

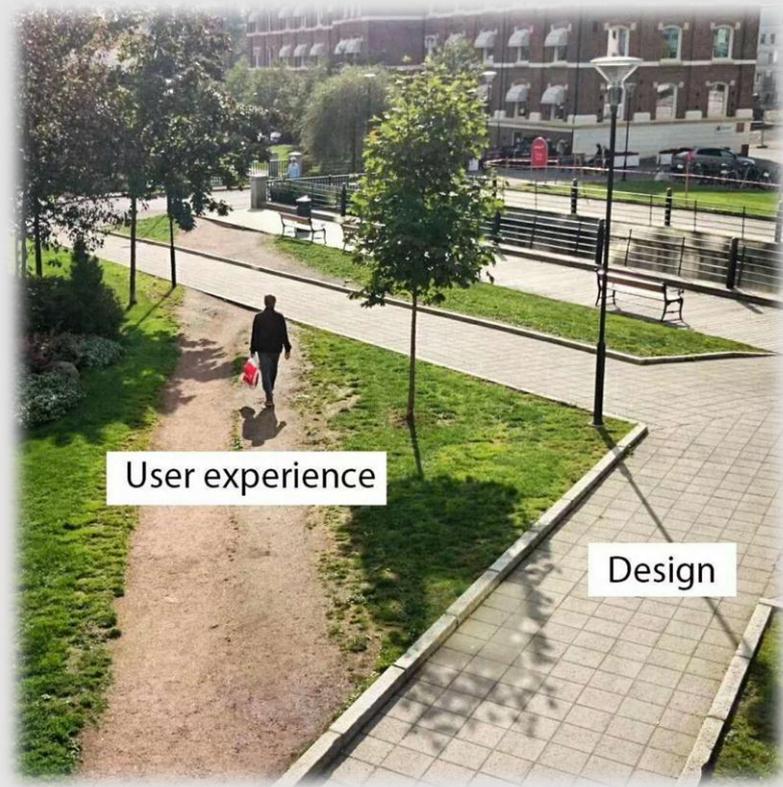
数字化和人工智能 在产品设计和运营上的应用

自我介绍

Krix(谭广锋)于2010年加入腾讯财付通，负责过去哪儿 (qunar.com) 担保交易、易迅POS收单、游戏点卡供应链融资、基金支付结算、理财汇及理财通项目，目前在FiT金融合作和政策部，负责理财通金融产品设计、商务合作以及监管沟通工作。



用户体验与设计



User experience

Design



课前收集的讨论要点

- 数据在客户生命周期业务链（营销触达、客户需求分析、初次咨询、注册开户、首次购买、二次复购、唤醒激活，产品创设、投资管理、风险控制、持仓报告、客户服务。。。）上的应用
- 数据在产品的设计、客户运营、客户服务、系统运维等方面的应用

理念概览



回顾讨论

回想一下，最近发生的一些跟互联网或金融科技相关的事件，有哪些对你最有启发和触动。

时间：5分钟

我们生活在“最美好”的时代



想把朋友圈变聊天室就变聊天室



想看直播就看直播



想买的总会有“人”替你关心



我们正处在一个“冲动的社会”中

“婴儿潮一代的人由于成长环境更为优越，他们不仅会追求自己所‘需要’的东西，而且还愿意追求自己‘想要’的东西。而他们（更确切地说是‘我们’）越是习惯于这种自我表达的自有，就越愿意努力保护和扩展这种自由。”

——《冲动的社会》

为了追寻自己“需要”和“想要”，个性化/定制化服务会得到大规模发展！



开放式讨论

从线下到线上，金融行业是如何演变的，说说你的看法，有几个阶段，分别都具备什么样的特色？

时间：15分钟

从人手到人机



人手

常规任务

人来计算

决策权

人来决策

人 = 服务提供者



人机

机器计算

人来决策

人 = 服务提供者



人机

机器计算

人/机决策？

人 = 服务提供者，客户

从人手到数字化，从数字化到智能化



人手

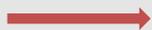


数字化

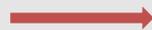


智能化

经验



既有规律



算法



开放式讨论

- 你会考虑把哪些关键决策或操作（如果有的话）完全交给人工智能系统，又会在哪些工作中确保决策过程中存在人类？
- 你手头上最重要的模式匹配、诊断、分类、预测和推荐活动是什么？你是否正在探讨上述活动的机器学习解决方案？

方法研讨

标签数据是基础，A/B Test是相对好的验证工具



人手

经验



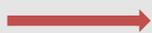
数字化

既有规律



智能化

算法



标准化过程

机器学习过程



标签化数据统计系统

统计系统

聚类统计分析系统

蒙特卡洛模拟
预测系统

推荐系统

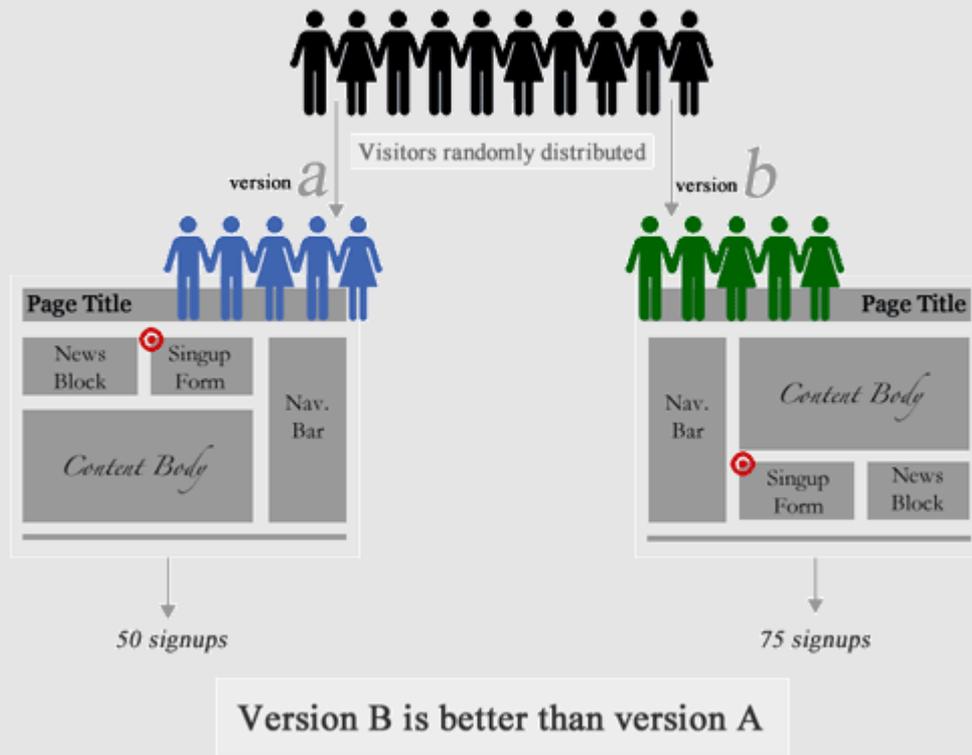
……

非线性预测
系统

元数据
(标签化数据)



A/B Test





A/B Test的要点

- 不要顺序测试A、B两个版本
- 不要过早下结论
- 不要影（jing）响（xia）在线正常用户的使用
- 要明确结束测试的时间安排
- 对于同一个用户给予同样的测试版本
- 如果测试是针对全局的，那么全局的变化在同一个测试版本中应该遵循同一个规则/策略



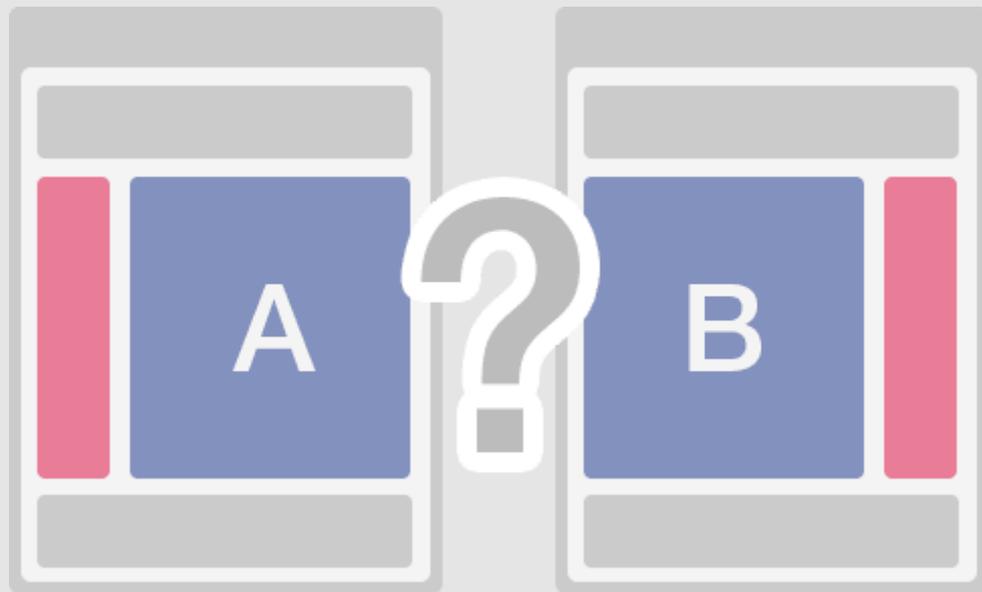
A/B Test例子



First Name: <input type="text"/>	From: <input type="text" value="my email address"/>
Last Name: <input type="text"/>	Your message:
Street Address: <input type="text"/>	Hello, my name is <input type="text" value="first name"/> <input type="text" value="last name"/> and
ZIP Code: <input type="text"/>	I'm writing you today to learn more about the 2009
Email: <input type="text"/>	CHEVROLET SILVERADO 1500 LT listed for
Phone: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	\$20,995. I live at <input type="text" value="my street address (optional)"/> in
	the <input type="text" value="ZIP"/> area and I would like to hear back

案例分享

使用A/B Test进行运营推广



传统A/B Test

使用A/B Test进行运营推广

用户包
A



用户包
B

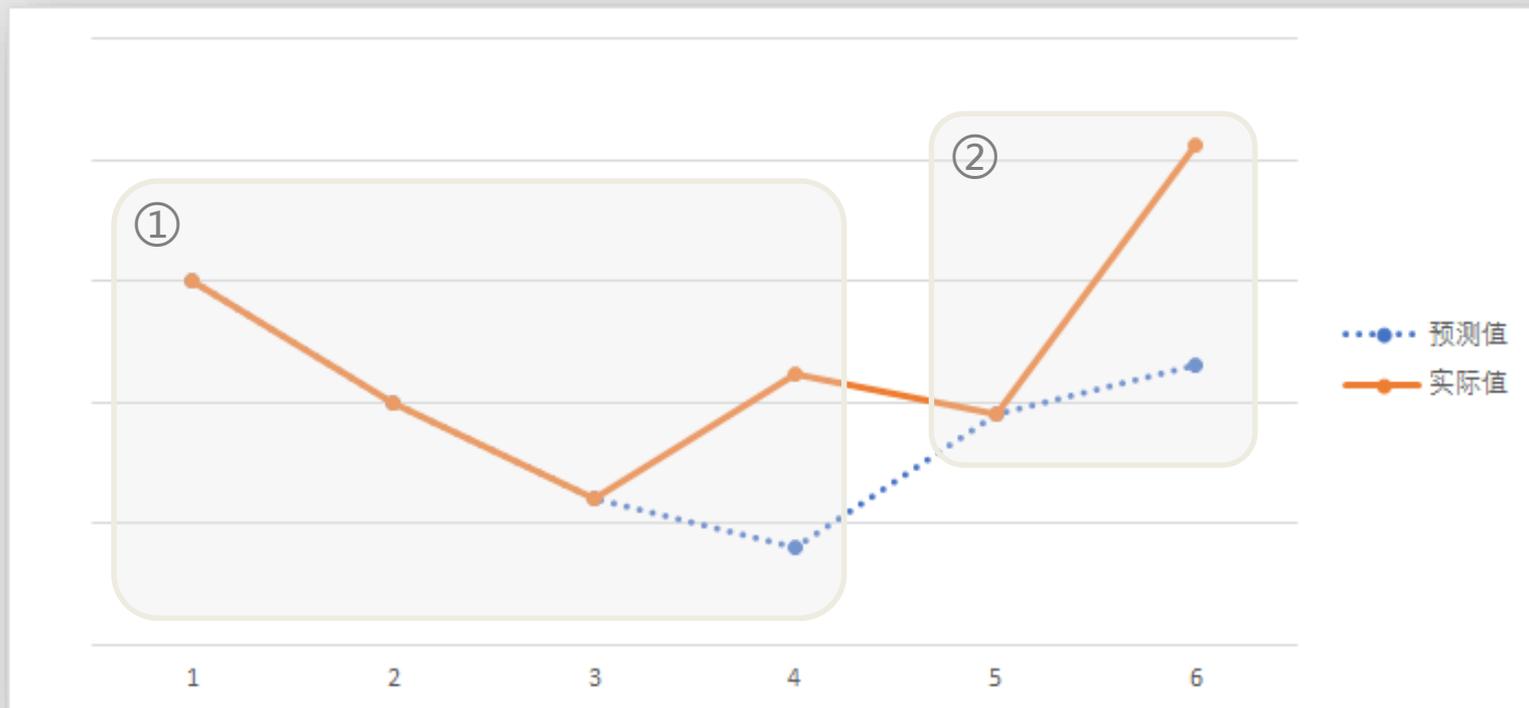


更新用户画像
改进优化运营活动形式

.....



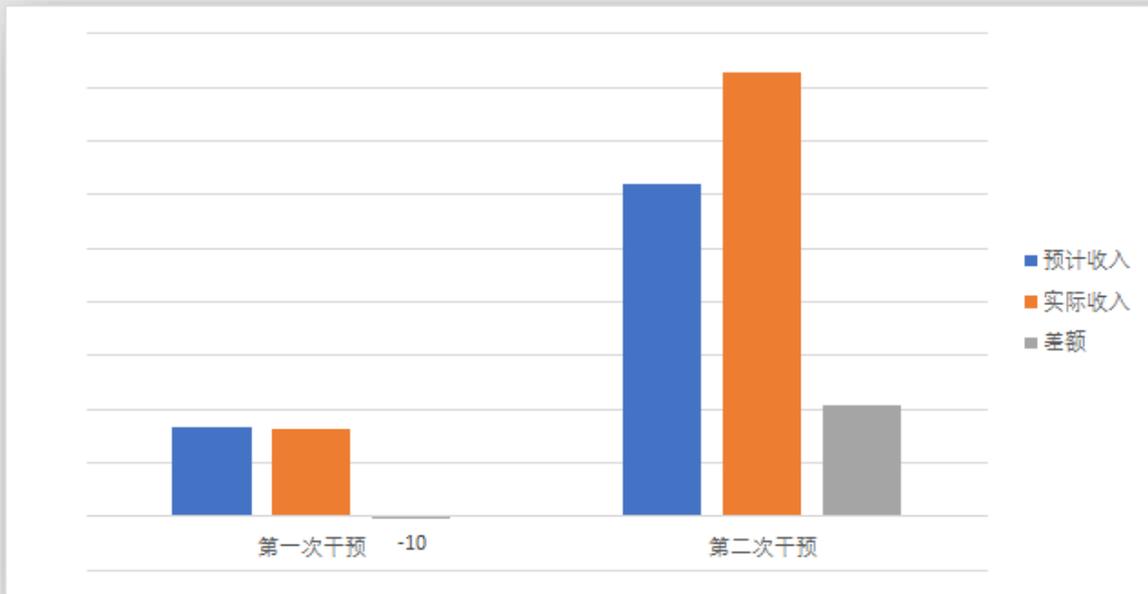
数字化思路运营



数字化运营，关键在于思想，而不在于有无系统支撑



数字化思路运营



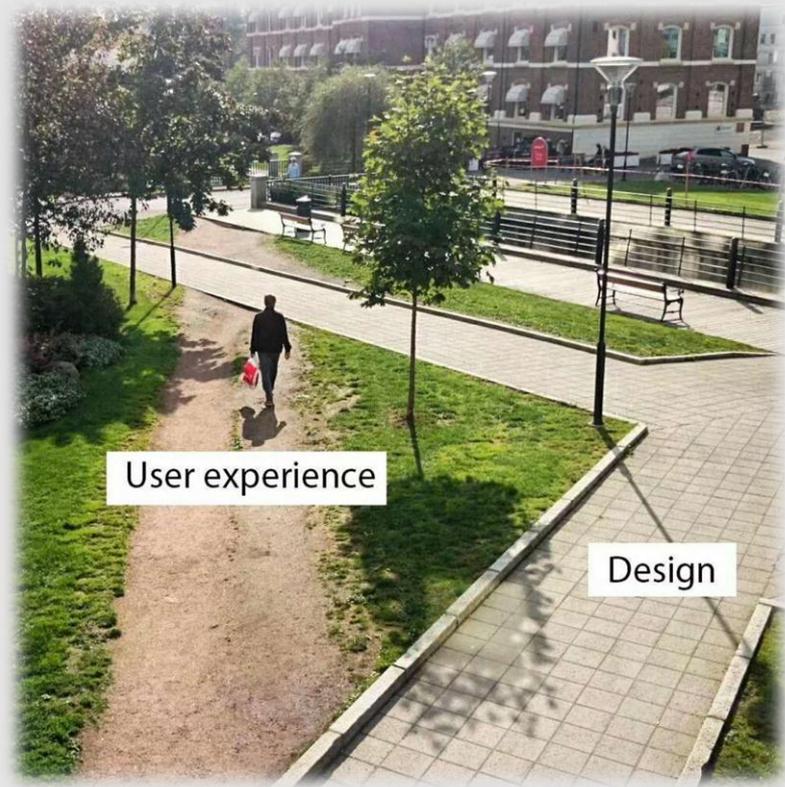
数字化运营，关键在于思想，而不在于有无系统支撑

“定制化”的“风险”



回 顾

用户体验与设计



User experience

Design



开放式讨论

- 你会考虑把哪些关键决策或操作（如果有的话）完全交给人工智能系统，又会在哪些工作中确保决策过程中存在人类？
- 你手头上最重要的模式匹配、诊断、分类、预测和推荐活动是什么？你是否正在探讨上述活动的机器学习解决方案？

书单推荐



我们所知的多于我们所能说的

Thank you!