



營運優化的數據基礎

KKday營銷長 黃昭瑛Yuki

Before we start the journey...



營運優化的架構思考

營運優化的八大步驟

1

對齊老闆

2

拆解公式

3

抓大放小

4

盤點資源

5

實測

6

檢討

7

技術 & 科技應用

8

數據

1. 對齊老闆

要營收？要毛利？

為了營收，可以犧牲毛利？

要更多來客數？

維持轉換率？提袋率增加？

提高客單價？



2. 對齊目標後，進行公式拆解



營收 = 來客 x 轉換率 x 客單價



來客 = 新客 + 舊客



舊客來源 = 生日客、金卡會員、CRM Marketing、業務直客

3. 抓大放小

金卡會員

來客

生日客

CRM Marketing

舊客

業務直客

客單價

轉換率

對結果影響程度大的

 先做！

4. 盤點資源，配套一起想！

案例：門市要增加來客並維持轉換率

- 業務特殊獎金，以應對瞬間大量人力需求
- 行銷宣傳活動
- 工讀生招募，維持高轉換率
- 庫存、尺碼備齊
- 知會鄰近店長 & 調貨支援的倉庫
- 商品陳列擺放位置調整

業務獎金、行銷、工讀生人力、庫存備貨、商品陳列

5. 實測：審視成果

金卡會員 來客

生日客

CRM Marketing

舊客

業務直客

客單價

轉換率

抓大放小：一次一個變因



成功：可規模化



不成功：再試下一個變因

6. 檢討

金卡會員 來客

生日客

CRM Marketing

舊客

業務直客

客單價

轉換率



繼續優化



繼續實測其他項目

7. 技術 & 科技應用

跨平台用戶歷程追蹤

KKday數據驅動歸因系統

紀錄訂單成立前30天歷程

追蹤跨裝置行為

會員在不同裝置瀏覽紀錄

Skyrec 實體人流紀錄

顧客行為監測

店外人潮

店內客流/熱點/動線

冷熱門商品/顧客消費力

店員結帳/服務效率

Guru業績預測模型

大量數據訓練神經網路

對應複雜多元的行銷渠道

找出影響營收的關鍵

優化營銷策略

精準預測成效

8. 數據

依照機敏程度區分

開放資料

共享資料

機敏資料

助於營運優化

第三方調查
Similar Web

SEO工具
Ahrefs

社群聆聽
Social Listening

第一手資料
去識別化

政府數據
旅遊業

開放數據
人口調查/出入境統計

學員線上提問

每位學員都可線上留言分享案例、提問

由導師挑選一個案例

與大家依照八大步驟走一遍

Yuki扮演老闆、學員扮演需要對齊目標的人員

有獎徵答 – KKday解悶錦囊妙盒



黃昭瑛 Yuki Huang
電子名片



煩請掃碼獲取，謝謝您！



謝謝

Thank you for your time.

