



数字化转型已经成为酒店在后互联网时代生存的基本条件。

对于酒店来说，**用户需求的不断变化，对企业数字化转型提出了新的课题和挑战**。作为世界知名酒店集团，万豪酒店明确认识到抓住数字化带来的重要性，秉承旅行使人生充盈，也让世界精彩丰富的理念，在中国旅游市场稳步复苏的背景下，积极关注并听取消费者在旅行新常态中的需求和期待，**致力于为用户带来更丰富、更优质的体验**。

为了进一步提升企业运行效率，全方位发挥数据的价值，驱动数据决策全面落地，万豪国际集团旗下旅游项目「万豪旅享家官方商城」选择与神策数据牵手合作，**进行全方位数据分析，使数据业务化，科学评估运营效果，实现数字化决策**。

一、产品力分析，提升用户留存转化

商品详情页是用户了解万豪旅享家官方商城的重要途径，也是用户能否留存，实现有效转化的重要媒介。

通过与神策数据合作，万豪旅享家官方商城可以就商品详情页点击、提交订单、完成付款等多动作进行深度数据分析，基于数据分析结果感知产品功能对用户的吸引力，并针对性对产品功能进行优化，以实现**促留存、促转化**的目的。

二、归因分析，明确不同推广位对营销活动的转化贡献

万豪旅享家官方商城在日常运营过程中，会不定期进行营销活动的策划与投放。通常情况下，根据时间、季节，以及面向的消费群体不同，投入成本与活动效果也会有所不同。

为了进一步了解活动投放 ROI，明确不同推广位对营销活动的转化贡献，万豪旅享家官方商城通过神策分析云的归因分析模型，对活动全流程进行了全面诊断与分析。

首先，运营同学可以将“支付订单”作为目标转化事件，将“领取优惠券”+“酒店搜索结果”+“收藏商品”+“加入购物车”+“点击分享”作为待归因事件，如下图所示：



图 4 营销活动转化归因示意（数据为模拟）

完成归因分析参数设置之后，不同推广位对营销活动的贡献一目了然。我们不难发现，“领取优惠券”和“酒店搜索结果”对营销活动的整体贡献度较高，但排名第三的“收藏商品”事件的“总点击数”和“有效点击转化数”均明显更高。针对此，运营同学可以就“收藏商品”这一功能进行深度优化，增加收藏商品用户的转化率。

与此同时，通过有效归集对营销活动贡献较高的影响因子，能够帮助运营同学积累营销活动经验，在接下来的活动策划与落地过程中，**有依据地进行迭代，提高活动投资回报率**。

三、渠道实时追踪，及时调整投放策略

渠道投放是企业常用的用户引流方式，评估渠道带来的“流量”价值，同时把握流量的“质”与“量”，是万豪旅享家官方商城在渠道投放过程中关注的重点。

借助神策数据的渠道追踪能力，万豪旅享家官方商城可以**实时监测用户来源的数据**，计算落地页的跳出率、各步骤的转化率和留存率等，帮助运营人员可以第一时间评估各投放渠道的适应性、产出价值，科学迭代投放策略，实现高效精准获客。

如下图所示，我们可以清晰看出其在以下五个渠道的 GMV 贡献情况。通过对比，可以在后续的广告投放时优先选择 GMV 贡献较好的渠道，或者调整 GMV 贡献差的渠道的广告内容、文案等，进一步提升该渠道的用户流量和转化。

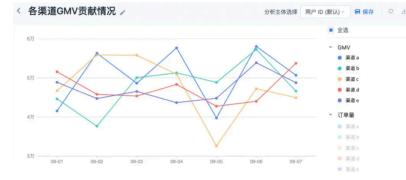


图 5 5 个渠道的 GMV 贡献示意（数据为模拟）

四、多维度行为洞察，增强用户黏度

在注意力稀缺的当下，万豪旅享家官方商城期望借助数字化的力量，在竞争市场中**第一时间、高频率地获取用户注意力**。但是，如何在多种曝光路径中进一步强化用户对品牌的认知，增强用户黏度呢？

针对此，神策数据的 10+ 数据分析模型能够帮助万豪旅享家官方商城对用户进行**多维度洞察**。通过对“购”进行事件分析，能够详细了解用户的购买频率，发现用户的消费偏好，以用户需求来驱动运营与决策的优化，结合个性化推荐等智能营销手段，为用户提供更合适、更满意的商品；通过对跨店购买情况进行分析，整合酒店商品优势，发掘商品售卖潜力，提升用户体验和忠诚度。

针对此次合作，万豪酒店集团亚太区数据策略总监杨超先生表示：

“选择神策是我们基于**神策品牌、解决方案以及数据能力等多方面的综合考量**。神策数据是国内知名的全数据化分析与营销科技服务提供商，有着完善的数据获取、整合和输入能力；其私有化部署打消了我们在数据安全、隐私等方面顾虑，同时也能够满足 MNC 企业关于本地化流程的需求。另外，通过神策数据灵活的数据操作平台，减轻了我们业务分析团队繁重的劳动，帮助我们更全面地分析和决策；整合统一的数据收集和处理能力，帮助我们释放了 IT 和数据团队的日常工作压力，更高效地提供数据服务。”

值得称赞的是，神策数据对于市场特别是中国市场的业务理解，能够协助我们**快速有效**的推动**数据驱动决策进程**。”

数字化并非只是冷冰冰的数字，在万豪旅享家官方商城数字化转型过程中，始终坚持以人为本。在数字化力量的加持下，为用户提供更优质、更便捷的服务。

在接下来的合作中，神策数据将会全面发挥多年的数字化实践优势与解决方案能力，助力万豪旅享家官方商城**进一步提升服务质量与业务效率，创造更高质量的用户体验**。