



演讲议题

大数据决策营销，领先者的独门心法

MIGO CMO 夏雨农

MIGO Corp.
2014/03/27

大数据决策营销，领先者的独门心法

Data-Driven Decision Marketing Solutions



Marketing with Intelligence

CONFIDENTIAL This material is proprietary to MIGO Corp.
It contains trade secrets and confidential information which is the property of MIGO Corp.
This material shall not be used, reproduced, copied, disclosed, transmitted,
in whole or in part, without the express consent of MIGO Corp.

| Beijing | Shanghai | Taipei

SOMETHING ABOUT MIGO

数据化营销决策平台的领先者



15+ Years

MIGO是消费者洞察的专家

350+

超过350位客户的丰富服务经验

100+

超过100位CRM专业顾问人员

MIGO Thought Leader in Big Data

陳傑豪 Tony Chen

MIGO Corp. CEO

美国圣地亚哥大学信息科技学士
波士顿大学信息科技硕士



凭借着在美国超过15年CRM领域的成功创业经验，功典信息CEO 陈杰豪成功地带领MIGO团队从一家传统的EDM营销公司转型成为专业的数据化决策营销顾问公司。结合自行研发的CRM分析平台与独特的大数据分析能力与观点，MIGO创造了一种崭新的CRM顾问服务商业模式，并成功赢得包含ASUS华硕计算机、白兰氏及Coca Cola等国际知名品牌在内的重要CRM标案，如今、MIGO功典信息被视为亚洲地区在CRM以及数据决策营销领域的领导品牌。

TED^x CEIBS

Shanghai, China June 8th, 2013



Thought Leader in Big Data

About Philosophy

Data-Driven Decision Marketing



**Right
Time**



**Right
Person**



**Right
Place**



**Right
Content**

真正有效的沟通需要连续猜对4个“ Right”

Marketing

- 更好的营销时间决策
- 更好的营销分群决策
- 更好的营销内容决策
- 更好的营销预算分配决策
- 更好的KPI设定

Marketer

Make Better Decision

Consumer

- 在最有需求的时候做出决策
- 可以很迅速地作出决策
- 可以很果断而放心的作出决策
- 让品牌或是服务成为消费者永远最好的决策

Marketer正确的决策才能传递正确的价值给消费者 on

如何有效率地做出高质量的决策？

Data-Driven

解决营销的Who, When, What, How的4大难题

Our Methodology

One View | Single Platform | Individual Centric

Individual Centric

好的决策来自于对消费者动态的实时掌握与分析，
汇整消费者行为相关的结构化与非结构化数据，创造以单一消费者为中心的360°顾客主档



ONE VIEW

KPI导向的策略观点，建立连贯而一致的行动准则



品牌各阶段经营的策略与方向(心中有品牌)

针对数据营销目的制定实际的KPI指标，并随时Review与调整

建立数据搜集和汇整的规范(有方向和目的地性的搜集与应用)

自动化数据对接与标准化整合流程

自动化的实时营销数据报表(训练解读的敏感度与观点)

创造营销人员可以自主操作和读取的报表数据平台，提升沟通与反应效率

透过营销仪表盘来管理并优化KPI执行的进度(实时的行动)

透过持续性品牌消费者数据分析，提供个渠道营销规划建议与实时修正

单一化的数据决策营销平台(提升执行效率并降低错误发生)

整合会员数据、事务数据及营销活动数据主文件

Single Platform

结合多元渠道数据搜集、复合式数据仪表板和实时互动媒介，
从策略分析到执行皆透过单一平台无缝衔接，落实效率和准确性



CASE STUDY

一个拥有500家实体通路的服饰品牌

面临的严峻挑战:

1. 营业逐年下滑，无法评估营销预算与营收转换率与贡献度
2. 对现有会员轮廓缺乏掌控
3. 消费高峰过于集中，创造量能，却牺牲毛利

Grand
OPEN

ONE VIEW : KPI to Revenue

以NES为导向发展出的1个目标、3类KPI与对应的5种沟通策略

Goal X 1	Revenue(营业额)				
KPIs X 3	Valid Member (有效会员数)	X	Activeness (活跃程度)	X	ARPU (人均消费)
Strategies X 5	New + (增加新会员)		Active % (提高活跃度)		Cross/Up Sell (交叉销售、精准推荐)
	Sleeper - (减少会员沉睡)		Stickiness % (创造黏着度)		

在解读NES分析图表的时候，我们希望引导客户从营业额为思考点切入，然后从有效会员数(能够有效提供贡献)、活跃程度(回购互动的频率)以及平均单次(日)消费客单等3类指标来解读；

MIGO提供的报表接口不仅仅只是希望品牌了解现况，更期待品牌能够快速地在营销策略的调整，所以我们也根据NES剖析的维度提供5种快速反应的策略。

(选定策略后可再根据消费者资料进行更深入而聚焦的Data判读)

有效(Valid)會員活躍狀況 2012/06-2013/11

每月 New and Existing Member 銷售訂單趨勢觀察



Individual Centric : NES segmentation

几乎所有产业的消费者都能被贴上NES的标签

N E S

NEW (新客户)

Existing(现有客户)

Sleeping(沉睡客户)

提高营收方程式 $= (New + Existing) \times (Active Rate \%) \times (ARPU)$

持续增加新客户和现有客户

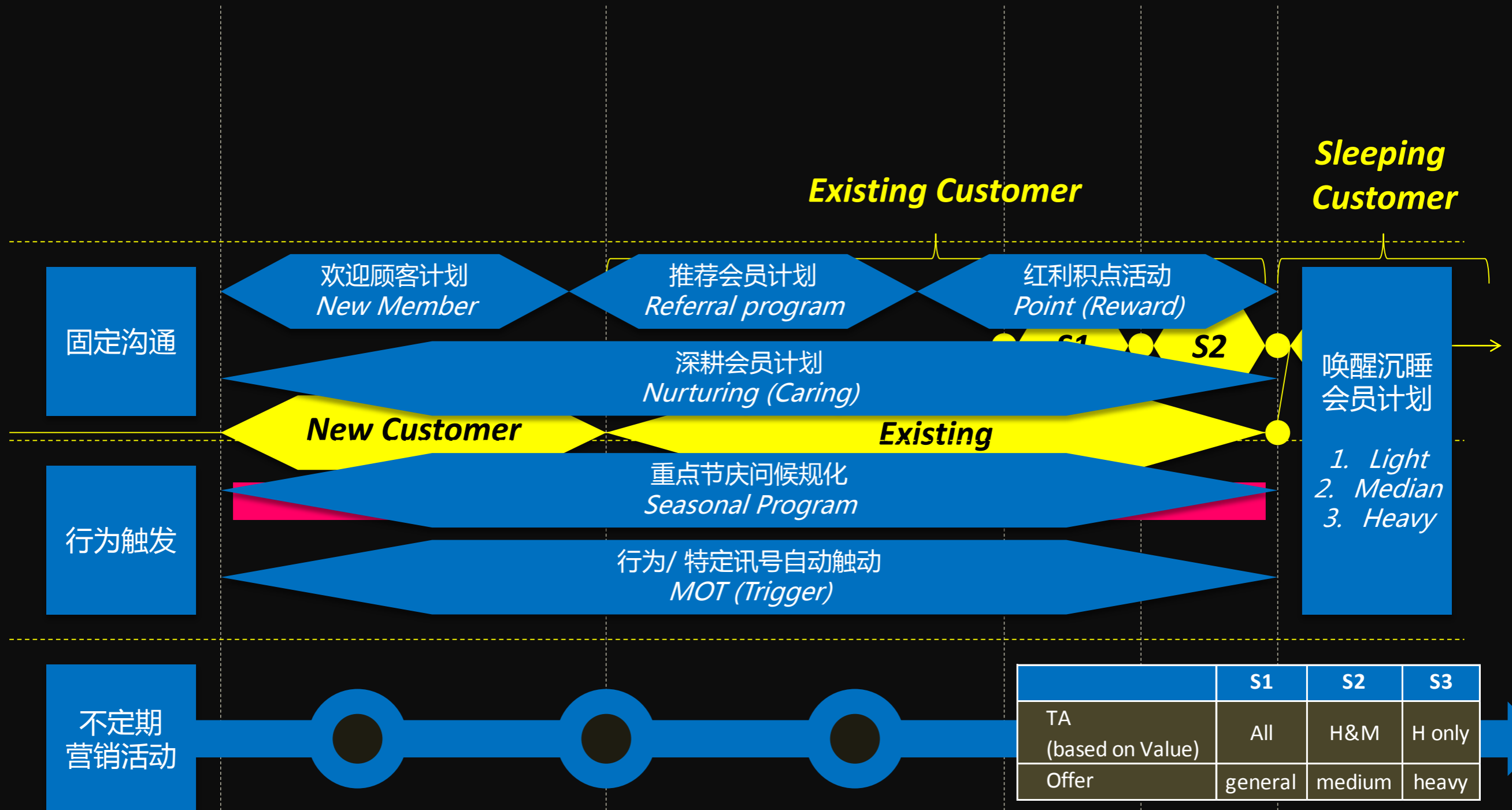
- 将潜在客户转化成为新客户
- 唤醒沉睡客户回复到现有客户

让新客户和现有客户稳定而频繁地回到品牌消费

让每一个回流消费的会员都尽可能的创造更多的消费与贡献

从Data Integration到Marketing Intelligence

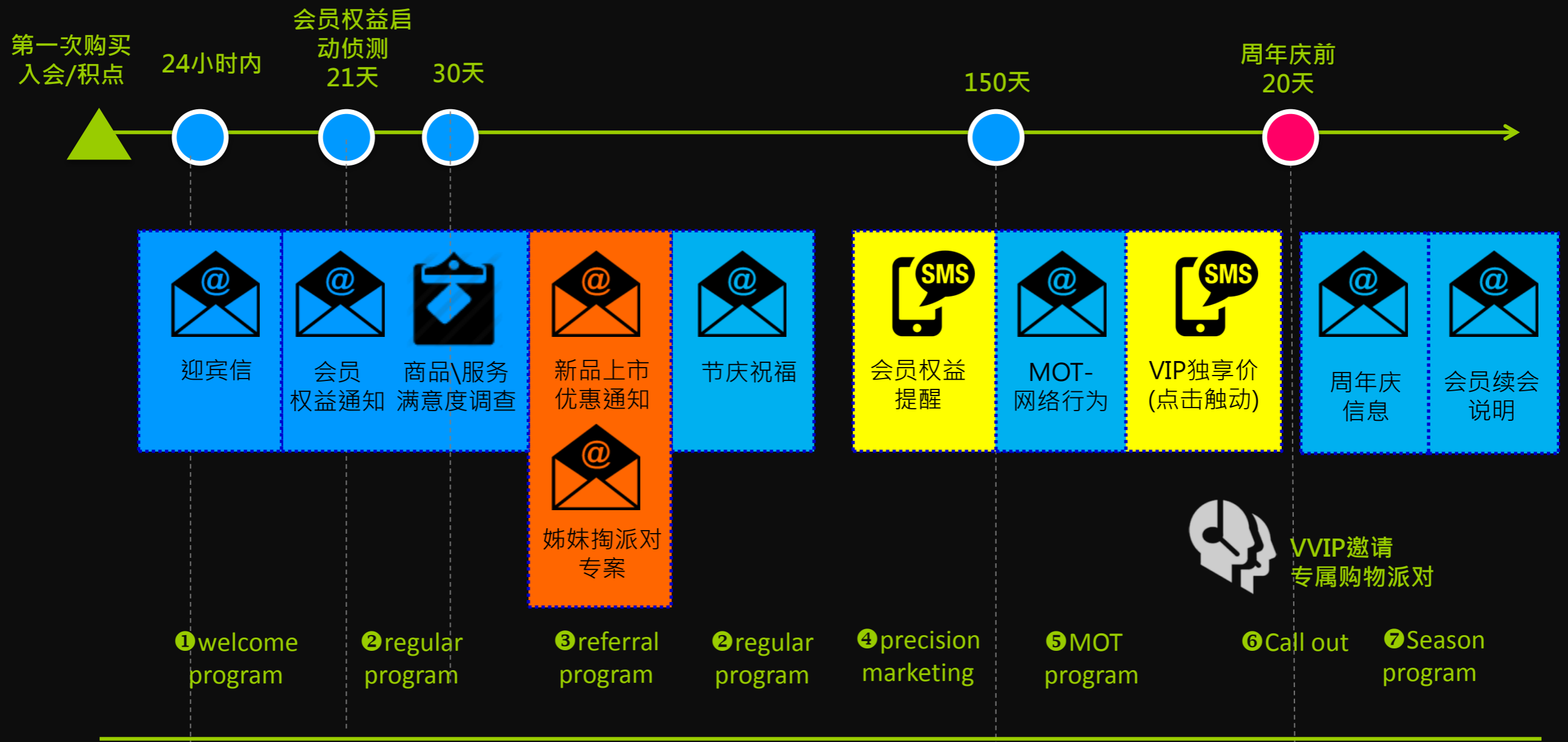
Lifecycle Communication(智能沟通策略)



透过Thinker系统自动化排程操作, 并随时监控成效与调整

从Marketing Intelligence 到 Engagement Lifecycle Communication(智能沟通策略与工具)

将数据诠释的结果与消费者沟通工具串联，
可以透过规则设定、时间点触发、事件触发或是标签分群结果，自动触动多样化沟通工具，
消费者点击或是互动的数据会回传系统，形成自动化学习的机制。



活動專案流程

行銷活動 > 活動專案管理 > | ?

列印 編輯 存為活動專案模版

計劃名稱	MIGO 合作伙伴		
活動專案名稱	測試區		
活動專案名稱	測試區		
執行時間	2013-09-12 ~ 2013-12-31		
資料收集截止日	2014-01-12		

顯示全部工作項目 | 工作負責人: - 請選擇負責人 -

電子郵件 最後修改者 2013-11-11 16:45:42 by Bella_Huang 功能 ▾

工作負責人: Bella_Huang
工作項目名稱: iaT活動小組
工作項目內容說明: iaT活動小組

電子郵件 最後修改者 2013-11-11 16:45:42 by Bella_Huang 功能 ▾

工作負責人: Bella_Huang
工作項目名稱: i@T 發信測試
工作項目內容說明: i@T 發信測試

電子郵件 最後修改者 2013-10-15 10:58:09 by Bella_Huang 功能 ▾

工作負責人: Bella_Huang
工作項目名稱: WebMAX暫停服務通知信
工作項目內容說明: WebMAX暫停服務通知信

電子郵件 最後修改者 2013-11-08 18:19:25 by Steve_Huang 功能 ▾

工作負責人: migocorp
工作項目名稱: test1
工作項目內容說明: test1

簡訊 最後修改者 2013-11-19 15:47:15 by Steve_Huang 功能 ▾

工作負責人: Steve_Huang
工作項目名稱: 簡訊活動發送
工作項目內容說明: 簡訊活動發送

以上一连串看起来很 繁琐的工作 请让机器来帮你完成

- 项目管理功能让工作一目了然
- 自动化排程，一次设定完整的沟通流程，再也不用担心遗漏时间或是步骤
- 模块式概念，可以快速复制与执行
- 混合式工具管理，可以在单一接口完成不同类型沟通任务的设定

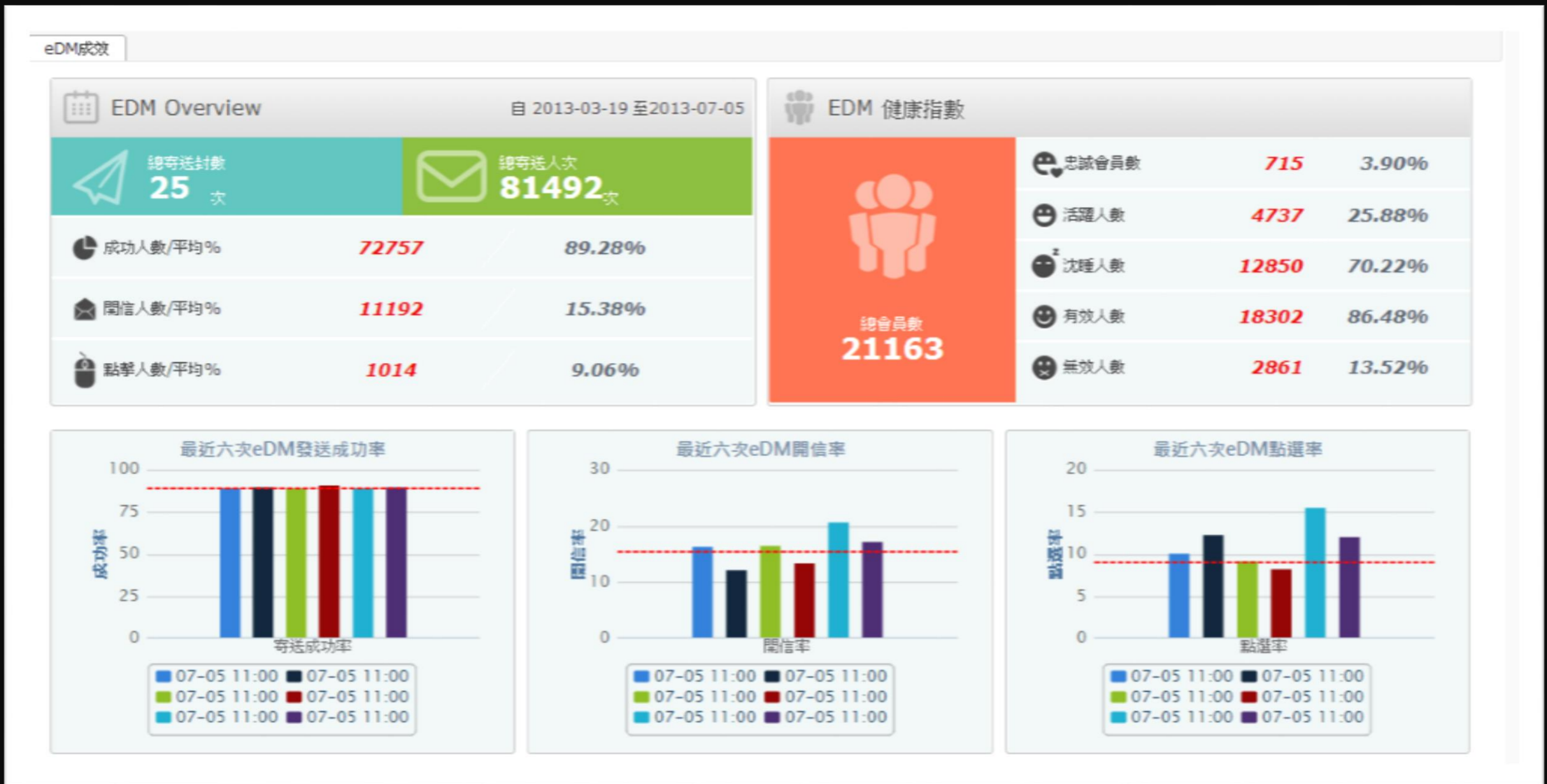
Marketing Dashboard - NES

从营运观点建立仪表板，协助营销人员快速掌握管理重点，以仪表板为出发点寻找可能的问题与机会点。



Marketing Dashboard - EDM

从营运观点建立仪表板，协助营销人员快速掌握管理重点，以仪表板为出发点寻找可能的问题与机会点。



如果前面的 15 分钟
您已经找到了心中一个问题的解答



Marketing with Intelligence

将会是您的 **Better Decision**

THANK YOU



CONFIDENTIAL This material is proprietary to MIGO Corp.
It contains trade secrets and confidential information which is the property of MIGO Corp.
This material shall not be used, reproduced, copied, disclosed, transmitted,
in whole or in part, without the express consent of MIGO Corp.

| Beijing | Shanghai | Taipei