亚马逊云科技

奥迪通过车辆历史数据改善用户体验

执行摘要

奥迪大众中东公司（AVME）借助基于亚马逊云科技构建的机器学习（ML）解决方案，提升了售后客户留存率和忠诚度。AVME 是全球销量领先的汽车制造商之一，业务覆盖整个中东地区。 AVME 希望改善客户体验，从历史车辆数据中挖掘洞察，同时提升售后客户保留率。为此，AVME 与 亚马逊云科技合作伙伴 Inawisdom 合作，借助亚马逊云科技 Amazon SageMaker 和 Amazon Redshift 构建了一个预测性售后机器学习模型。通过这一解决方案，AVME 成功提高了售后客户保留率，改善了客户体验，并增加了销售收入。

借助 Amazon SageMaker 为 AVME 构建预测性售后模型

奥迪大众中东公司（AVME）总部位于迪拜，是大众集团的一部分。该公司是全球销量领先的汽车制造商之一，业务覆盖整个中东地区。

AVME 数字化转型高级经理 Saif Khan 表示：“最初，AVME 于 2019 年与亚马逊云科技合作开展数据湖和数据仓库项目。该项目的成功以及从亚马逊云科技获得的服务水平和合作关系，促使我们进一步探索如何利用亚马逊云科技发展我们的售后业务。如今，亚马逊云科技已经成为 AVME 未来所有云计划的首选合作伙伴。多年来，我们很高兴看到这种合作关系不断发展，并在 Inawisdom 的帮助下扩展到更多模型和项目。”

AUDI VOLKSWAGEN
MIDDLE EAST

关于奥迪大众中东公司（AVME）

奥迪大众中东公司（Audi Volkswagen Middle East）总部位于迪拜，是大众集团的一部分。该公司是全球销量领先的汽车制造商之一，业务覆盖整个中东地区。

使用的亚马逊云科技服务

- Amazon SageMaker
- Amazon Redshift

获得收益

- 提高了售后客户保留率
- 通过预测车辆使用情况，实现了主动式客户服务
- 挽回流失客户的转化率达到12%，增加了销售收入
- 改善了客户体验
- 通过数据驱动的营销活动，在正确的时间传递正确的信息

AVME 希望利用存储在亚马逊云科技数据湖中的历史数据以及客户行为模式，挖掘有价值的信息，提高售后客户留存率和忠诚度。该公司还希望改善客户体验并增加额外收入。

亚马逊云科技团队向 AVME 推荐了 Inawisdom 。Inawisdom 是亚马逊云科技的合作伙伴，致力于通过数据驱动的决策、人工智能和机器学习，帮助企业发现有价值的信息。此外，Inawisdom 在 2020 年被评为亚马逊云科技年度机器学习合作伙伴。

AVME 决定与 Inawisdom 合作，借助 Amazon SageMaker 为售后活动提供预测性营销服务。Amazon SageMaker 是一种完全托管的服务，用于构建、训练和部署适用于任何用例的机器学习模型，提供基础设施、工具和工作流程支持。该预测性售后模型利用 AVME 从中东地区经销商处获取的历史车辆服务数据集，生成未来车辆服务类型和相关零部件的预测。

> 亚马逊云科技现已成为 AVME 未来所有云计划的首选合作伙伴。多年来，我们很高兴看到这种合作关系不断发展，并在 Inawisdom 的帮助下扩展到更多模型和项目。
>
> Saif Khan
> 奥迪大众中东公司（Audi Volkswagen Middle East）
> 数字化转型高级经理

借助亚马逊云科技实现 12% 的转化率及基于车辆使用预测的主动式客户服务

Inawisdom 迅速在亚马逊云科技上构建了一个安全的分析解决方案，用于处理 AVME 数据湖中大量关于车辆使用、服务历史、零部件、刹车数据、里程和人工的历史数据。Inawisdom 训练了机器学习模型，以应对 COVID-19 疫情的影响，并构建了基于数据准确预测零部件磨损的算法。

Inawisdom 为 AVME 部署的解决方案是建立在 Amazon SageMaker 和 Amazon Redshift 上的快速分析与机器学习解决方案。该解决方案使用 SQL 分析数据仓库、操作数据库和数据湖中的结构化和半结构化数据，利用亚马逊云科技设计的硬件和机器学习技术，在任何规模下都能提供最佳性价比。该解决方案还包括 A/B 测试策略，用于评估营销预测的有效性，并将客户反馈纳入机器学习模型以进一步优化。

Inawisdom 为 AVME 提供的解决方案具备可扩展性，并可以根据新数据持续优化客户预测。训练后的机器学习模型准确率达到 80%，智能算法能够补偿 COVID-19 疫情对数据的影响，同时该解决方案还能计算客户行为模式，以评估追加销售潜力、价格敏感度和忠诚度。

Khan表示：“Inawisdom 理解我们的目标和以客户为中心的战略，并利用我们已有的数据迅速将其转化为真正的商业价值。这是一次成功的合作，证明了机器学习的真正力量，我们希望通过更多用例继续推进这一合作。”

通过使用基于亚马逊云科技构建的解决方案，AVME 提升了分析能力和客户体验。AVME 现在可以运行数据驱动的营销活动，在正确的时间向客户传递正确的信息，从而改善客户体验和参与度。

借助预测分析， AVME 能够为客户及其车辆提供更主动的服务。这一新解决方案对企业的盈利能力产生了积极影响，包括销售收入的增长以及售后客户保留率和忠诚度的提升。通过 Inawisdom 和亚马逊云科技，AVME 成功联系了 15,000 名新客户和流失客户，转化率达到 12%，从而实现了显著的收入增长。

借助亚马逊云科技和机器学习拓展服务

AVME 通过基于亚马逊云科技构建的解决方案提供个性化客户服务，从而改善了客户体验。该解决方案最初在四个地区部署，AVME 计划未来将其扩展到另外的 11 个地区。公司对使用亚马逊云科技以及与 Inawisdom 的合作体验感到满意，并计划在未来继续与双方合作。

Khan表示：“Inawisdom 是一个出色的合作伙伴。凭借 Inawisdom 对亚马逊云科技的深入了解以及其在人工智能和机器学习领域的专业知识，AVME 显著增强了对客户的理解，并改善了客户保留率和售后服务流程。”

关于亚马逊云科技合作伙伴 Inawisdom

Inawisdom 的机器学习实践通过实施高级分析、人工智能（AI）和机器学习（ML）技术及其加速器平台（RAMP），帮助客户从数据中发现价值，从而在市场中脱颖而出。结合敏捷的“发现即服务”（Discovery as a Service，简称 DaaS）咨询方法，帮助客户能够快速且经济高效地发现并验证商业价值。

INAWISDOM
a cognizant company

联系 Inawisdom

Published August 2023