



大数据羽翼助力锦江 互联网转型

锦江电商 夏轶

锦江礼享
J-CLUB



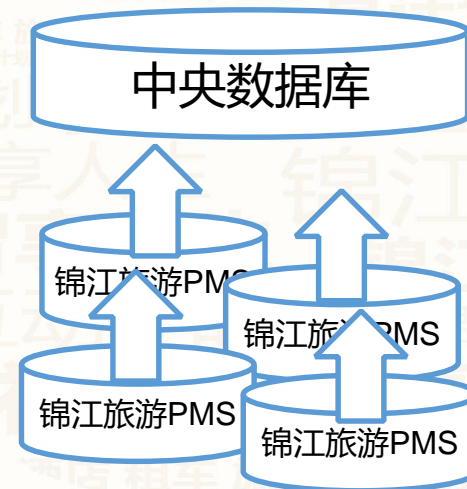
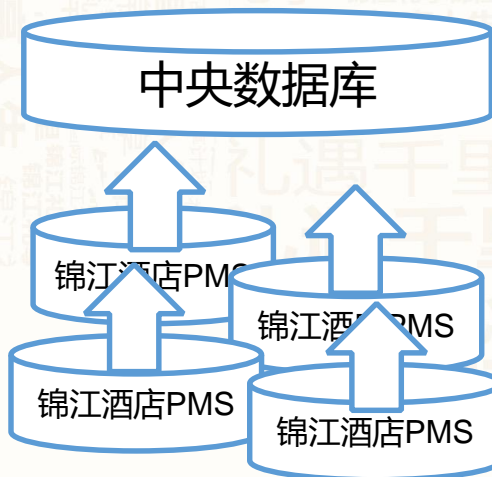
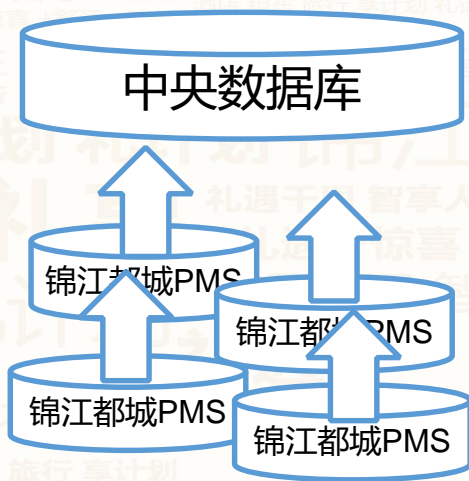
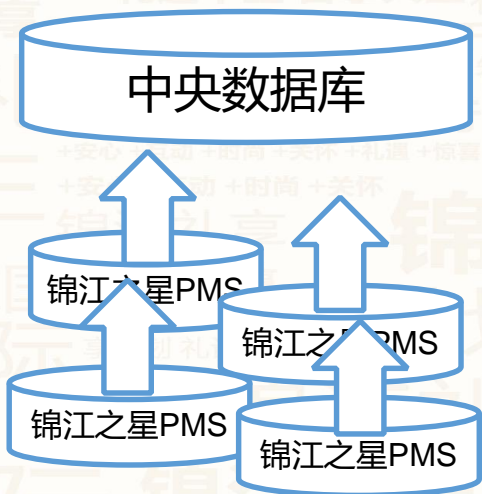
■ 锦江大数据项目历程

■ 锦江大数据项目现状

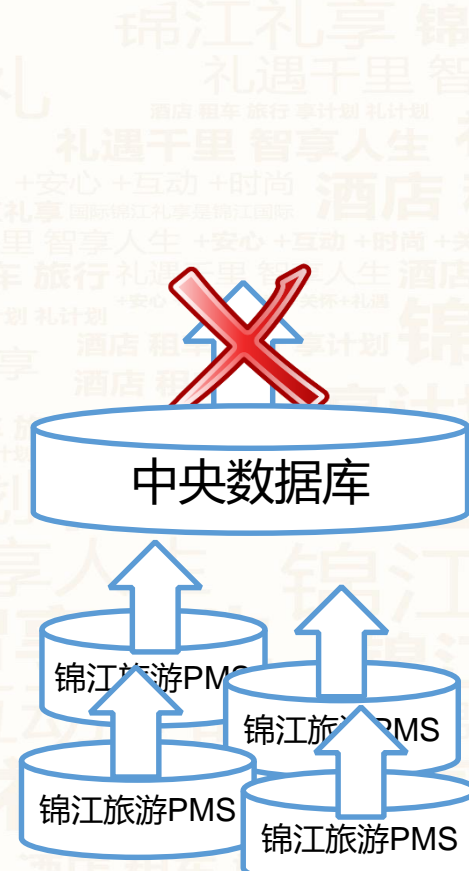
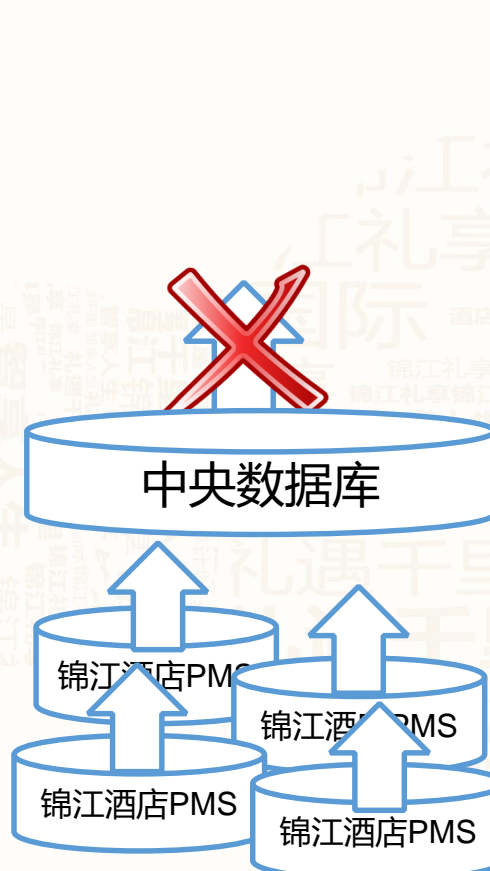
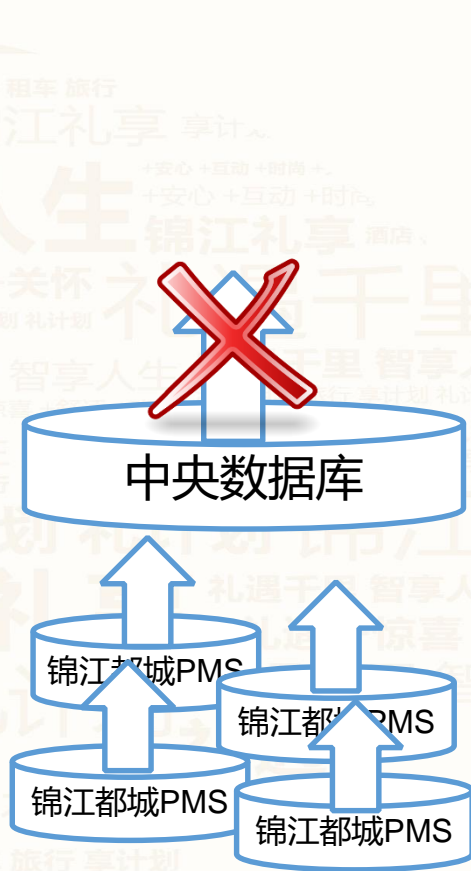
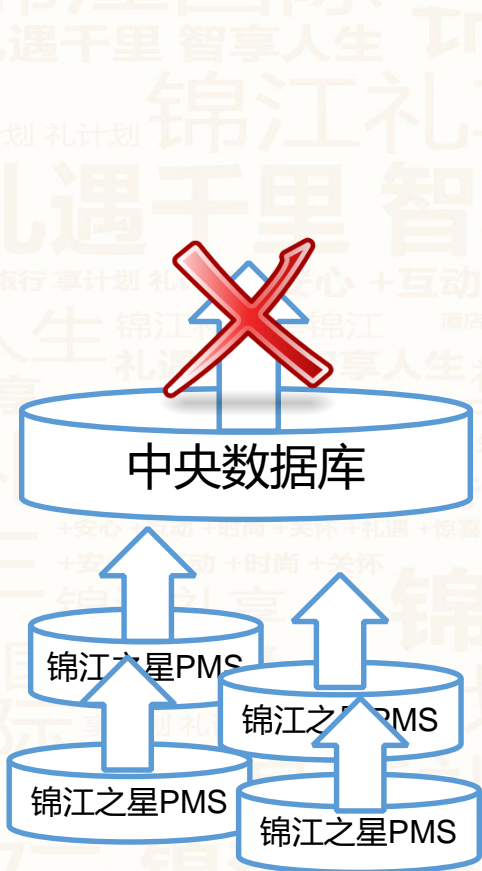
■ 锦江大数据的客户洞察

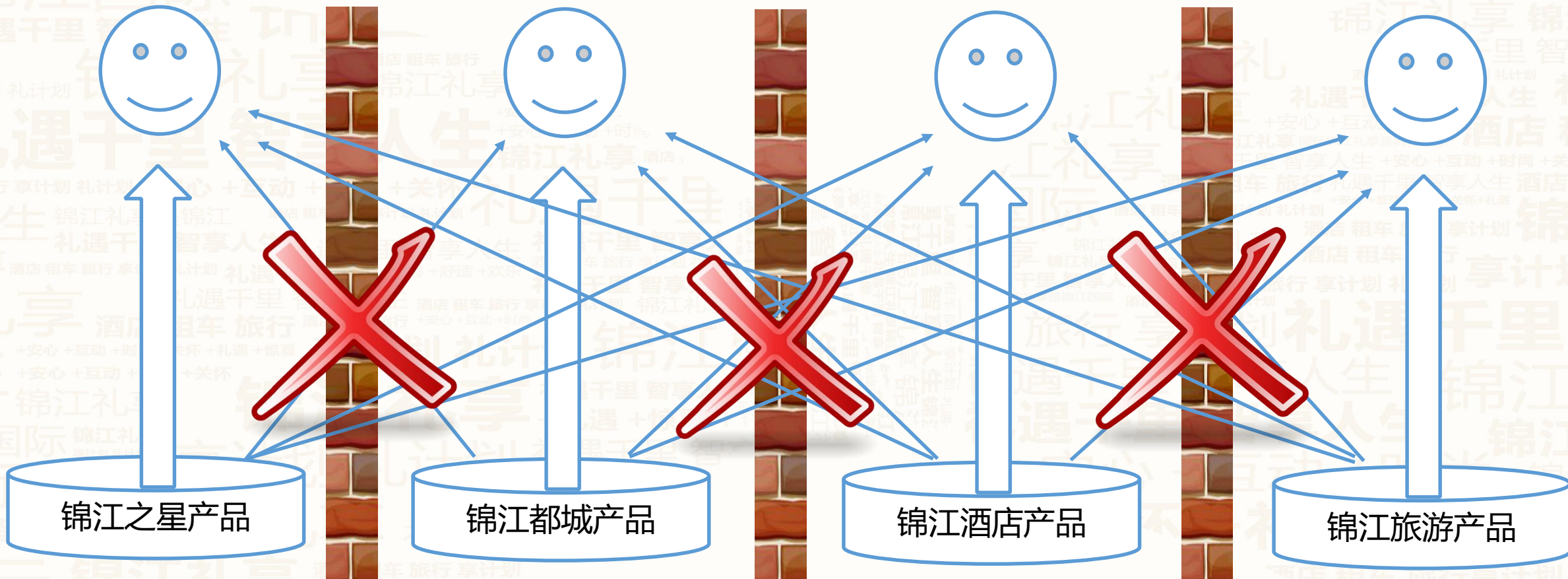
■ 锦江大数据发展的疑惑

背景一：品牌间的数据孤岛，多品牌优势未发挥



背景二：数据未被充分利用，数据价值未体现





2014年

2015年

2016年

2017年

- 1、大数据Hadoop平台搭建
- 2、应用试点—智能推荐系统上线
- 3、数据采集入库

- 1、智能营销体系上线
- 2、用户全景分析及标签应用
- 3、应用模型库试点

- 1、锦江实时数据分析预测平台上线
- 2、锦江应用模型库上线

- 1、外部数据合作应用
- 2、锦江系统大数据体系全渗透

2015

➤ 智能推荐系统优化（从离线计算到在线实时计算）

➤ 智能营销模板管理系统上线

（个性化推荐酒店旅游产品、活动内容、积分产品等并实现模板智能化可视化管理）

➤ 用户画像与全景标签体系完成搭建 (2015.10—2015.12)

2015



2016

2016.01—2016.06

锦江实时数据分析预测平台上线

2016.07—2016.12

锦江应用模型库上线

2017

2017.01—2017.12

外部数据合作应用

2017.01—2017.12

锦江系统大数据体系全渗透



■ 锦江大数据项目历程

■ 锦江大数据项目现状

■ 锦江大数据的客户洞察

■ 锦江大数据发展的疑惑



数据采集、清洗与建模

礼遇千里 智享人生
More Benefits, Greater Enjoyment

➤ 产品数据

➤ 交易数据

➤ 行为数据

通过大数据ID可查到到用户在各
个子系统中的数据明细。

此体系包括所有使用过锦江产品的
用户（会员、潜客与消费者）。

➤ 用户画像&全景标签体系

用户分类属性



用户个性标签



应用层

➤ 旅游在线实时推荐

根据用户本次访问浏览行为与历史浏览产品兴趣实时计算，兴趣计算维度包括：线路目的地，页面停留时间、线路天数，线路价格、景点等。

➤ 旅游产品关联推荐

浏览过或者购买过的该产品的人还看过什么产品，包括同目的地的不同产品以及不同目的地的产品。

➤ 热门产品热度排行

根据用户的年龄层次、省份、性别等多维度进行用户群分类，根据不同的用户点击频次、购买频次、消费频次等计算产品热度排名。

➤ 旅游热门标签

每条旅游线路进行不同维度的标签分析，包括行程内容语义分析、特色主题、特色景点等分析计算，目前系统中已囊括超过500个不同类别的原始标签，每位用户可以根据系统推荐的个性化标签，快速搜索到满意的线路产品。

➤ 旅游猜您喜欢

利用协同过滤等主流算法，计算同类用户中购买、消费、点击过的产品关联度，并推荐给同一类的其他用户，计算维度包括：目的地、价格区间、出行天数、线路特色标签等。

热门标签

- 城市观光
- 购物
- 休闲
- 度假
- 美食
- 名胜古迹
- 海滨
- 人文景观
- 沙滩
- 亲子
- 尊享奢华
- 博物馆
- 温馨浪漫
- 民俗风情
- 潜水
- 海岛游
- 自然风光
- 海洋公园
- 小资
- 高山流水
- 温泉
- 热带风光
- 避暑
- 文化遗产
- 名城古都

旅游资讯

【奥克兰介绍】

奥克兰是座美丽的花园城市，旅游业发达。市内的阿尔伯特公园、独树山、南太平洋最大的野生动物园——奥克兰狮子园、新西兰最大的游乐场“彩虹仙境”、有集海洋动植物之

展开

猜你喜欢

- 

海南三亚《航海美食家》纯玩5日游(Beneteau帆船出海赠¥4830起
- 

诗画仙境—新西兰南北岛6日(纽航、毛利文化、爱琴转牧¥16800起
- 

浓情一夏-美国夏威夷浪漫6日¥14999起
- 

【福岛】都市漫步-韩国首尔4天3晚“随心”自由行(4花)¥2980起
- 

【日本长崎特别赞助】日本长崎熊本福冈佐贺品味经典温泉¥6288起

猜你喜欢
用户反馈
回到顶部
全



智能推荐系统

礼遇千里 智享人生
More Benefits, Greater Enjoyment

➤ 酒店综合推荐

根据用户地理纬度、酒店位置、酒店品牌、酒店星级、酒店价格的偏好进行关联计算分析，再匹配用户消费能力，性别，所在地区，进行综合推荐分析，以找出单个用户近一段时间内最可能感兴趣的单体酒店

➤ 交叉推荐

根据所有酒店消费用户与旅游消费用户的挖掘分析，找出价格区间的对应关系，再根据用户近期消费能力、所在地区、性别、年龄与线路价格、线路目的地等进行交叉推荐，分析过程中发现酒店人均消费300-500的用户，对于旅游价格在4000-5000的线路最感兴趣。



智能营销模板管理系统

礼遇千里 智享人生
More Benefits, Greater Enjoyment

➤ 模板后台管理系统 (营销型、生产型邮件模板全适配)

1. 降低人力成本，提升工作效率，工作时长缩短了近80%

2. 将EDM模板管理、个性化推荐配置、智能发送、用户行为跟踪统一纳入系统，从人工分批次发送阶段过渡到全智能阶段，实现每位用户个性化推荐酒店旅游产品、积分产品、营销活动等

3. 会员生命周期管理与个性化相结合，在不同阶段的生产型邮件中使用不同的智能推荐接口，提升预订转化率，例如注册用户欢迎邮件带来的酒店预订量提升了5倍

尊敬的网站用户，卡号：\${JJBE_Card_Number}

您只需一步完善信息即可获得

100元电子优惠券
锦江礼享银卡会员专属折扣和礼遇

银卡会员礼遇

- 锦江酒店: 积分累计200%、酒店住宿费95折
- 锦江都城: 积分累计100%、酒店住宿费95折、酒店餐饮88折
- 锦江旅游: 积分累计100% (出境游)、积分累积50% (国内游)
- 锦江租车: 积分累计200% (租车费)
- 锦江4S服务: 积分累计100% (维修人工费)



最佳酒店推荐

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6



锦江金门大酒店

¥343元起 [查看](#)



锦江之星上海浦东机场酒店二店

¥229元起 [查看](#)



锦江之星南京路步行街酒店(原东亚饭店)

¥311元起 [查看](#)

积分使用

- 积分商城
兑换百余种精美礼品
- 酒店专区
兑换酒店住宿
- 旅游专区
兑换旅行度假产品
- 租车专区
兑换免费接机服务



掌握 锦江, 更多优惠随时享

营销活动库

结合活动特色标签、目标用户管理与配置功能，与个性化模板管理相结合，推荐适合用户参与的营销活动

活动详情	
活动名称	Panda-J搜索大作战，一定要参加
活动URL	http://www.jinjiang.com/event/panda2015/panda2015.html
起始日期	2015-09-01 至 2015-12-31
活动概要	Panda-J搜索大作战，邀请您一定要参加！活动期间，点亮熊猫图片即可抽取圣诞大奖！2000积分和萌萌的熊猫等你拿！
业务板块	不区分板块
目标群体	<input type="checkbox"/> 不区分 <input checked="" type="checkbox"/> 会员专享
活动标签	<input checked="" type="checkbox"/> 抽奖 <input type="checkbox"/> 任务 <input type="checkbox"/> 酒店
图片信息1	<p>名称:imgFile1 宽: 455 高: 158 地址: /bigdata/F92C86A4E0CAEB8DF9A8324FA82A8432_455_158.jpg</p> 

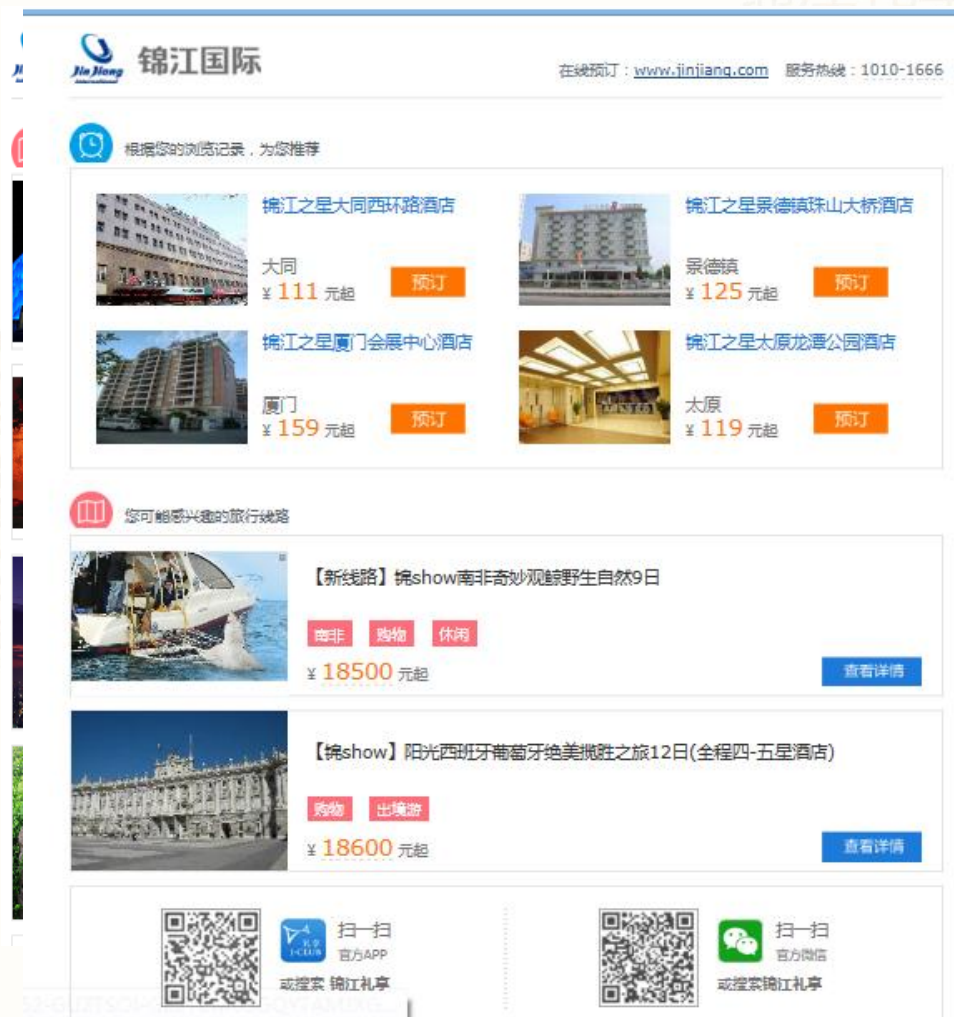


➤ 线上行为自动触发推荐提醒邮件

1. 根据算法判定用户线上浏览规律，分析用户预订意图，在隔日系统自动发送营销邮件，推荐与之前浏览过相关联的产品；
2. 普通账单类打开率较高的邮件，平均打开率在8-10%，点击率在1-2%

➤ 线上行为自动触发推荐提醒邮件

1. 根据旅游的浏览特性，除了隔日的推送之外，我们还会在7-15天之内再次发送目的地与价格区间关联度高的线路，以帮助用户进行线路特色与价格的对比
2. 根据酒店的浏览特性，除了根据地理纬度与价格区间推荐产品之外，我们还会使用交叉推荐接口，利用价格与热度推荐与之相匹配的旅游线路





■ 锦江大数据项目历程



■ 锦江大数据项目现状



■ 锦江大数据的客户洞察

■ 锦江大数据发展的疑惑



洞察一：酒店价格与提前预订期有负相关关系

礼遇千里 智享人生
More Benefits, Greater Enjoyment

➤ 负相关关系对于价格在1500以下的产品尤为明显





洞察二：客户年龄与提前预订期有正相关关系

礼遇千里 智享人生
More Benefits, Greater Enjoyment





洞察三：入住苏州酒店的客户年龄偏高且较集中

礼遇千里 智享人生
More Benefits, Greater Enjoyment



- ▶ 太原和南通的入店顾客年龄偏低
- ▶ 苏州入住顾客年龄较为集中
- ▶ 西安、苏州、无锡三地的大龄顾客较多。



洞察四：双鱼座消费能力最强

礼遇千里 智享人生
More Benefits, Greater Enjoyment

➤ 平均房价300以下时

1. 虽然消费水平基本相当，但是仍可见天蝎座和双鱼座的平均消费力最高；
2. 而双鱼座的价格更分散，价格高低的差异度更大，此类人群似乎更易受到广告影响更愿意尝试不同价格产品。



洞察四：双鱼座消费能力最强

礼遇千里 智享人生
More Benefits, Greater Enjoyment

➤ 平均房价300以上时

1. 双鱼座以绝对优势位居榜首；
2. 巨蟹座消费水平比较分散，虽然平均消费能力不高，但仍有相当一部分愿意花较多钱住酒店；
3. 摩羯座整体最勤俭持家；





洞察五：酒店住客中有相当比例为本地入住

礼遇千里 智享人生
More Benefits, Greater Enjoyment

- 上海、北京、苏州、南京、无锡5个城市的来往较为密切；
- 西安、太原之间来往也相对密切；
- 济南、天津、郑州三个城市存在微弱联系；
- 太原、济南和天津进京的人群最多；
- 上海出发到各城市的人都很多；



■ 锦江大数据项目历程

■ 锦江大数据项目现状

■ 锦江大数据的客户洞察

■ 锦江大数据发展的疑惑

- 传统企业底层业务数据结构比较凌乱，数据采集、清洗困难。
- 传统企业对大数据的理解有限，作为推动力优化产品、优化流程和驱动业务，还需要时间。
- 法律法规要求对个人信息保护，但与外部数据合作才能提升企业数据价值，两者兼顾还有困难要克服。

