

## nVISO

### 概述

#### 需求

为了帮助客户从创新型面部成像解决方案中实现更多的业务价值，nViso 提供全新方法，用于分析从顾客视频中提取的实时情绪数据。

#### 解决方案

nViso 使用在 IBM SoftLayer® 云平台上运行的 IBM® Watson™ Foundations 解决方案，让客户只需轻触指尖即可体验先进而直观的分析工具。

#### 优点

使 nViso 客户能够深入掌握现实世界的顾客对产品、服务和营销传播的反应 - 提供独特的视角，帮助他们领先竞争对手一步。

## nViso

### 使用实时面部成像功能，深入洞察顾客情绪

长期以来，重点群体一直是了解顾客对产品、服务和广告的反应的首选方法 - 但是这个过程十分复杂耗时，而且严重依赖于主观分析。如果企业可以直接与顾客联系，获得真正客观的情绪数据，那会怎样呢？

nViso 开发了革命性的面部成像解决方案，可以使用来自网络摄像头、移动设备和店内摄像头的的数据流，实时捕获和处理顾客情绪。该解决方案在 IBM SoftLayer 云平台上运行，并采用由 IBM Watson Foundations 软件支持的分析技术，提供有关顾客身体反应的客观硬数据，挖掘有关顾客采购行为的全新洞察。

### 店内购买决策的推动因素有哪些？

nViso 成立于 2009 年，总部位于瑞士洛桑联邦理工学院，是一家私营初创企业，致力于开发技术来破译人类情感。现在，除了在医疗行业的应用之外，该公司还提供针对咨询、市场研究和产品开发领域的面部成像解决方案。

---

*当顾客光顾商店时，什么推动他们做出购买决策？nViso 首席执行官兼联合创始人 Tim Llewellynn 表示：“借助 IBM 解决方案，我们可以从店内视频流中捕捉实时的面部表情数据，帮助我们的客户发现影响顾客购买决策的情绪因素。”*

---



---

## 解决方案组件

### 软件

- IBM® SoftLayer®
  - IBM SPSS® Analytic Server
  - IBM SPSS Analytic Catalyst
  - IBM DB2®
- 

nViso 首席执行官兼联合创始人 Tim Llewellynn 表示：“面部成像分析是一项年轻的科学，但潜在的应用领域非常广泛。例如，我们一直致力于检测阿尔茨海默症患者的疼痛程度，但他们很难记住自身的感受。通过使用预测性分析，我们可以真正了解他们的不适程度，从而提供更好的治疗。”

“像这样的研究项目至关重要；同时我们的技术也得到了商业组织的欢迎，帮助他们创造了切实的商业利益 - 零售业就是一个很好的例子。”

对于零售商而言，将顾客吸引到实体店中只是所面临难题的一半。Llewellynn 解释说：“潜在顾客进店后，零售商就想了解哪些因素影响他们的购买决策；如何吸引光看不买的顾客在店内消费，并确保忠实顾客反复光临。”

“传统上，零售商通过重点群体分析来应对这一挑战，询问顾客对特定产品、服务或广告的意见，并请第三方来评估顾客的回答。但重点群体不仅是一种定性的主观方法，而且十分复杂、耗时耗力，这势必会影响结果的准确性、频率和深度。”

## 了解如何解读面部表情

nViso 发现了一个能够让零售业的客户情绪分析发生革命性变化的机遇，并开始开发面部成像技术供零售客户使用。

“目前，零售行业的变化可谓日新月异，因此需要更快地做出更好的决策，” Llewellynn 说，“我们认识到，可以自动分析捕捉到的面部表情非结构化信息，并将其转化为结构化数据，从而创建比传统的重点群体方法更快速、更经济有效而且可扩展性更好的情感分析解决方案。”

---

*“通过使用 IBM 技术，我们成功开发了一个解决方案，用于为企业提供所需的真实情绪数据，帮助他们了解哪些因素有助于将光看不买的顾客转变为消费者。”*

- Tim Llewellynn, nViso 首席执行官兼联合创始人

---

为了实现这个目标，nViso 需要能够同时挖掘数百个实时视频数据流，捕获关于面部表情的结构化数据，并使客户能够深入分析这些数据，发现切实可行的业务洞察。

### 云端的高性能分析

在考察了多家供应商之后，nViso 选择 IBM 技术作为其创新型情绪分析解决方案的平台。

“IBM 的云计算和分析路线图是我们决定选择其作为业务合作伙伴的决定性因素之一，” Llewellynn 说。

“除了提供旨在满足流计算需求的成熟预测性分析软件产品之外，IBM 还通过具有灾备能力的高性能 SoftLayer 基础架构继续证明自己对云计算模式的承诺。”

nViso 在 IBM DB2® 数据库软件支持的 IBM SoftLayer 平台上实现了其突破性的面部成像解决方案，这款解决方案具备卓越的计算性能，能够处理来自数百个网络摄像头、移动设备和店内摄像头的的数据。为了帮助客户从所产生的结构化数据中挖掘最大的业务价值，该公司部署了 IBM SPSS Analytic Server 和 IBM SPSS Analytic Catalyst 预测性分析软件，这是 IBM Watson Foundations 产品组合的一部分。

“我们之所以选择 SPSS，因为它是市场研究行业领先的统计分析产品，而且 IBM 的分析战略方向也与我们的价值主张完美契合，” Llewellynn 表示，“通过使用 IBM 软件，我们就能帮助客户以更出色、更智慧的方式使用全新的顾客数据源。”

---

*“过去，企业别无选择，只能进行浅层次的调研反馈分析。通过 nViso 解决方案，我们的客户可以深入了解调研反馈和软件检测到的情绪反应之间的断点。”*

- Tim Llewellynn, nViso 首席执行官兼联合创始人

---

## 管理有方，安全无虞

Llewellynn 补充说：“IBM 解决方案还满足了我们对于数据监管和安全的要求，这对零售业的客户尤为重要。我们可以灵活地在云端、内部或混合环境中运行解决方案，随时随地处理客户的顾客数据。正如我们所看到的，其他任何供应商都不具备 IBM 的专业知识，无法将最新的云解决方案与大多数零售商所依赖的企业级 ERP 系统集成起来。”

目前，nViso 使用“按使用量付费”模式，在云端处理客户的数据流。客户的情绪分析完成后，nViso 团队将结果直接导入客户自己内部的 SPSS 解决方案，或者通过基于云的 IBM SPSS Analytic Catalyst 软件提供结果。

Llewellynn 说：“由于 nViso 解决方案是完全自动化的，因此它比传统重点群体方法更为经济有效，能够提供更高数量级的分析结果。”

## 革命性的洞察

随着面部成像解决方案正式投入生产环境，nViso 已经在零售环境中完成了一系列令人信服的用例

“我们的一个客户使用该解决方案在店外进行了退出调研，” Llewellynn 说道，“在这些调研期间，顾客使用 iPad 回答问题，而 iPad 上的摄像头将他们的实际情绪反应与输入的回答对应起来，从而捕获原本可能会错失的丰富的情绪数据。”

“过去，企业别无选择，只能进行浅层次的调研反馈分析。通过 nViso 解决方案，我们的客户可以深入了解调研反馈和软件检测到情绪反应之间的断点 - 深入揭示以前无法了解的顾客的实际所思所想。”

---

**Llewellynn 说：**  
**“由于 nViso 解决方案是完全自动化的，因此它比传统重点群体方法更为经济有效，能够提供更高数量级的情绪分析结果。”**

- Tim Llewellynn, nViso 首席执行官兼联合创始人

---

## 做好准备，构筑未来

Llewellynn 表示：“此外，我们看到这种解决方案在实时决策支持方面具有巨大潜力。例如，如果汽车经销商能够在试驾期间捕获顾客的情绪反应，并将这些数据与最终进行购买的顾客相关联，就可以确定最可靠的成功销售预测指标。通过将这些数据构建到整个经销网络的核心报告系统中，零售商可以自动发现潜在客户，并实时改进销售战略以促进销量。

Llewellynn 总结道：“使用 IBM 技术，我们成功开发了一个解决方案，能够帮助企业突破传统重点群体方法的限制，为企业提供所需的真实情绪数据，帮助他们了解哪些因素有助于将光看不买的顾客转变为消费者。”

## 关于 IBM Business Analytics

IBM Business Analytics 软件可以提供基于数据的洞察，帮助企业以更智慧的方式开展工作，在同行中脱颖而出。这个全面的产品组合包括针对商业智能、预测性分析和决策管理、绩效管理和风险管理的解决方案。

Business Analytics 解决方案支持企业发现和洞悉各个领域中对业务绩效具有深远影响的趋势和模式，例如客户分析。企业可以对比各种方案，预测潜在威胁和机遇，更好地对资源进行规划、预算编制和预测，平衡风险和预期收益，并且满足法规要求。通过扩大分析的应用范围，企业可以调整战术和战略决策，从而实现业务目标。

## 了解更多信息

如欲了解更多信息，请访问 [ibm.com/business-analytics](http://ibm.com/business-analytics)



---

© Copyright IBM Corporation 2014

IBM Corporation  
Software Group  
Route 100  
Somers, NY 10589

美国出品  
2014 年 5 月

IBM、IBM 徽标、ibm.com、DB2、Watson 和 SPSS 是 International Business Machines Corp. 在全球许多司法管辖区域的注册商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的注册商标。Web 站点 [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml) 上的“Copyright and trademark information”部分中包含了 IBM 商标的最新列表。

SoftLayer 是 SoftLayer Inc., an IBM Company 的注册商标。

本文档为自最初公布日期起的最新版本，IBM 可随时对其进行更改。IBM 并不一定在开展业务的所有国家或地区提供这些产品或服务。

评估和验证任何其他产品或程序与 IBM 产品和程序一起运行的情况，则由用户自行负责。本文档内的信息“按现状”提供，不附有任何种类的（无论是明示的还是默示的）保证，包括不附有关于适销性、适用于某种特定用途的任何保证以及非侵权的任何保证或条件。IBM 产品根据其提供时所依据协议的条款和条件获得保证。

客户应遵守适用的法律和法规。IBM 不提供法律意见，也不陈述或保证其产品或服务能够确保客户遵守所有法律或法规。关于 IBM 未来方向或意向的声明仅代表 IBM 的发展目标，如有变更，恕不另行通知，且仅代表目标和意愿而已。



请回收使用