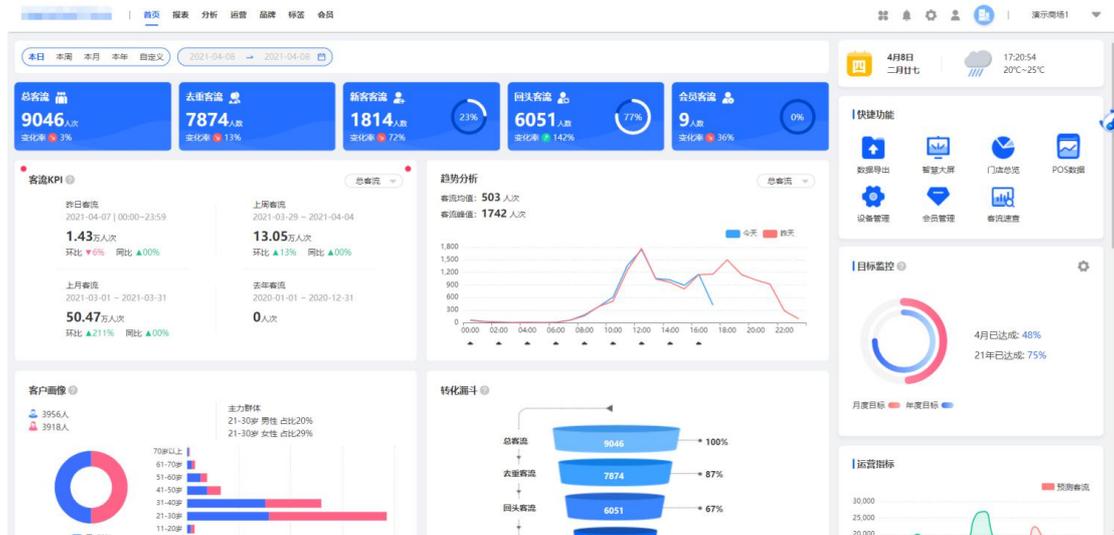


商业 AI 客户数字化平台使用手册

一、名词解释

1. 总客流：统计商场或门店总出入口位置的人次之和；
2. 去重客流：统计所有经过出入口位置的顾客人数；默认去重间隔为 4 小时，即 4 小时内多次出入仅记作一次；
3. 新客客流：第一次到访商场的顾客人数，即此前无到访记录；
4. 回头客流：非第一次到访商场的顾客人数，即此前有到访记录；
5. 会员客流：系统内注册为会员的总到访人数；
6. 客群画像：展示顾客的性别和年龄分布；
7. 其他：平台中所有分析模型，若未作说明，均采用去重客流。

二、首页



1. 客流简报

展示本日、本周、本月、本年截止至当前日期的客流数据，展示本日、本周、本月、本年和自定义日期内的客流数据和变化率；变化率是分别与昨日截止同时段、上周截止同天、上月截止同天、去年截止同月的对比变化。



2. 趋势分析

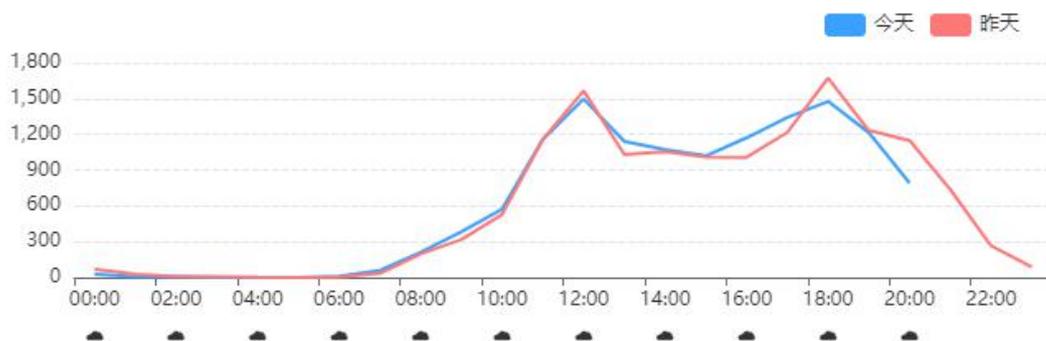
展示客流变化趋势、客流均值和客流峰值

趋势分析

总客流 ▾

客流均值: **627** 人次

客流峰值: **1496** 人次



3. 客户画像

以 10 岁为单位，分别统计不同性别和年龄层的客户分布比例；

客户画像 ?

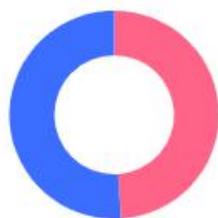
3422人

3330人

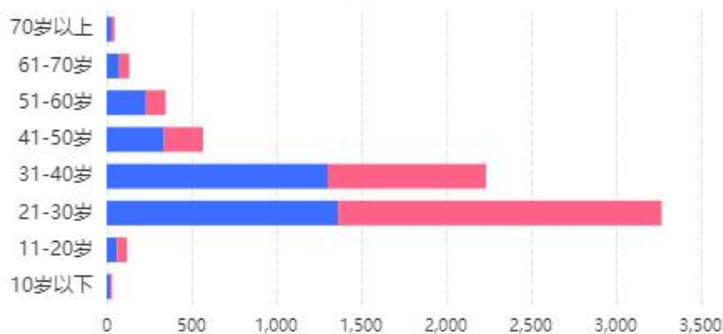
主力群体

21-30岁 男性 占比20%

21-30岁 女性 占比28%



男 51%
女 49%



4. 转化漏斗

展示从客流人次逐层流失转化到高频客户的变化情况，高频回头客是指距离上次到访问隔在 3 天以内的客户；

转化漏斗 ?

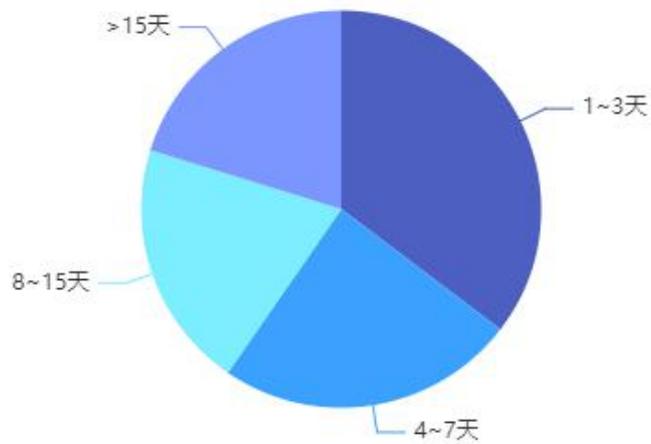


5. 活跃分析

展示商场所有回头客距离上次来访的间隔天数的分布比例；

活跃分析 ?

- 1~3天:35%
- 4~7天:24%
- 8~15天:20%
- >15天:20%



6. 进场热力

展示商场从不同出入口位置进场的客流人数，可查看“前15名”或“所有”；

进场热力 ?



进场流量最大的入口分别为：2号门-出入口，7号门-出入口，1号门-出入口

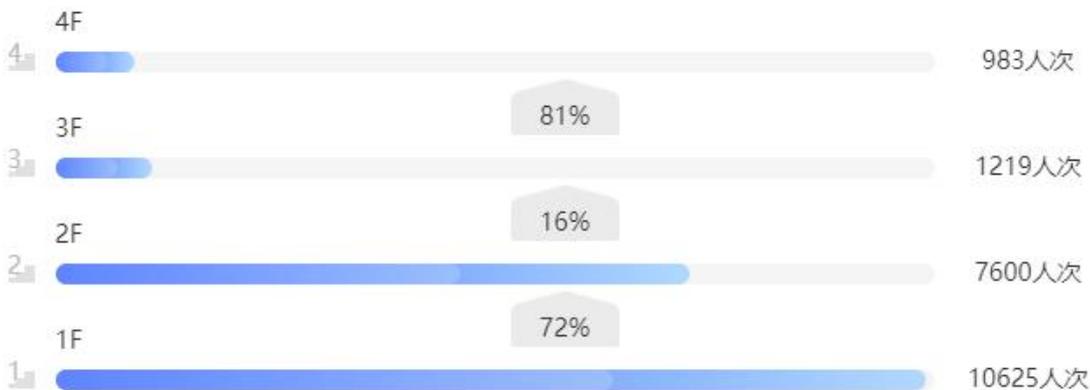


7. 楼层转化

展示客户在楼层间的向上爬楼转化率，和人均所爬楼层数量：

楼层转化 ?

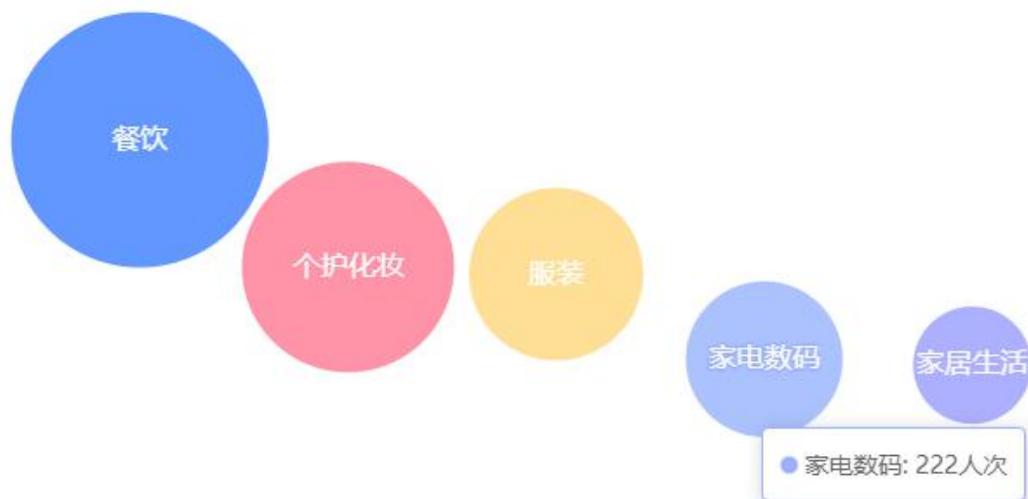
顾客人均所爬楼层数目为：1.8层



8. 业态热度

展示各业态的客户到访人数；

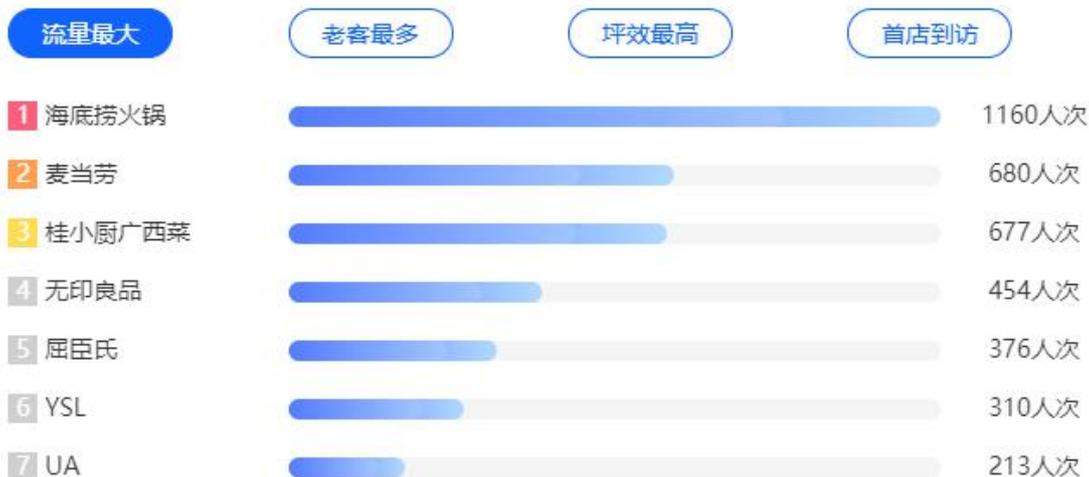
业态热度 ?



9. 品牌排行

统计所有门店不同维度的品牌排名情况：流量最大（到访人次最多）、老客最多（回头客户人数最多）、坪效最高（客流坪效，即客流人数/店铺面积）、首店到访（进入商场后首个到访的店铺）。

品牌排行 ?



10. 客流 KPI

分别以昨日、上周、上月、上年为基准，计算同比、环比变化率。

- ①环比增长率为：昨日与前天，上周与前2周、上月与前2月的对比变化率；
- ②同比增长率为：昨日、上周、上月与去年的同日期的对比变化率。

客流KPI ?

总客流 ▼

昨日客流
2021-03-02 | 06:00~24:00
5534人次
环比 ▲57% 同比 ▲34488%

上周客流
2021-02-23 ~ 2021-03-01
6.80万人次
环比 ▲36% 同比 ▲32914%

上月客流
2021-02-01 ~ 2021-02-28
22.96万人次
环比 ▲11% 同比 ▲2067%

去年客流
2020-01-01 ~ 2020-12-31
211.16万人次

11. 快捷功能

提供数据导出、智慧大屏、门店概览、设备管理、会员管理、客流速查等快捷方式。

快捷功能



数据导出



智慧大屏



门店总览



POS数据



设备管理



会员管理



客流速查

12. 目标监控

根据商场运营计划设置各月份的客流目标，并监控月度和年度目标的完成情况。

目标监控 ?



4月已达成: 48%

21年已达成: 75%

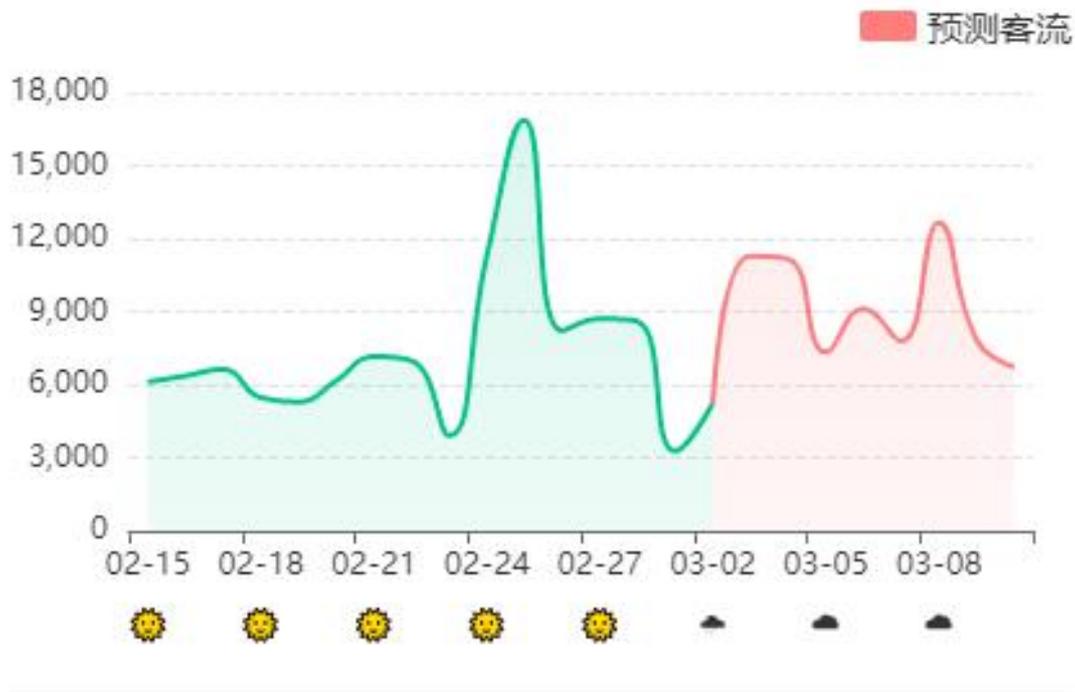
月度目标 ■ 年度目标 ■

13. 运营指标

根据商场历史客流数据，预测未来一周的客流数据。

- ①返场指数，分析近 30 天内到访两次及以上的顾客人数占比；
- ②活跃指数，分析近 30 天内顾客的平均来访次数；
- ③逛店指数，分析近 30 天内顾客在商场游逛店铺的平均个数；
- ④心情指数，分析近 30 天内到访顾客的平均心情。

运营指标 ?



返场指数
64.7% ↓

活跃指数
11.18% ↓

逛店指数
0.84 ↓

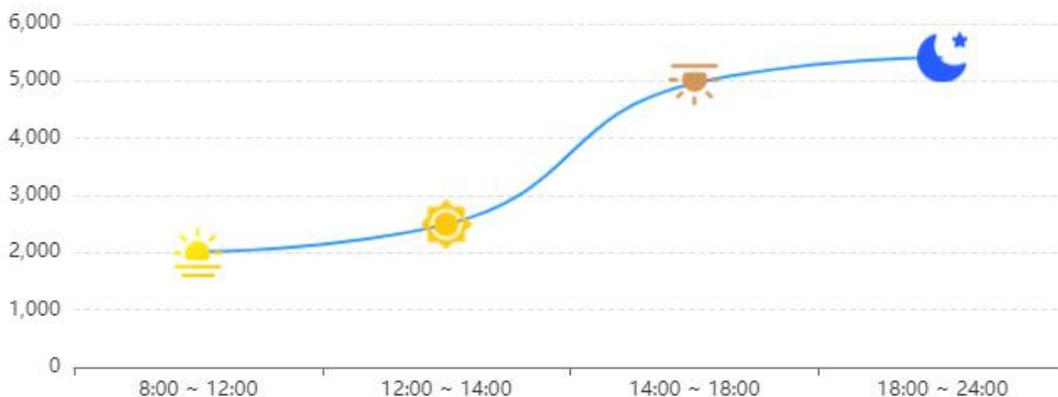
心情指数
1.82 ↓

14. 到访峰值

展示 30 天内，不同时段内的平均客流人数。时段分为：早上（8:00~12:00），中午（12:00~14:00），下午（14:00~18:00），晚上（18:00~24:00）。

到访峰值 ?

近30日内, 顾客到访高峰时段在晚上 (18:00 ~ 24:00)



15. 节日客流

按时间倒序展示近一年内不同节日的客流人数。

节日客流 ?

总客流

清明节	<div style="width: 100%;"></div>	72455 人次
妇女节	<div style="width: 25%;"></div>	17478 人次
元宵节	<div style="width: 35%;"></div>	20914 人次
情人节	<div style="width: 0%;"></div>	0 人次
春节	<div style="width: 0%;"></div>	0 人次

三、客流报表

通过选择日期, 查看该日期范围内客流简报、客流趋势、客群画像、行为分析、出入口热力图、品牌排行榜。

1. 客流日报

系统自动生成每日客流报表, 内容包括客流简报、客流趋势、客群画像、行为分析、出入口热力图、品牌排行榜等。

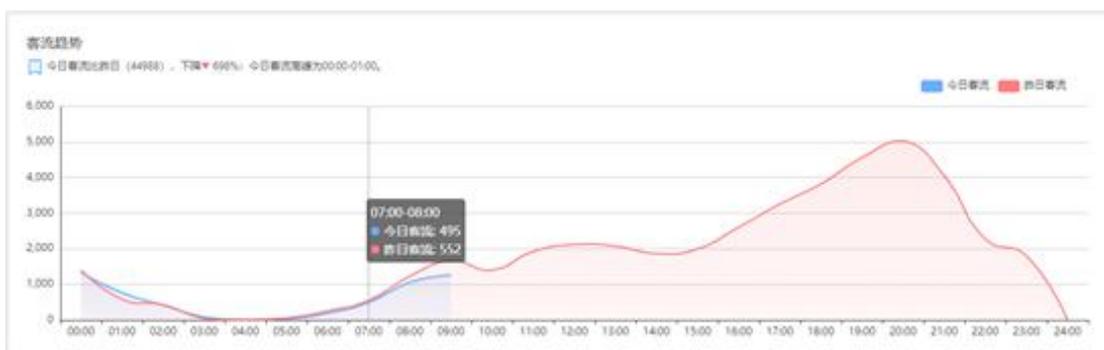
1.1 客流简报

展示本日总客流、去重客流、新客客流、回头客流、会员客流数据及占比。



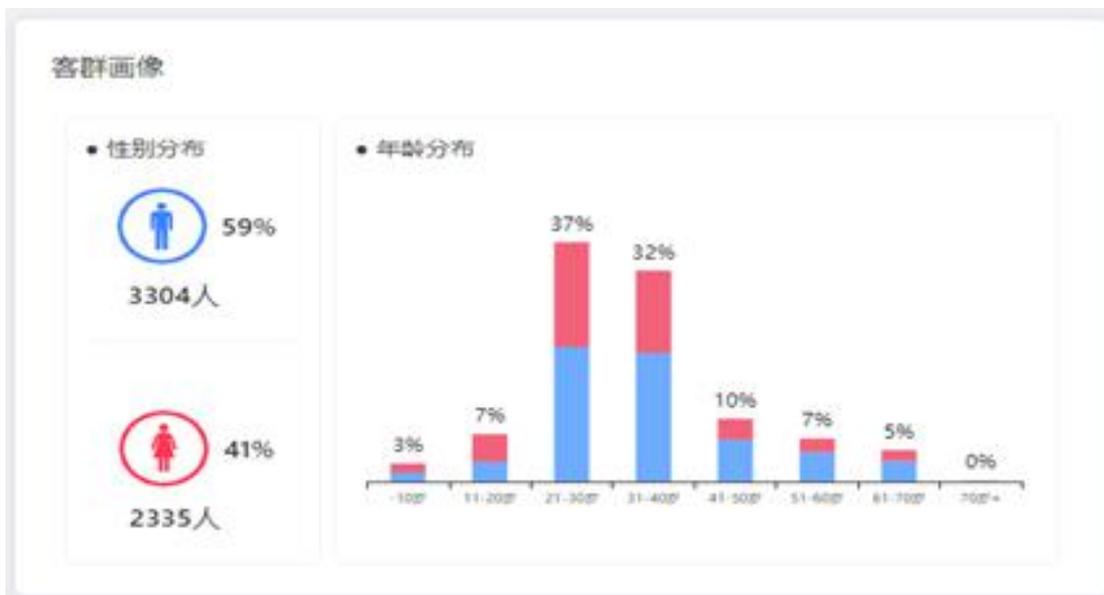
1.2 客流趋势

通过曲线图展示本日与昨日各时段客流对比数据，统计本日客流高峰时段。



1.3 客群画像

通过性别和年龄两个维度分析本日客流分布情况。



1.4 行为分析

通过顾客到访时间和到访问隔分析本日顾客行为，分析顾客最爱逛店时段和占比，及回头客到店间隔时间和占比。



1.5 出入口热力图

展示本日不同出入口位置的客流分布情况。

1.6 品牌排行榜

从客流最大、新客最多、回头客最多、会员最爱四个方面，查看顾客本日最爱到访品牌前五名。



2. 客流周报

系统自动生成每周客流报表，内容包括客流简报、客流趋势、客群画像、行为分析、出入口热力图、品牌排行榜等。

客流周报与客流日报内容相似，以客流日报为例展示。

3. 客流月报

系统自动生成每月客流报表，内容包括客流简报、客流趋势、客群画像、行为分析、出入口热力图、品牌排行榜等。

客流月报与客流日报内容相似，以客流日报为例展示。

4. 客流年报

系统自动生成每年客流报表，内容包括客流简报、客流趋势、客群画像、行为分析、出入口热力图、品牌排行榜等。

客流年报与客流日报内容相似，以客流日报为例展示。

5. 自定义查询

自定义选择时间范围和位置，查看该时间段内客流简报、客流趋势、客群画像、峰值分析，还可导出客流分析表。

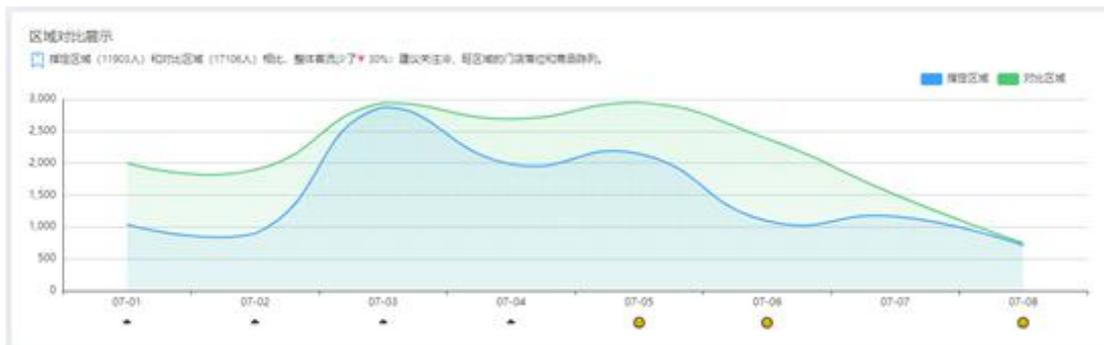
6. 第三方数据

系统可对接第三方数据接入，例如销售额、销售单数等，以此分析展示销售趋势与客流趋势。

四、客流分析

1. 区域对比

表示对指定区域和对比区域进行数据对比。选择时间范围，指定区域和对比区域，进行区域对比分析。



2. 转化分析

表示从指定区域到转化区域的客流变化情况。选择时间范围，指定区域和转化区域，进行转化分析。

客流转化

从指定区域进入的顾客，到访转化区域的总占比为10%

指定区域



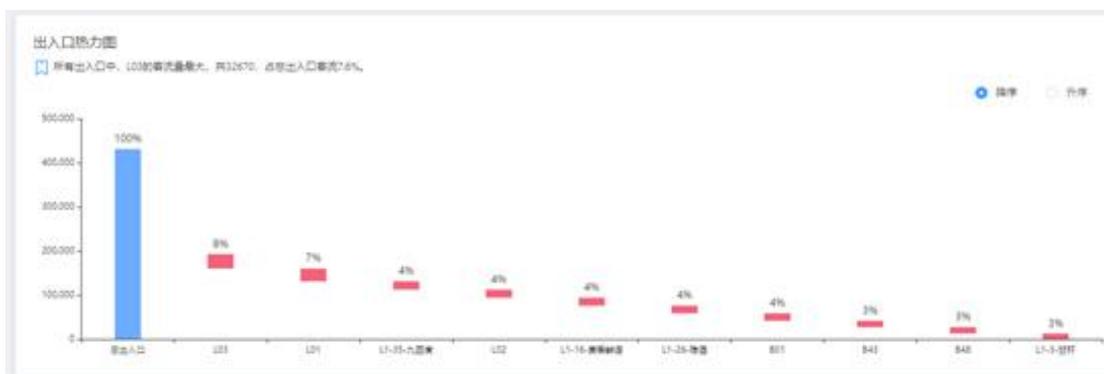
10%

转化区域



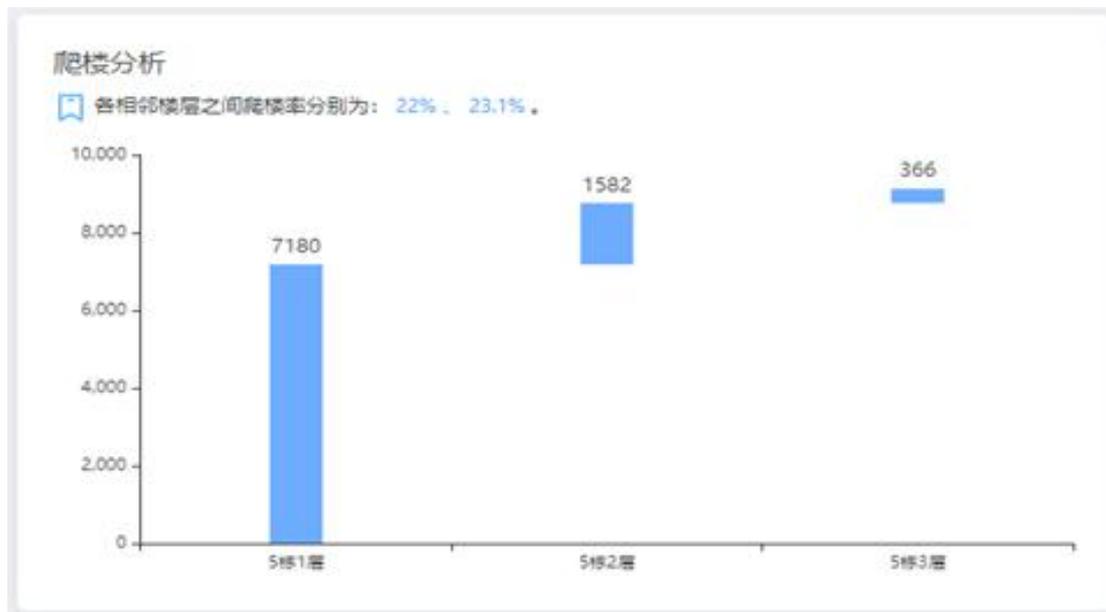
3. 出入口分布

表示不同出入口位置客流占商场总客流的百分比。选择时间范围分析该段时间内热力分布情况。



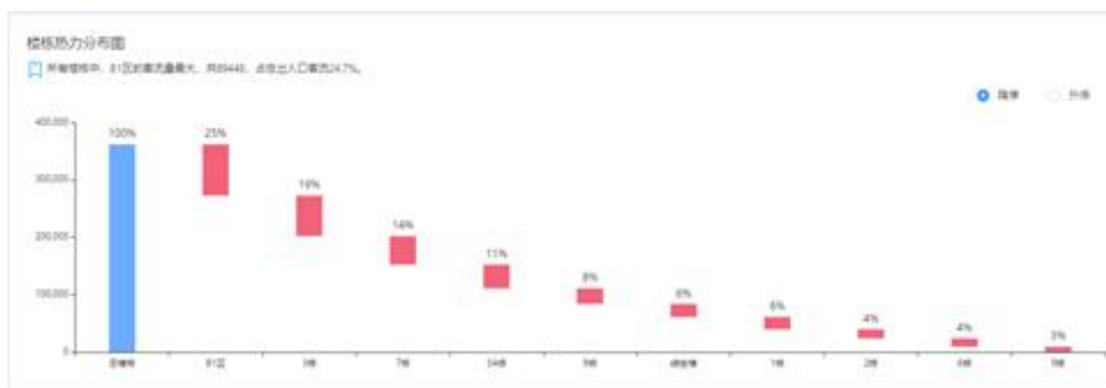
4. 楼层分析

表示不同楼层客流变化情况，分析各相邻楼层间的爬楼率。选择时间范围和楼栋，进行楼层分析。



5. 楼栋分布

表示不同楼栋客流占商场总客流的百分比。选择时间范围，进行楼栋分析。



6. 节日分析

对不同节假日期间的客流数据进行分析。如端午节、国庆节等。展示客流爆发力、与上次节假日环比分析、与上年同期客流同比分析。

客流分析 / 节日分析

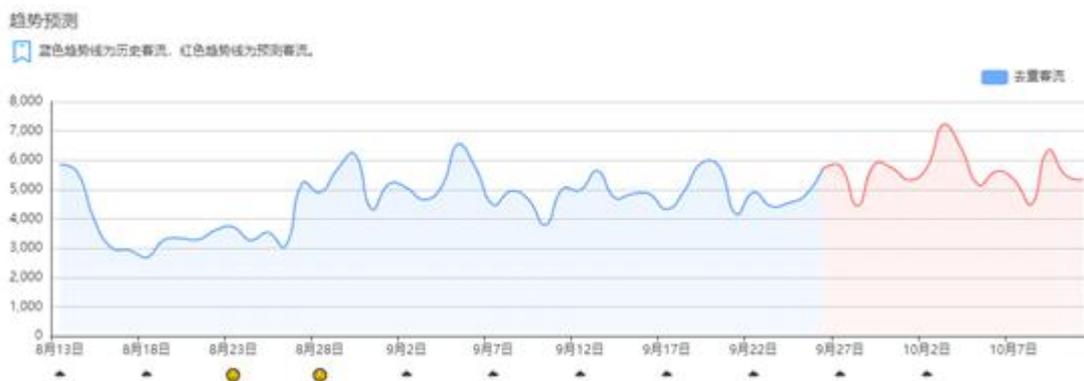


7. 峰值透视

通过大数据自动分析时段、星期、天气等客流分布情况，帮助商场门店合理排班及开展活动。

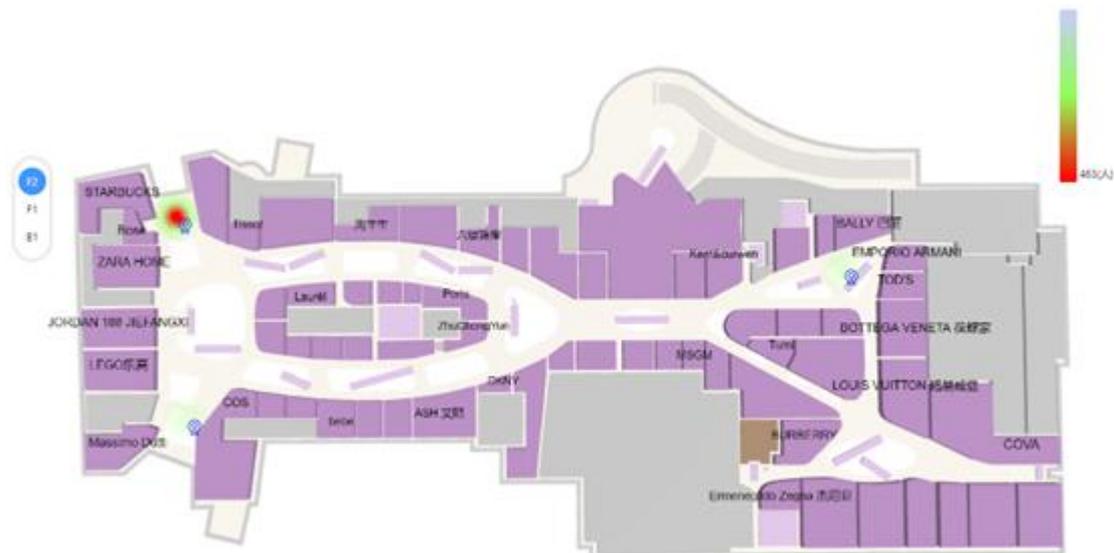
8. 预测分析

通过商场的历史客流数据，预测未来的客流数据，帮助商场掌控客流变化，提前预警客流走势，更加快速响应调整。



9. 热力地图

通过上传商场地图和绑定设备，显示商场热力分布。



五、客群运营

1. 行为洞察

通过日期、性别和年龄筛选，对符合筛选条件的顾客进行行为分析，包括客流趋势、到访时段、品牌偏好和业态偏好。

2. 活跃分析

通过日期和位置筛选，对符合筛选条件的顾客进行活跃分析，包括客流趋势、回头客到访问隔天数、到访次数分布情况。



3. 位置透视

透视不同位置的客群画像及行为偏好等。



4. 活动策划

添加商场活动，设置活动时间、位置、目标人群（年龄/性别）、活动预算、宣传覆盖人数、预估客流人数，进行全面活动分析。

5. 心情指数

通过 AI 和大数据分析顾客心情指数。

6. 游逛深度

分析消费者进店次数，评估顾客价值和经营效果。

7. 驻留时长

通过采集各节点入口和出口抓拍识别记录，展示商场各楼层、品牌和区域实时驻留人数和平均驻留时长。



六、品牌经营

1. 经营概况

按月查看三级业态客流分布，客户画像，各时段业态客流平均值，支持查看各级业态。



2. 品牌排行

按月查看品牌排行，可按店铺总客流、去重客流、回头客流、新客客流、客流月环比增长、首店到访人数、客流坪效等排序。



3. 品牌价值

展示店铺客流简报，分析主力客群和客户画像、来访高峰时段、品牌价值。

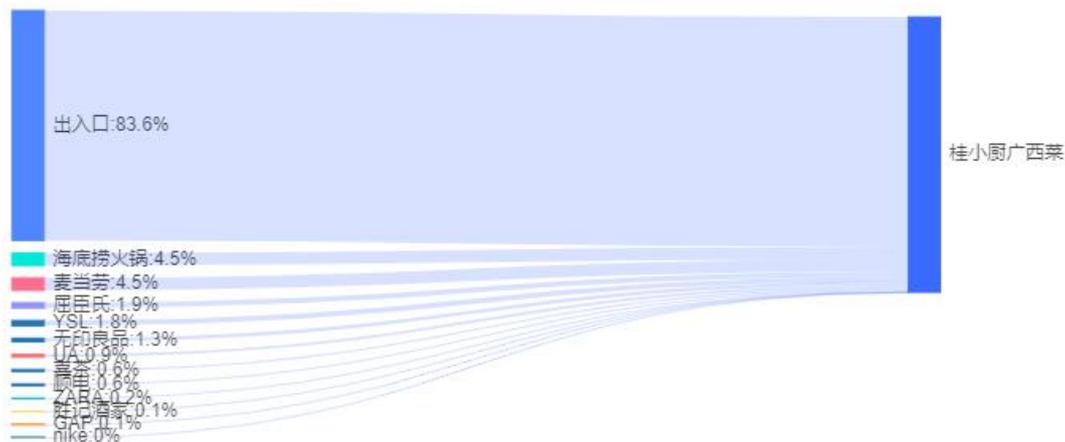
①客流趋势：展示客流趋势，分析客流均值和峰值。

趋势分析

客流均值: **1585** 人次
客流峰值: **2285** 人次

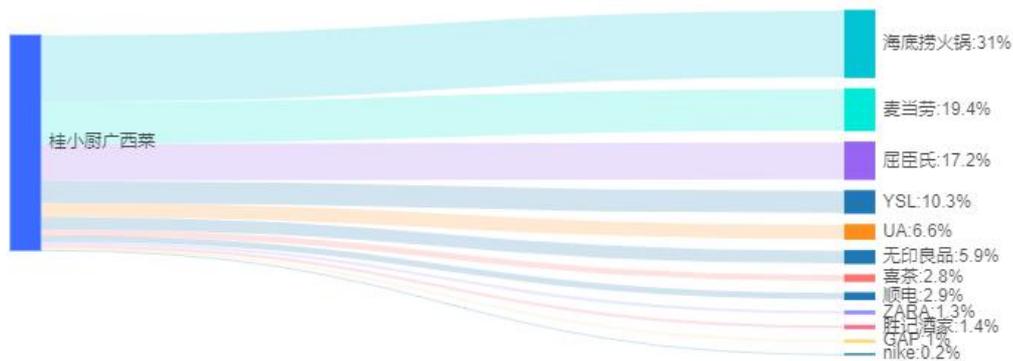


②品牌流量溯源：追溯店铺的客流来源。



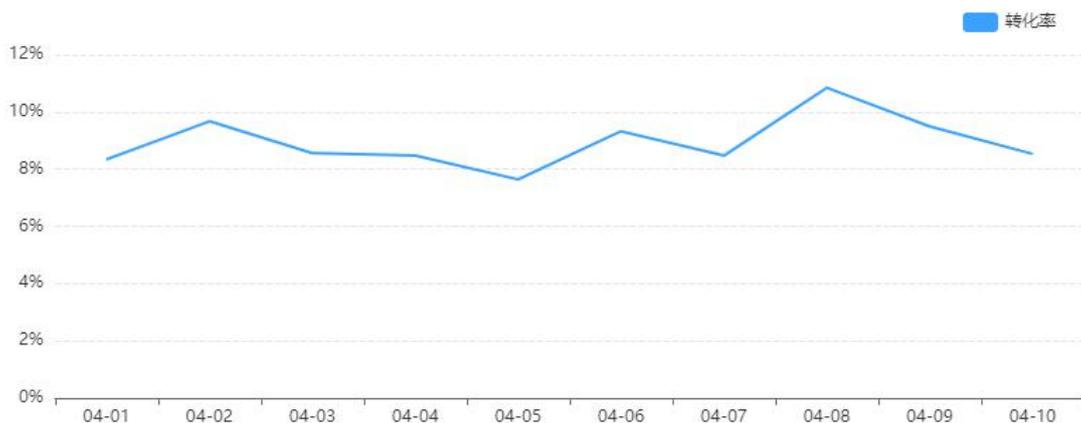
③品牌流量分发：分析店铺的客流流向。

品牌流量分发

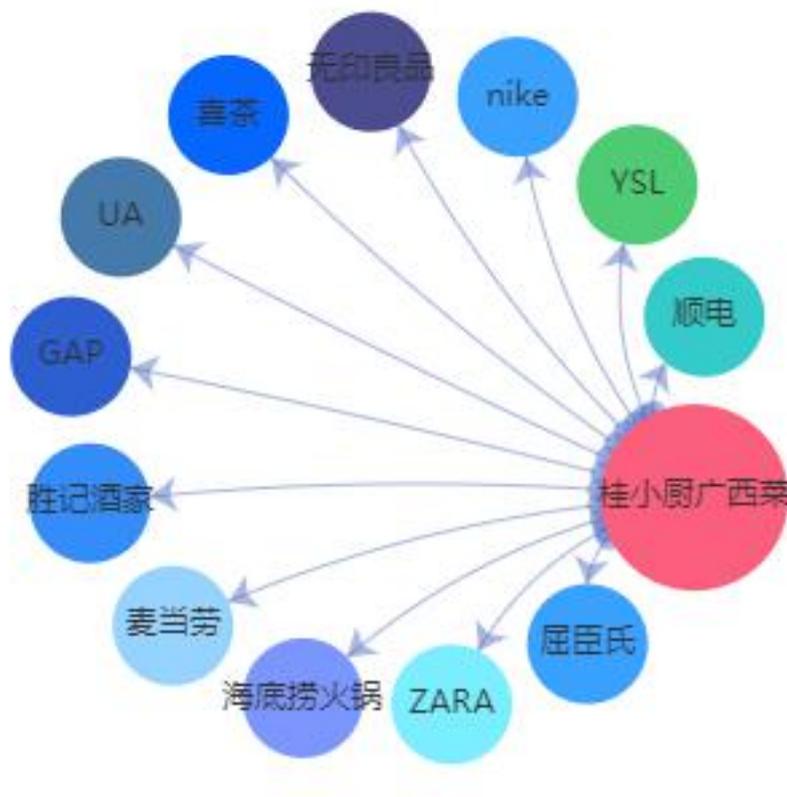


④品牌转化：分析商场客流到店铺客流的转化比例，衡量店铺的客流转化能力。

品牌转化



⑤品牌关联：分析不同店铺之间具有相同客群的重叠人数，反映店铺之间关联度。



⑥客户画像：展示顾客性别、年龄分布情况。

4. 业态分析

展示业态内店铺信息，分析主力客群和客户画像，统计业态去重客流、回头客流、热门品牌、客流峰值等。

- ①客流趋势：展示所选业态的整体客流趋势，分析客流均值和峰值。
- ②业态内品牌客流分布：分析业态下所有店铺的客流占比分布。
- ③业态流量溯源：追溯业态的客流来源。

业态流量溯源 ?

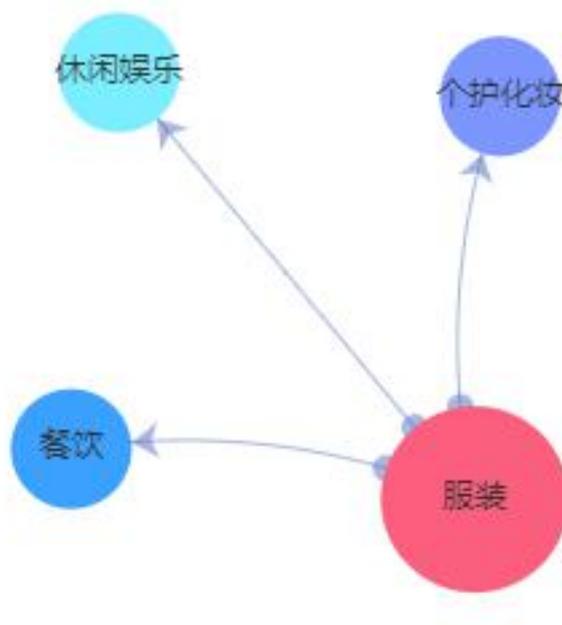


④业态流量分发：分析业态的客流流向。

业态流量分发 ?



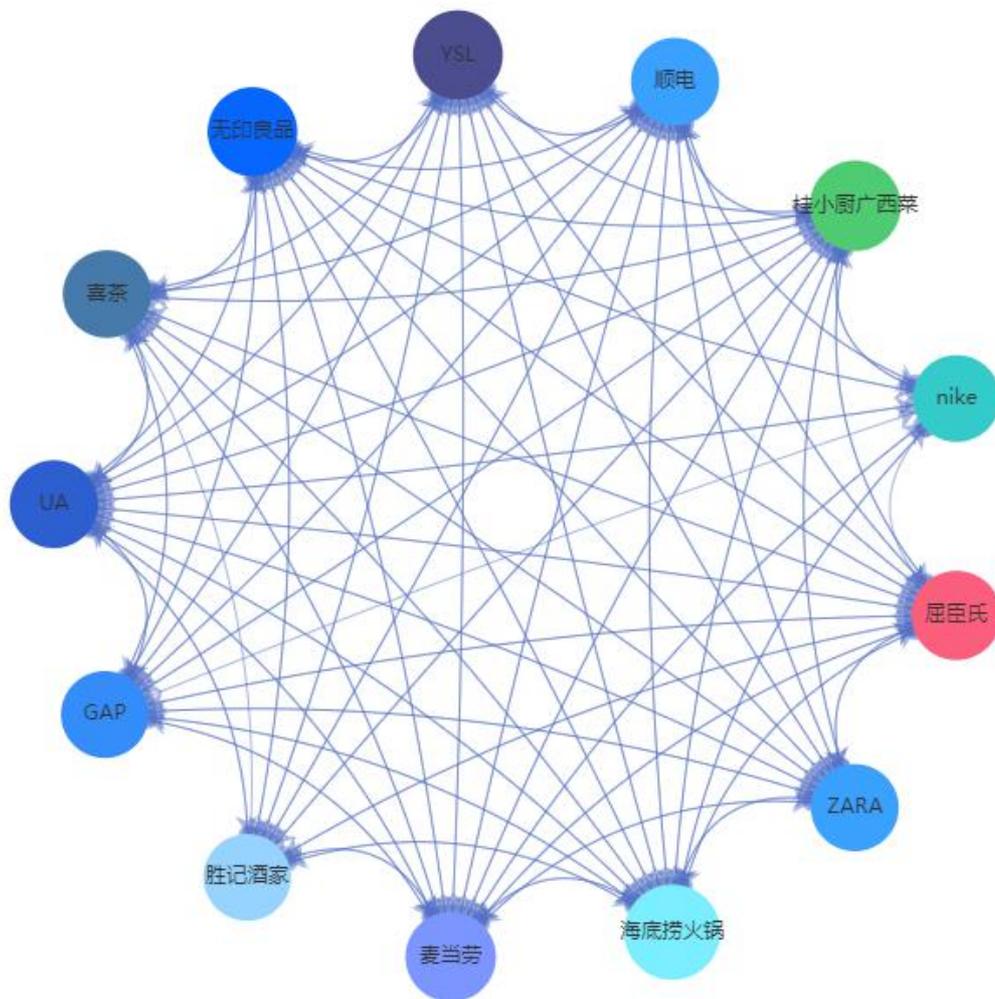
⑤业态关联：分析不同业态之间具有相同客群的重叠人数，反映业态之间关联度。



⑥客户画像：展示顾客性别、年龄分布情况。

5. 动线轨迹

通过商场内容流的逛店轨迹，分析各店铺之间的流量关联性。



6. 商圈分析

通过互联网第三方数据聚合搜索结果，展示商圈不同业态分布。（若修改商场地址，商圈数据会次日生成。）

七、标签系统

1. 年龄属性标签

自定义划分年龄段，可设置标签，如学生、青年、中年等。

2. 时段偏好标签

根据到访时段偏好推断行为特征，如居家购物、下班休闲等。

3. 日期偏好标签

根据到访日期偏好推断客户属性，如周边居民、上班一族等。

4. 活跃度标签

根据到访频次设置活跃度等级，如低活跃度、高活跃度、铁杆粉丝等。

5. 消费能力标签

根据门店的平均消费，推断客户消费能力，如一般消费、土豪消费等。

6. 消费偏好标签

根据客户到访门店的次数，推断其消费偏好，如火锅控、咖啡控、奶茶控等。

7. 位置偏好标签

根据客户进入商场的位置偏好，推断客户属性，如小区居民、有车一族等。

8. 手动标注标签

用户可自定义标签信息，并标注个体客户。

八、会员系统

1. 会员档案

添加会员信息，在会员到访时会收到消息弹窗提醒。

2. 会员分组

为会员设置不同分组，例如黄金会员、白金会员等。

3. 会员分析

选择日期进行会员分析，分析会员到访活跃度，包括进店间隔和进店频次，查看会员客流报表。

4. 会员识别

选择位置、会员分组和日期，查看会员识别历史。

九、工具栏



1. 智慧大屏

对商场客流进行智能分析，并将客流数据大屏展示。



2. 门店概览

2.1 门店总览

展示当前账号权限下所有门店客流趋势和客群画像，分析客流峰值和客流中位数。

2.2 门店排行

展示当前账号权限下各门店客流排行，动态展示所选日期范围内各门店客流增长情况。

3. 数据导出

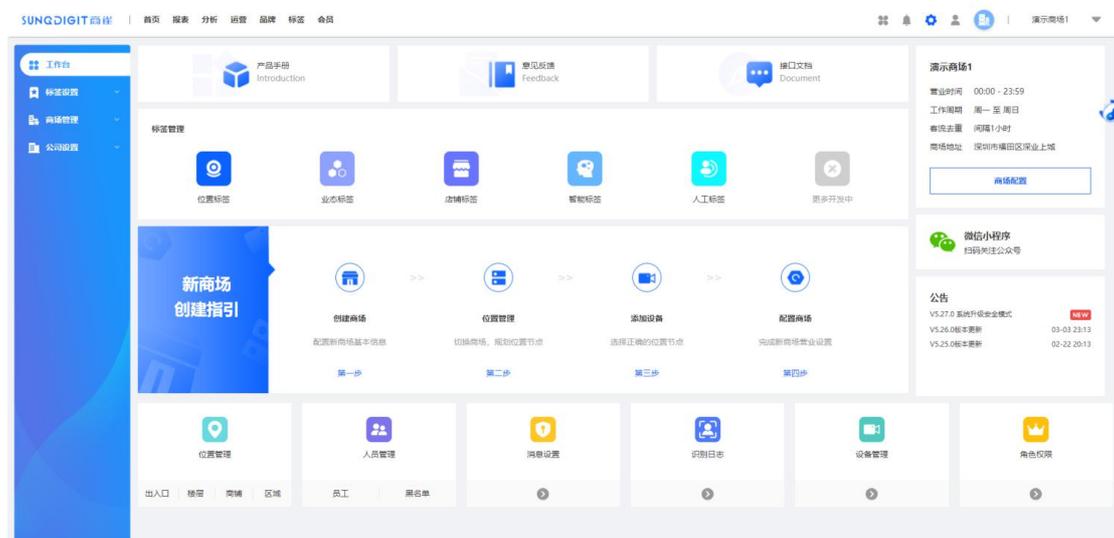
支持筛选日期、商场、数据类型（客流、属性、位置）数据导出。

4. 消息

开启会员到访、黑名单到访、设备掉线/上线、客流峰值人数、驻留人数、经营预警等提醒，视加机器人将会弹窗提醒。若在公众号中绑定账号，公众号也会收到消息提醒。

5. 设置

5.1 工作台



- 产品手册。
- 意见反馈。
- 接口文档。
- 标签管理，跳转至相应的标签管理页面。
- 创建指引，根据创建指引设置商场信息。
- 商场信息，配置商场营业时间、工作周期、去重间隔。
- 更新公告，查看产品更新公告。

5.2 标签设置

- 三级业态标签。可自定义业态标签，至多三级，为店铺绑定业态，分析业态概况。例如，一级业态为餐饮，二级业态为地方菜，三级业态为粤菜。

三级业态设置可参考下图：



- 店铺标签。分析店铺生命周期、客流坪效等多维数据。
- 年龄属性标签。自定义划分年龄段，可设置标签，如学生、青年、中老年等。
- 时段偏好标签。根据到访时段偏好推断行为特征，如居家购物、下班休闲等。
- 日期偏好标签。根据到访日期偏好推断客户属性，如周边居民、上班一族等。
- 活跃度标签。根据到访频次设置活跃度等级，如低活跃度、高活跃度、铁杆粉丝等。
- 消费能力标签。根据门店的平均消费，推断客户消费能力，如土豪消费、一般消费等。
- 消费偏好标签。根据客户到访门店的次数，推断其消费偏好，如火锅控、咖啡控、奶茶控等。
- 位置偏好标签。根据客户进入商场的位置偏好，推断客户属性，如小区居民、有车一族等。
- 手动标注标签。用户可自定义标签信息，并标注个体客户。

5.3 商场管理

1. 商场设置

设置商场名称、头像、营业时间、去重间隔、营业周期。

- 营业时间：设置商场营业时间，非营业时间内抓拍的顾客不计入总人次。
- 去重间隔：默认去重间隔为4小时，即4小时内多次出入仅记作一次。用户可自行设置间隔时间。

2. 位置管理

包括出入口分组设置、楼层设置、区域设置和商铺设置。

- 出入口分组设置：设置商场出入口分组，可将多个出入口设备列入同一个分组中，例如添加出入口分组“正门入口”，在【设备管理】处将设备“正门入口左”和“正门入口右”添加至分组“正门入口”。
- 楼层设置：设置商场楼层，例如L1、L2、L3等。
- 区域设置：设置商场不同区域，例如L1北区、L2南区等。
- 商铺设置：设置商场内的商铺，可选择所属楼层和业态，例如周x生所属楼层为L1，所属业态为珠宝。

3. 设备管理

记录设备的位置、名称、MAC 地址，便于设备管理。

4. 人员管理

包括员工管理和黑名单管理。

- 员工管理：已添加的员工不计入总客流人次。
- 黑名单管理：例如扒手可添加到黑名单中，当到访时会有消息提醒。

5. 识别日志

查看指定位置和所选日期内的抓拍记录。（开启风险模式后，可查看近 15min 内的图片）

6. 消息设置

- 设备管理：设备上线、掉线提醒。
- 人员到访提醒：会员、黑名单到访提醒。
- 客流预警提醒
 - 客流峰值预警：在指定时间内客流达到指定人数后，推送客流预警消息；
 - 驻留人数预警：场内驻留人数达到指定人数后，推送驻留人数预警。
- 经营预警提醒：时间维度为日、周、月，即当前与上个周期相比，客流上升或下降超过设定百分比后，予以弹窗提醒。

5.4 公司设置

1. 企业信息

设置企业名称、logo、地址、联系人、联系方式。

2. 组织架构

查看所有商场，设置商场等级权重，即可按照顺序展示商场。

3. 角色权限

角色包括管理员和员工，管理员拥有所有权限，员工可查看所在商场数据。

5.5 账号设置

用户可自行修改密码，密码采用加密保护。