

大數據創新應用實例分享

Innovative application of Big Data

2019.11.28

意藍資訊 eLand information
蕭玉中 Vic Hsiao
vic@eland.com.tw

大數據創新應用實例分享

- 大數據為服務優化帶來的機會
- 大數據的創新應用案例
 - 了解顧客：利用大數據掌握顧客真實樣貌
 - 發掘關聯：找出客戶和我們服務的關係
 - 優化服務：針對客戶的需求，調整服務內容

01.

大數據為服務優化帶來的機會

用數據處理複雜的需求並提供服務

台灣大數據的應用案例



在台灣已有超過300家客戶直接導入大數據的應用，超過1000家使用大數據的服務

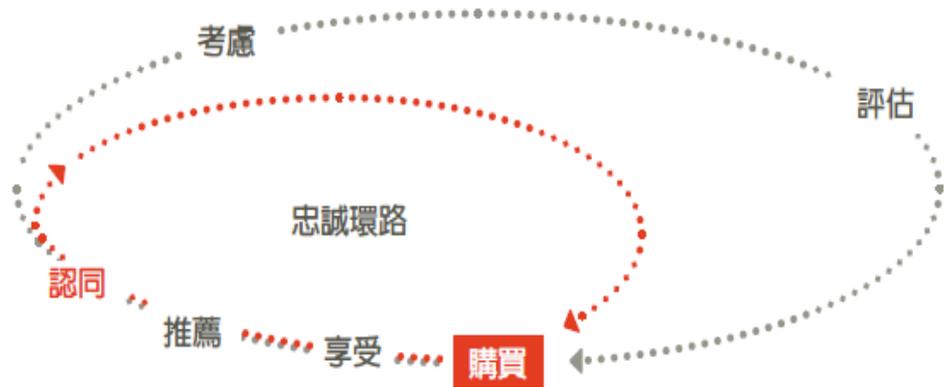
 正式服務

 實驗案例

重視服務體驗的消費時代

從行銷漏斗到客戶旅程

從單向的目標轉換，進入到與消費者共創行銷體驗。在搜尋引擎及社群的趨勢下，網路內容口碑影響客戶旅程的每個階段，並且會擴散。

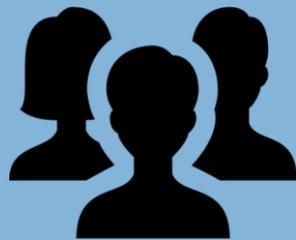


Source: David Edelman, McKinsey, "Branding in the Digital Age", HBR

客戶溝通接觸管道多元化

- 無論任何產業，消費者採取更多元的管道和企業溝通或互動

外部溝通管道



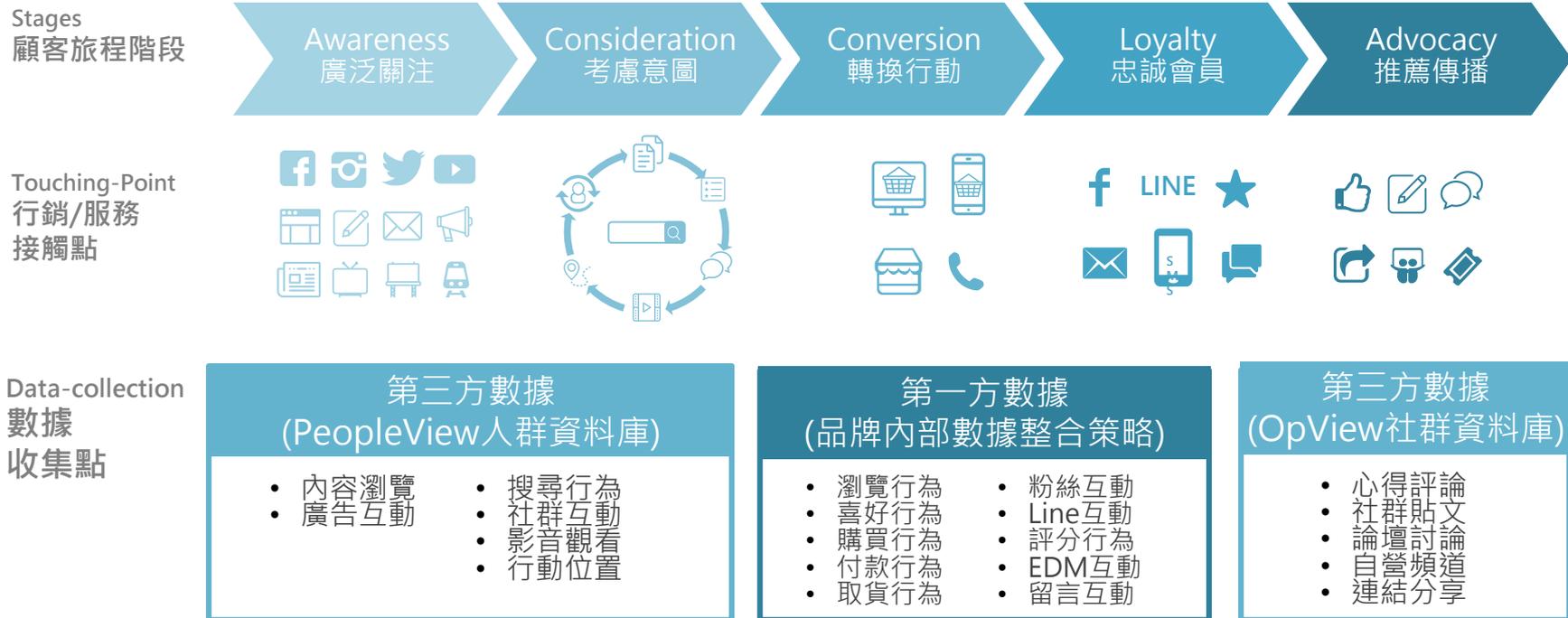
內部溝通管道



新的數據原料帶來新的應用及機會

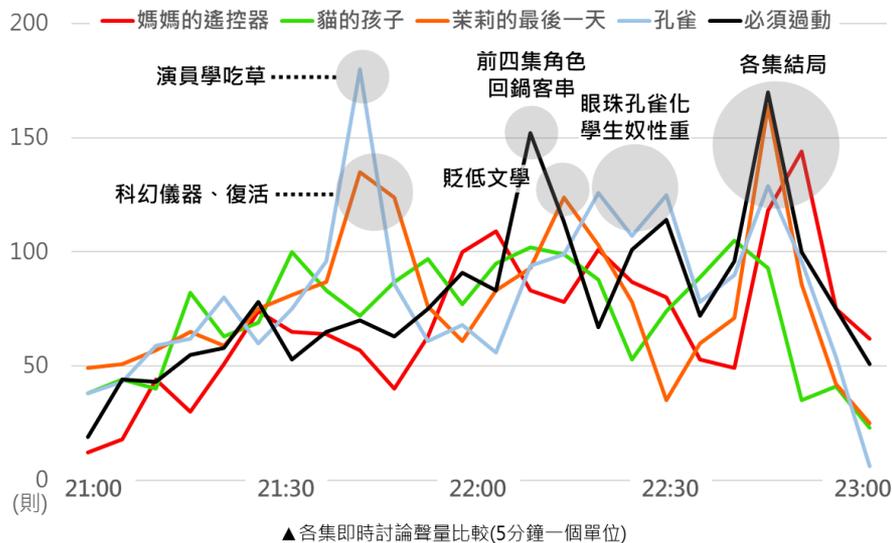
Audience Data + Social Data

顧客旅程中多樣化、語意豐富、高頻次的外部數據

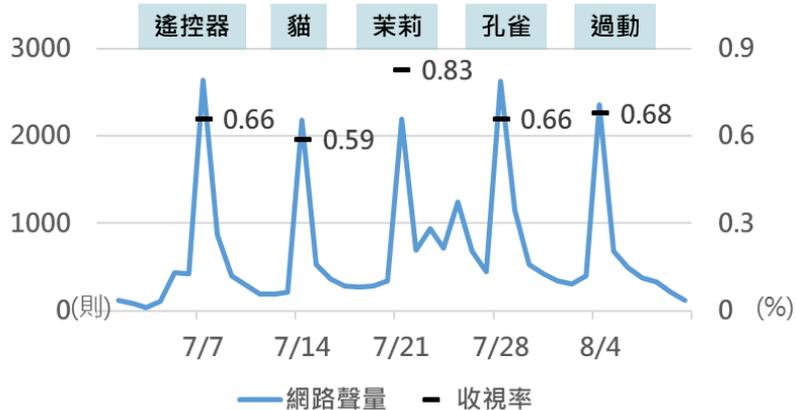


和客戶建立關係的第一步 - 了解消費者的意見

案例：你的孩子不是你的孩子收視分析



《孩》劇討論趨勢一覽



排名	熱門文章標題	討論議題	聲量
1	[心得] 你的孩子不是你的孩子1：媽媽的遙控器	情緒勒索、婚姻問題 孩子學習父母行為模式	184
2	[心得] 你的孩子不是你的孩子2 - - 貓的孩子	父母關愛不足、學歷至上	184
3	[閒聊] 你的孩子不是你的孩子--孔雀	階級流動、學歷至上、家境比較	171
4	[閒聊] 《你的孩子》系列4：《孔雀》	私校教育	157
5	[心得] 你的孩子-必須過動：以愛為名的控制遊戲	視小孩為資產	153
6	[心得] 你的孩子不是你的孩子 茉莉的最後一天	情緒勒索、學歷至上、父母關愛不足	153
7	[閒聊] 《茉莉的最後一天》不專業觀後分享	學歷至上、情緒勒索、父親缺席	143
8	[閒聊] 你的孩子不是你的孩子：媽媽的遙控器	父母婚姻問題、控制	132
9	Re: [閒聊] 你的孩子不是你的孩子有感	情緒勒索、小孩應自我適應	125
10	[閒聊] 你的孩子不是你的孩子有感	認同父母控制、小孩應自我適應	125

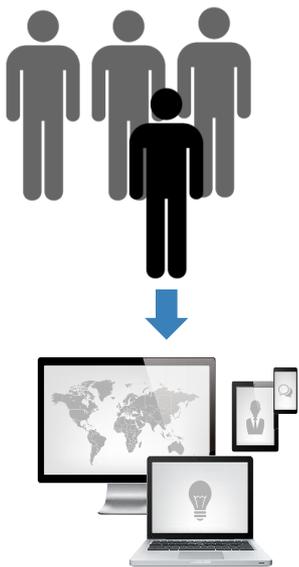
02.

大數據的創新應用案例

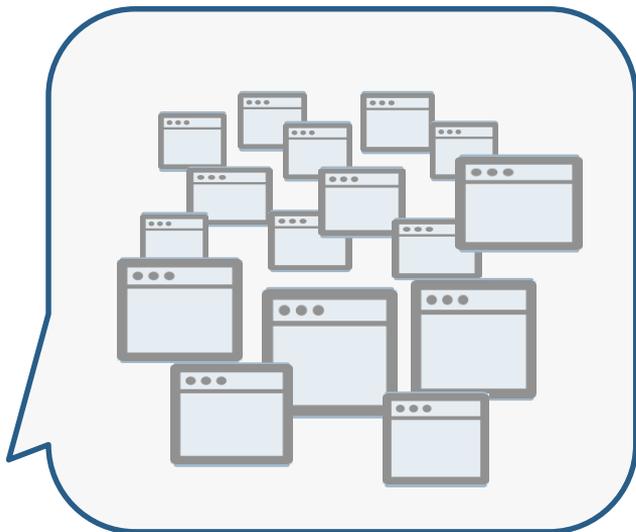
了解客戶-利用大數據掌握顧客真實樣貌

發掘關聯-找出客戶和我們服務的關係

利用分析數位足跡，建立數位人群興趣輪廓



以匿名化方式追蹤各種
上網裝置



追蹤數位裝置的瀏覽行為
(僅針對合作網站及平台)



以AI 技術
分析處理



投資理財 國內旅遊
3C科技 超值買家
日式料理 美式料理
烹飪 身體保健

超商：7-11

賣場：全聯

汽車：Toyota

家電：Panasonic

利用瀏覽內容解析使
用者的興趣及意圖

AI產製的顧客標籤系統

興趣標籤

長期觀察到訪網站
內容及廣告互動所得

關注商品及服務
關注地區
關注階段
關注族群
關注主題
等數百個標籤



特製標籤

依特別需求打造

如客製商品型號
廣告文案等



消費意圖標籤

觀察短期內到訪網站內容
及廣告互動所得

如同興趣標籤
強化行銷時機特性



屬性標籤

個人相關之基本資料

地區、常用裝置等



品牌標籤

關注之品牌

跨多種產業
之千大品牌



案例：利用人群數據了解自身客戶的樣貌

品牌A生技	台灣○農	鮮○家
1 居家生活:裝飾	1 政治:政治	1 投資理財:股票投資
2 烹飪:烹飪	2 體育:籃球	2 投資理財:積極型
3 族群:外食族	3 寵物:愛狗人士	3 性別:女性
4 生涯階段:親子	4 動漫遊戲:美系動漫	4 投資理財:保守型
5 季節:春季	5 美容保養:醫學美容	5 生涯階段:老年銀髮
6 生涯階段:嬰幼兒	6 生涯階段:單身(交友)	6 汽車品牌:BenZ
7 旅遊:自助旅遊	7 法律服務:法律服務	7 新聞雜誌:商業與經濟新聞
8 文化藝術:文化藝術	8 資訊科技:Windows	8 地區:台灣北部
9 季節:冬季	9 家電品牌:Dyson	9 新聞雜誌:地方新聞
10 購物:百貨公司	10 資訊科技:iOS	10 地區:日本

○媽媽買菜網	Super○○市集	棉○田
1 科技品牌:Acer	1 科技品牌:小米	1 保險:產險
2 電信品牌:遠傳		2 保險:壽險
3 電信品牌:台哥大		3 購物:網路購物
4 金融服務:貸款		4 減重瘦身:減重瘦身
5 精品品牌:Gucci		5 藥妝通路品牌:寶雅
6 金融服務:開戶		6 口腔保健:牙齒治療
7 精品品牌:Pandora		

分析期間到過品牌A生技網站的訪客和到過其他五大競品的訪客，分成六大客群，比較興趣標籤。

可以看出品牌A生技本身以**居家生活**、**烹飪**、**親子**、**嬰幼兒**為主；然而競品客群間較為關注的重點為**投資理財**、**金融服務**、**資訊科技**等。

競品客群特徵標籤觀察

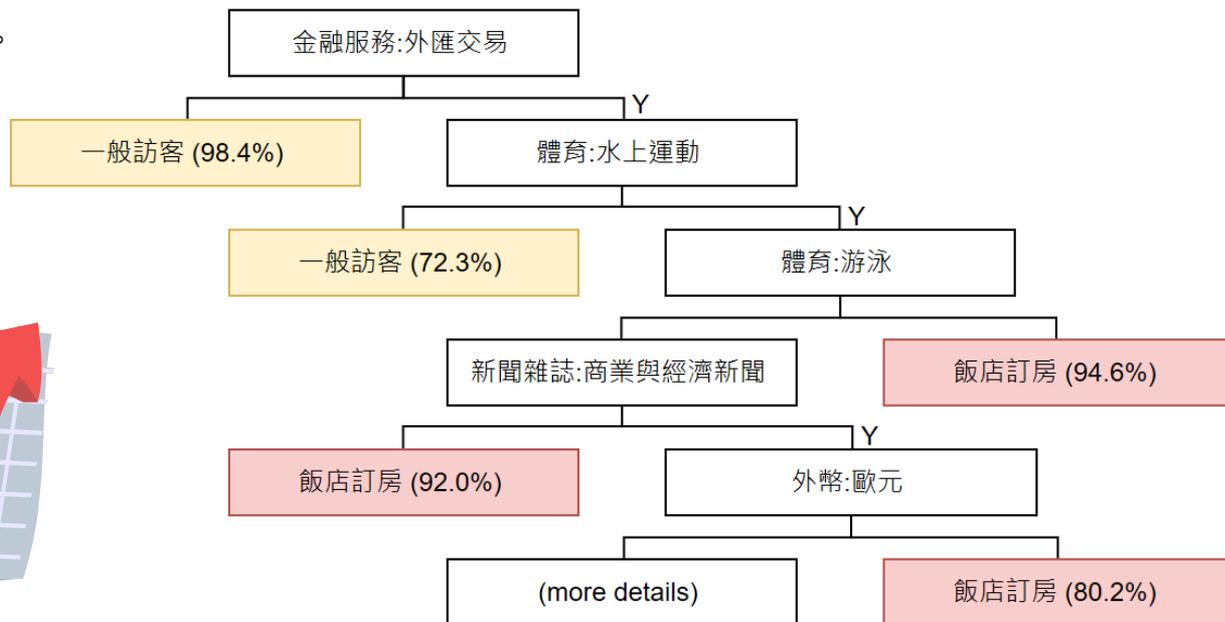
應用: 不同商品(類型)消費特徵分析

- 結合第三方數據及內部數據，可將顧客針對不同商品的瀏覽或購買行為進行人群輪廓分析



案例 – 知名旅遊比價網站

執行期間為2018年第2季，會完成飯店訂房的消費者，相較於一般訪客，關注外匯交易、水上運動、游泳 (準確率94.6%)；其次為不關注商業與經濟新聞 (準確率92%)、但關注歐元者 (準確率80.2%)，三者合計佔所有飯店訂房人數八成 (涵蓋率83%)。此預測性分析可提高轉換率，協助提供個人化建議。



02.

大數據的創新應用案例

優化服務-針對客戶的需求，調整服務內容

案例：即時個人化推薦

汽車業者引進 PeopleView 讓傳統的品牌首頁也能根據訪客輪廓推薦最相關內容，用第一印象強攻客戶的心！

依據客戶的興趣喜好,提供個人化的商品及服務



即時輪廓查詢

A. 拓荒精神

戶外休閒

生涯階段: 單身

B. 極速炫富

理財: 房地產

菸酒

汽車品牌: 法拉利



服務效益

提高留客及轉換率

停留時間長

願意再進一步參與

提高銷售機會

產品資訊符合需求

案例：凱擘影片推薦服務

凱擘推出整合網路電視、隨選視訊、聯網電視之跨聯盟開放平台-SMOD/DTV，以雲端架構及光纖網路技術，提供家庭用戶高畫質隨選影音及互動內容整合服務。

A. 分析用戶
收視行為

B. 智慧推薦模型

C. 推薦成效追蹤
及持續優化



挖掘需求

蒐集行為

分析行為

分眾推薦

滿足需求

結合內外部數據優化推薦服務

社群影視熱議話題



結合網路熱門議題作為提供影片推薦因素之一



用戶點擊紀錄

影片內容特徵

用戶輪廓

影片推薦服務

專屬推薦影片



追凶



迷城



悲慘世界



王牌巨猩



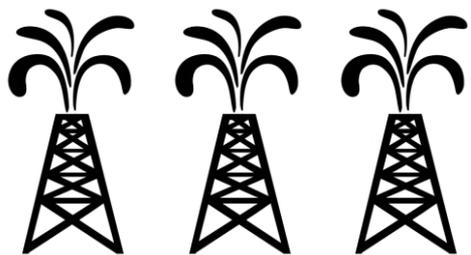
明日邊境



獵巫行動：大滅...

張老師 動畫 周杰倫 蔡瑞雪
 威秀 卡塔爾 鞏俐 小美 票房
 讓入影展 觀眾角色 貓咪 網友
 殺手 小丑 方芮欣 最佳 須賀 李安
 雷洞 兩主角 故事 電影 帆高 漫威 阿翔
 粉絲 瓦昆 導演 唐頓 劇情
 音樂 演員 藍波 陽菜 天氣 范冰冰
 影片 徐漢強 魏仲廷 丹尼 青鳥
 新海誠 瑋哥 布萊德彼特

AI + Big Data = 新世紀鍊金術



大數據是油田

+



人工智慧是煉油廠



What Machine Learning Can Do

A simple way to think about supervised learning.

INPUT A

Picture	臉部辨識
Loan application	貸款核准
Ad plus user information	精準廣告
Audio clip	語音辨識
English sentence	機器翻譯
Sensors from hard disk, plane engine, etc.	
Car camera and other sensors	自動駕駛

"What Artificial Intelligence Can and Can't Do Right Now" by Andrew Ng, Harvard Business Review, 2016 Nov.

謝謝聆聽

若需進一步資訊歡迎與我們連絡
vic@eland.com.tw