

从数据 到数字 增长

2020.10

梁宁：2020，为什么我们这么痛苦？

**“进入智能时代，如何构建未来数字社会的
生活场景和工作协同？”**

我们不想做中间沉没的一代

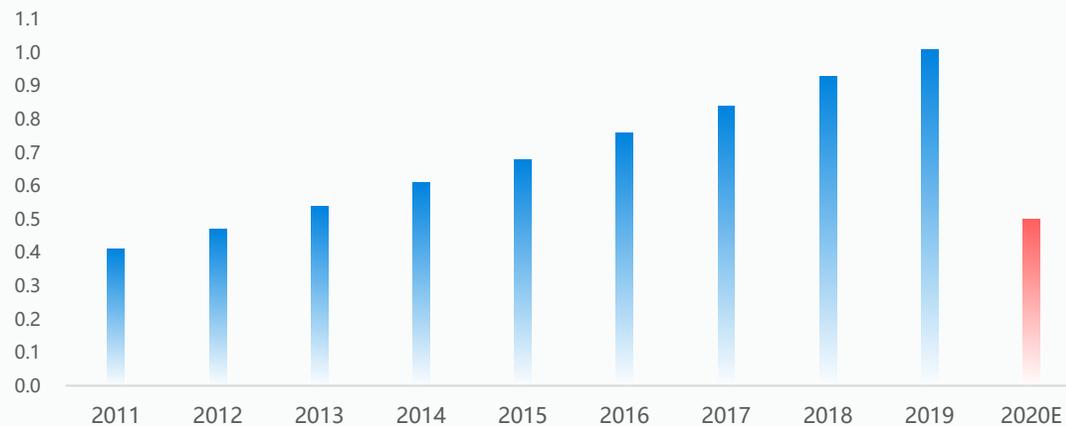


○ 数据激增

难看的数字，难得的数据

历年春节黄金周零售销售额统计 对比图及2020年预测

2011-2020历年黄金周商品零售总额
单位：万亿元人民币

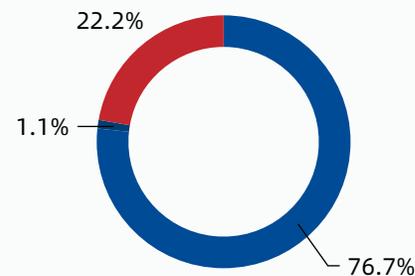


*数据来源：中国商务部，观演天下，毕马威分析

腰斩的业绩数据预估

超过98%的企业认为 需要通过数字化方式拉动实体经济增长

超过98%的企业认为需要通过数字化方式拉动实体经济增长



面对类似疫情的危机，您认为企业的管理及营销是否有必要快速向数字化方式升级，
通过数字经济拉动实体经济增长：

■ A. 非常有必要 ■ B. 完全没有必要 ■ C. 需要视情况而定

*纷析智库和nEqual 恩亿科共同发起的《调研|疫情之下，企业数字营销关键决策》，来自汽车、快消、零售、IT/3C、金融、教育等多个行业，共计183家企业参与。以下简称调研。

倒逼的数字化转型



送上门的数据

**用半年以上自觉养成线上行为习惯
(没得选)**

**数据几乎要什么给什么
(误以为跟疫情监控有关)**

**大把时间等你来种草
(不能正常上班)**





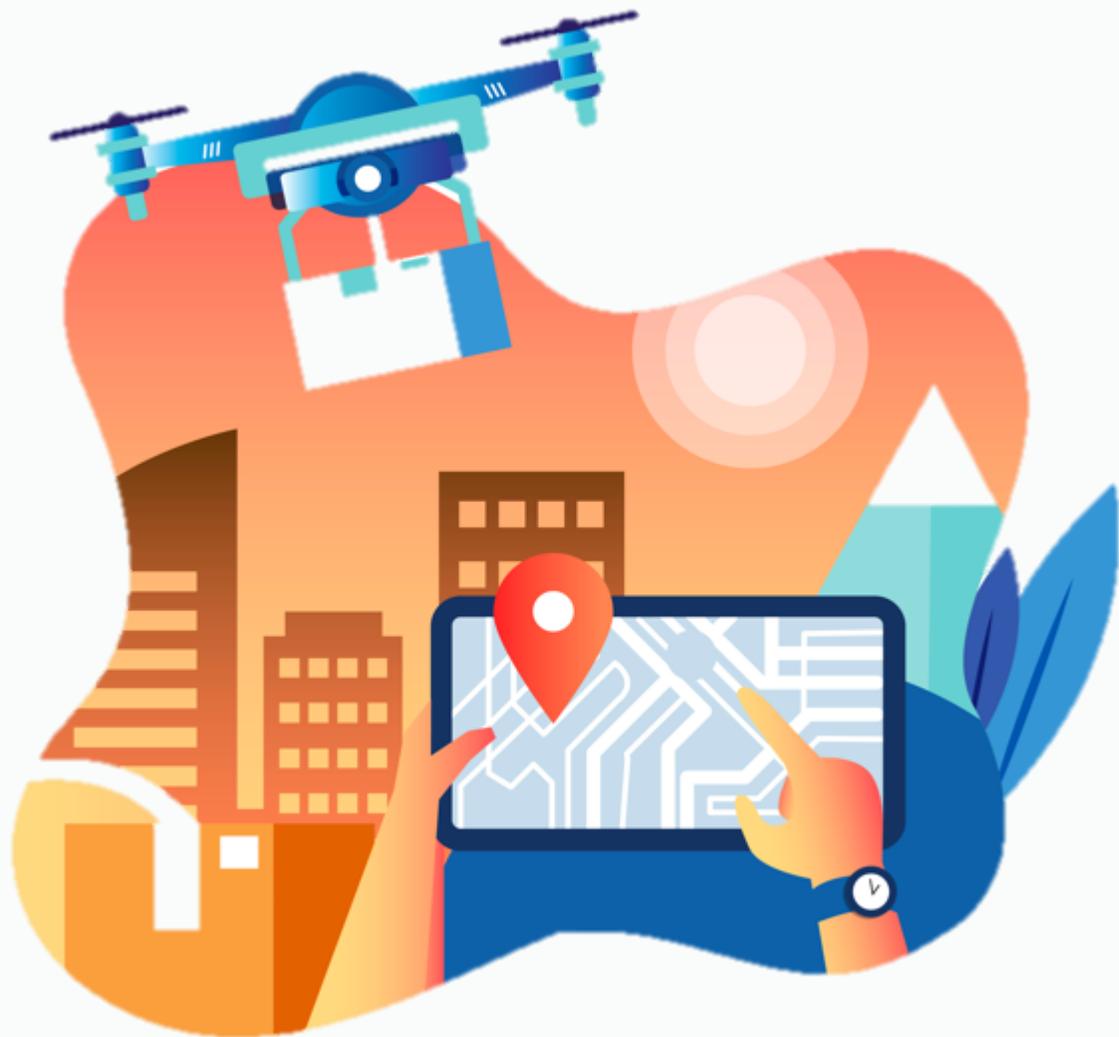
新产生的数据



新的设备：可穿戴设备、物联网

新的技术：5G、边缘计算、区块链



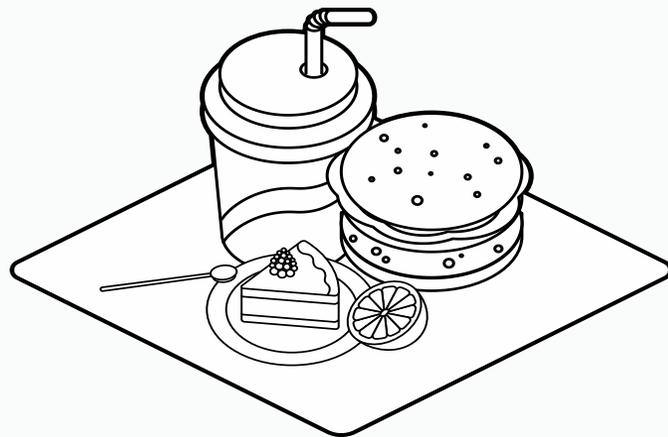


新发掘的数据

结构化数据 20%

非结构化数据 80%
半结构化数据

服务全过程数据化



Reception
接待

Order
点餐

Serve
上菜

Dining
用餐服务

Check
结账

Delivery
送客

- 排队长度
- 进店转化率
- 迎宾标准话术
- 顾客关怀

- 正确设台
- 点餐标准话术
- 主动促销
- 确认POS单

- 核对菜品报菜名
- 用餐提示标准话术
- 主动询问顾客需求
- 上菜速度

- 立即回应顾客召唤
- 及时收空

- 结账速度

- 标准送客话术
- 询问意见及建议
- 收台速度

03-29-2018

星推

星推员 S160 上餐

C223 男 中年 就餐 1:42

C224 男 中年 就餐 1:42

C221 男 中年 就餐 1:42

C222 男 中年 就餐 1:42

C220 男 青年 就餐 13:56

C228 女 青年 就餐 13:56

D25 有客2人 10:36

D23 桌

C120 男 青年 就餐 18:56

D22 有客1人 6:36

客 C121 男 中年 就餐 18:44

桌 D21 有客2人 18:44

客 C122 男 中年 就餐 18:44

前区

通过音频分析了解客户需求及满意度

顾客不满的交互片段

- 抓取音频中的关键词，再截取整段交互音频。比如，抓取服务员语音中的关键词“对不起”、“不好意思”；
- 抓取顾客语音中表示不耐烦、愤怒的关键词“为什么”等。

顾客有需要的交互片段

- 抓取音频中表示需要的疑问语句等。

有效话术

- 打消用户顾虑，主动避免问题。比如：多长时间上餐，需要等位多长时间等

礼貌话术

- 提升品牌好感度的话术，比如，“好吃您常来”等

- 顾客点了什么
- 服务员推荐了什么
- 顾客最后点了什么
- 菜品推荐成功率（最终结果）



迎宾示例

Welcome 迎宾

员：欢迎光临喜家德虾仁水饺，水饺现包现煮无需等位，5到8分钟上餐，欢迎进店品尝！

标准话术⁺¹

员：招牌水饺里有大虾仁，欢迎光临，欢迎品尝！

标准话术⁺¹

员：欢迎光临喜家德虾仁水饺，东北水饺代表，因为好吃干净突破500家店，水饺现包现煮5到8分钟上餐，欢迎光临，欢迎品尝

标准话术⁺¹

Conduct 领位

员：你好，欢迎光临喜家德虾仁水饺！

标准话术⁺¹

员：欢迎您！1位吗？

员：来里面请！

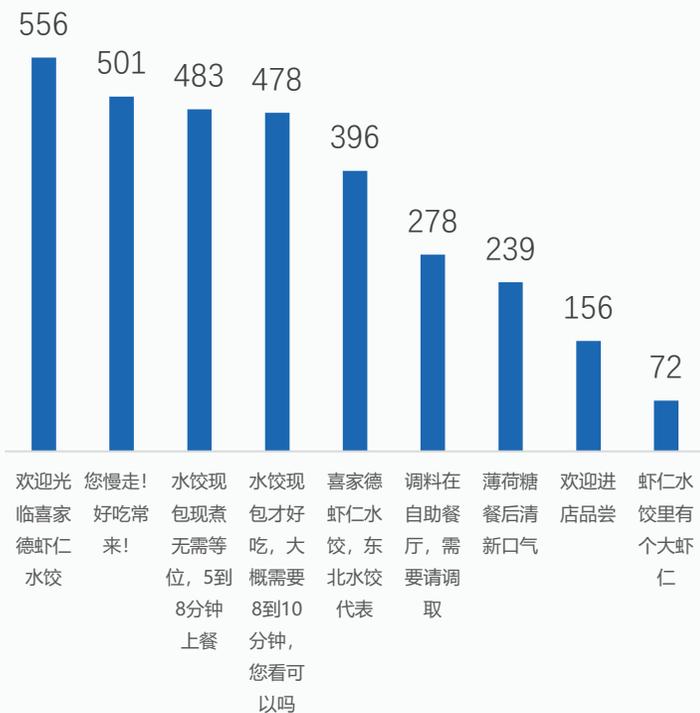
员：来！

伙伴儿！1位的接一下！

服务内容的数字化分析

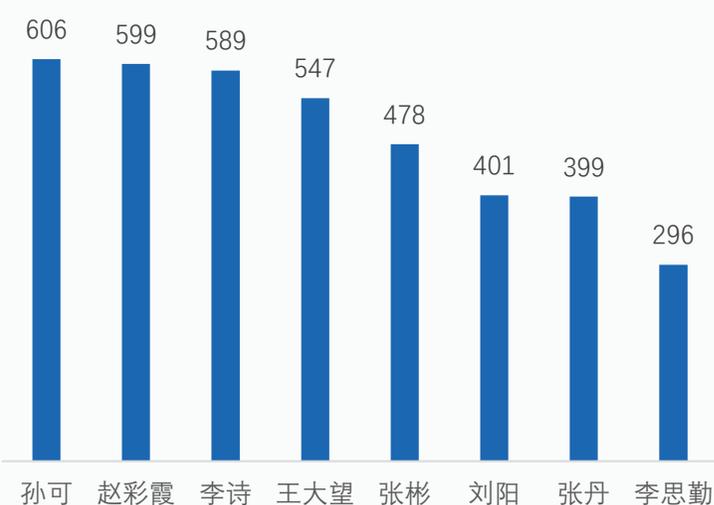
标准话术执行情况

4月13日 话术计数
No. of standard scripts



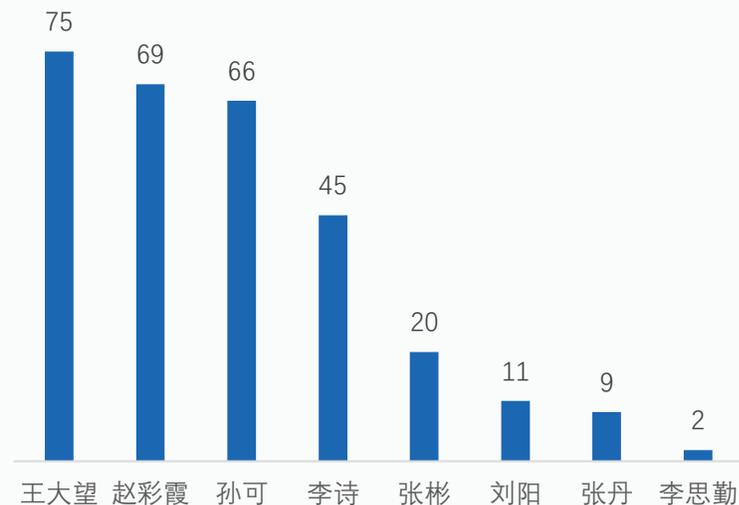
服务跟进执行情况

4月13日 服务跟进计数
No. of service follow-up



主动促销执行情况

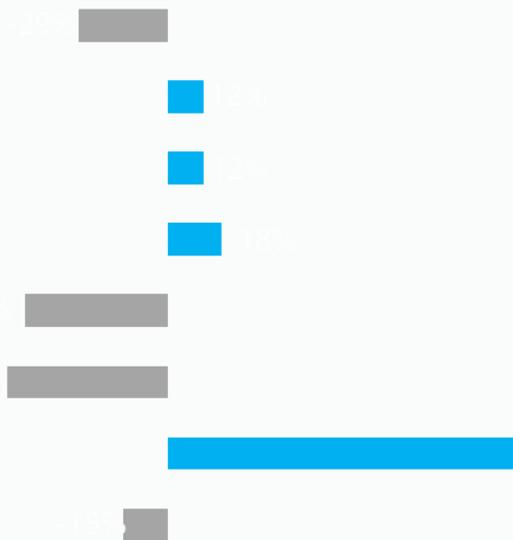
4月13日 主动促销计数
No. of active promotion



发现客户满意度及关注点



满意度



需求点

可以支付宝付款吗?

扫这个码可以自助点餐吗?

能不能把音乐声关小一些?

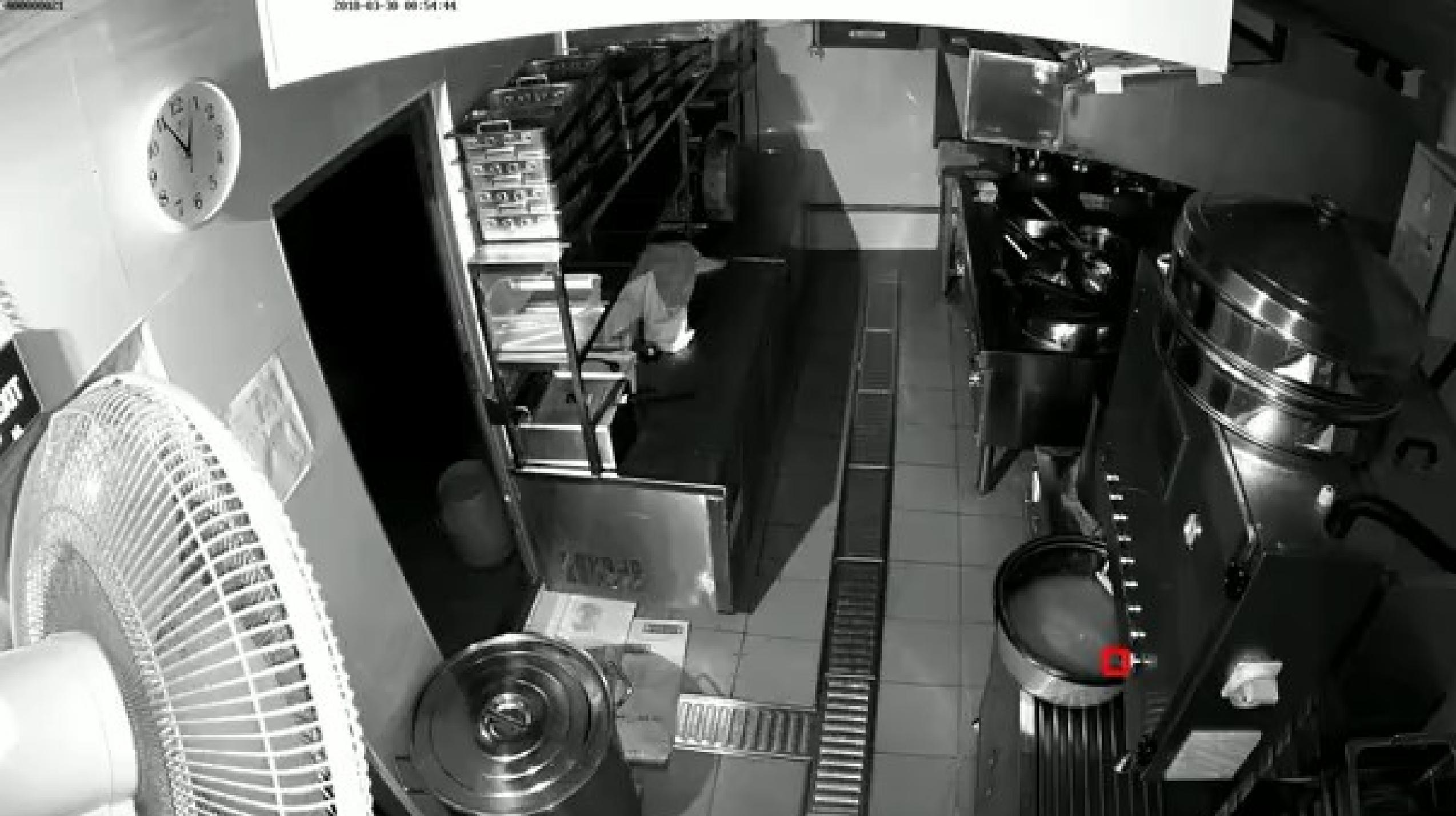


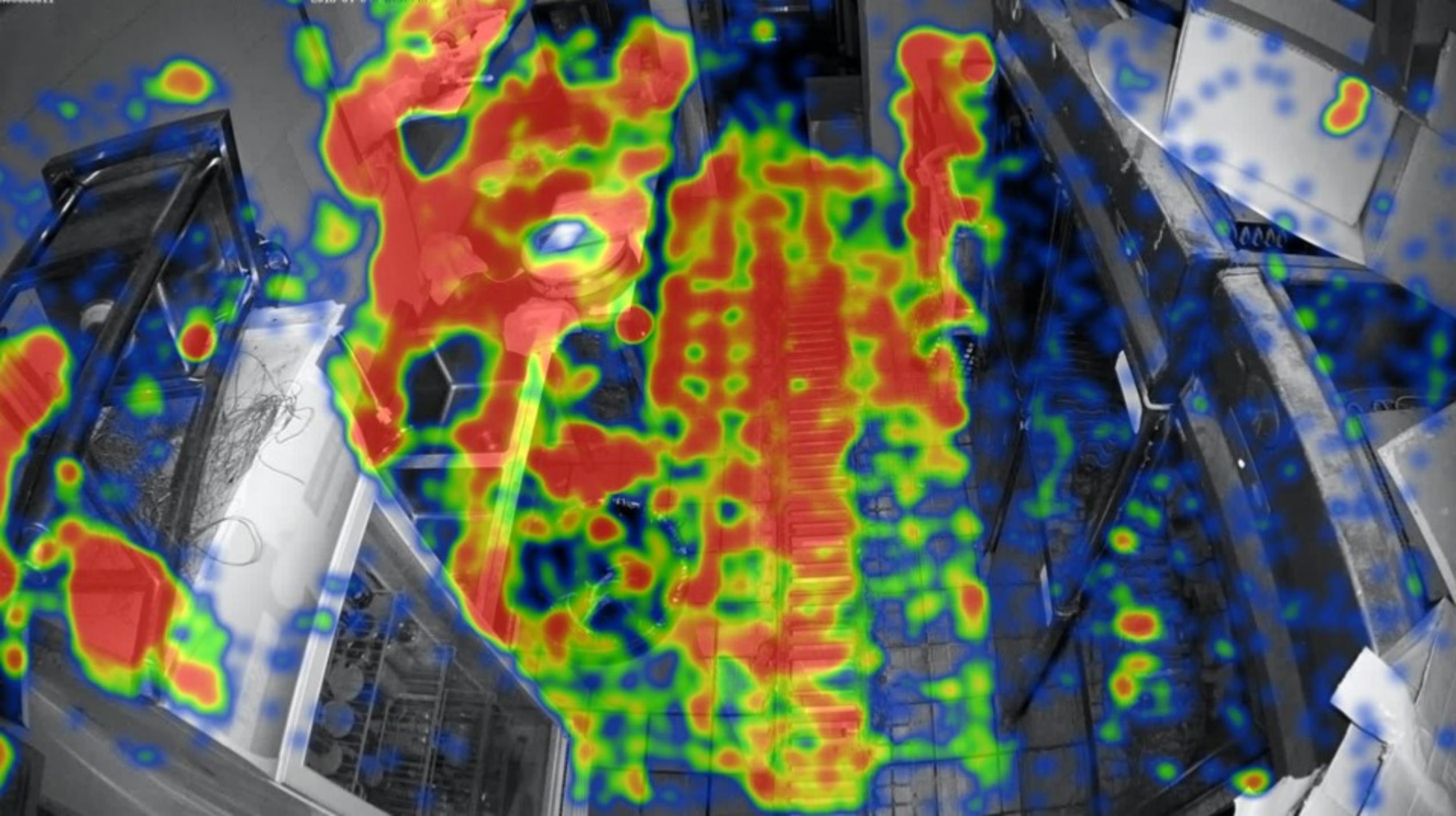
抱怨点

你得告诉我到底多久能排到

盘子没洗干净

披萨饼皮太干了



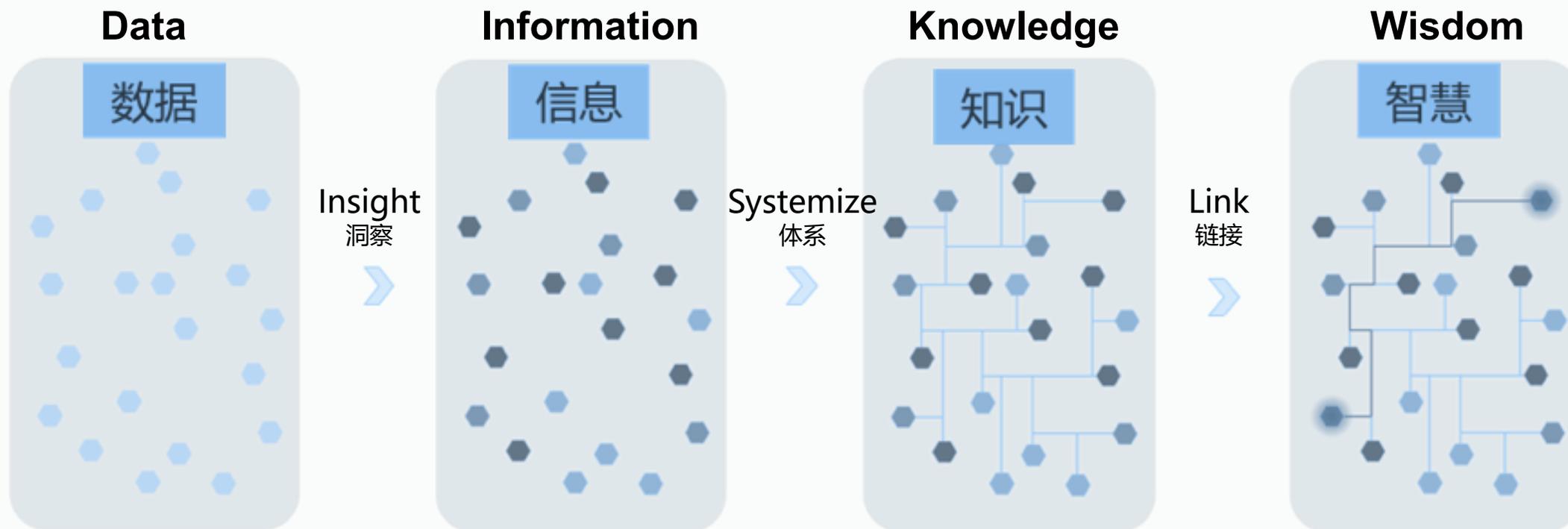


○ 过犹不及

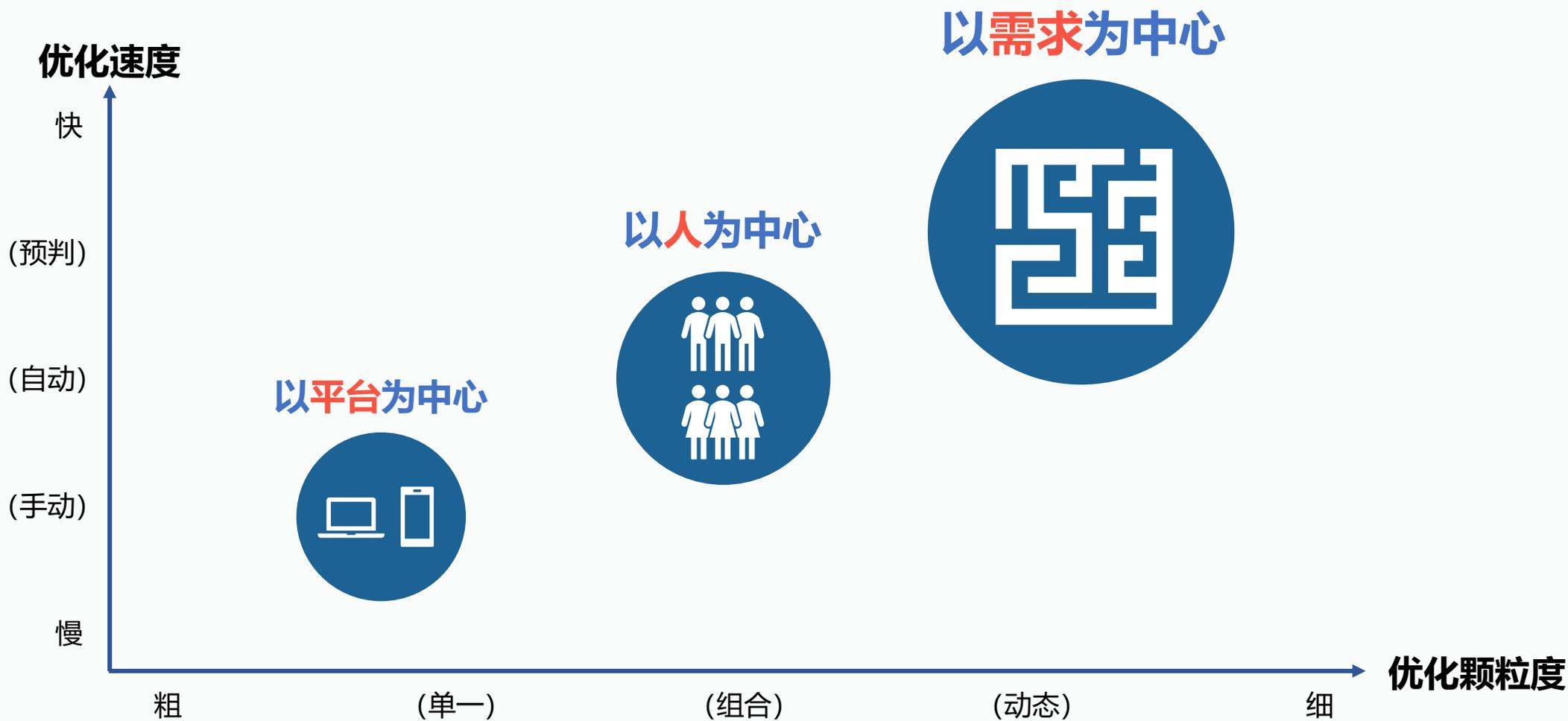
Entropy

熵
Shang

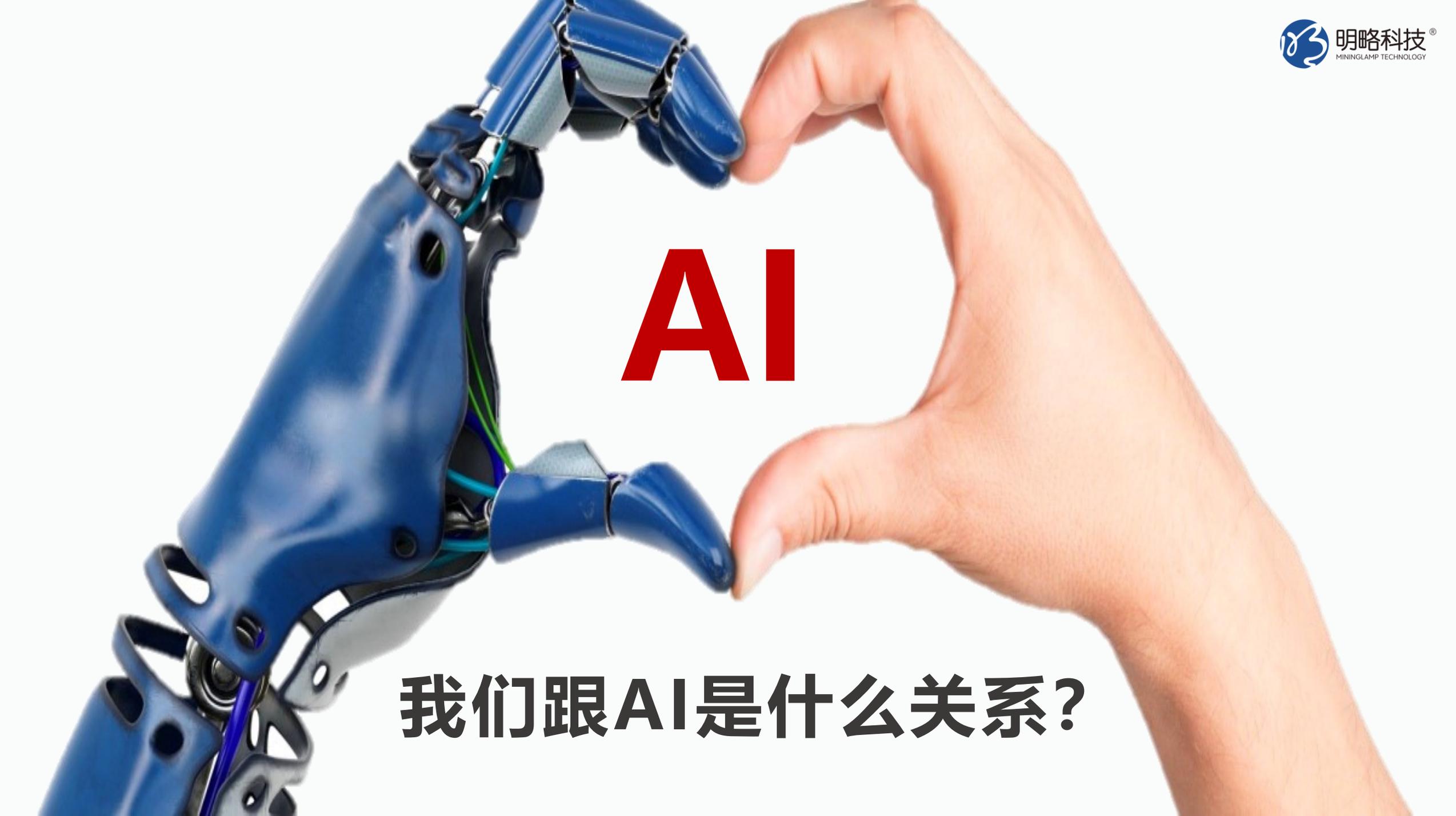
数据如何产生价值



从以人为中心，到以需求为中心



智能驱动



AI

我们跟AI是什么关系？

技术与人之间是一种相互学习的协作关系

Hype Cycle for the Digital Workplace, 2020



Plateau will be reached:

○ less than 2 years

● 2 to 5 years

● 5 to 10 years

▲ more than 10 years

⊗ obsolete before plateau

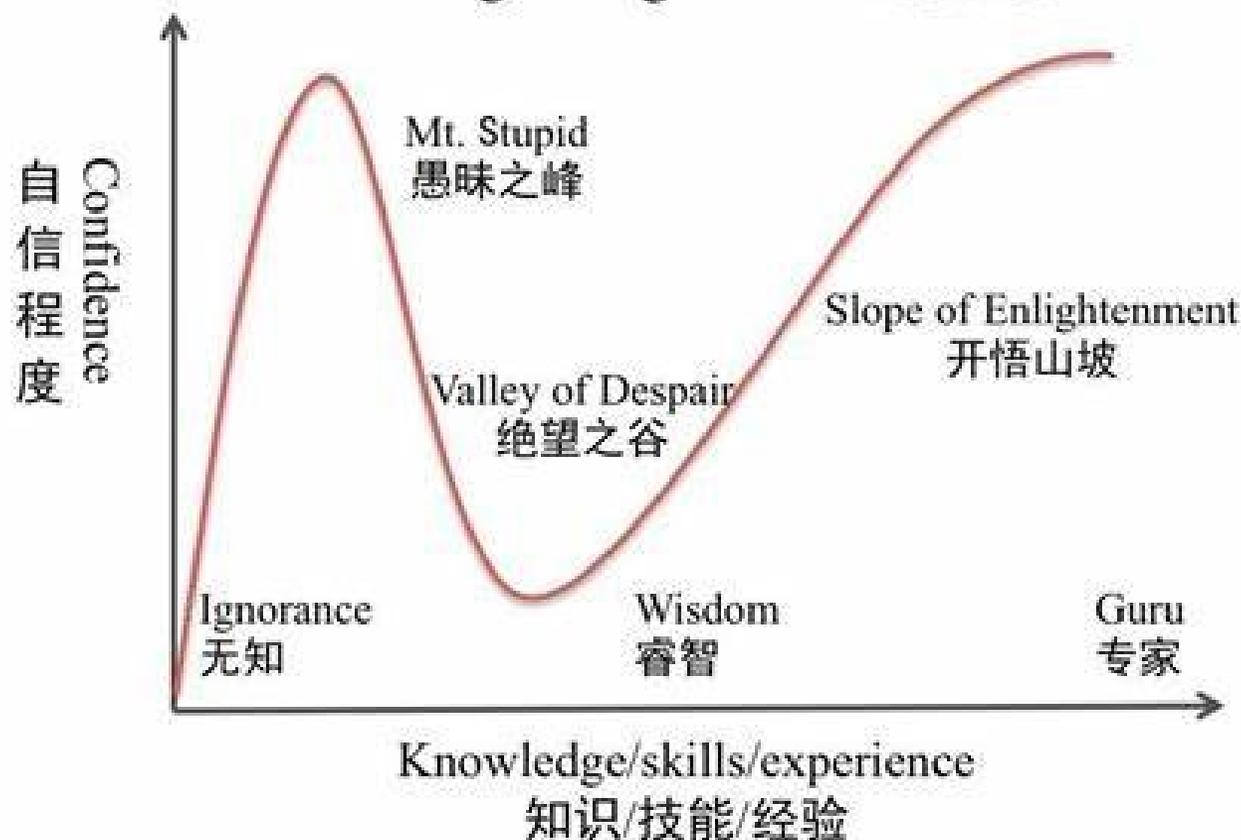
As of July 2020

gartner.com/SmarterWithGartner

Source: Gartner
© 2020 Gartner, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved. Gartner and Hype Cycle are registered trademarks of Gartner, Inc. and its affiliates in the U.S.

Gartner.

Dunning - Kruger Effect 达克效应



哪种机器人更智能？

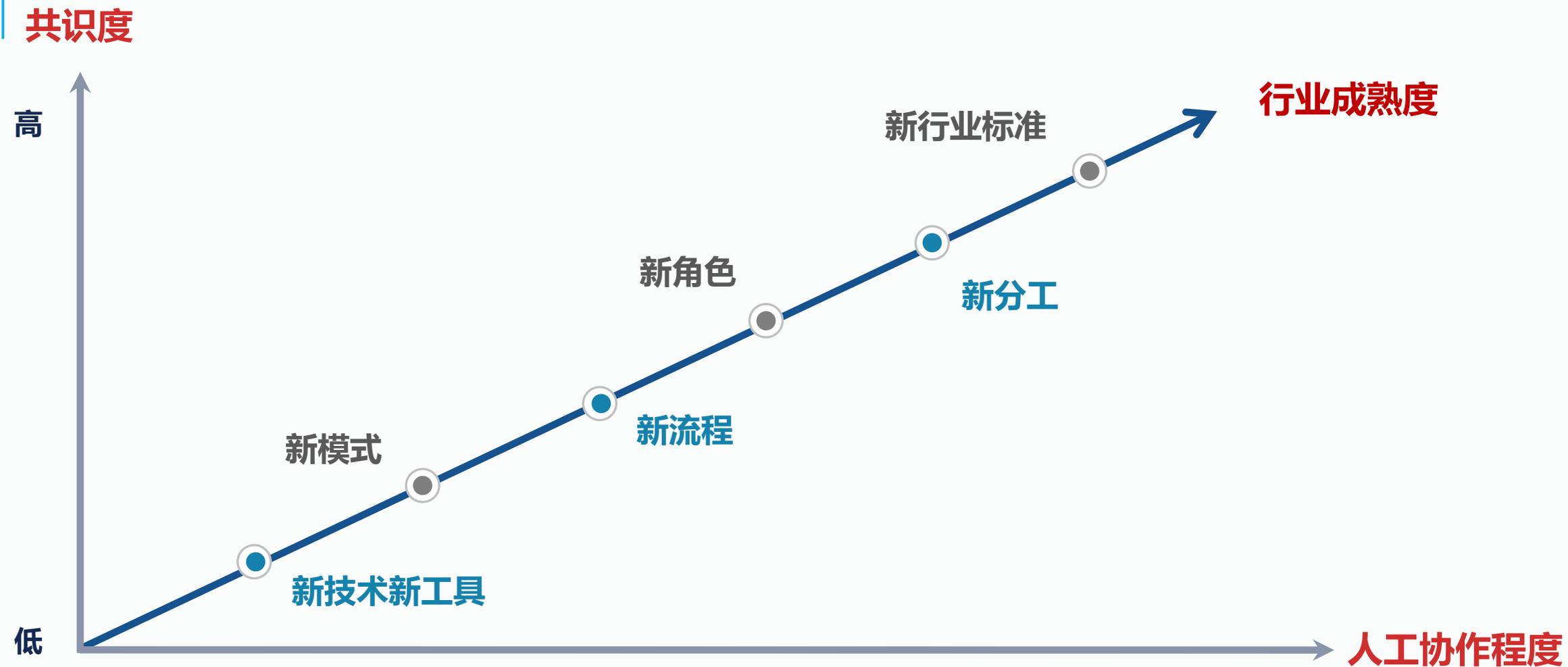


新需求：吸引眼球



老需求：扫地

智能变革成熟度路线图



○ 知识沉淀

知识图谱

知识图谱是开放人机协同知识管理的**知识组织机制**。它不但为开放数据互联与融合提供了规范，也为领域知识的积累与复用提供了协同管理机制。它具备如下特点：

● 传承

提供支持**人机协同**的通用语义表示，帮助人们协同积累知识，并把知识**传承给机器**，进而让机器的计算结果可以**被人理解和信任**

● 提效

提供结构化知识表示的**最低限度共识**，把计算任务**托付给机器**

当我们讨论知识图谱

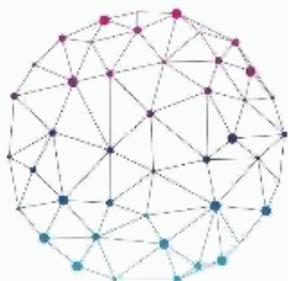
数据在线

人机协同

知识管理

组织机制

知识图谱的形态



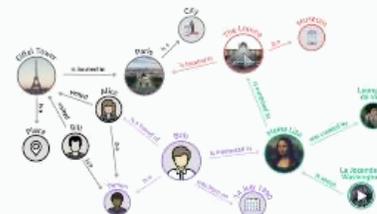
Graph Database

知识图谱是具有一定规模的基于有向图结构管理的知识库，是信息与知识管理的一种工具，属于知识工程应用之一



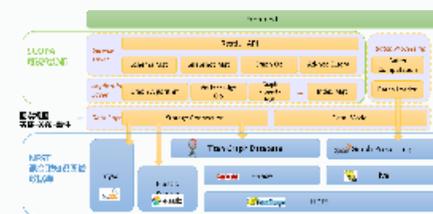
Semantic Network

知识图谱是基于语义网络的知识构建和理解平台



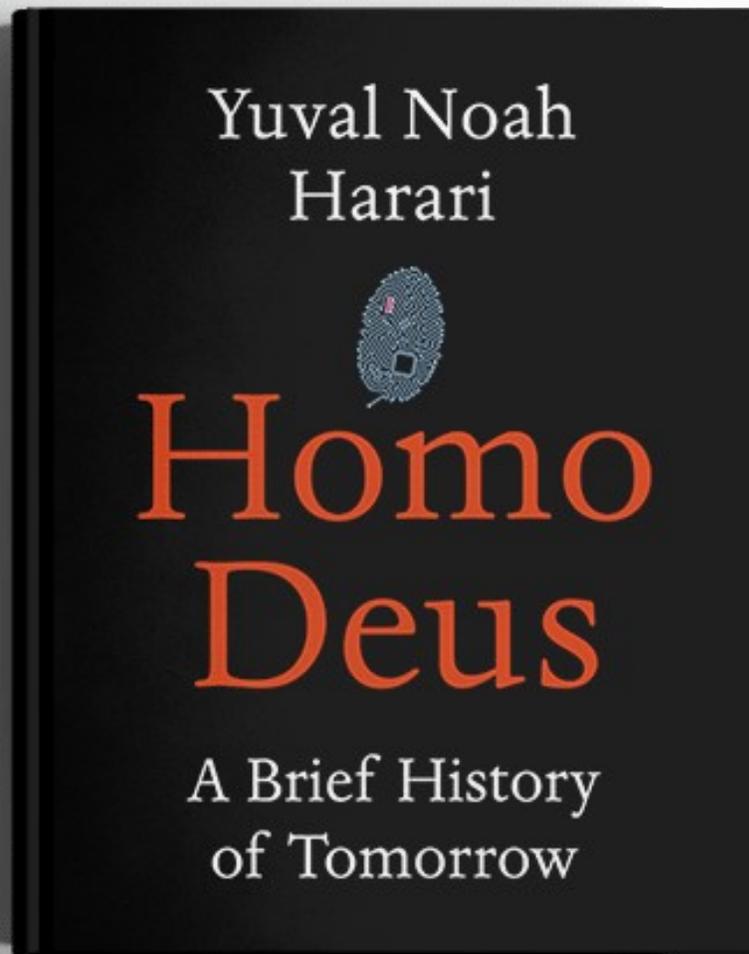
Visual Relationship

知识图谱是实体关系的可视化和关系推理平台



Technology Collection

知识图谱是解决语义识别和图像识别等等的各种技术集合



The future mission of mankind
is to generate **Data**

人类未来的使命是产生数据



MarTech范式变迁 ——CDP商业价值白皮书

2020年10月

作者：nEqual 恩亿科 商务市场部



微信扫码获取

《MarTech范式变迁——CDP商业价值白皮书》

○ 嘉宾对话



王凯航

明略科技副总裁
nEqual 恩亿科 增长合伙人



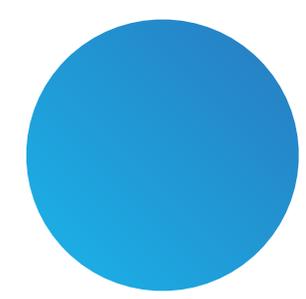
钟芳华

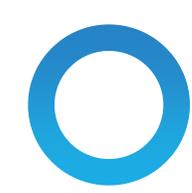
百胜中国服务共享企划副总裁



史炎

猫头鹰喜剧创始人
知名脱口秀演员、培训师



 **Thanks**