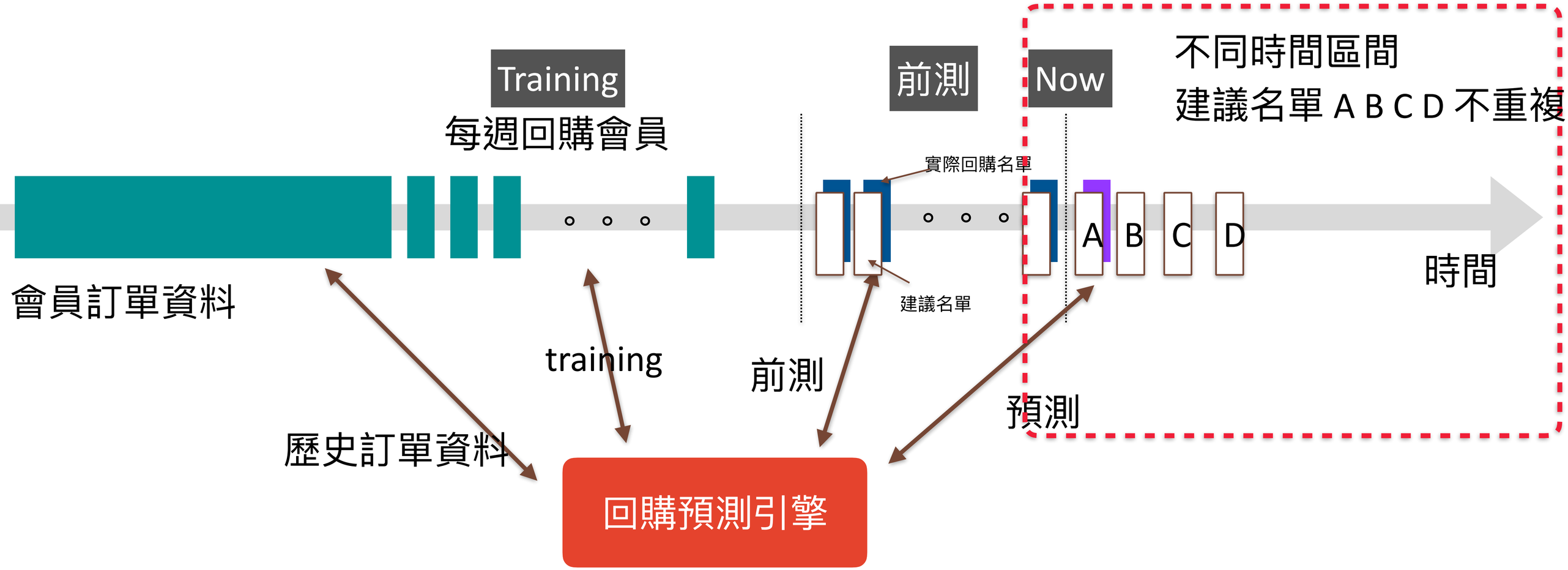
NAPL分群



總發送人數：582,656
購買人數：5,430
轉換率：0.93%
總銷售金額：4,153,950

總發送人數：136,400
購買人數：4,610
轉換率：3.38%
總銷售金額：3,980,786

回購預測分群


Training
每週回購會員
前測
Now
不同時間區間
建議名單 A B C D 不重複
實際回購名單
建議名單
A
B
C
D
時間
會員訂單資料
training
前測
預測
歷史訂單資料
回購預測引擎

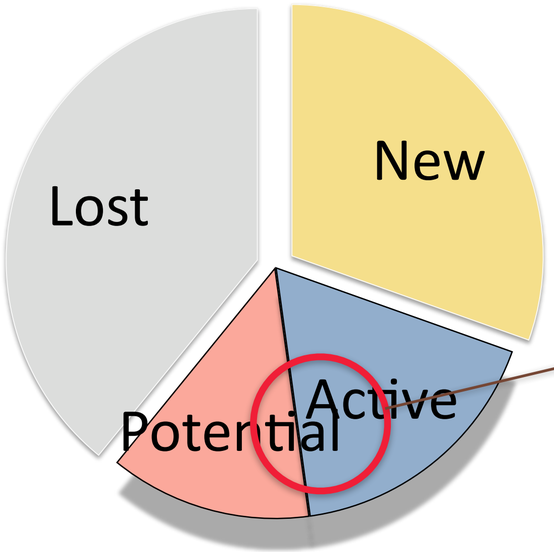
回購預測分群：降低溝通成本 增加溝通次數

91APP

全部會員溝通

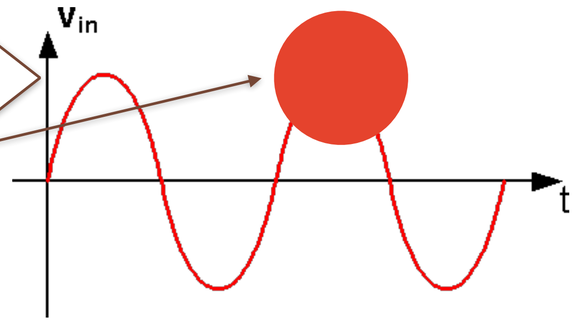
總發送人數：582,656
購買人數：5,430
轉換率：0.93%
總銷售金額：4,153,950

NAPL分群



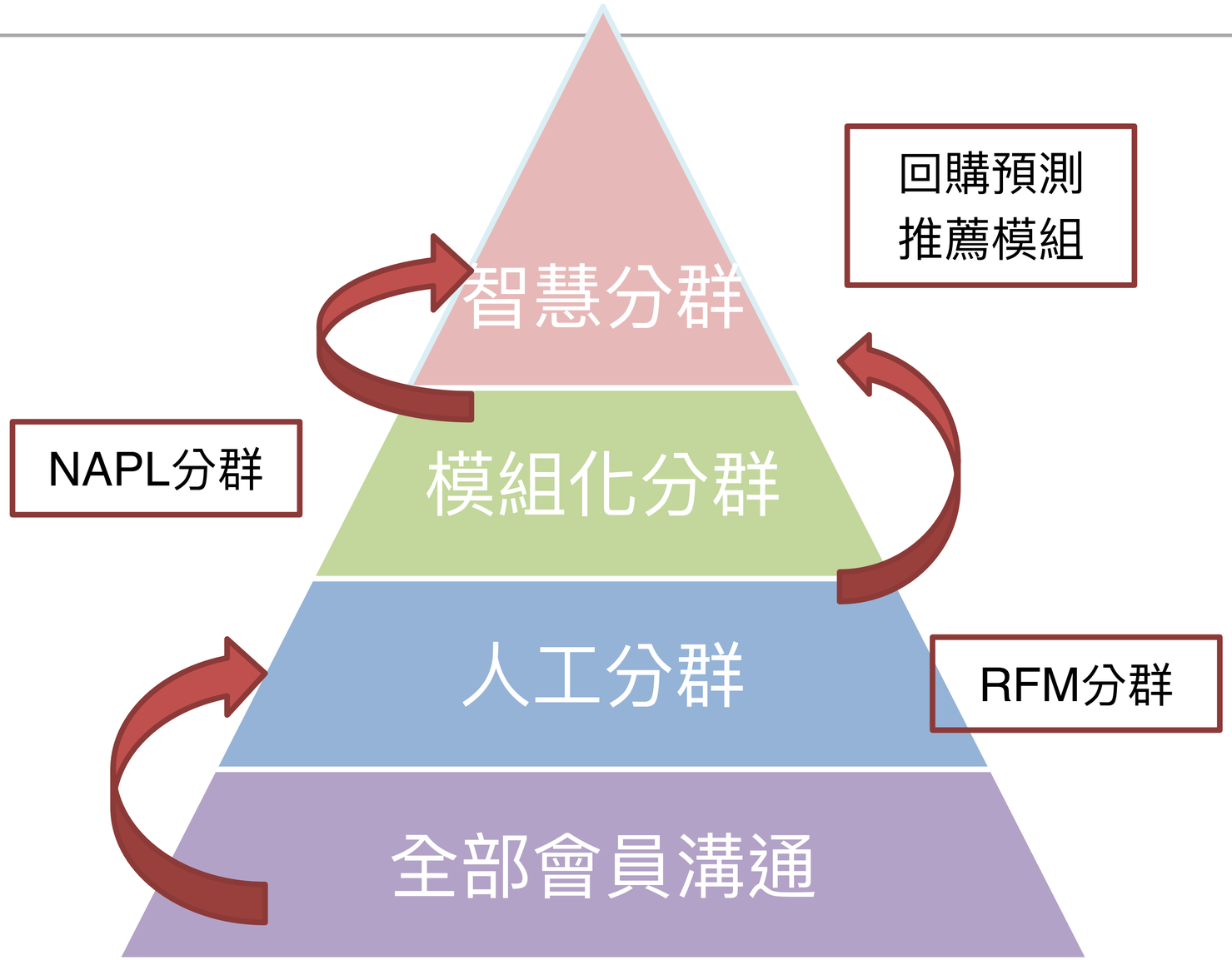
總發送人數：136,400
購買人數：4,610
轉換率：3.38%
總銷售金額：3,980,786

回購預測分群



總發送人數：40,000
購買人數：4,960
轉換率：12.40%
總銷售金額：4,305,280 X2

會員分群是會員經營的關鍵之一



零售業的本質

91APP

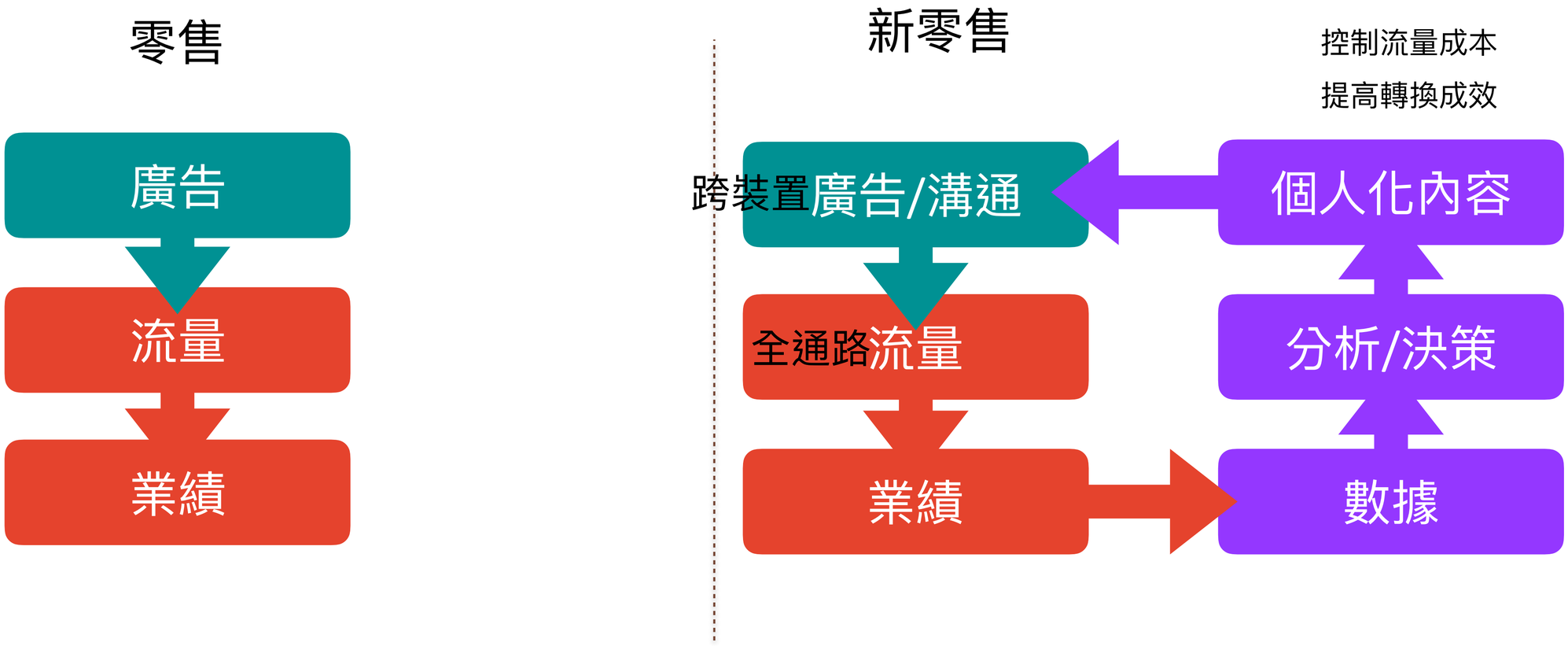
消費者溝通 → 流量 X 轉換率 X 客單價 = 業績

流量成本	轉換成效	銷貨收入	銷貨成本	毛利
降低流量成本 20%		100%	50%	30%
1	提高轉換成效 1.5	1.5		1.5

新零售

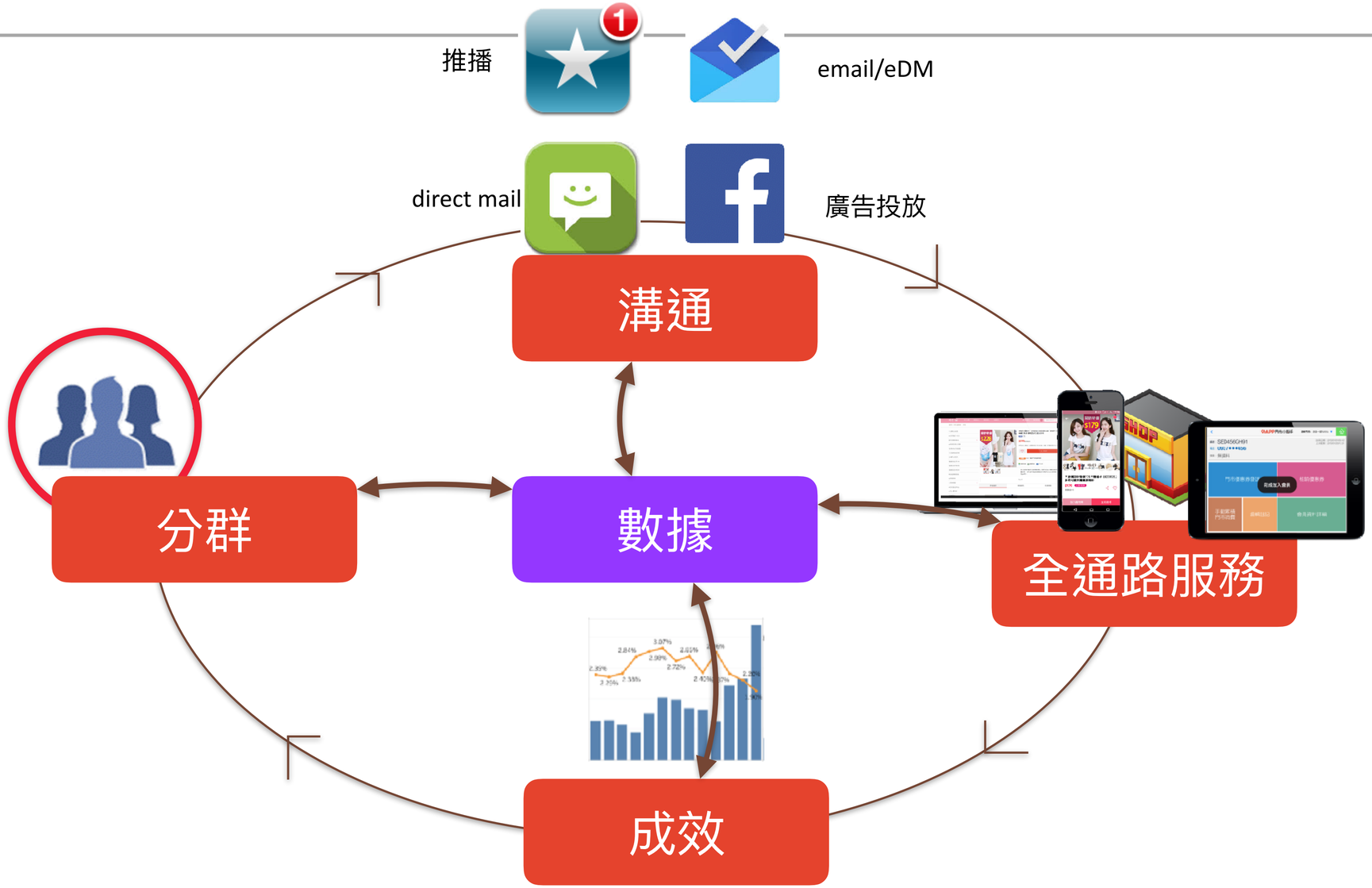
91APP

數位轉型



流量 X 轉換率 X 客單價 = 業績

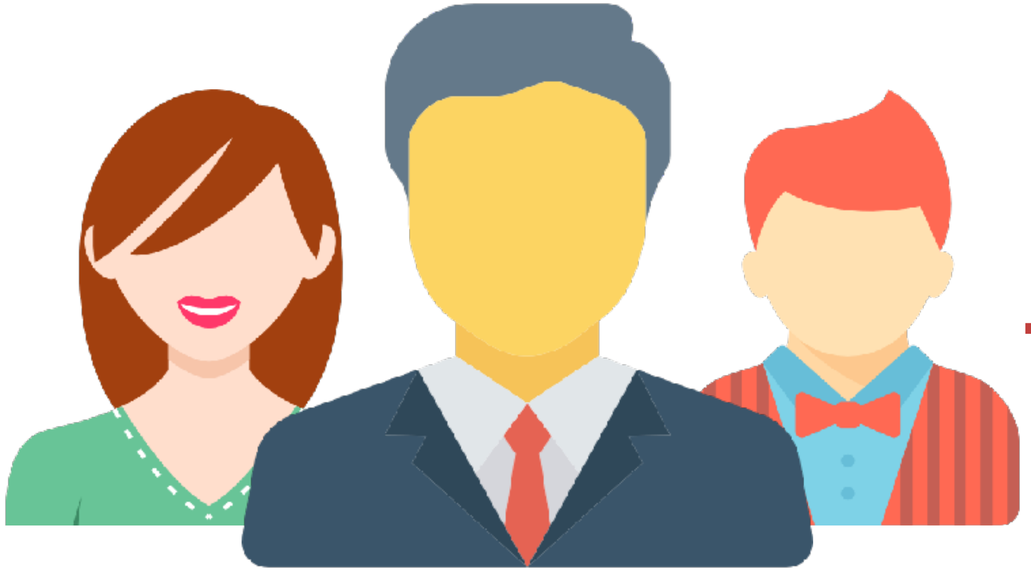
會員經營：聰明的帶回流量, 創造回購



全景數據：全通路追蹤成效

AI Enabled

91APP



極致的個人化溝通

Who

找出適合做行銷的對象，將會員分成不同特性的群體。

Target

When

選擇對的時間與會員進行溝通，以提高轉換率。

Timing

What

選擇不同的商品吸引不同的會員

Product

How

選擇對的溝通方式、制定適合的訊息內容來吸引回購

Communication　Price　Promotion

溝通方式

Know Your Customer

VIP會員
有下載APP

線上看過
經典款T恤

近兩個月
沒消費

總共買過5次

購物車裡有
未結帳商品

松山門市
加入會員

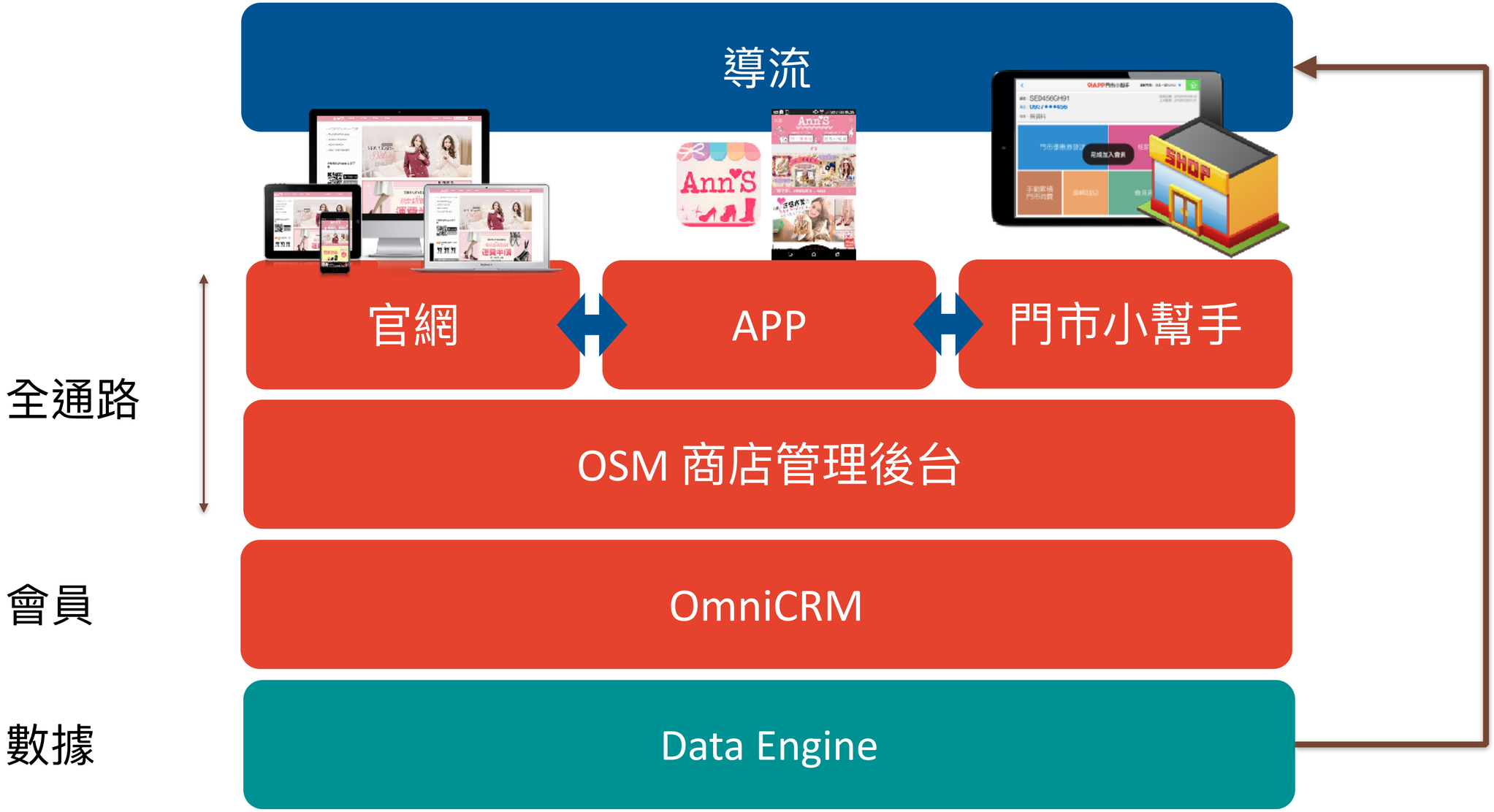
累積消費金額
9,823元

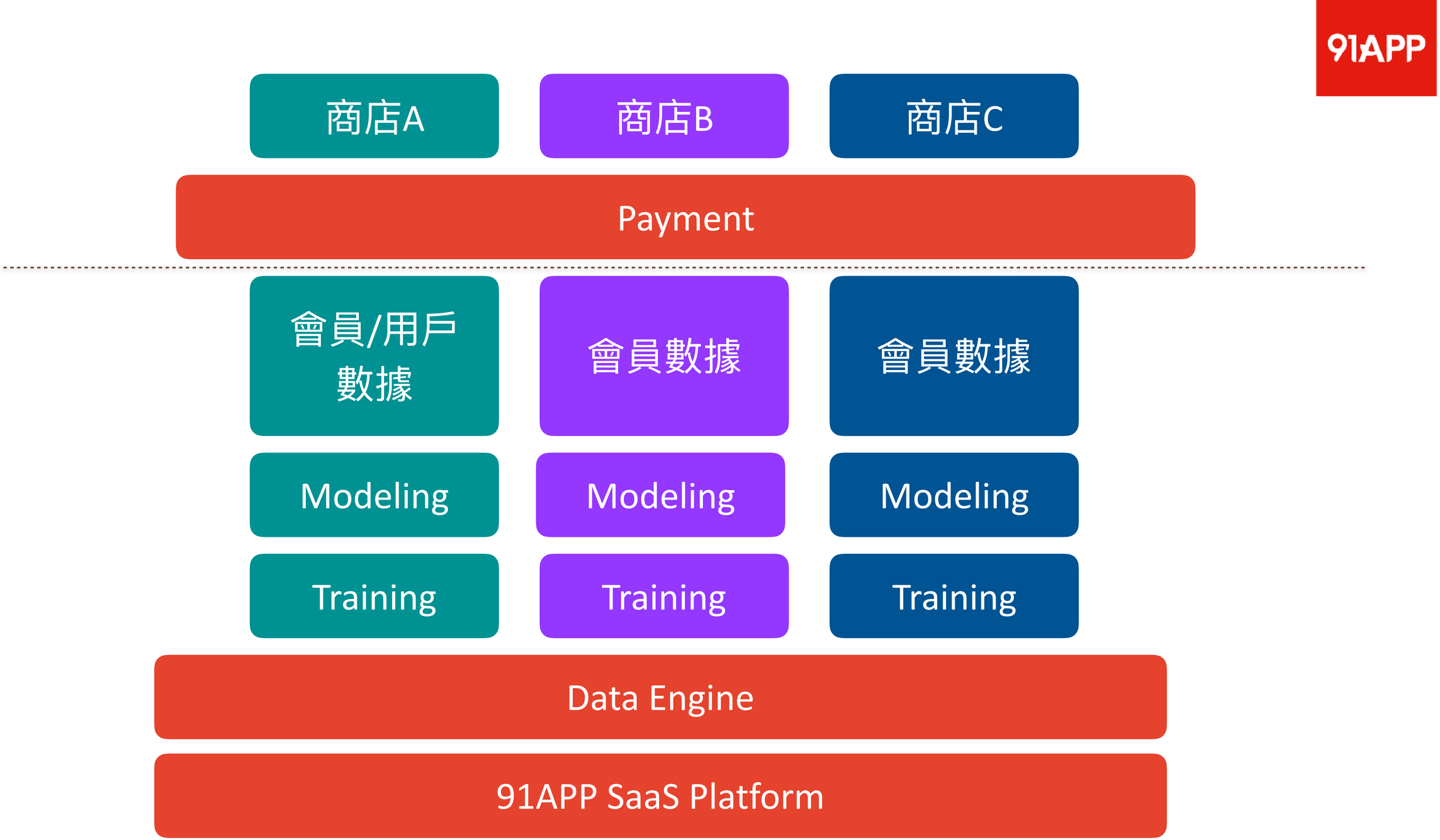
喜歡在門市買

91APP
官網・APP・門市

王永慶賣米

91APP 品牌新零售解決方案




91APP
商店A
商店B
商店C
Payment
會員/用戶數據
會員數據
會員數據
Modeling
Modeling
Modeling
Training
Training
Training
Data Engine
91APP SaaS Platform

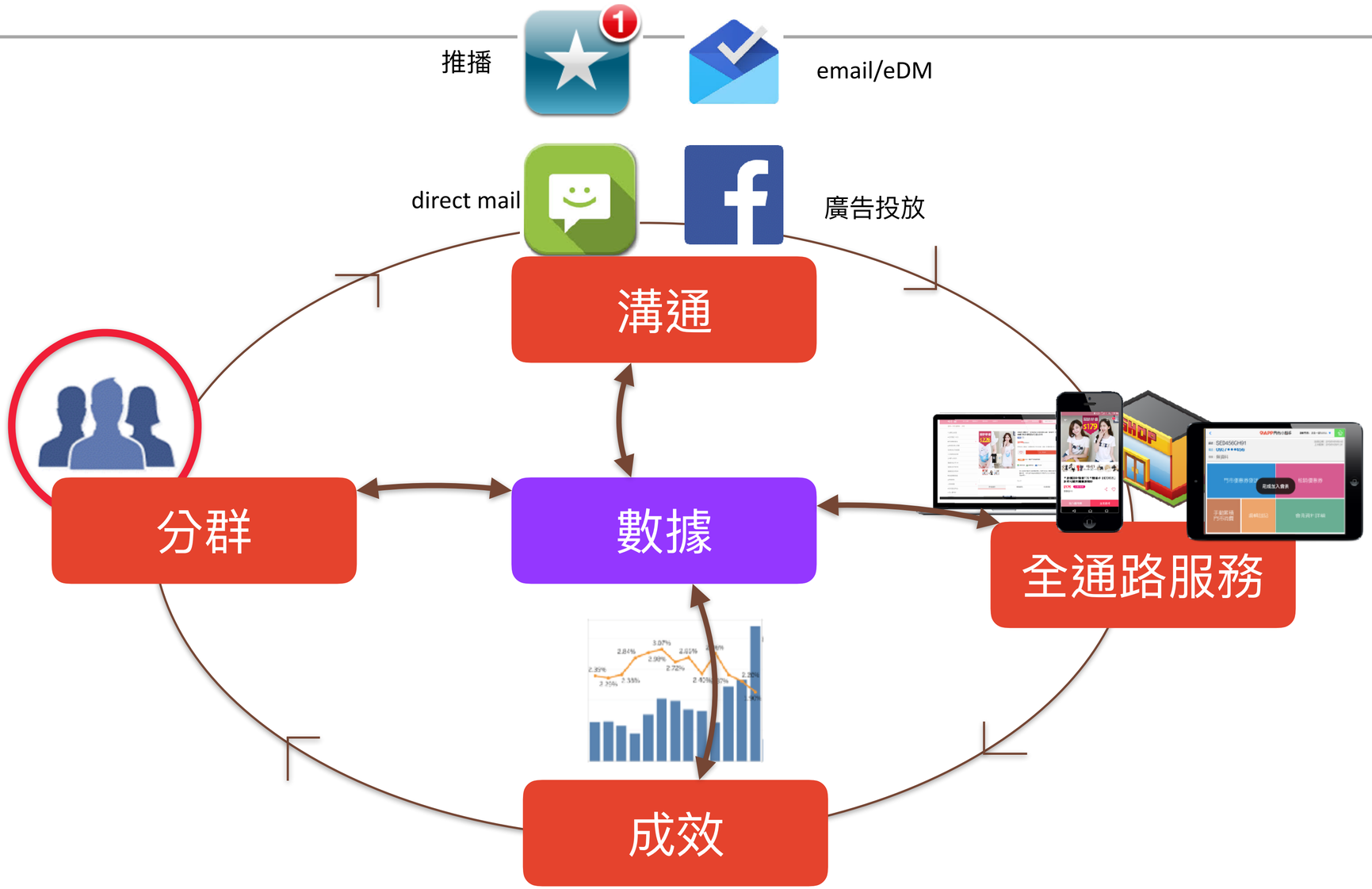
零售業的本質

91APP

來客數 X 提袋率 X 客單價 = 業績

訪客數 X 轉換率 X 客單價 = 業績

會員經營的循環



全景數據：全通路追蹤成效

Thanks

91APP

品牌新零售專家

Contact Us:
WebSite: www.91app.com

Contact Me:
FB: fb.me/nexdoor.happy
email: happylee@91app.com