

本期焦點



整合多元數位足跡 擬定高效行銷策略

- 智能標籤精準描繪客群行為樣貌



OpView放大鏡

熱議文章大公開 (新聞 / Dcard / 批踢踢 / Mobile 01 / Facebook / 品牌話題)

整合多元數位足跡 擬定高效行銷策略

以往行銷人員往往重視顧客說了甚麼，以獲得顧客對於產品的回饋或需求，但現在要了解你的消費者，還必須了解他們在網路上看了、做了甚麼。在2017年，Salesforce曾針對全球3500位全職行銷人員進行調查，歸納出[高績效的行銷人員在工作時注重的四大面向](#)，分別是「協調多個行銷管道發揮綜效」、「行銷方案對準顧客旅程」、「顧客相關資料整合」、「大量使用人工智慧」，從這個調查也進一步驗證，高效行銷人員需要善用不同工具，藉此挖掘更多的消費者洞察，以發展不同的策略與溝通內容。

因應企業對跨管道行為追蹤、消費旅程資料蒐集的需求漸增，意藍資訊推出[PeopleView人群資料庫](#)服務，大量觀察網路使用者的瀏覽行為，將消費者的興趣及行為標籤化補充進會員資料庫，幫助企業掌握消費者輪廓，以利瞄準目標進行投放。本期電子報以高效行銷人員的實務經驗與PeopleView資料庫相關成功專案為基礎，將行銷策略的制定拆解為三個步驟，建議品牌整合顧客旅程多樣化數據，接著運用人工智慧建立動態 TA Profile，最後依據品牌需求針對不同階段的顧客發展新舊客經營策略。



STEP 1 整合顧客旅程多樣化數據

首先品牌端必須瞭解完整的顧客旅程，描繪出各階段的行銷接觸點，而每次與顧客互動所蒐集來的資訊都十分珍貴，必須進一步整併、分析成精準有效的數據，藉由顧客的反饋不斷優化、創造最佳的服務體驗。

在顧客旅程的前兩個階段（廣泛關注、考慮意圖），品牌端與顧客的行銷接觸點多半建立在外部網站與社群上，業主無法直接與顧客接觸，這部分的資訊同時也是最難搜集的，因此需要第三方數據的支援，以補充顧客資料。在這兩個階段，藉由第三方數據可以收集到：顧客瀏覽內容、搜尋行為、廣告互動、行動位置等數據，使業主更瞭解消費者在進行轉換前的行為。

在「轉換行動」階段，顧客開始進到品牌的官網、線下店點，填寫試用、預約、購買等轉換行動，隨後發展成「忠誠會員」時，會員與官方粉專、Line、EDM等媒介的互動行為都能被業主



直接觀察記錄，在這兩個階段（轉換行動、忠誠會員）中，品牌端較易搜集到各式各樣的第一方數據，後續可以進行購物行為的分析與推薦，但品牌端得先擬定內部數據整合策略，可從以下五點著手。



在最後一個階段（推薦傳播），當忠誠會員願意主動推廣時，可以再利用第三方數據找出社群領袖、分析聲量擴散路徑，甚至能針對分享内容進一步去挖掘出行銷可用的關鍵要素。

提升品牌行銷成效的第一步，便是彙整顧客旅程的多樣化數據，在內部發展數據整合策略，並從外部尋找第三方數據深化會員資訊。

STEP 2 建立動態 TA Profile

過去，我們較難捕捉消費者購買之前的行為，然而在將顧客旅程的數據整合完畢之後，藉由AI去交叉比對多元數據，轉換為智能標籤紀錄其興趣、消費意圖、品牌喜好等資訊，並持續更新、描繪出完整輪廓，即蒐集每一個顧客的動態特徵，建立精準的「TA Profile」。有別以往的被動模式，消費者轉換前就能即時、主動地探索顧客需求，讓品牌端可以在受眾有購買行為之前，搶先掌握他的動態，進而在適當的時間點、露出管道，給予受眾適當的溝通訊息，逐步累積顧客對品牌的印象與購買動機。



▲顧客輪廓建立圖



生機品牌案例

分析客群差異，優化溝通內容

某新興生機品牌在行銷推廣前，便以企業內部的CRM資料為基礎結合第三方數據庫的資料，進一步做市面上四家競爭對手的競品分析，品牌可以藉此找出自身客群與競品客群的差異與交集。此新興品牌透過客製標籤來標定對競品有興趣的族群，進一步分析各競品受眾最獨特、顯著的標籤特徵排行如下表，發現其競品客群相似特徵為投資理財、金融服務、資訊科技。而到訪此新興品牌網站的客群，與競品相比更為關注影視娛樂與歐美節目。

排名	台OO農	鮮O家	熊OOOO網	棉O田
1	政治	股票投資	Acer	產險
2	籃球	理財積極型	遠傳	壽險
3	愛狗	女性	台灣大哥大	網路購物
4	美系動漫	理財保守型	貸款	減重瘦身
5	醫學美容	老年銀髮	gucci	寶雅

▲各生機產業競品客群最顯著標籤分析表

因此在進行廣告溝通時，他們決定不與既有大品牌爭搶客群，避開競品主要的財經科技客群，轉而針對自身客群設計與歐美娛樂較為相關的溝通內容。此新興品牌採取穩定自身利基市場的策略，重整品牌市場定位，發展新客行銷方案與內容規劃，精準鎖定客群進行廣告溝通，建立起品牌第一印象。

STEP 3 發展新舊客經營策略

在鎖定TA並逐步累積其對品牌的印象與購買動機之後，便可針對新、舊客群發展不同經營策略，並以經營長期顧客關係為目標，發展雙向溝通策略，注重顧客留存與差異化服務提供。

新客 從顧客旅程挖掘潛客興趣

針對新客，我們的目標會是提升新客獲取量從而擴大市場占有率。企業在顧客進行轉換前，整合其多元媒體資源去對顧客堆疊出品牌印象，並適時運用第三方數據，對處於決策關鍵點的消費者投放網路廣告、折扣訊息等誘因，催化顧客轉換的過程，隨後搭配「AI+數據」去不斷優化顧客的購物體驗。

案例分享



PeopleView人群資料庫曾根據用戶瀏覽內容，協助旅遊業者瞭解顧客的旅遊意願，更能得知用戶的旅遊動機、對旅遊城市的喜好程度。於是，業者針對特定地點機票、航空航點製作客製標籤，在分析到站人群特徵後，在Google聯播網上對特徵相似的受眾進行投遞，再將投遞的互動數據持續重複做收集、分析與優化的動作，最終該企業的**曝光成本降低55%，訂單轉換提升了75%**。

舊客 從過去互動分析會員需求

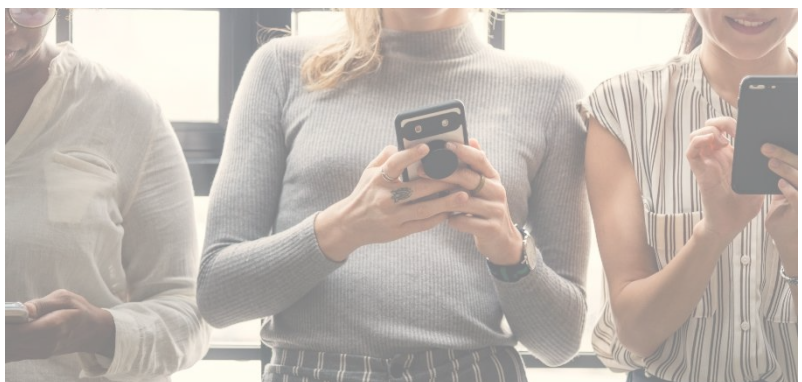
在舊客策略上，企業須深化舊有會員關係以提升顧客Life-Time-Value。原本握有豐富、可信度更高的會員訊息，諸如過去的交易紀錄、互動次數、購買頻率等等，將這些數據整合量化為顧客貢獻價值之後，可依此針對不同黏著度的顧客訂定分級標準，發展分眾溝通策略。利用動態會員Profile即時掌握會員需求、提供解決方案，便能逐漸增加顧客對品牌的信賴感，進而擴大顧客荷包的佔有率。

案例分享



某零售品牌苦惱於舊客回流狀況，該品牌難以藉由EDM與簡訊接觸舊會員，如何吸引舊客回流，參加週期性的檔期活動便成了該品牌現行一大挑戰。該品牌後來採用廣告人群投遞專案進行零售會員人群特徵分析，意外發現他們的會員對汽車品牌有顯著興趣，因此選擇這個特徵標籤進行Google聯播網的廣告投遞，也持續優化廣告，**最終廣告點擊成本下降了20%，點擊率增加40%。**

綜合前面成果，再次說明提升品牌行銷成效，不只要在產品、廣告內容與素材做加強之外，善用AI技術整合既有顧客資料和顧客旅程中蒐集到的多元數據，掌握精準的動態Profile、了解你的顧客才是首要之重。透過數據擬定高效行銷策略，是身為行銷人的你不可或缺的专业技能。



OpView放大鏡 觀測期間| 2018.10.29~2018.11.04
網友熱議文章大公開Social Lab收錄每周各類熱議討論文章前十名，欲看[上周熱門排行榜請點我](#)。

新聞頻道 聲量探索排行榜

排名	新增 回文數	來源頻道	標題
1	3,080	LINE TODAY > 國內	插隊拍女王頭陸團導遊遭拖去撞礁岩
2	2,993	yahoo新聞 > 政治	中國干預台灣選舉！巨魔工廠已就位
3	2,336	yahoo新聞 > 政事觀察站	【Yahoo論壇 / 林青弘】韓國瑜的100億大笑話
4	2,312	yahoo新聞 > 政治	蔡英文：在臉書公開發表意見不會受到監控
5	2,018	LINE TODAY > 國內	怒批韓國瑜「陪睡政見」汙辱女性邱議瑩：該譴責的...
6	1,830	yahoo新聞 > 政治	想了一夜邱議瑩臉書再被灌爆！網怒：道歉很難嗎？
7	1,699	yahoo新聞 > 娛樂	獨 / 電視台傳遭政府施壓寶傑揚言不幹了
8	1,487	yahoo新聞 > 政治	扯！挺韓國瑜靈籤瘋傳三鳳宮回應了
9	1,453	yahoo新聞 > 社會地方	邱議瑩失言辱韓葉毓蘭報案假新聞
10	1,416	yahoo新聞 > 手機APP	國安局證實監控臉書偵蒐「詆毀元首」等情資

Dcard 聲量探索排行榜

排名	新增 回文數	來源頻道	標題
1	986	彩虹	為何不推廣同婚的十大理由
2	978	西斯	在樓梯瘋狂抽插
3	967	彩虹	同志大遊行-跟黃大謙的對話分享
4	841	彩虹	不要再罵了好嗎
5	809	動漫	致7、8年級生-謝謝這些卡通出現在我們的童年(文長)PART3
6	784	西斯	唇樓可以再蓋嗎
7	755	感情	不做愛等於不夠愛
8	737	西斯	#圖這種天氣適合抱抱
9	715	彩虹	媽媽問我為什麼要支持同婚？
10	694	感情	我在靈堂把你放生(文長慎入)

PTT批踢踢 聲量探索排行榜(排除閒聊文、贈獎文、直播文)

排行	新增回文數	來源頻道	標題
1	1,883	Kaohsiung	Re: [閒聊]嘴砲雖然受歡迎,但這是選市長
2	1,713	Gossiping	[爆卦]寶傑辭職關鍵時刻的真正原因
3	1,549	Gossiping	[爆卦]韓國瑜韓導本日新作-總統表弟倒戈挺韓
4	1,544	PuzzleDragon	小面具.星寶.蛋龍.龍王/西遊記.梅菲斯特.閻御津羽.神世界
5	1,525	Gossiping	[FB]柯文哲：我感到抱歉
6	1,501	Gossiping	[新聞]金庸過世
7	1,498	Gossiping	Fw: [爆卦]關於陳其邁小林村救災
8	1,497	PuzzleDragon	[1029]維護 希石.金築山/燈龍喚土.木赫.哈奴曼.阿耆尼.真龍界
9	1,486	Kaohsiung	[閒聊]我是北漂青年，我有話想說。
10	1,484	Gossiping	[新聞]抱起撞礁岩！為拍女王頭爆衝突 保全把

Mobile01 聲量探索排行榜(排除贈獎文、閒聊文)

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	263	LUXGEN (小惡魔的動力研究室)	【快訊】0~100km/h實測7.061秒！Luxgen S5 GT220 日本測試現場直擊
2	224	兩性與感情(生活娛樂)	因為同志收養的議題爭執...
3	201	新聞與時事(生活娛樂)	韓國瑜：11 / 11不會北上參加六都合體造勢
4	197	行動通訊綜合討論區 (智慧型與傳統手機)	台灣行動支付怎那麼不普及
5	188	兩性與感情(生活娛樂)	不要這樣玩大叔...大叔也會難過到想死的..驚人秘密在...
6	170	新聞與時事(生活娛樂)	高雄》破紀錄!網友和邱議瑩小編拚了臉書留言灌爆十萬
7	169	兩性與感情(生活娛樂)	一句話拆穿虛偽的同志運動
8	160	職場甘苦談(生活娛樂)	哈佛學生真的比讀台大者整體能力更強更遑論一般人
9	159	兩性與感情(生活娛樂)	問結婚被男友直接拒絕
10	158	投資與理財(生活娛樂)	中美貿易戰是不是要結束了?

新增回文數：於觀測期間內所新增之回文留言數。

Facebook粉絲團 聲量探索排行榜(排除贈獎文)

排名	新增 回文數	來源頻道	標題
1	9,978	ETtoday新聞雲	超美！感覺超浪漫耶！！11/3快來ETtoday壞朋友音...
2	7,352	卡提諾狂新聞	豬隊友就是豬隊友#間諜#不小心說出真心話新聞畫面來源...
3	6,000	udn.com 聯合新聞網	國安局證實，在網路上詆毀國家元首等情資，「只要是公開...
4	5,702	食尚玩家	搶先看！！今年的 #新北耶誕好美啊 跟著食尚玩家追...
5	5,463	udn.com 聯合新聞網	邱議瑩：戰士是要戰死沙場，面對韓國瑜這樣污辱女性，我...
6	5,421	ETtoday新聞雲	三天兩夜全部免費！！ 邊緣人求好...
7	5,307	ETtoday新聞雲	360度投影光雕超美啊！！ ●全宇宙最酷的Instagram誕...
8	4,502	udn.com 聯合新聞網	婦女團體代表痛批：「談話要能引起共鳴才是幽默，韓國瑜...
9	4,424	高雄美食地圖	#愛食鍋南高雄也吃的到啦！今天就是吃鍋好時機麻辣鍋的...
10	4,371	蔡英文 Tsai Ing-wen	民主台灣不可能、也不允許走向過去的黨國戒嚴時期，我的...

跨平台活動文 聲量探索排行榜(來源：討論區、社群網站)

排名	新增 回文數	來源頻道	標題
1	54,989	小三美日平價美妝	你想到哪個國家定居?分析你未來人生的成功指數！ #心理測驗
2	42,749	小三美日平價美妝	你會在這裡遇見「對的人」？小編跟男友真的是在爬山的時候認識的耶XD有準有準~...
3	33,995	小三美日平價美妝	【心理測驗】吃魚測你的金錢觀阿編選了D還真的準到不要不要的((哭)) #快留言...
4	31,124	小三美日平價美妝	哪個女生會是選美冠軍呢~測驗 你在男人眼裡是什麼樣的? #小編很愛做心理測驗
5	23,530	媽咪拜- 新手爸媽勸敗團	【家有寶寶看這裡！】媽咪專屬寶寶禮來囉~ 超豐富的寶寶...

閒聊天：①特定頻道週期性發起之聊天性文章。②主文發文日期於觀測期前14天，網友仍持續回帖之長期性討論文章。
直播文：提供直播連結或相關資訊，並於該主文下討論影片內容。
贈獎文：發文者要求回覆文章、按讚、分享等，並提供特定回饋，誘發網友大量留言之文章
欲了解更詳細的排行榜訊息，請至官網查閱 [請點我](#)

Youtube大熱門(排除贈獎文)

Social Lab收錄每周前十名Youtube熱門影片排行榜，欲看[更多熱門影片請點我](#)。



【館長成吉思汗】為台灣尊嚴而戰，對決三千中國留言



【年代向錢看】韓流北漂成變數？綠大本營危機



【館長成吉思汗】暢談兩岸話題&承諾明年捐200萬



【館長成吉思汗】一生監督你一人：謝龍介訪談



【新聞面對面】大選倒數24天！邁瑜之爭結局是？