

# 信锐技术

## SUNDRAY 客流分析平台 白皮书

信锐网技术有限公司

2015 年 12 月

## 版权声明

本说明版权归深圳市信锐网科技有限公司所有，并保留对本文档及本声明的最终解释权和修改权。

本文档中出现的任何文字叙述、文档格式、插图、照片、方法、过程等内容，除另有特别注明外，其著作权或其它相关权利均属于深圳市信锐网科技有限公司。未经深圳市信锐网科技有限公司书面同意，任何人不得以任何方式或形式对本文档内的任何部分进行复制、摘录、备份、修改、传播、翻译成其他语言、将其全部或部分用于商业用途。

## 免责条款

本文档仅用于为最终用户提供信息，其内容如有更改或撤回，恕不另行通知。

信锐网科技有限公司已尽最大努力确保本文档内容准确可靠，但不提供任何形式的担保，任何情况下，信锐网科技有限公司均不对（包括但不限于）最终用户或任何第三方因使用本文档而造成的直接或间接的损失或损害负责。

## 信息反馈

如果您有任何宝贵意见，请反馈：

地址：深圳市南山区学苑大道 1001 号南山智园 A1 栋 6 楼 邮编：518055

电话：0755-8662 7913

传真：0755-8662 7913

您也可以访问信锐技术网站：[www.sundray.com.cn](http://www.sundray.com.cn) 获得最新技术和产品信息

## 1. 客流分析

### 1、客流分析

客流分析功能可以帮助商家统计每天的各个时间的顾客进入店数量、未进入店数量、新老用户数量统计、首次到店、非首次到店、进店率、反店率、平均驻留时间、驻留时间分布等，非常直观形象地帮助商家进行各种统计工作，做客户的需求分析，有助于景区、商超做客流分析。

#### 1.1 累计到店

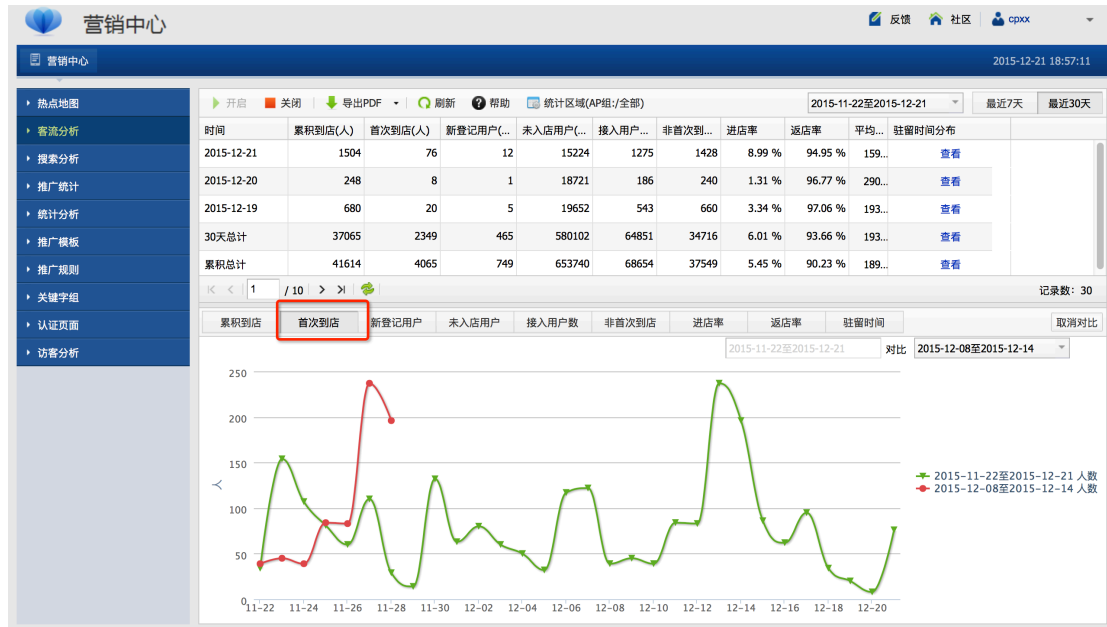
“累积到店”数据是指在某段时间内（通常为一天），信锐 AP 通过 WIFI 嗅探到的入店顾客的智能移动终端的数量（只要终端打开 wifi 功能即可，即使不连接 WIFI 也会被记录）。在这个人手一台移动终端的互联网时代，识别了终端就识别了顾客，利用 AP 的 WIFI 嗅探功能对商家某段时间内所有客户到店的情况进行智能统计，形象的统计分析出每天的到店客流情况。



#### 1.2 首次到店

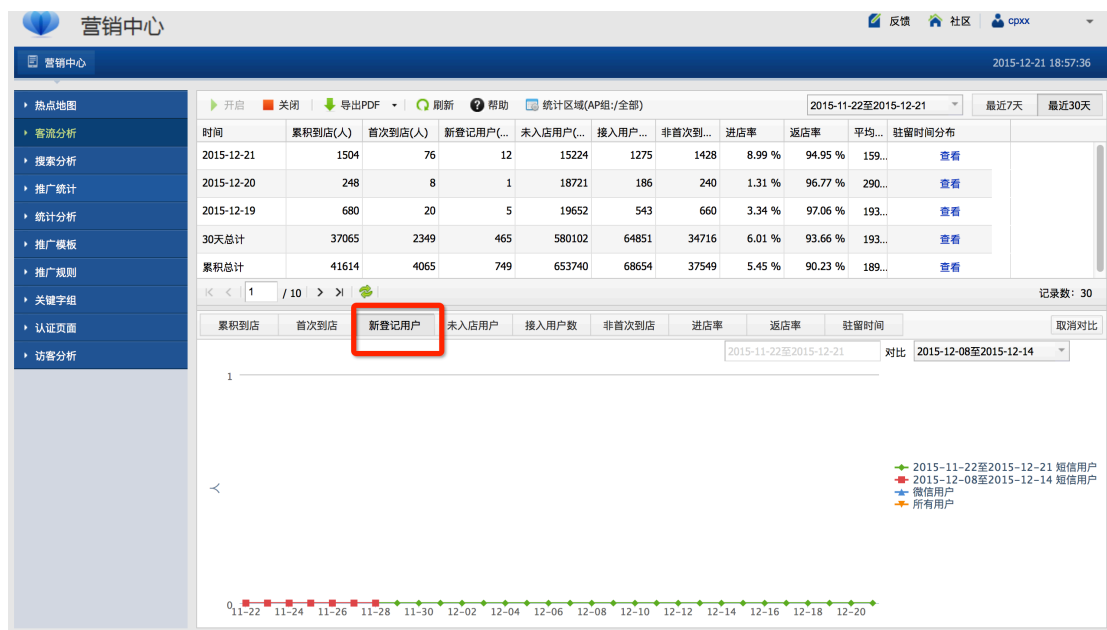
“首次到店”是指“累积到店”中所有第一次到店的客流人数，即在某段时间内（通常为一天），信锐 AP 通过 WIFI 嗅探到的入店顾客且是第一次被嗅探到的智能移动终端的数量。

商家通过“首次到店”的数据可以直观的了解该商家对周围顾客的吸引力以及影响力，若“累积到店”及“首次到店”的人数均偏低，则可以结合线下渠道进行派单宣传、活动促销等。



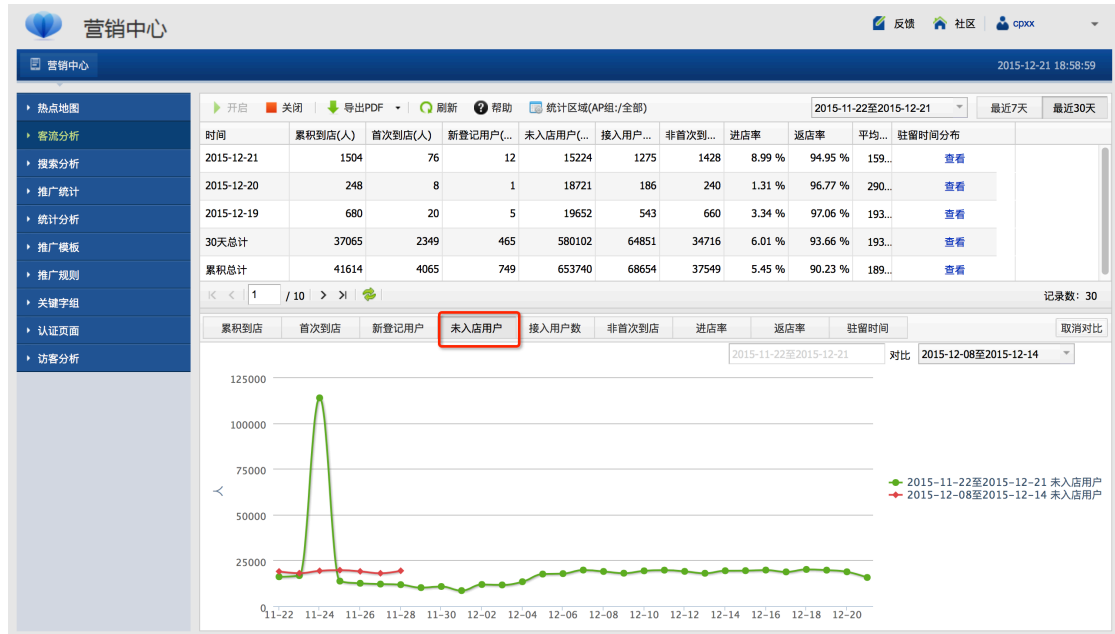
### 1.3 新登记用户

“新登记用户”数据是指第一次成功连接 Wi-Fi 并成功通过认证上网的用户数量，直观的反映了每天使用商家 WIFI 上网的新用户，商家可以针对此数据对新客户采取一些营销策略，比如“首次到店”的营销信息推送。



## 1.4 未入店用户

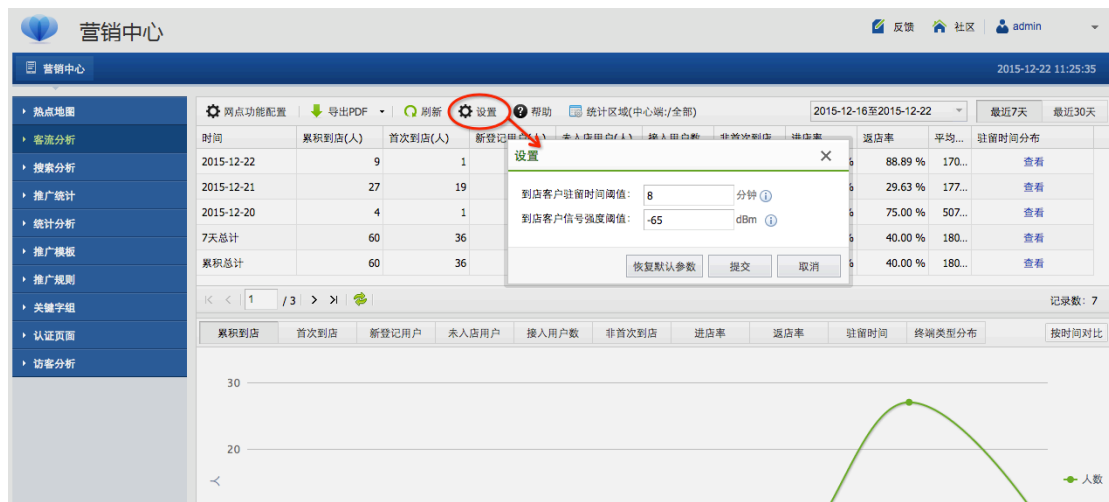
未入店用户是指信锐 AP 通过 WIFI 嗅探到的除了进店顾客之外的所有顾客的智能移动终端的数量，这有利于商家进行数据汇总，对比入店人员，以便于对自己的营销策略进行改进，使自己的店铺更加吸引路人。



### 补充说明：如何区分进店顾客与未入店顾客？

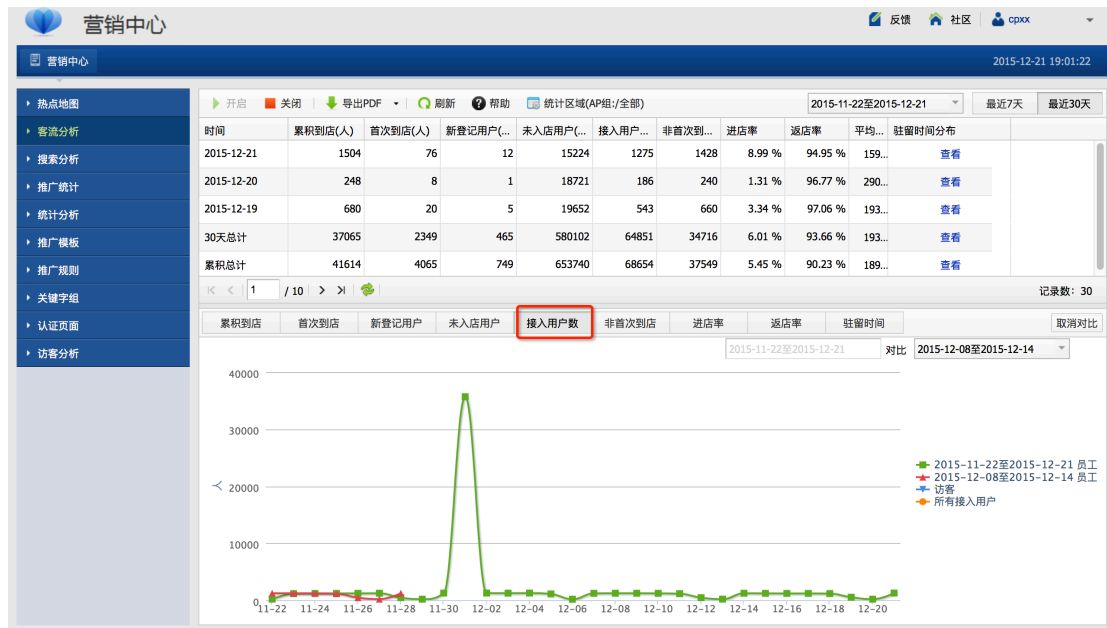
信锐 AP 在 WIFI 嗅探时会嗅探到顾客终端的信号强度以及对嗅探时长进行统计，若信号值低于一定的值（比如-65dBm）且嗅探到的时长低于一定的值（比如 8 分钟），则该终端被判定为未入店用户。

注意：只有超级管理员登陆到营销中心才有权限设置该参数，普通管理员及营销管理员均无法看到“设置”选项。



## 1.5 接入用户数

“接入用户数”是指在统计时间段内接入 WIFI 的用户总数，可以清晰地反映出商家提供的 WIFI 的使用人数，可以与累积到店人数进行汇总与比较，分析出 WIFI 的使用率，若使用率偏低，则营销管理人员分析是否是由于 WIFI 指示牌或引导不到位，抑或是其他原因，导致使用 WIFI 人数过少。



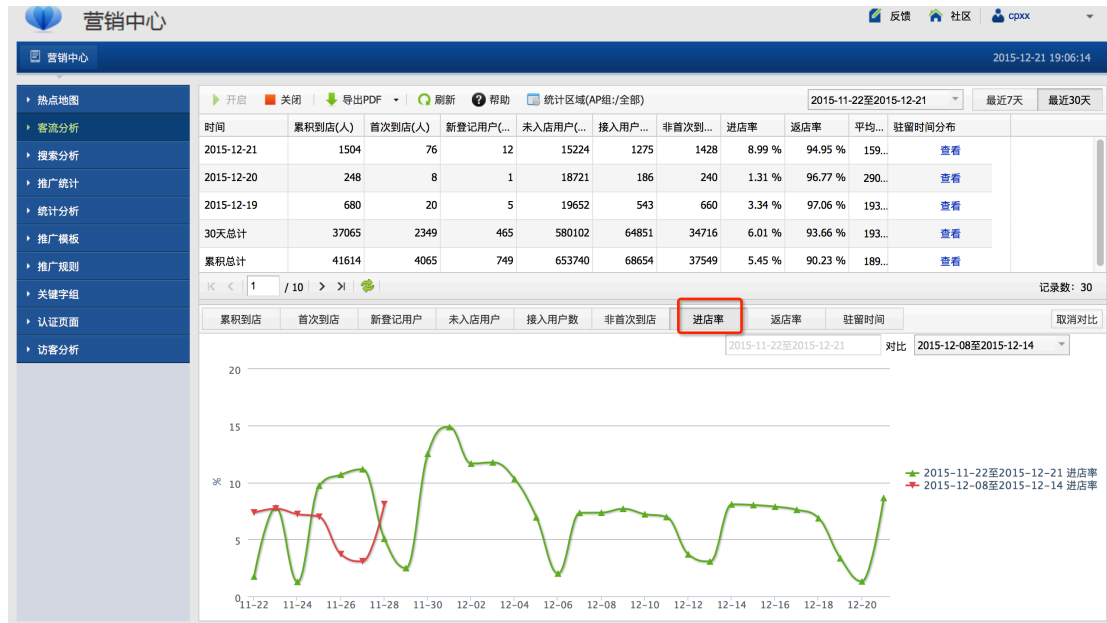
## 1.6 非首次到店

“非首次到店”是指所有累积到店的用户中非首次（即第二次或多次）的客流量，可以直观的反映出店内回头客的数量，以便于商家安排策划老顾客营销活动。



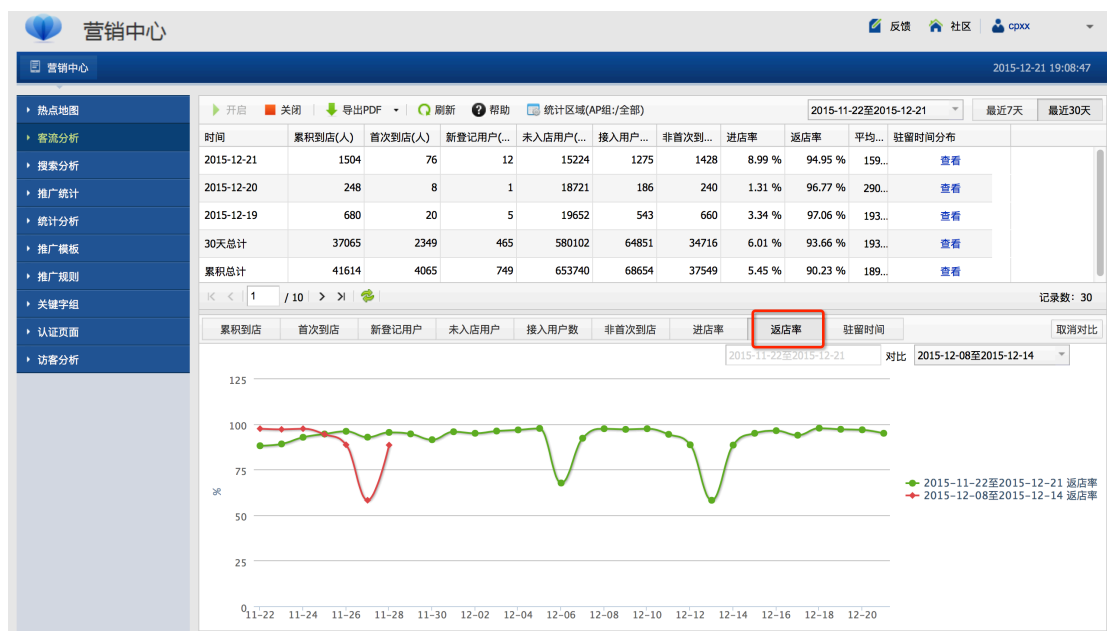
## 1.7 进店率

进店率是指累计到店人数与（累计到店数 + 未进入店用户数）的比值，反映了商铺在商场中的人气，有利于商家进行横向比较，改变营销策略，增强店铺的吸引力。



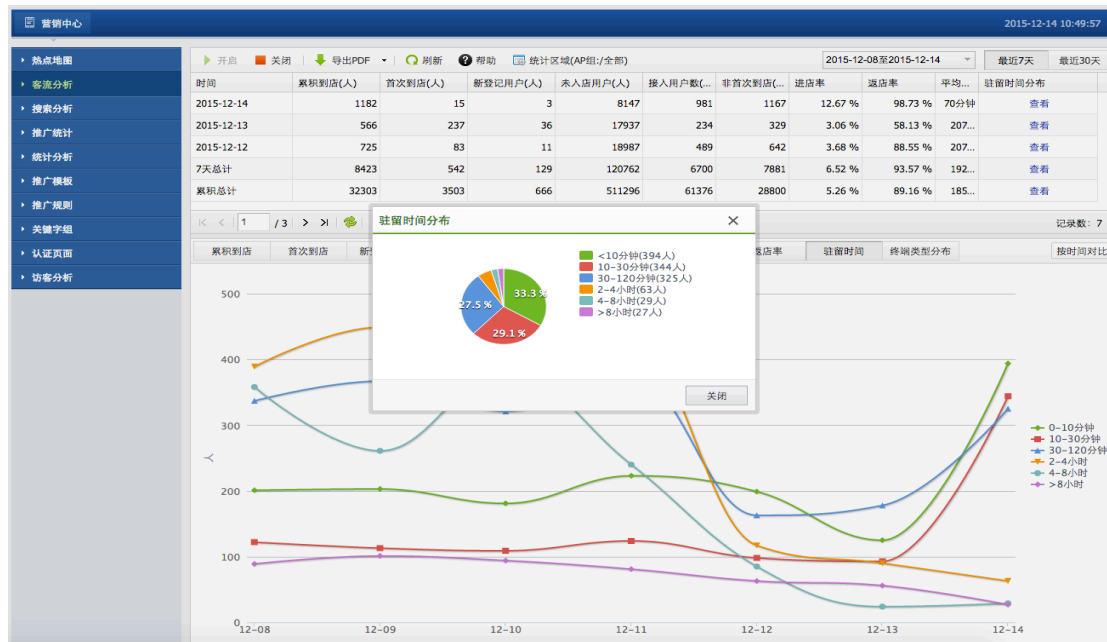
## 1.8 返店率

返店率是指非首次到店数与累积到店数的比值，可以清楚有效地反映出了店铺的人气，侧面反映出店铺的吸引力、服务、口碑，若返店率偏低，营销人员需思考是什么原因导致回头客过少的？商品种类、价格、服务、商品摆放等因素都与顾客的返店率息息相关。同时，店铺可以针对老顾客开展一些针对老用户的促销活动，巩固回头客。



## 1.9 驻留时间分布统计

信锐客流分析平台纪录所有终端的 MAC 地址、驻留时长、出现时间、出现次数等大数据并进行汇总统计，通过驻留时间分布统计图表直观的呈现给商家运营人员，驻留时间分布图包括小于 10 分钟、10-30 分钟、30-120 分钟，2-4 个小时，4-8 小时,8 小时以上。让商家形象直观、细致地了解到客户在店内驻留地时间，有助于商超，餐饮行业进行顾客行为分析，了解客户需求，纪录对比数据。

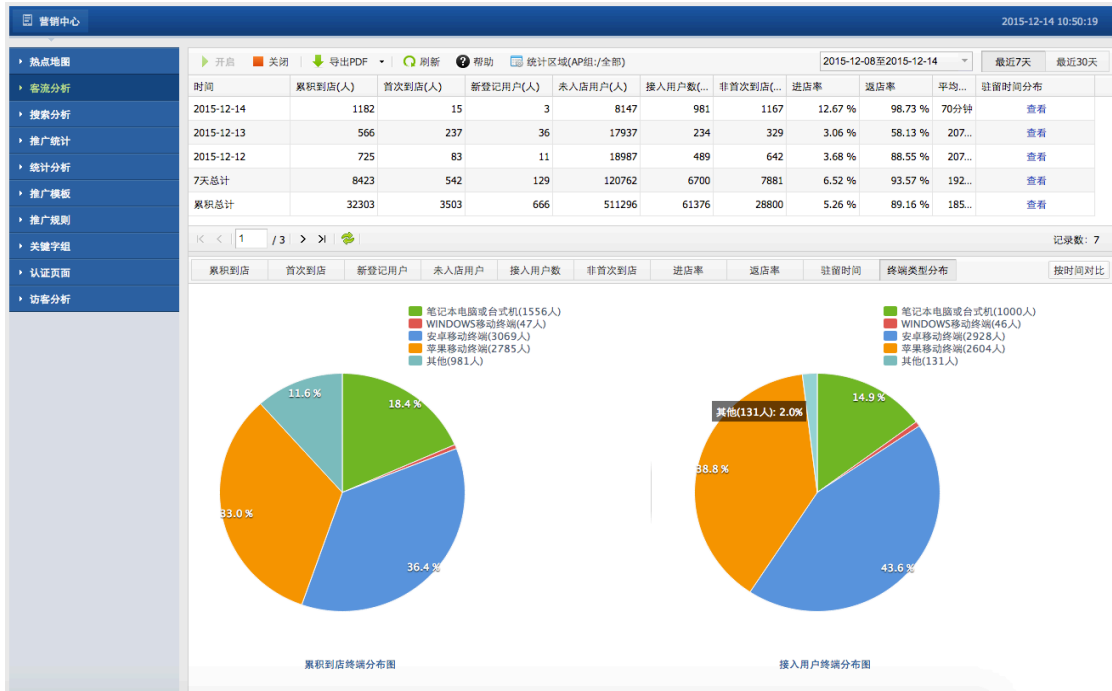


## 1.10 终端类型统计

信锐客流分析平台通过智能终端识别技术可以精准的识别出顾客的终端类型（安卓、IOS、WP、笔记本及台式机、其他），终端类型统计可以形象地显示出顾客登陆终端的种类，通过分析可以直接地得出这一块区域的需求。

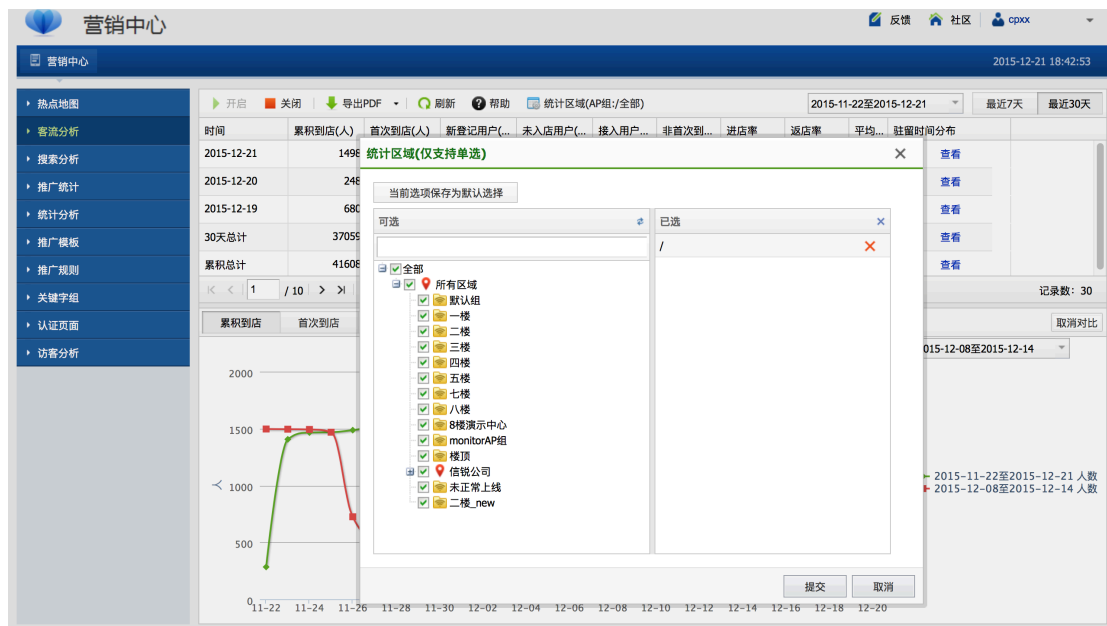
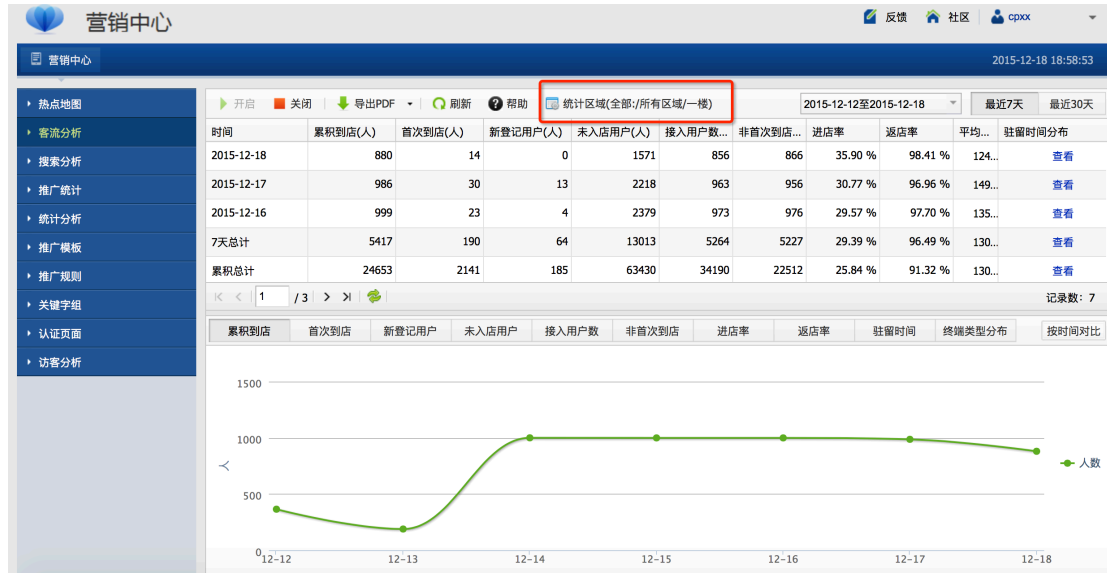
举例：如果这一块区域苹果手机终端登录多的话，那么有可能分析出这一块地区人的消费水平。





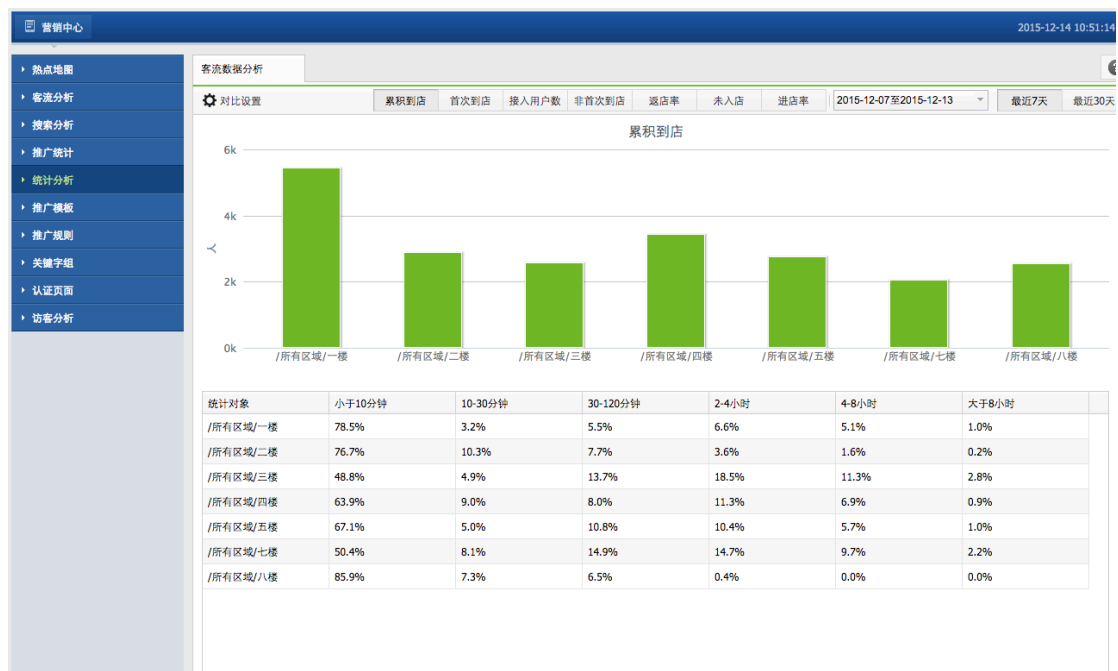
## 1.11 分区域客流分析统计

信锐客流分析平台支持按统计区域（AP组、楼层、建筑物）进行客流统计分析，下例图显示一个楼层的客流分析情况。



## 2. 客流分析对比

通过客流对比，可以直观形象的从图形中看出各个楼层之间、各个区域之间、各个时间段之间的客流情况，有利于商家做数据分析，针对人流量较多的楼层、区域、时间段做一些营销策略或者营销活动的规划，同时在做客流分析时，我们也可以运用 1.1 用过的对比方式，如：累计到店、首次到店、接入用户数、非首次到店、返店率、未入店数量、进店率等，统计中不仅仅有数量上的对比，还有时间上的对比，更细致的时间区域划分，为商家提供了丰富的营销大数据。



### 3. 客流分析报表导出

可以导出上列数据报表方便商家对数据的汇总以及存贮、比较、分析。

# 客流分析报表

报表生成时间：2015-10-30 17:07:52

统计区域（AP分组）：/所有分组

统计时段：2015-10-26至2015-10-30

#### 客流统计

##### 12、客流分析统计表

客流分析统计表									
时间	累积到店（人）	首次到店（人）	新登记用户（人）	未入店用户（人）	进店率	接入用户数（人）	非首次到店（人）	返店率	驻留时间
2015-10-30	1484	59	14	37183	3.8%	1075	1425	96%	160分钟
2015-10-29	1598	91	13	0	0%	1132	1507	94.3%	216分钟
2015-10-28	1580	73	9	1765	47.2%	1153	1507	95.4%	203分钟
2015-10-27	1577	44	7	0	0%	1172	1533	97.2%	231分钟
2015-10-26	1483	50	6	0	0%	1085	1433	96.6%	225分钟
5天汇总	7722	317	49	38948	16.5%	5617	7405	95.9%	207分钟
累积总...	196065	20163	1664	0	0%	133536	175902	89.7%	316分钟

## 4. 客流分析原始数据开放

信锐技术对所有用户开放客流分析的原始数据，提供无线接入点所有扫描到的终端的相关信息，为用户进行第三方应用或其他作用提供支撑，具体开放的原始数据见《客流分析数据上报数据使用说明》。

客流分析数据支持手动导出和自动导出到 FTP 服务器，如下图所示



## 5. 热点地图人流密度

通过热点地图的功能将现场地图以及 AP 分布位置绘成草图，然后利用 AP 统计 AP 下接入终端的个数以及位置叠加到一张图片上，绘成热点人流密度地图，可以形象的从地图中看出人流密度的分布位置。

