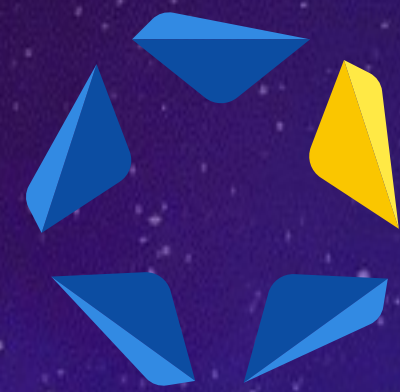


2016 商业服务生态峰会
2016 COMMERCE SERVICES ECO SUMMIT



聚星台

大数据驱动的客户运营平台

无线时代，数据在客户互动时急速膨胀

2016 商业服务生态峰会
2016 COMMERCE SERVICES ECO SUMMIT

十亿 百亿 十亿

微淘

店铺

旺旺

数据的能量如何在客户互动场景中释放？

2016 商业服务生态峰会
2016 COMMERCE SERVICES ECO SUMMIT

场景

店铺
(购物)

微淘
(内容)

旺旺
(服务)

互动

数据

用户
数据

行为
数据

关系
数据

位置
数据

社交
数据

店铺场景，我们面临的挑战与机遇.....



两种利用数据方式，互动效果差别巨大



数据价值挖掘的空间值得期待.....



让我们来感受下基础人群策略.....

基准页面

基准页面

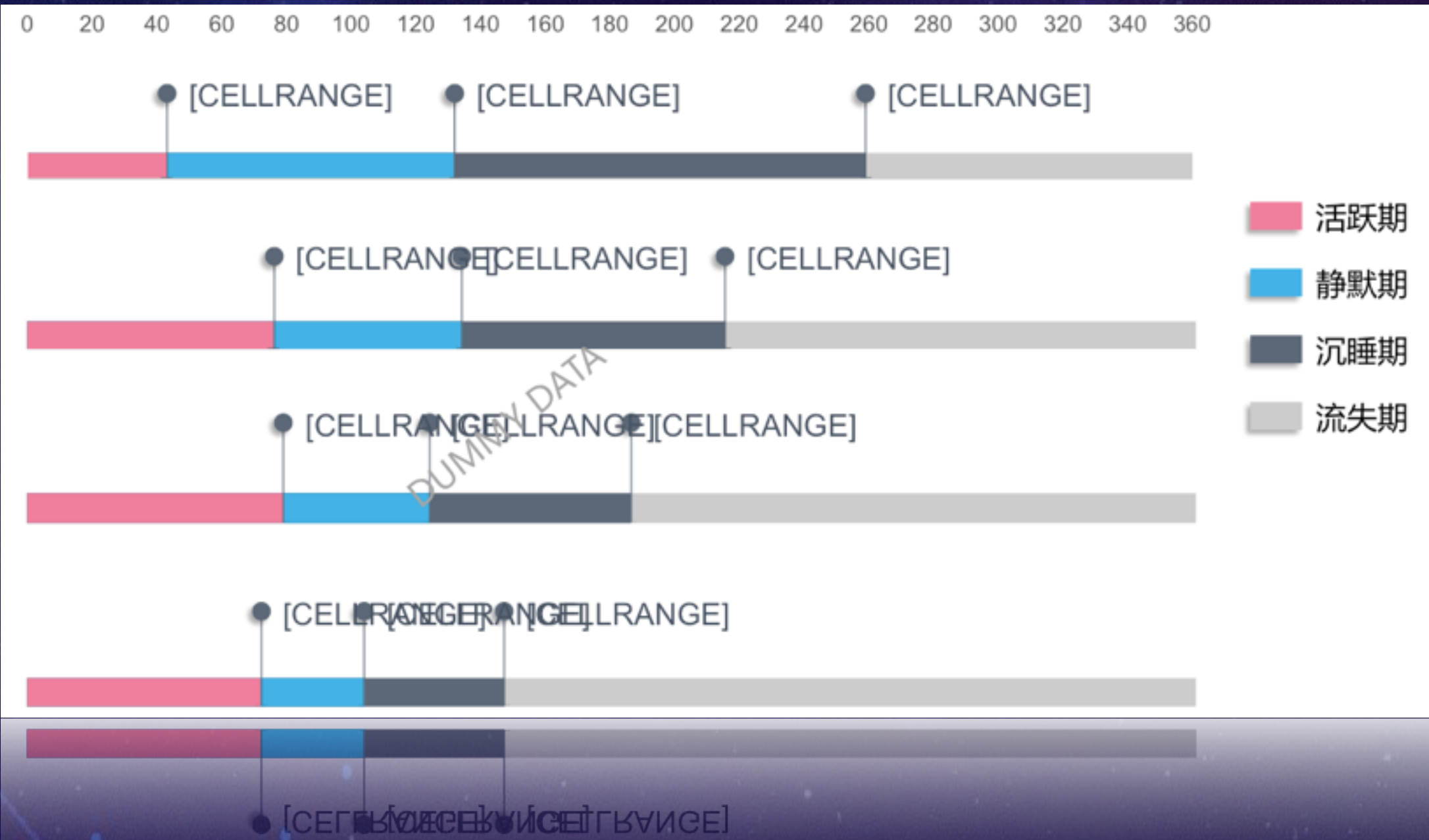
活跃期老客

活跃期老客

面向所有人群的模板，主推活动款，强调分类导购。

针对高活跃老客主推套餐，并引导凑单199，主要榨取高客单价。

老客活跃度划分标准-RFM模型



智能人群策略让我们获得了更多提升

首单洁面新客



年货节 NIVEA
洗心革面做男神!
你需要选一款对的洁面带回家!

超值满赠 //
// 新意好礼
(每款礼包限量5000套)



礼

礼包明细:

- 深层沐浴润肤乳 120ml (非卖品)
- 润唇膏(水平衡) 4.8G-IM (非卖品)
- 深层润肤乳液+深层滋润手霜小样套包
- 男士控油冰极矿物洁面泥 30g
- 按摩起泡瓶
- 珊瑚绒家居袜
- 双十一礼袋

实付满¥199送年货礼包

¥10 优惠券
满150元使用
立即领取

¥20 优惠券
满260元使用
立即领取

新年·从打败对手开始



明星爆款

抗痘

温和抗痘不紧绷
男士净油精华洁面泥
RMB:38.9



保湿

清洁滋润，畅透不紧绷
男士水活畅透精华洁面液
RMB:39.99

智能人群策略让我们获得了更多提升

首单洁面新客



年货节 NIVEA
洗心革面做男神!
你需要选一款对的洁面带回家!

超值满赠 // 新意好礼
(每款礼包限量5000套)

礼包明细:

- 深层沐浴润肤乳 120ml (非卖品)
- 润唇膏(水平衡) 4.8g-IM (非卖品)
- 深层润肤乳液+深层滋润手霜小样套包
- 男士控油冰极矿物炭洁面泥 30g
- 按摩洁面瓶
- 珊瑚绒家居袜
- 双十一礼袋

实付满¥199送年货礼包

¥10 优惠券
满150元使用
立即领取

¥20 优惠券
满260元使用
立即领取

新年·从打败对手开始

明星爆款

抗痘

温和抗痘不紧绷
男士净油精华洁面泥
RMB:38.9

保湿

清洁滋润, 畅透不紧绷
男士水活畅透精华洁面液
RMB:39.99



数据驱动的互动不仅仅只是商品展示.....



数据驱动的会员运营带来客户忠诚度提升

2016 商业服务生态峰会
2016 COMMERCE SERVICES ECO SUMMIT



70万+

会员互动

2000万+

获取积分

4000万+

互动兑换



个性化店铺和全渠道会员运营让我们看到了 大数据客户运营时代的来临.....



阿里巴巴DT时代新战舰： 聚星台——大数据客户运营平台

客户运营管理系统

客户中心

策略中心

营销中心

权益中心

会员中心

客户运营开放平台

数据挖掘开放接口

营销策略开放接口

营销效果开放接口

权益接入开放接口

客户数据引擎（御膳房）

数据交换中心

数据引擎分析

数据整合分析



营销策略引擎

营销策略
分析

策略执行
引擎

策略通道
接口

我们将开放所有的数据能力和场景能力！ 驱动生态的力量助力商家从流量经营升级到客户经营



我们将开放所有的数据能力和场景能力！ 驱动生态的力量助力商家从流量经营升级到客户经营

第1层次 人群规则开放

- 开放人群分组规则配置
- 开放前端展示页面关联、管理
- 开放官方固定标签
- 千人千面展现渠道：首页、详情

第2层次 标签开放

- 在第一阶段基础上开放ISV自定义标签功能，在御膳房中计算自定义标签，提供个性化人群分组划分

第3层次 互动开放

- 在第二阶段基础上针对店铺首页、宝贝详情页面模块的开放

• 行业策略能力

• 数据挖掘能力

• 营销创意能力

阿里巴巴DT时代新战舰：聚星台——大数据客户运营平台