

# 一次点击的力量： 人工智能如何打造更具 个性化的未来

人工智能 (AI) 乍听起来或许充满未来主义色彩, 让人产生应接不暇的感觉。但实际上, AI 是我们数十年来孜孜以求的个性化体验的一次激动人心的演进。现在, 您不用花数小时猜测如何为某些群体量身定制个性化内容, 每一次客户点击都可以为您所用, 帮您实时打造个性化购物体验。

这种想法听起来似乎有些高不可攀, 但如今的零售商正在将这一理念变为现实。通过充分利用 Salesforce Customer Success Platform 内置的 AI, 零售商能够根据客户先前的点击提供自动化产品推荐, 从而实现智能的一对一个性化。您只需设定规则, 丝毫不必触及复杂的后台算法。让 AI 替您去处理这些琐事, 您就可以省下宝贵的时间来关注其他优先要务。

**工作原理如下。**





## Icebreaker 公司在 实施 AI 后平均订单 额增加了 11%

通过使用 Einstein Product Recommendations, Icebreaker 成功地在已知和匿名购物者的整个购物之旅中进行了产品推荐, 并且发现购物者点击这些产品推荐的次数增加了 **40%**, 从而使来自这些推荐产品的收入增加了 **28%**, 平均订单总额增加了 **11%**。

[请阅读完整案例研究。](#)

## AI 将洞察力转变为行动

AI 利用客户的每次点击进行学习, 帮助您改善客户体验, 提升您的营收表现。我们十分重视这一点, 因为您的成功就是我们的成功。

当您开始使用 Commerce Cloud Einstein 时, 它会立即开始收集有关客户交互的数据 – 他们查看过哪些产品、阅读了哪些文章、将哪些产品放到了购物车中, 然后自动捕获任何行为变化, 从而使您能够更深入地了解客户的兴趣, 而不仅仅是他们住在哪里、年龄多大。

由于客户行为随需求而变, AI 会注意这些变化, 然后根据实时的购物者点击打造个性化体验。例如, 如果某位客户开始购买泳衣, 网站可能会假设她即将去海滩度假, 然后根据她可能需要的其他物品对体验进行个性化: 拖鞋、帽子或沙滩巾。

## AI 会随时间的推移变得越来越智能

商业数据的筛选非常耗时, 并且这些数据本身也难以理解。通过收集、整理和分析数据, 以及使用数据来产生可转化为行动的洞察力, AI 可在店内和线上同时实现个性化的客户体验。

您能够利用这些宝贵的信息来优化您的站点, 而无需分析背景或耗费大量时间进行数据训练。例如, 洞察 (包括哪些产品最常一同购买) 让您可以创建有助于达成交易的产品组合、套装和优惠。

AI 引擎获得的数据越多, 就会变得越智能, 所提供的数据推动型业务洞察力就越出色。

随着 AI 的成长和发展, 开始使用 AI 解决方案的品牌现在具有更大的优势, 而不必匆忙追赶他人的步伐。从营销和服务再到实现的整个客户生命周期中, 都可以使用 AI 在恰当的时间、地点交付内容和产品并提供建议。



**AI 和个性化体验的下一轮发展将带来更加强大的工具箱, 可能通过图像和语音识别以及聊天机器人提供多维客户体验。**

## AI 可减少手动任务

与以往相比, AI 大幅拉近了我们与个性化体验之间的距离。打造个性化客户之旅曾经需要大量时间和手动工作。它通常涉及到有关目标客户群体的决定, 而这恰恰意味着我们没有真正营造出个性化体验。除此之外, 我们自身对于每个目标群体的理解仅仅基于肤浅的人口统计信息 - 年龄、地点、性别, 通常不能准确把握特定客户的需求。总之, 这曾是一个非常低效、艰苦且不可靠的过程。凭借 AI 及其在客户每次点击时收集的信息, 我们能够做出更明智的决策, 为客户创造真正的个性化体验。

对于推销也是如此。每位店员都知道规则 - 例如, 根据许可协议, 某些物品不要彼此挨着放置, 不能因为库房有四箱绿色衬衫的积压库存就大力推销绿色衬衫。AI 让零售商按照关联规则进行分层, 然后由算法确保所有客户体验都遵循这些规则。这样, 通过自动处理以往手动执行的那些任务, 可节省零售商在推销上所花费的时间。

## AI 后续会将个性化带到什么高度?

尽管实现最佳客户体验仍需克服一些挑战, 但 AI 正在引领我们走向正确的方向。随着我们的不断进步, 当客户期望获得更高层次的个性化时, 针对 AI 的体验和使用将继续快速发展。未来将不仅仅体现在技术能力上, AI 和个性化体验的下一轮发展将带来更加强大的工具箱, 可能通过图像和语音识别以及聊天机器人提供多维客户体验。

**了解 [Commerce Cloud Einstein](#) 如何帮助您营造更出色、更加个性化的客户体验。一切都始于一次点击。**

