Data Talks

电商用户的数据化管理实践

李晓凡

2017年1月

中粮
COFCO
自然之源 重塑你我

我买网
woma i .com

目录 CONTENTS

一、问题与现状

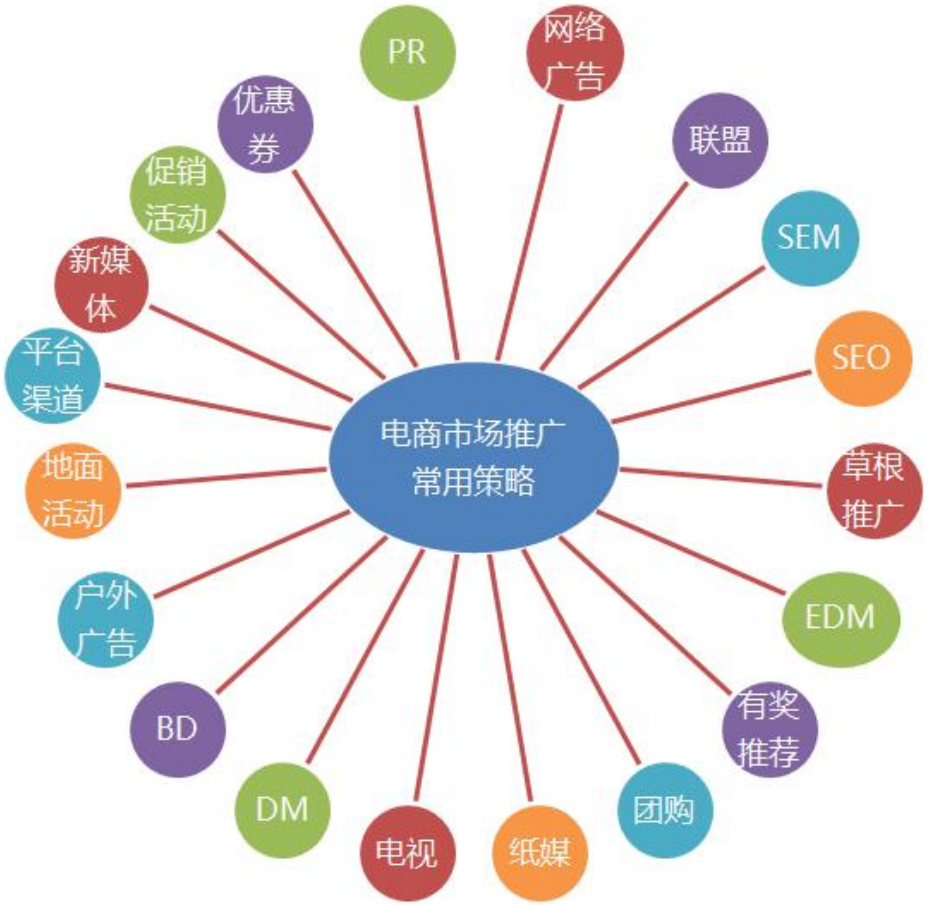
- 新用户——那个市场推广渠道效果好？
- 新用户——活动促销页面是否有问题？
- 老用户——怎么划分群体？
- 老用户——沟通的机制？

二、应用场景

三、系统实现

四、关于数据运用常见问题，以及数据团队的搭建

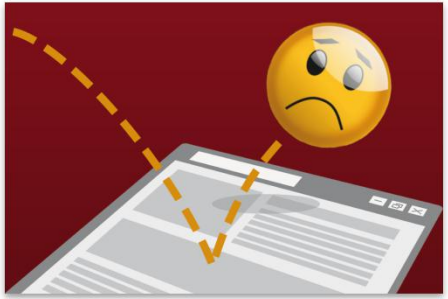
一、问题与现状——新客户



新用户获取，渠道效果如何评估

一、问题与现状——新客户

新用户的获取——跳出率，以及退出率

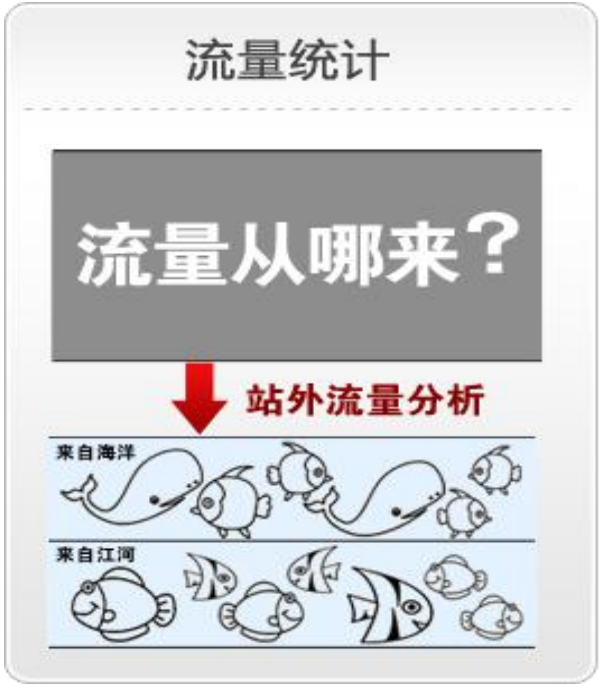


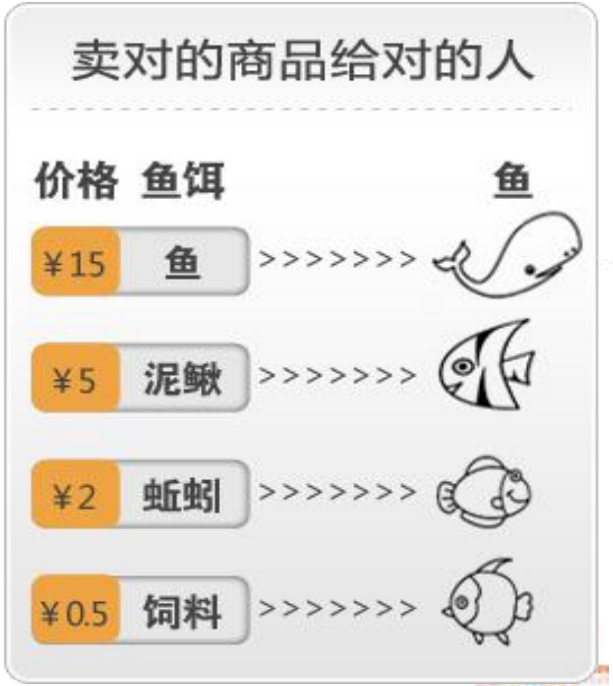
点击了广告，立马就走了~

点击了广告，浏览了一些页面之后，退出了~

一、问题与现状——老客户

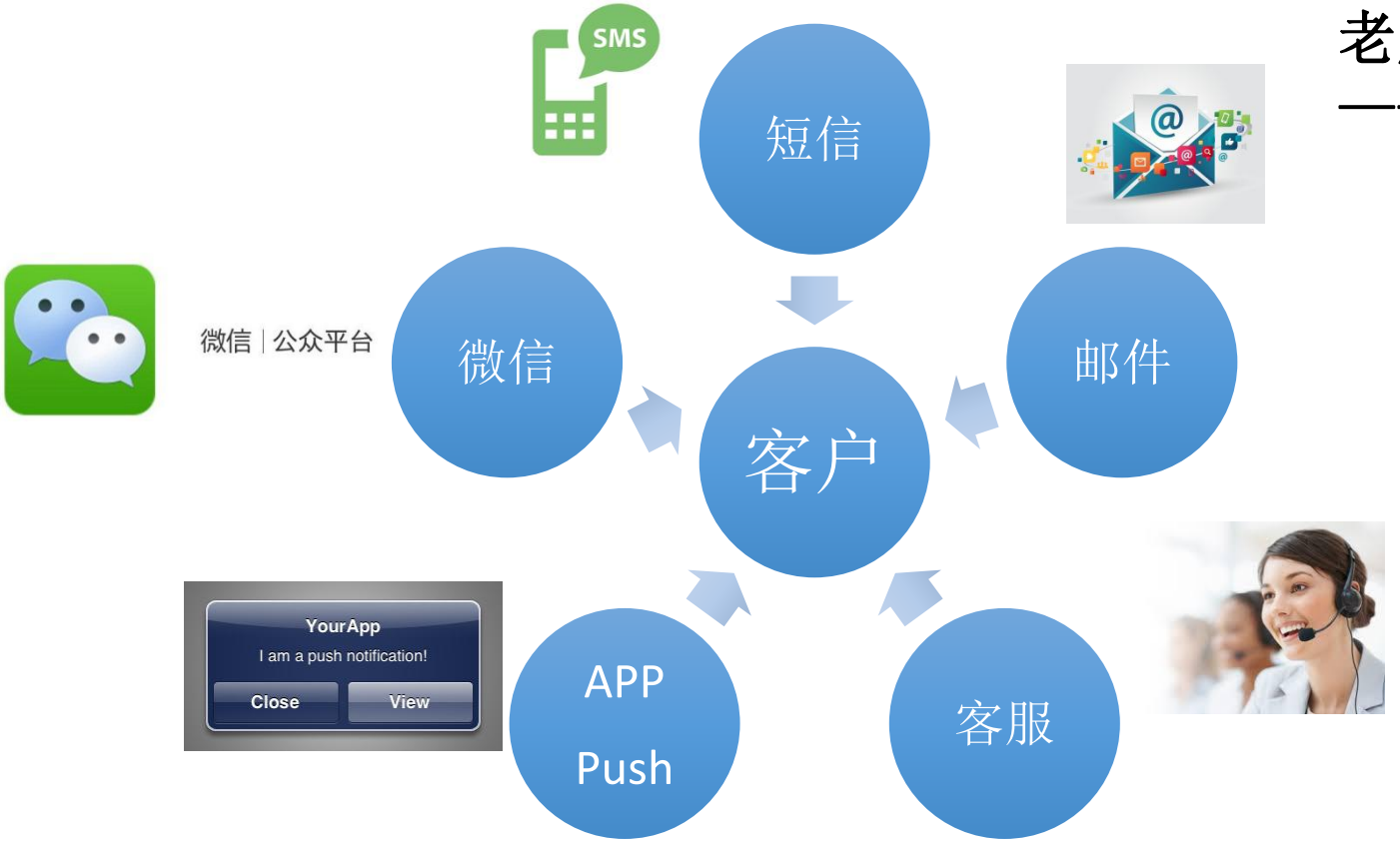
老用户的管理——怎么分群？ 怎么营销？





一、问题与现状——老客户

老用户的运营管理——沟通的机制



目录 CONTENTS

一、问题与现状

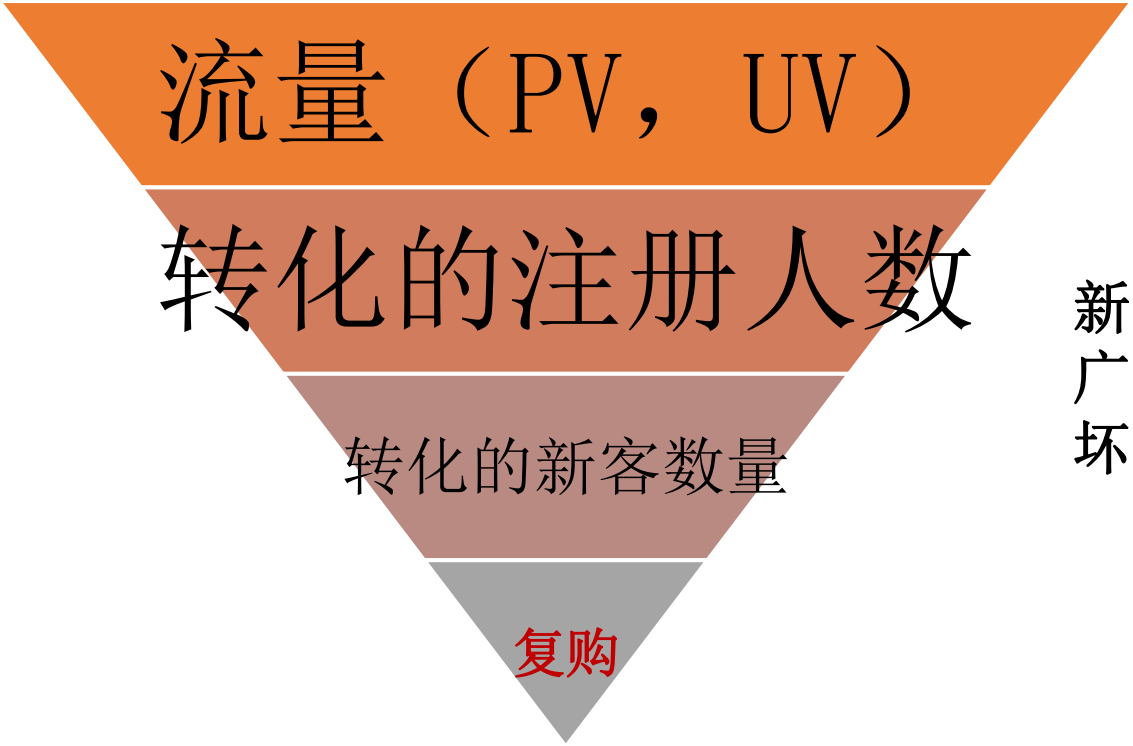
二、应用场景

- 新用户——新用户的市场推广渠道评估与优化
- 新用户——新用户的推广着陆页面的评估与优化
- 老用户——客户行文标签，以及具体的群体分类
- 老用户——（短信，邮件，APP推送，微信，呼叫中心）整合式沟通机制

三、系统实现

四、关于数据运用常见问题，以及数据团队的搭建

二、应用场景——新客户



新用户获取，单个推广渠道效果的好与坏？

二、应用场景——新客户

新用户获取，没有单个渠道的最优，只有组合优化~

二、应用场景——新客户

新客户的数据化运营——跳出率（ Bounce Rate）

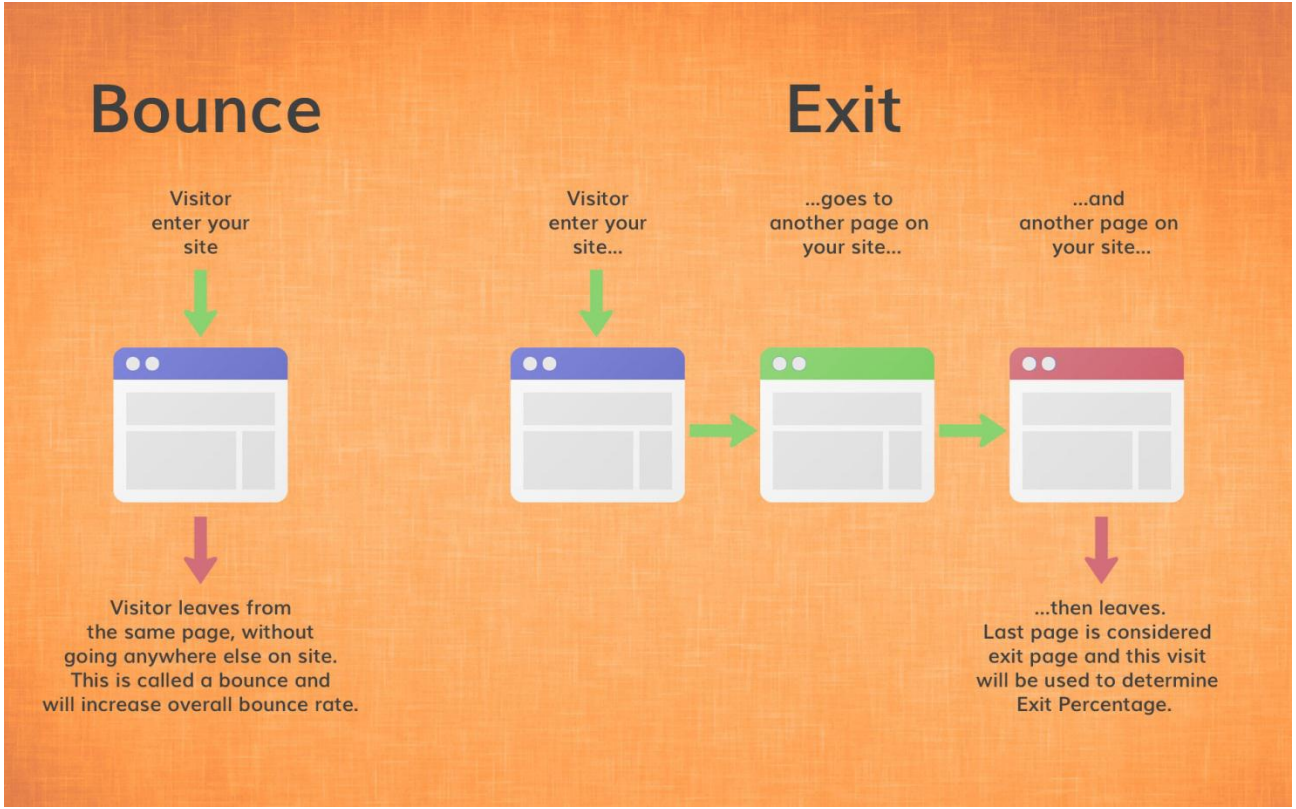
站内专题页面

页面打不开~~~

站内搜索页面

备注：不要忘记了已经过期活动的着陆页面

二、应用场景——新客户



新客户的数据化运营——退出率（Exit Rate）

二、应用场景——老客户

老客户的运营：客户标签（行为 + 渠道）

PC

HTML5

APP

人口属性

浏览行为

搜索行为

购物行为

评价投诉

二、应用场景——老客户

基于会员标签系统进行定制化沟通

收集会员数据
用户属性数据&消费数据

设计基础标签规则
基础人口属性、消费偏好

计算&匹配标签
将符合规则的会员打上标签入库

丰富会员数据
持续监测、记录、增加数据源

持续优化标签规则
持续细化标签

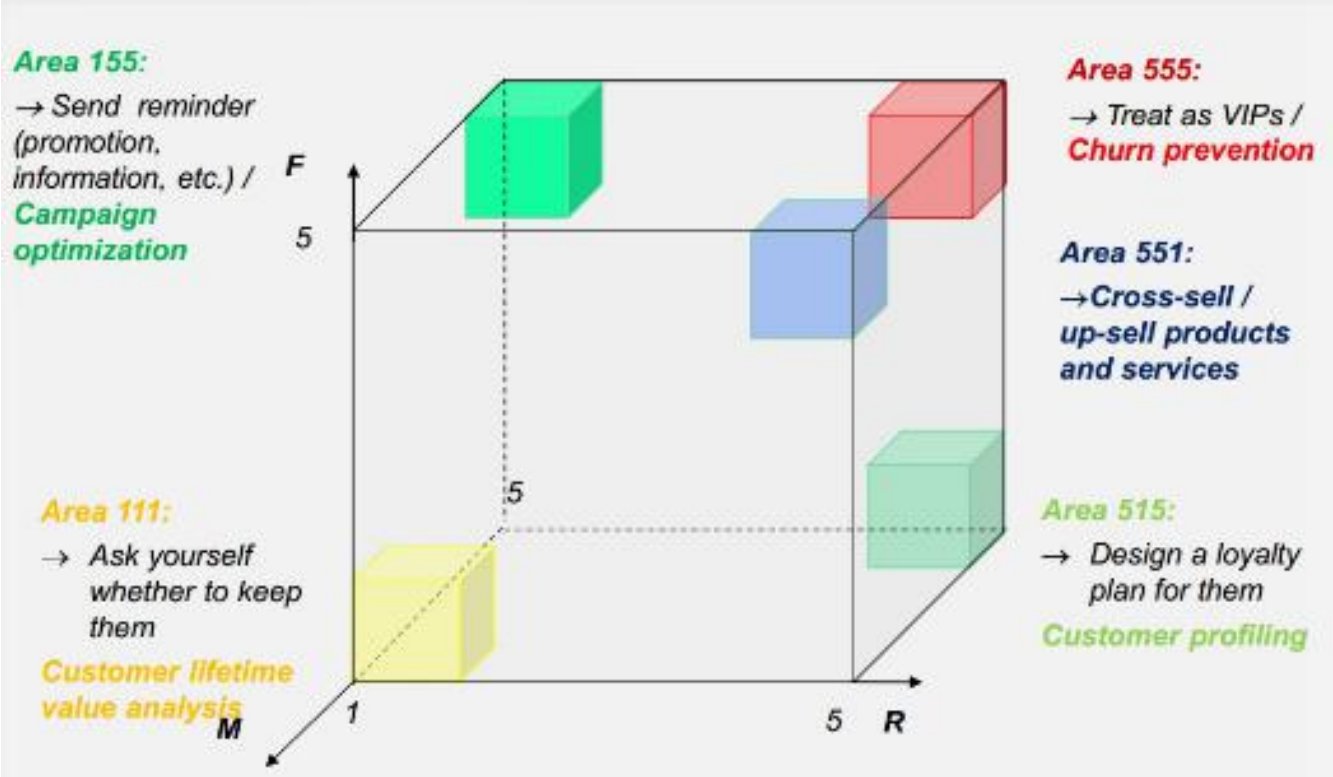
持续完善会员标签
根据新的标签规则和会员行为的变化优化用户标签

定制化沟通

根据标签进行会员分组

发送定制化沟通&促销

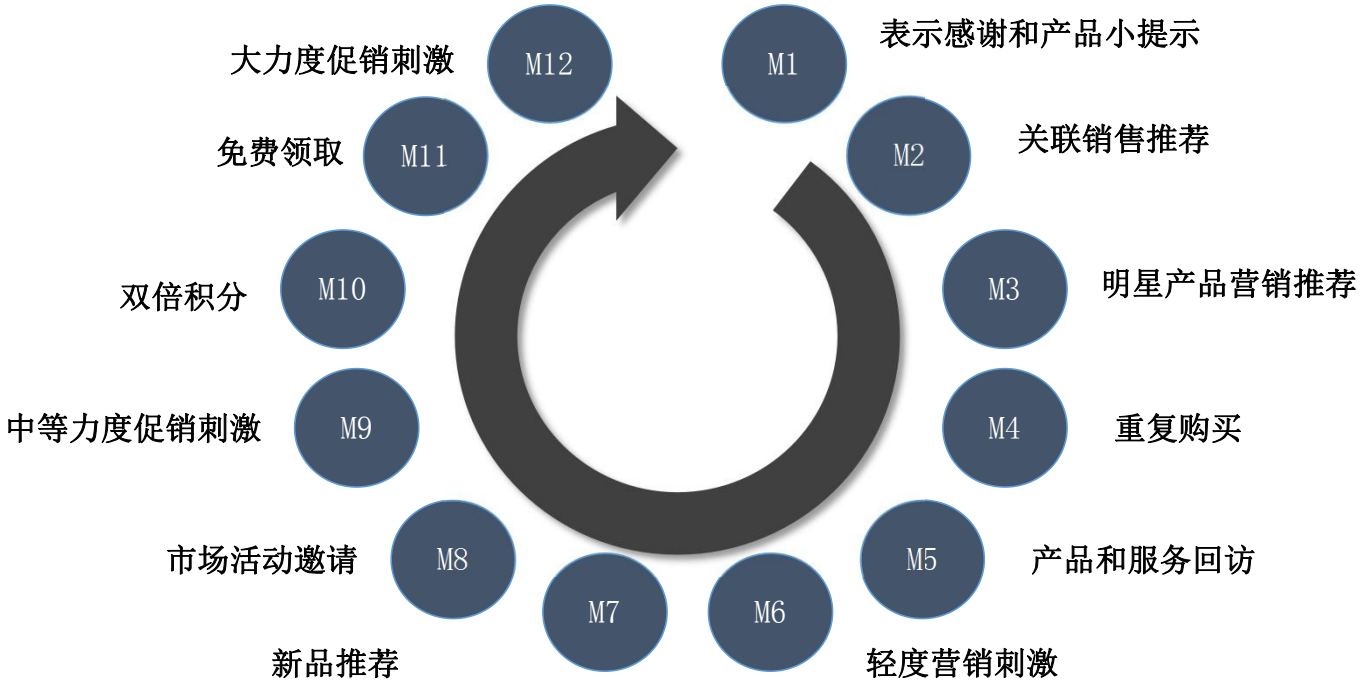
二、应用场景——老客户



老客户的运营：

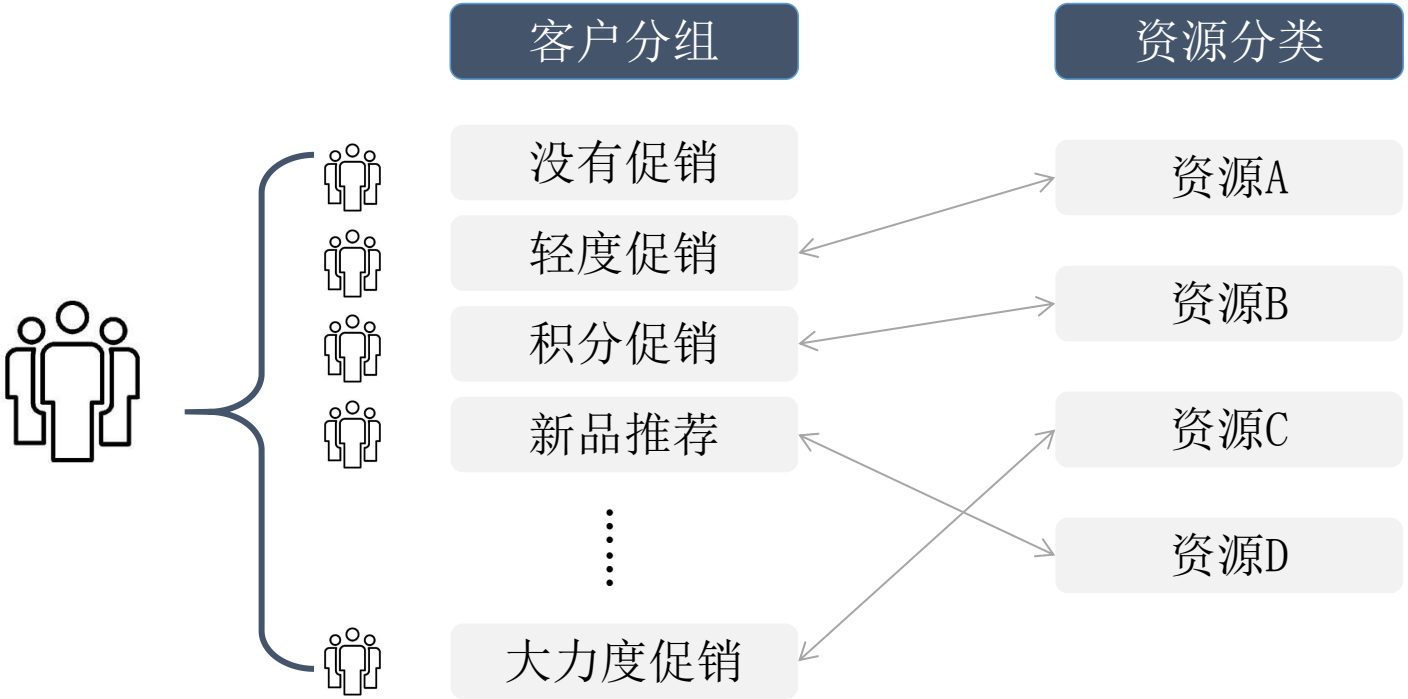
分群运营

二 应用场景——老客户



建立以客户生命周期为导向的客户管理机制

二、应用场景——老客户



二、应用场景——老客户

微信 | 公众平台

整体性　　系统性　　流程性　　规范性

客户管理平台

目录 CONTENTS

一、问题与现状

二、应用场景

三、系统实现

- 开源的流量行为监测系统 Piwik 搭建（ PC端， H5端， APP端）
- 开源的商业智能系统 Pentaho BI CE 搭建
- 开源的大数据分析引擎 （Apache kylin）
- 基于开源软件 R 构建数据模型

四、关于数据运用常见问题，以及数据团队的搭建

三、系统实现

关于实时流量数据的实现——（PC端，H5端，APP端）

Piwik is the leading open-source analytics platform that gives you more than just powerful analytics:

- ✓ Free open-source software（兼容 Google Analytics）;
- ✓ PC、 H5、 APP tracking;
- ✓ 100% data ownership;
- ✓ User privacy protection;
- ✓ User-centric insights （跨屏整合！）
- ✓ Customisable and extensible;

三、系统实现

关于BI系统的实现

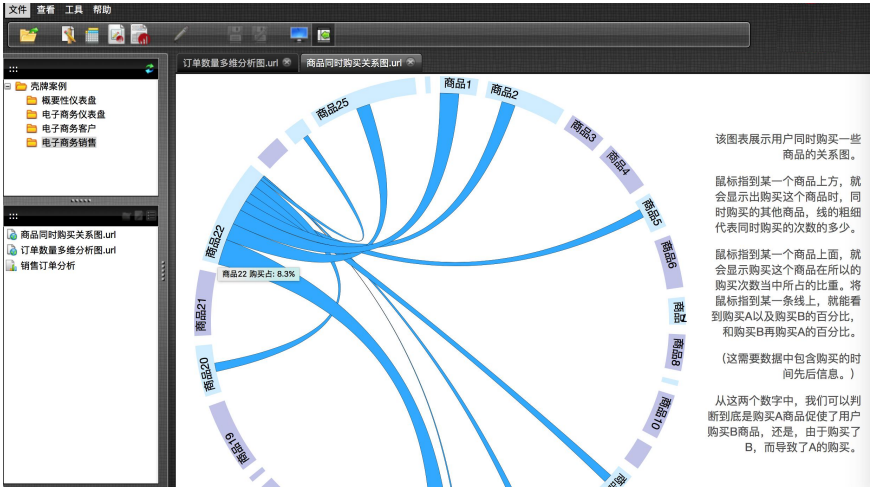
Pentaho是世界上最流行的开源商务智能软件,以工作流为核心的，强调面向解决方案而非工具组件的，基于java平台的商业智能(Business Intelligence,BI)套件BI，之所以说是套件是因为它包括一个web server平台和几个工具软件：

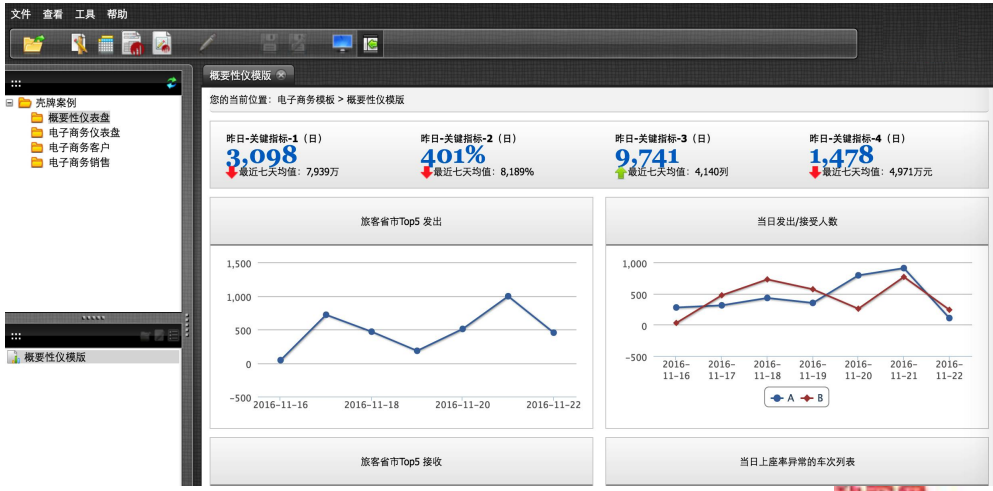
- ✓ 报表；
- ✓ 分析；
- ✓ 图表；
- ✓ 数据集成；
- ✓ 数据挖掘等；

三、系统实现

Pentaho

- 拥有账号、角色、权限的三级控制体系
- 可以同D3JS，Echart.js 等展现框架进行整合
- 较好地支持大数据插件





三、系统实现

Kylin是基于Hadoop的开源数据仓库OLAP分析引擎

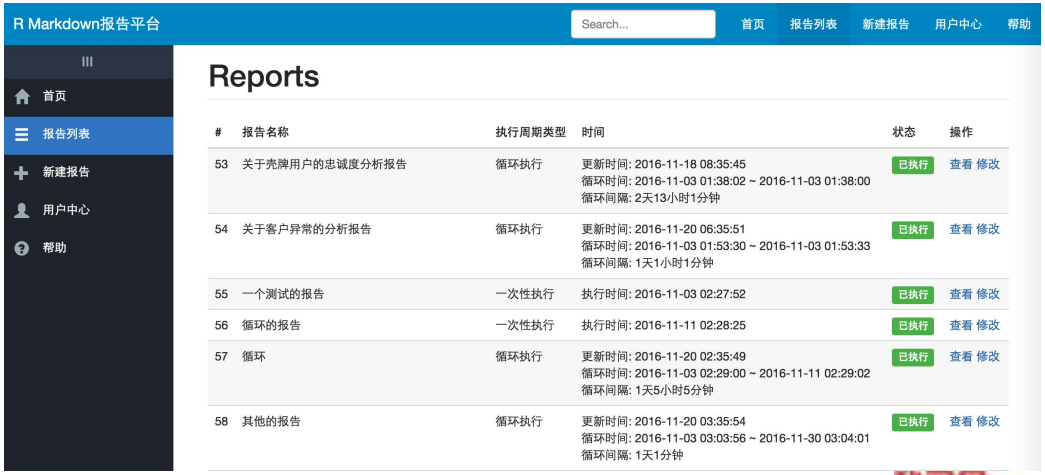
- ✓ Kylin旨在减少Hadoop在10亿行以上数据级别的情况下的查询延迟。
- ✓ 交互式查询能力,用户能够通过Kylin在秒级别的延迟状况下同Hadoop进行交互，并且对于相同的数据。
- ✓ 多维联机分析处理数据仓库（MOLAP Cube）。用户能够定义数据模型，并且通过Kylin能够预建超过10多亿行原始数据记录的数据模型。
- ✓ 为Hadoop 提供 ANSI-SQL 接口。
- ✓ 数据模型可与其他 BI 工具无缝集成。

Apache Kylin™

Extreme OLAP Engine for Big Data

三、系统实现

R是用于统计分析、绘图的语言和操作环境。
R是属于GNU系统的一个自由、免费、源代码开放的软件，它是一个用于统计计算和统计制图的优秀工具。



目录 CONTENTS

一、问题与现状

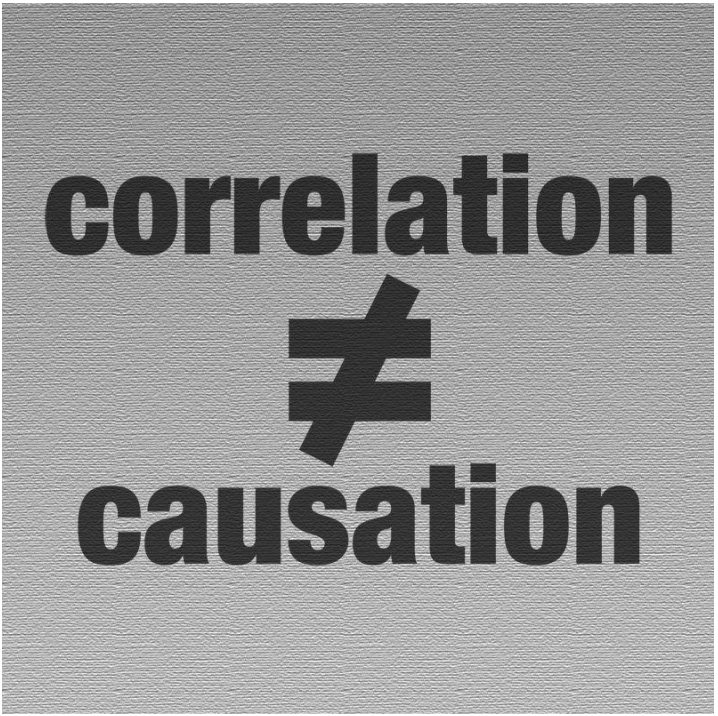
二、应用场景

三、系统实现

四、关于数据运用常见问题，以及数据团队的搭建

- 数据运用中的问题——相关性=因果性？
- 数据运用中的问题——Garbage in, Garbage out
- 数据运用中的问题——统计指标&标准
- 关于数据团队的搭建

四、　关于数据运用常见的问题，以及数据团队的搭建



现象：

小凡，晚上陪儿子读书3月，体重下降了3斤。

结论：

晚上陪儿子读书，还有减肥的功能哦？！

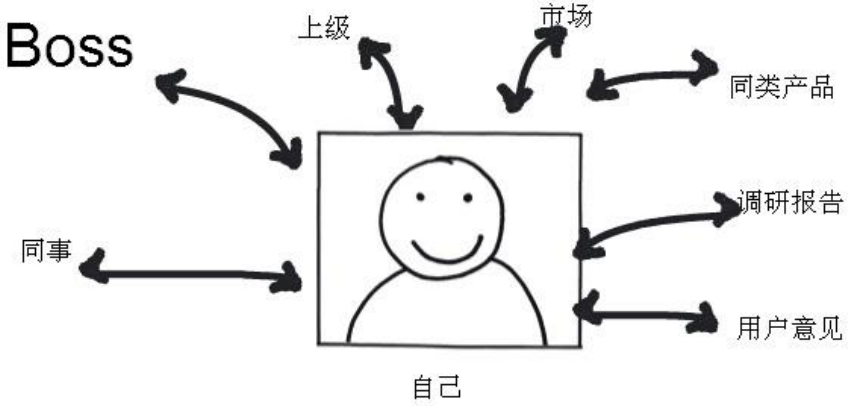
四、 关于数据运用常见的问题，以及数据团队的搭建

Garbage in，

Garbage out！

四、　关于数据运用常见的问题，以及数据团队的搭建

这个是你么？“玩”数据的同学



徘徊在“现象”与“问题”之间...

现像　　问题

有了一个系统，还需要数据分析师——关于数据的运营与解读

四、　关于数据运用常见的问题，以及数据团队的搭建

统计指标&标准！

是庖丁的“刀”

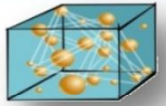
四、 关于数据运用常见的问题，以及数据团队的搭建

EC; ERP; WMS; TMS; CRM; piwik; **Kylin**; BI; R…

数据仓库

算法VS挖掘

- 客户日志
- 商品日志
- 销售日志
- 运营日志



数据集市

统计VS分析

- 客户主题数据
- 商品主题数据
- 销售主题数据
- 运营主题数据

数据结论

运营&管理者

- 仪表盘
- KPI
- 异常&提醒

结语

数据是一种语言……

数据是一种思维……

数据是一种武器……

Data Talks

תודה
Dankie
Gracias
Спасибо
شكراً
Merci
Takk
Köszönjük
Terima kasih
Grazie
Dziękujemy
Dėkojame
Ďakujeme
Vielen Dank
Paldies
Kiitos
Täname teid
谢谢
Thank You
Tak
感謝您
Obrigado
Teşekkür Ederiz
감사합니다
Σας Ευχαριστούμ
ขอบคุณ
Bedankt
Děkujeme vám
ありがとうございます
Tack