



数据驱动业务增长的2018实践案例分享


微信公众号：敏捷商业智能 / www.yonghongtech.com



1. 客户痛点及数据应用价值

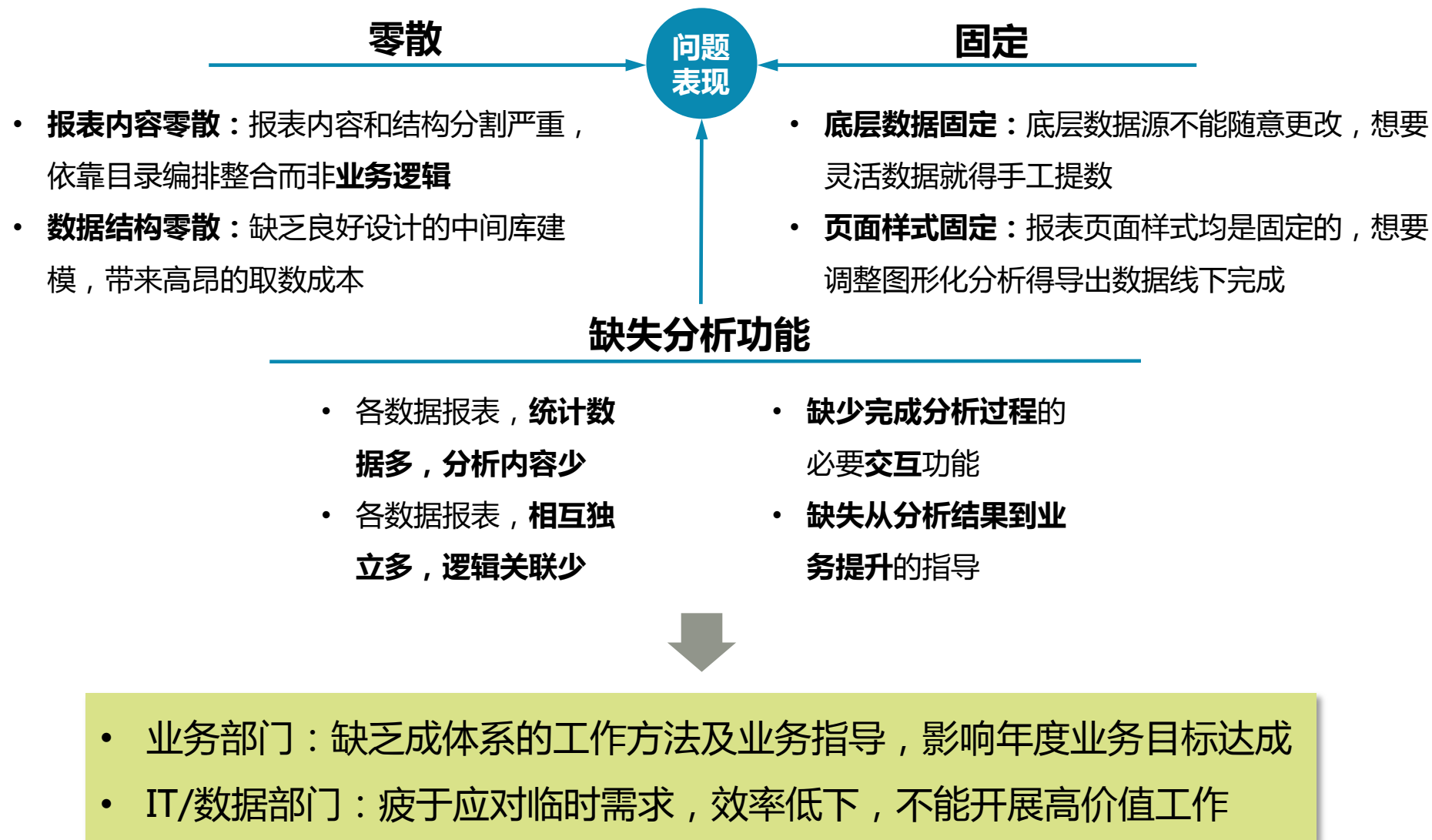


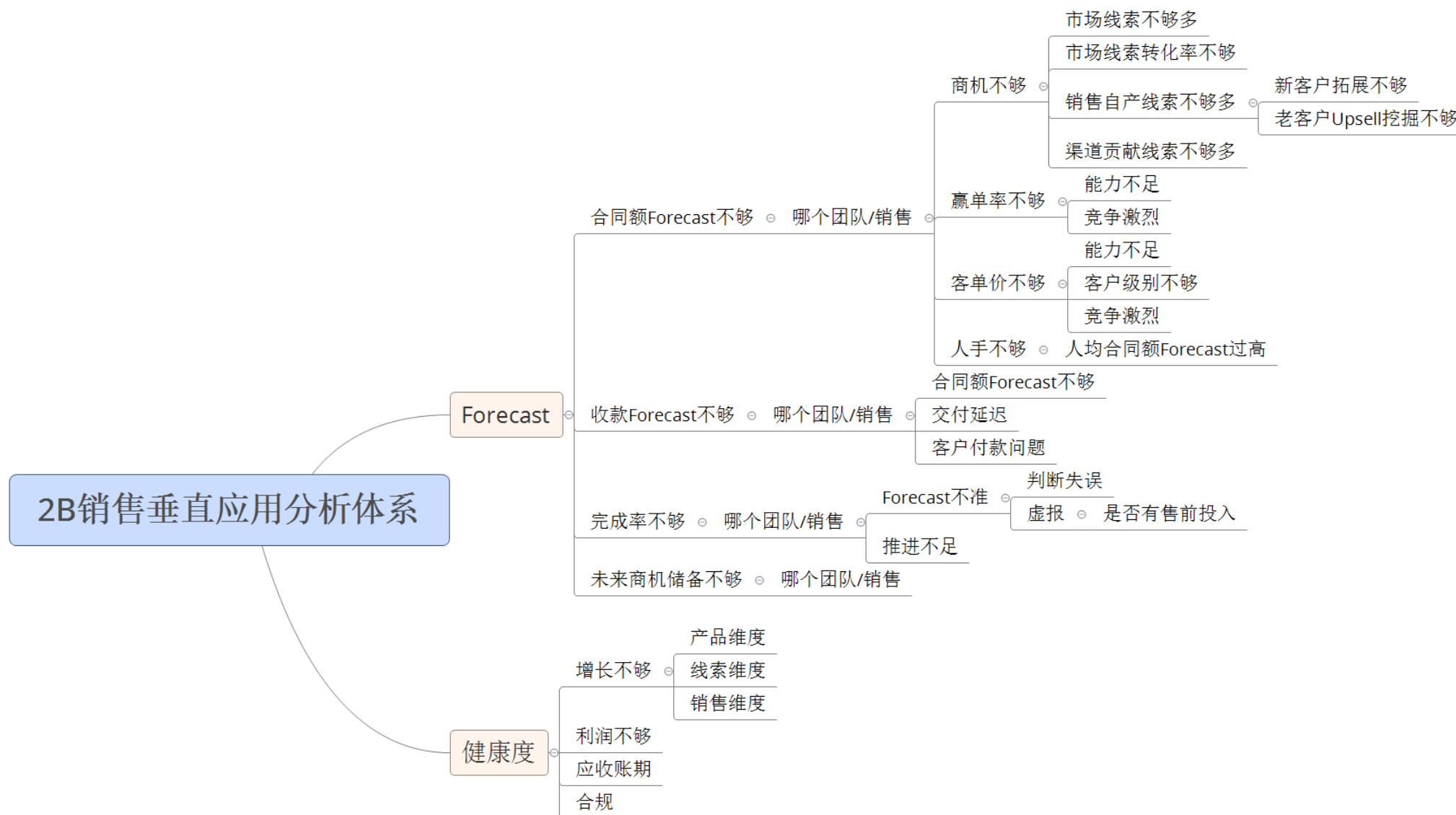
2. 数据应用项目建设方法



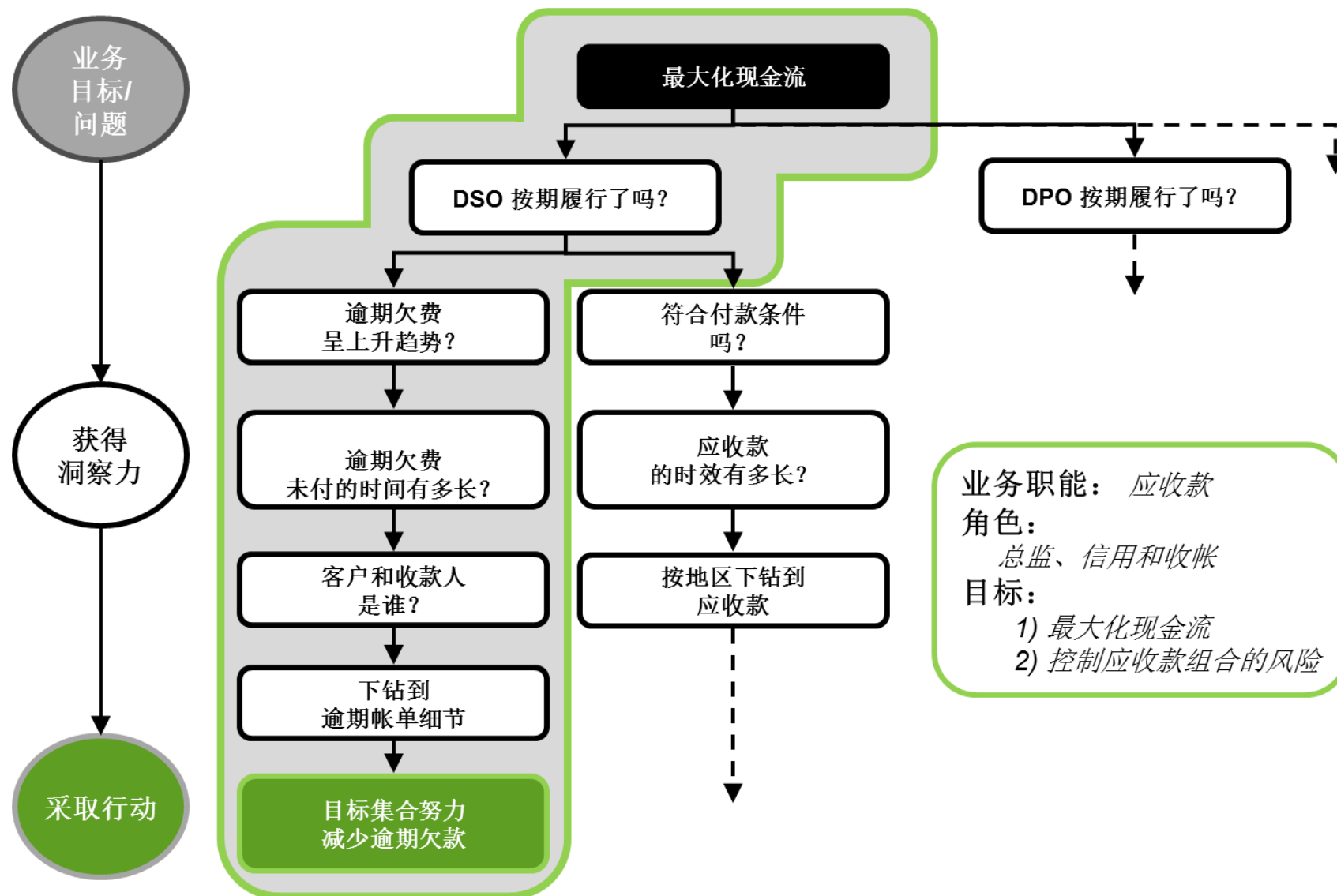
3. 案例分享

传统报表的局限和问题：不成体系，不能直接指导业务增长

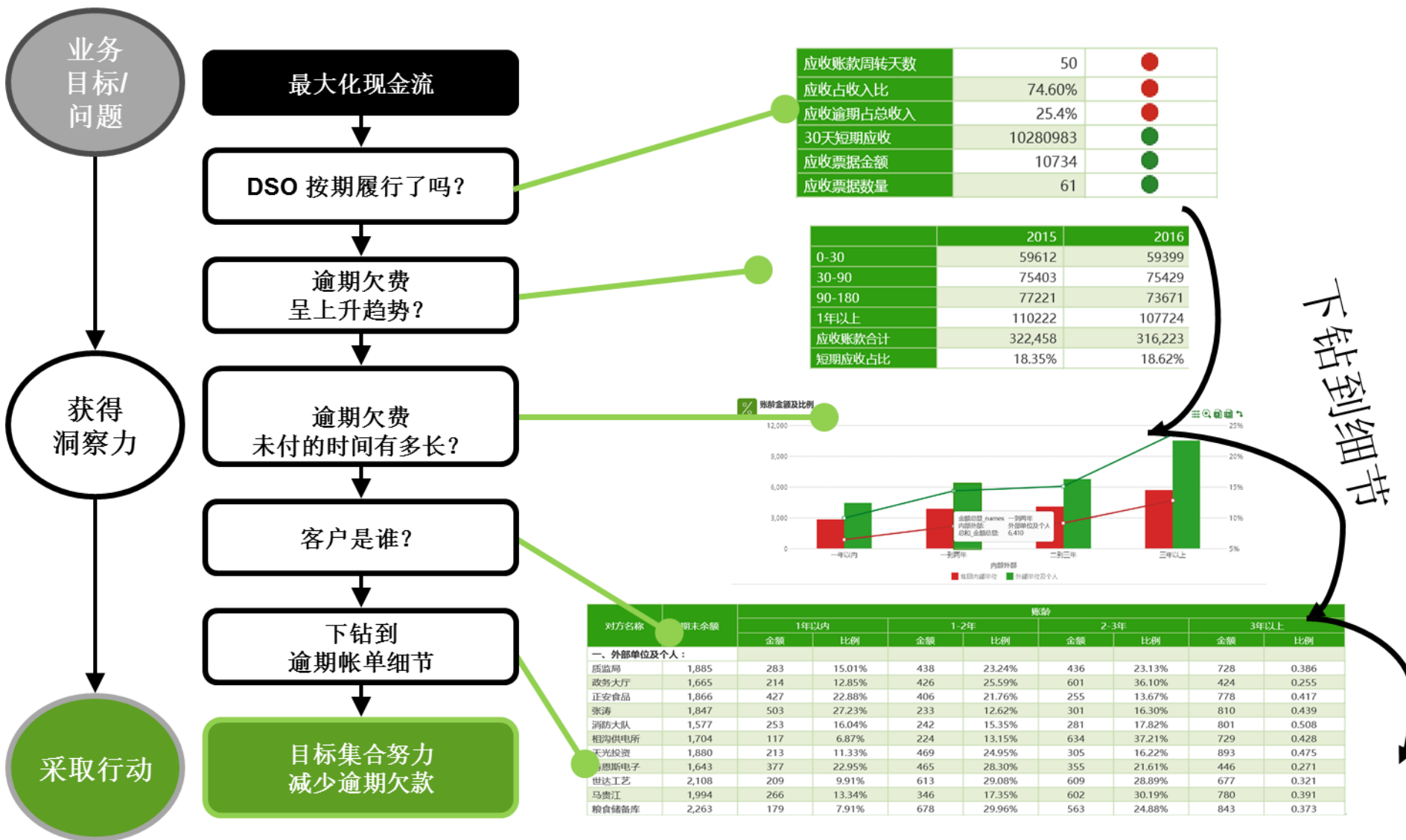





何为“体系”：财务数据应用示例



何为“体系”：财务数据应用示例






1. 客户痛点及数据应用价值



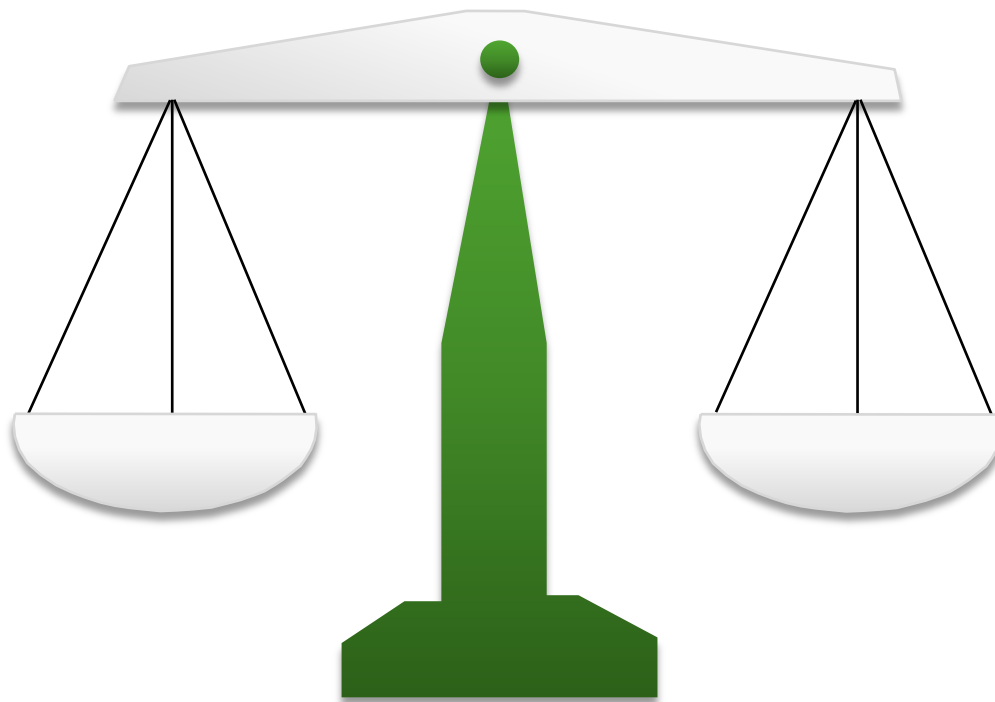
2. 数据应用项目建设方法



3. 案例分享

建立数据分析体系

- 通过专业的数据咨询，帮助客户建立一套标准的、统一的、符合客户实际业务状况的数据指标体系，减少客户内部重复性的报表及取数需求，使其开展数据分析工作有一套科学有效的方法



进行数据使用培训

- 借助数据咨询项目，培训客户相关人员提高数据分析能力，学会使用数据，学会利用数据，并在一定程度上学会制作基础的数据报表，提高业务人员的数据驱动意识和数据使用水平

贴合业务人员的日常工作场景



区分角色数据视图权限



以业务场景为分析体系划分原则



为每个使用角色提供相对完善的分析体系视图

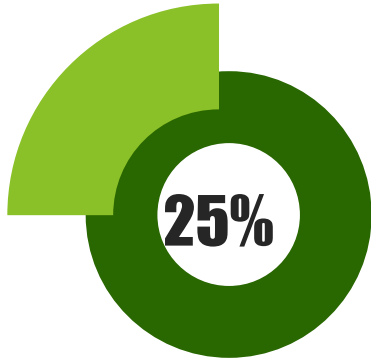


在各分析视图中提供从总体到细分的完整分析路径



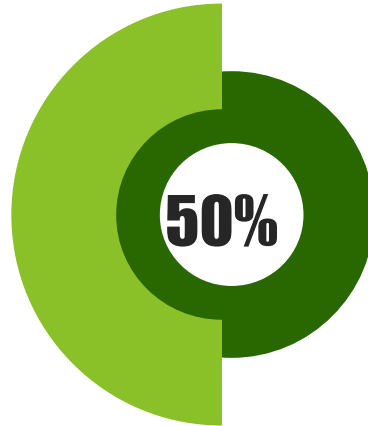
在相对独立的业务场景分析视图中，包含各个业务领域的交叉内容





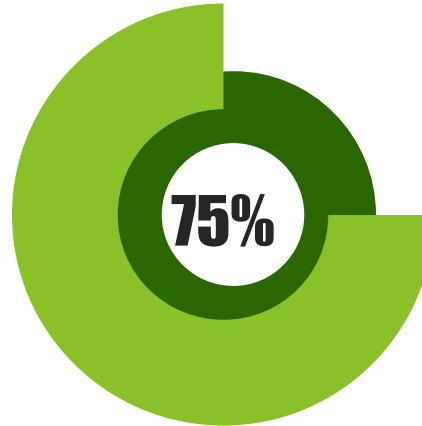
第一阶段

客户调研及
业务梳理



第二阶段

分析体系
详细设计



第三阶段

数据应用
详细设计



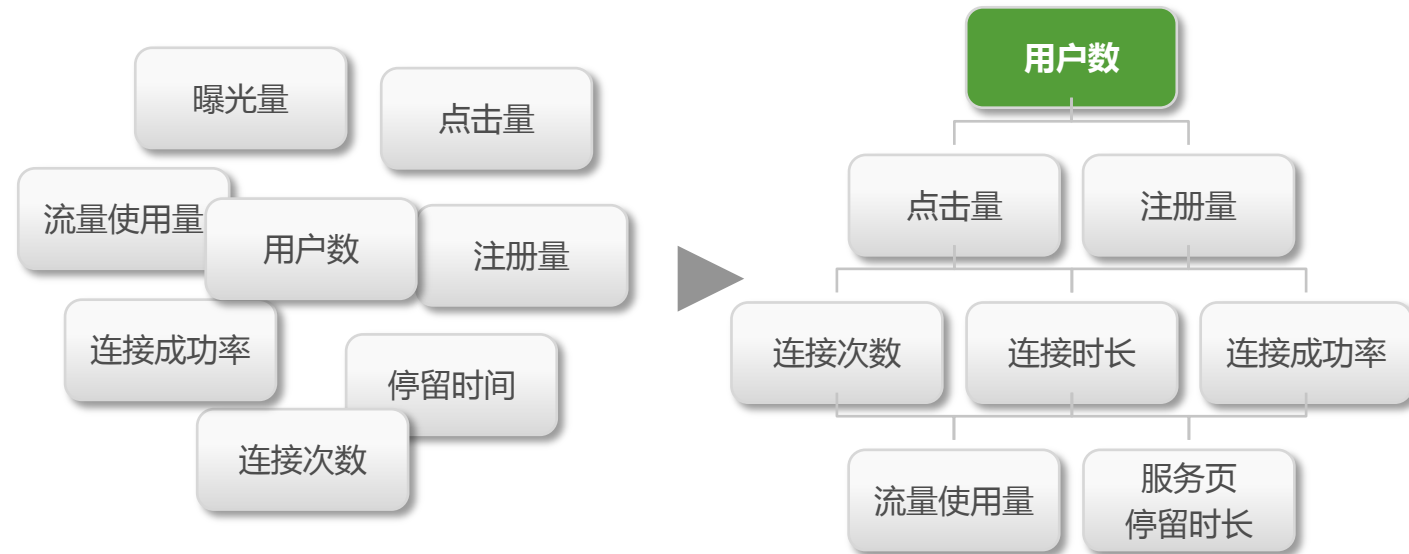
第四阶段

数据应用
使用培训





- 1. 根据一阶段的调研内容，总结设计公司整体数据分析框架
- 2. 针对各个业务模块，划分分析主题并设计相应的分析内容
- 3. 根据底层数据情况，提供各个分析内容对应指标的统计口径和分析拆解方法说明

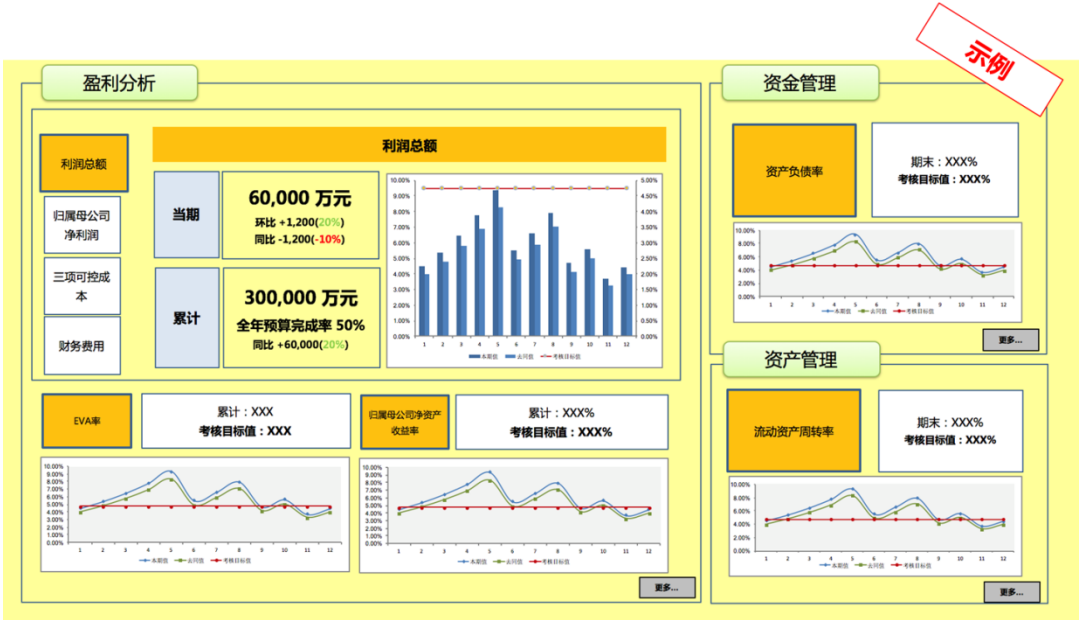


示例

核心能力	关键数据指标	关键指标	指标说明	计算公式	计量单位	统计卡类型	是否关键	所属部门
财务	净资产收益率	净资产收益率	净资产收益率是指企业净利润与平均净资产的比率，反映企业资本的盈利能力。	$\text{净资产收益率} = \frac{\text{净利润}}{\text{平均净资产}} \times 100\%$	%	财务	是	财务部
财务	总资产周转率	总资产周转率	总资产周转率是指企业销售收入与平均总资产的比率，反映企业资产的运营效率。	$\text{总资产周转率} = \frac{\text{销售收入}}{\text{平均总资产}} \times 100\%$	次/年	财务	是	财务部
财务	营业利润率	营业利润率	营业利润率是指企业营业利润与营业收入的比率，反映企业主营业务的盈利能力。	$\text{营业利润率} = \frac{\text{营业利润}}{\text{营业收入}} \times 100\%$	%	财务	是	财务部
财务	成本费用利润率	成本费用利润率	成本费用利润率是指企业利润总额与成本费用的比率，反映企业成本控制的水平。	$\text{成本费用利润率} = \frac{\text{利润总额}}{\text{成本费用}} \times 100\%$	%	财务	是	财务部

分析视图设计

针对各个业务领域，设计包含完整分析体系的仪表盘内容，并提供详细的设计说明，以便形成开发实施的需求说明文档



指标提取说明设计

针对前台界面的展现内容，提供底层数据提取说明，并提供相应的指标口径计算说明，从而帮助开发更好地实现前台界面的落地建设

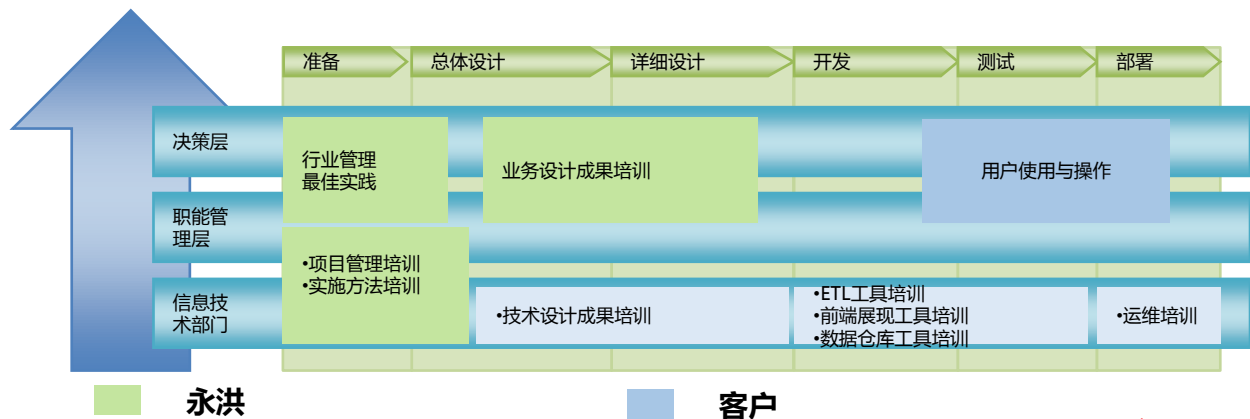
基本信息							
数据来源系统	R3	目标表逻辑名	控制范围	目标表物理名	SAP_FI_T_OCO_AREA_A	提取方式	IT-全量提取
接口方式	BCI	源表/接口逻辑名	控制范围	源表名/接口名	OCO_AREA_ATTR	提取方式	ITDI-推送
数据映射描述							
序号	目标说明(缓冲层)				源说明(源)		数据获取规则
	字段逻辑名	字段物理名	字段类型	说明	字段逻辑名	字段物理名	字段类型
1	在源系统里被删除的标识	DELETE_FLG	CHAR(1)				N/A
1	数据源编号	DATASOURCE_NUM_ID	NUMBER(3)				[参照DW_DS_LKP表ETL自动生成]
1	源系统业务时间	TX_DT	DATE				源系统变更时间
	控制范围代码	KOKRS	CHAR(4)		控制范围代码	KOKRS	CHAR(4) 平抽
	货币代码	WAERS	CHAR(5)		货币代码	WAERS	CHAR(5) 平抽
	帐目表代码	KTOPL	CHAR(4)		帐目表代码	KTOPL	CHAR(4) 平抽
修改记录							
	修改日期	修改人	说明	预处理：如pre-sql、删主键、测标识 加载方式：如BULK、Insert/update/truncate-insert 后处理：如post-sql、建索引、清除临时数据 其它说明：如对数据初始化要求、抽数时间要求、推送就绪判断方式等			
	2011/12/13		创建				
	2011/12/22		更新流转方式				

01 仪表盘制作培训

提供针对BI前台界面的制作培训，帮助BI建设人员学习如何做出美观的BI界面

02 各业务分析体系使用方法培训

帮助业务人员理解各个分析界面的分析路径和使用方式，促进使用效率，提升业务能力



示例

培训课程	课程介绍	培训形式	培训时间
行业管理最佳实践	行业的商业智能应用实例	交流会	2小时
项目管理方法	项目计划管理、项目质量管理相关培训、实施方法培训	培训会	2小时
业务设计成果培训	包括关键指标体系和报表分析体系	培训会	1天
技术设计成果培训	包括技术架构、数据架构、技术详细设计、数据详细设计	培训会	1天
测试方法培训	测试步骤与方法、测试问题清单使用方法等	培训会、在岗培训	4小时


序号	交付物名称
1	各业务模块指标体系脑图
2	各业务模块指标手册
3	基础数据表梳理文档
4	取数逻辑说明文档
5	界面分析文档
6	界面原型设计Demo
7	培训文档



1. 客户痛点及数据应用价值



2. 数据应用项目建设方法



3. 案例分享

客户背景及需求

- 客户已采购永洪BI，运营部及产品部已进行日常使用。但业务部门对数据的使用非常零散，缺乏系统化工作方法来达成业务目标
- 数据部门疲于应付临时提数和报表制作的巨大工作量，对各个业务部门的数据支撑不足，业务用户只能自行下载数据后用Excel进行分析，引发不满
- 各数据报表没有业务关联性，零散独立，不能直接指导业务
- 数据源基础弱，数据相互独立于不同平台或者缺失
- 底层架构缺乏统一规划，IT部没有标准管理，日常数据运维成本高

永洪提供的解决方案及措施

- 行业顾问小组驻场项目，进行现场调研访谈，梳理公司组织框架及业务逻辑，根据业务调研结果，梳理出真正贴合业务需求的数据分析框架，驱动业务增长和业务目标达成
- 根据分析框架，搭建分析场景，能够使业务人员减少用excel再导入表进行分析的工作时间，以提高对业务的指导性
- 对底层数据进行调研采集，提供数据库搭建建议与ETL映射表，使数据组能更高效地支撑业务部门
- 提供培训，一方面帮助BI建设人员学习如何做出美观的BI界面，另一方面帮助业务人员理解分析路径和使用方式，促进使用效率，提升业务能力



项目成果

- 进行深入的业务调研，梳理出基于业务的数据分析框架，做到数据真正为业务提供价值
- 用户增速提升**33%**，用户留存率提升**25%**，金融产品销售转化提升**20%**，产品设计效率提升约**50%**
- 梳理指标手册，统一口径，为数据工作提供基础
- 搭建多元化的业务分析场景，减少业务人员的临时提数需求，减少IT人员的工作压力
- 培训成果，提高IT与业务人员的数据应用及业务能力

一阶段客户调研工作，共完成：

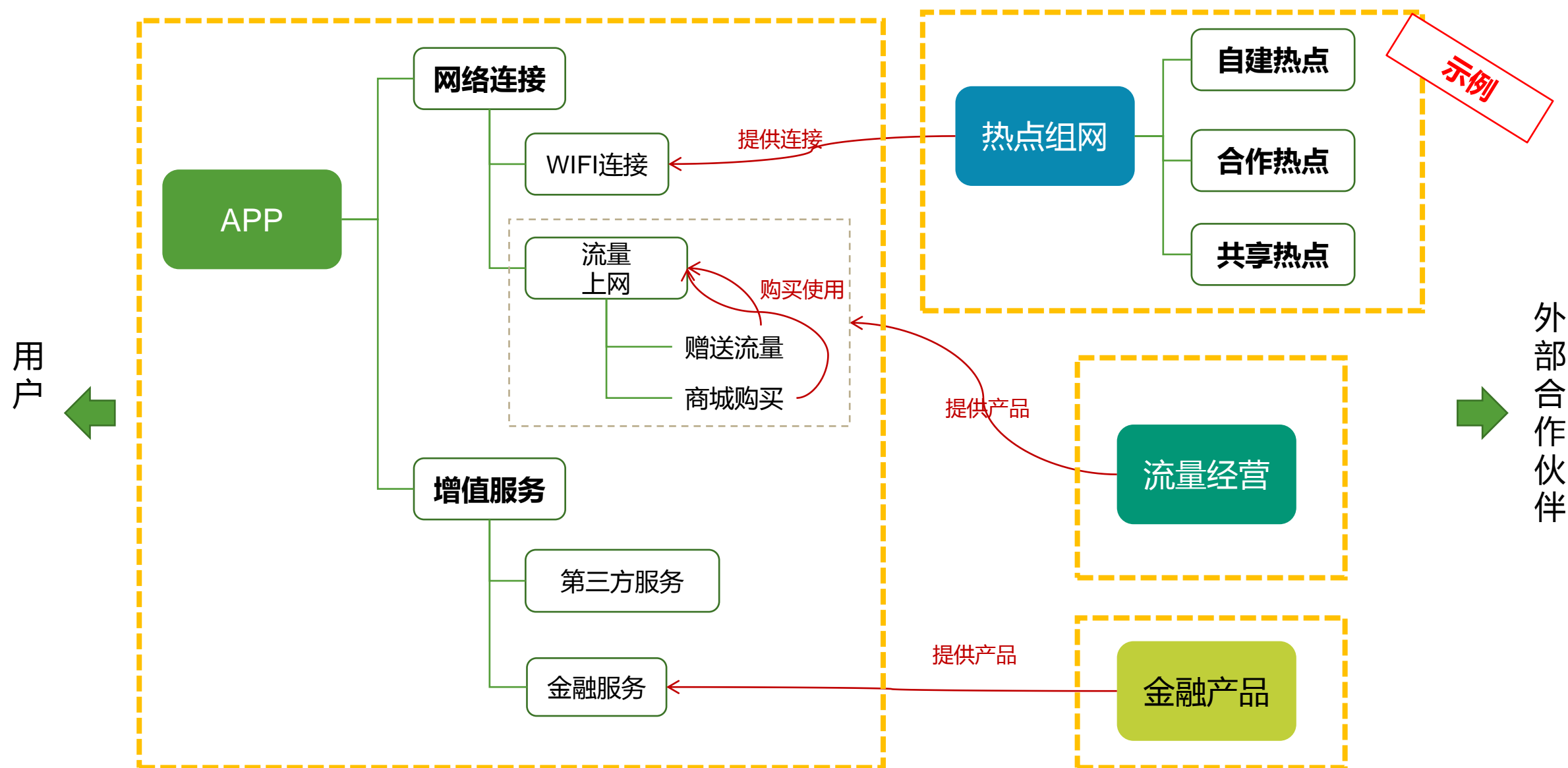
- 包含数据组、各业务部门领导及一线人员在内的访谈调研，形成调研访谈记录与访谈分析报告
- 详细了解信息技术部当前对各个业务部门的数据支撑情况

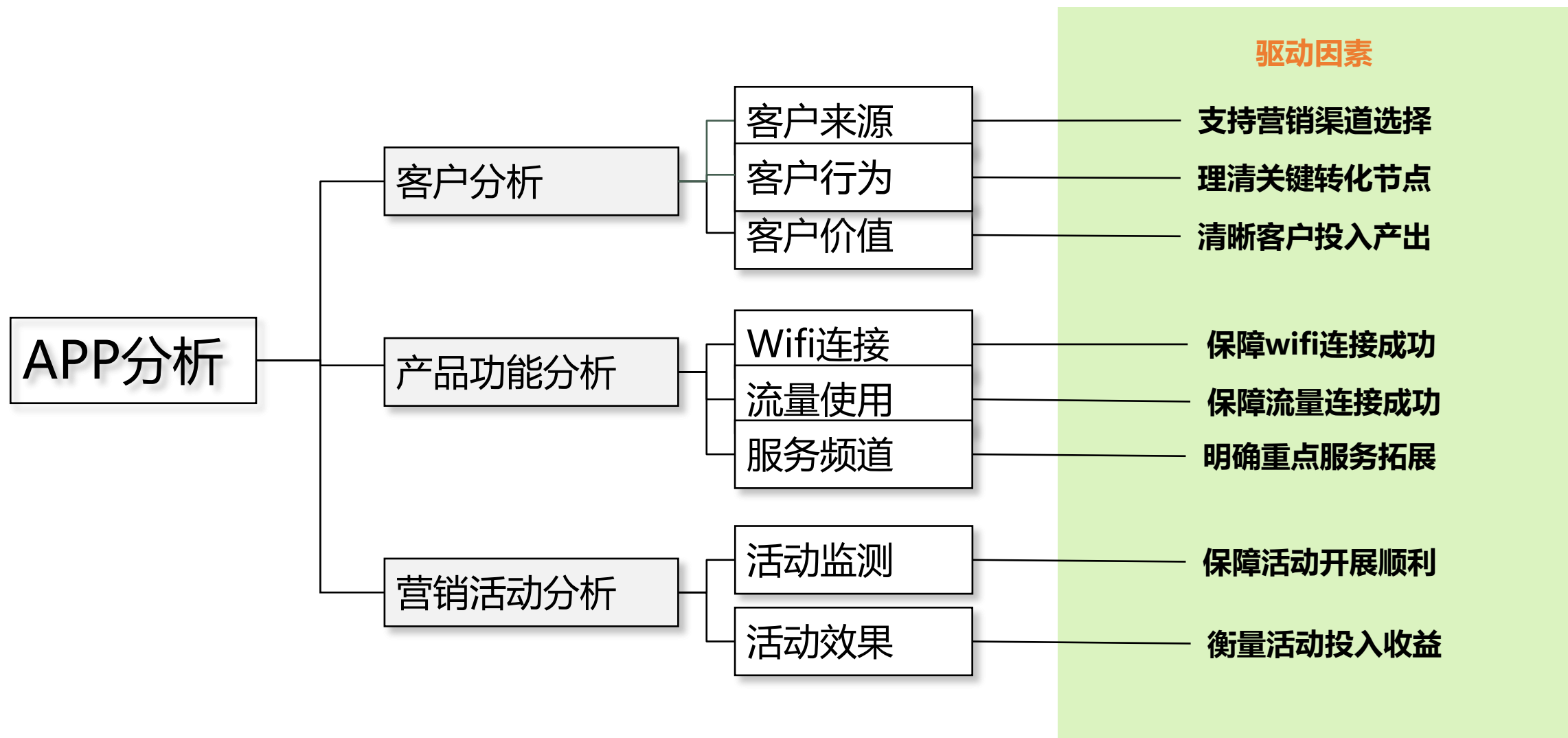
名称	
01-	UED-王少帅.docx
02-	运营-何强、桂九红.docx
03-	产品-潘伟.docx
04-	品牌-黄丽娜.docx
05-	优联研发-许海金.docx
06-	组网-沈立超、郑进兴-网络平台.docx
07-	组网-谢涛波-资源共享.docx
08-	金融-王赫一、王娅鑫.docx
09-	组网-汤华中.docx
10-	孟总.docx
11-	刘总.docx
12-	彭总.docx
13-	技术开发-张世杰.docx
14-	组网-郑鸣.docx
15-	流量营销-王进.docx
平安	访谈小结汇总.xlsx

运营访谈记录	
访谈对象：何强、桂九红	
访谈时间：2017年10月17日	
访谈地点：平安视讯会议室	
采访人：王楠、魏家欣	
记录人：郑呈斌	
桂：我们是负责市场渠道的	
魏：b端运营和c端是放一起的吗？	
桂：b端没放c端运营的	
王：没关系，主要是从你们的业务上说	
桂：我们是推广主要c端	
魏：能把渠道情况说一下吗？	
桂：我们现在有好几套报表，有的看的很烦，很复杂的，其实也按我们需求加了很多东西，对我们个人来说是够用的，可能数据团队从你们过来，老板看的是总的，看的不是很清楚，而且excel打开很慢或者就删去，对我们渠道这块看到的数	
其实是有，整个市场渠道在整的时候就是，量还有留存，比如次日留存，运营会看7天，30天，外面的第三方的渠道渠道是在外面，下载之前的数据看不到，在上游才看得到，进入app还是从激活量开始看的，下载量是从第三方来看，激活注册，设备和用户上，相对应的每一天的留存，还可以分渠道看，就是这些数，并没有成本，成本难取数，就每天不是实时的，全加在一起汇总，如果没有日收费，到不到成本，公司核心看的东西就是量，包括设备和用户，然后跟着转化，量真的是	

序号	基础		数据需求			应用系统	相关文件	备注
	业务	姓名						
1	UED	王少帅	1、数据反馈出来明显的就是通过运营或者产品反馈，会跟高优优先级处理。 2、标准的埋点需求 3、要给老板提供汇总数据，而且最好在一个页面上，不要多个页面跳来跳去； 4、主要关注三个方面：激活、转化、留存、成本，现阶段成本数据还在外部平台上，其他数据方面，数据组提供的內容基本能够满足需求； 5、现在每次活动都有一些单独指标，需要单独做数，最好能够整合起来取数； 6、前台页面的可操作性上需要优化，能筛选的选项太多了，还有很多二次计算的环节，比例数据最好能直接在前台页面进行展示，仪表盘的展示形式最好是图表的，不要都是报表；仪表盘的布局也很不合理，很多空空间都浪费了； 7、前台页面能够提供的数据维度和数据颗粒度有限，运营部门需要从最顶层汇总起来能够提供的各种统计维度的数据，但BI现在无法提供； 8、日常运营分析的数据，流量、金额等都有漏斗，漏斗在那种去追踪的东西，虽然每个人分工不同，但是除了自己负责的业务之外，也需要看到相关的交叉数据； 9、定期会有一些专题项目分析，如流量、wifi等做专题的分析报告给领导汇报； 10、如果要分析渠道来的用户，暂时无法做到标签化到每个人身上，需要考虑到内外网wifi的问题，而且成本数据最好也是能实时到数据，让我们知道实时成本数据；			永洪BI	无	海呈斌
2	运营	何强 桂九红	1、关注指标和运营差不多，唯一不同的就是控件的统计基于埋点，按按钮的点击，比如更改了产品的布局、改版，引导是否有有效，根据内部漏斗往下走，有一个对比说明； 2、根据标签给用户一些信息或服务，这些是暂时是固定的，所以这个页面会做更改，会去修改，每一个版本的数据的统计对我们来说比较重要； 3、很多产品运营的excel数据，我想把这部分节约出来			实时邮件 永洪BI 临时提数	无	魏家欣
3	产品	潘伟	1、需要一些后台数据支撑来告诉我是否有效数据，这是我的目标需求。两个需求，一部分要用户画像，和作推广相关，比如地域、性别、年龄、职业、爱好、收入情况等，比较重要的； 2、第二块就是流量的转化率，实际上就是来讲只需要从曝光到点击到下载次数数据，曝光从渠道去，点击有些情况可能是内部数据，比如wifi页面，我需要知道wifi使用、IP地址的数据			日志、后台数据	产品流程实时序图	海呈斌
4	品牌	黄丽娜	1、希望提供产品业务过程的数据，尤其是wifi链接成功率和流量使用成功率方面； 2、针对新上线的业务提供使用过程的监控数据，尤其是前几天的数据监控数据； 3、希望为开发团队的不同小组，针对各个团队开发的功能，提供不同的使用效果数据；			永洪BI（运营数据） 临时提数	无	海呈斌
5	开发	许海金	1、组网的自建wifi数据在还没有上传到数据平台，所以暂时只需要数据组提供收集客户使用数据，以便用于监控自建wifi的使用效果； 2、自建wifi的数据已经包含在数据平台上，此部分的数据化空间不大，更多关注这些数还需求多少用户和留存； 3、自建wifi可以提供的数据跟比合作wifi数据，但是由于此部分业务方式未确定，暂无明确数据分析需求；			永洪BI 临时提数	无	魏家欣
6	优联研发	沈立超 郑进兴	1、关注用户在平台使用的wifi上是如何使用的，以及各个部分的转化留存情况，用户在什么场景下停留时间是多少等等，需要能够从汇总到部分的全量数据； 2、关注自建wifi、网络热点分布点所在地用户能够提供的信息，最好是可以根据用户的网络行为来生成热点分布点热力图到前台展示			自建wifi数据平台	现有自建wifi网络统计指标说明列表	魏家欣

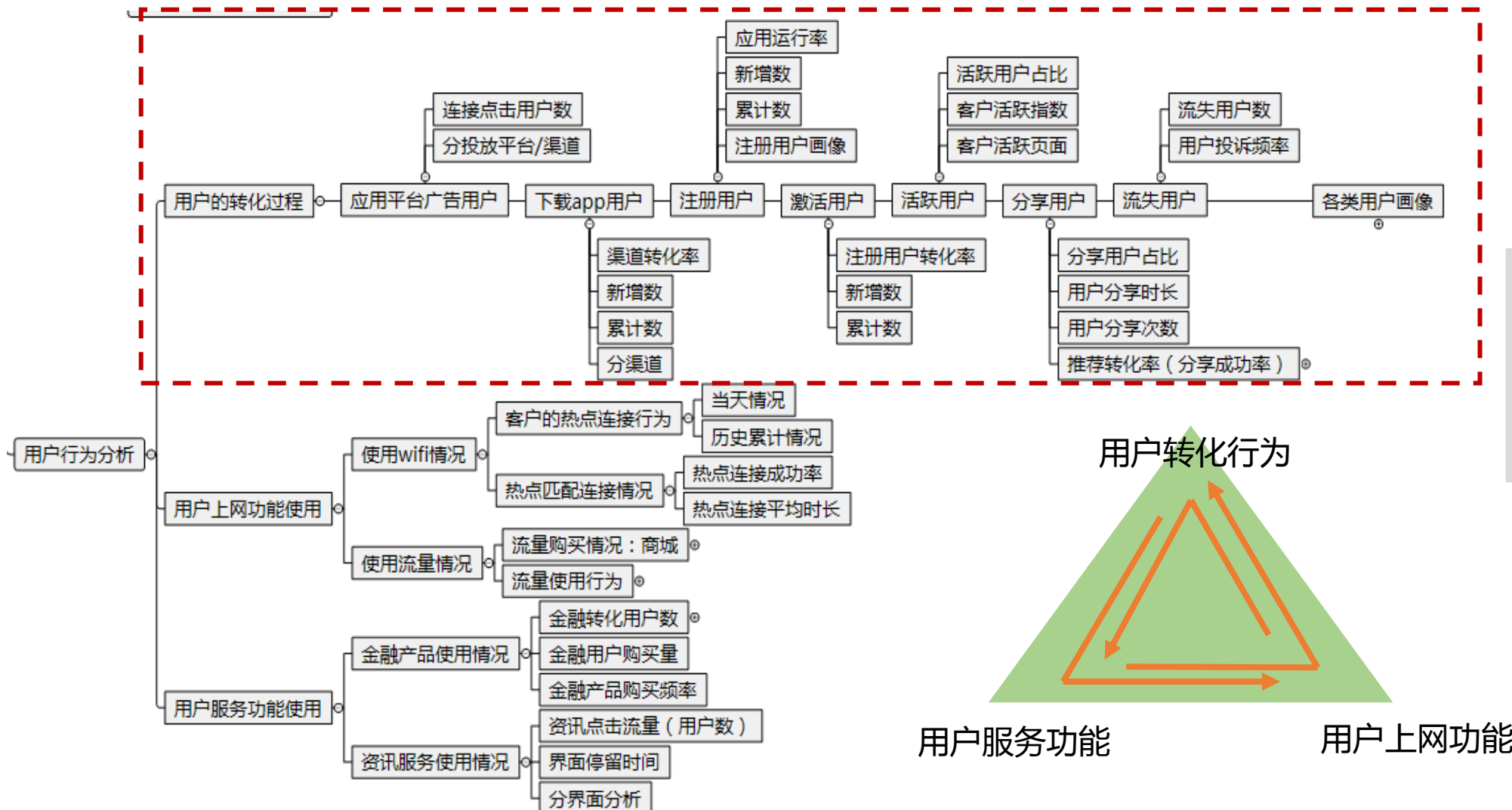
项目成果：业务整体框架梳理





以用户为中心，着眼于转化率——AARRR

示例



用户转化行为

用户服务功能

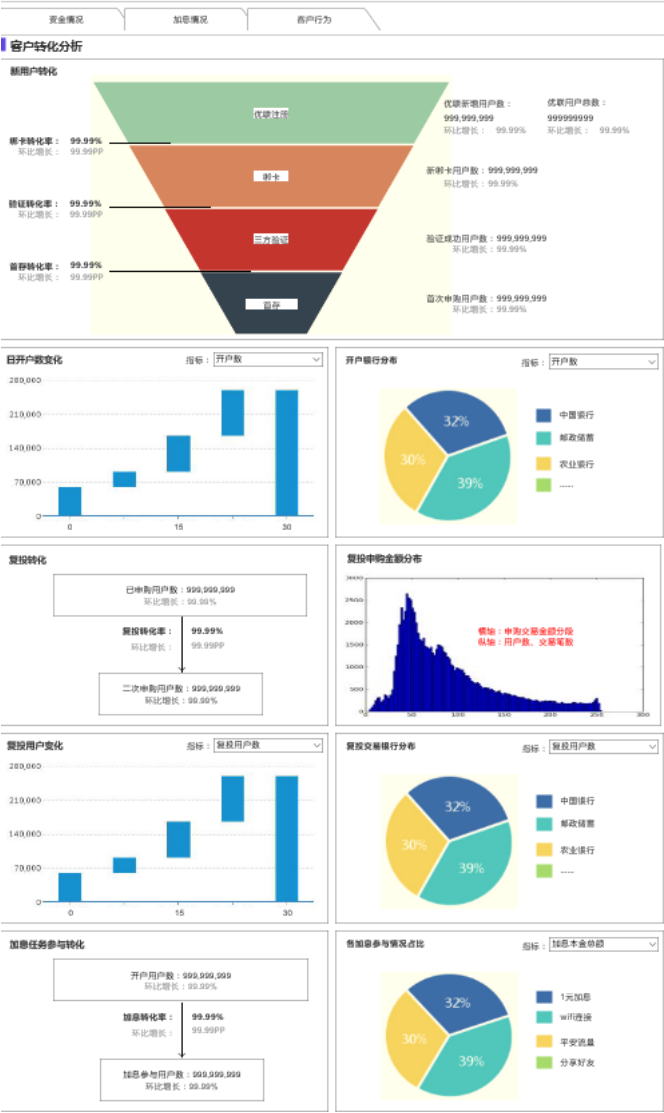
用户上网功能

- 根据海盗指标 AARRR，跟踪用户各环节转化率及转化数量情况；
- 使各节点用户的画像清晰化，利于根据短期目标针对性地选择对象进行相关举措；
- 同时，基于用户转化行为两大磐石上网功能及服务功能进行监测，形成良性循环。

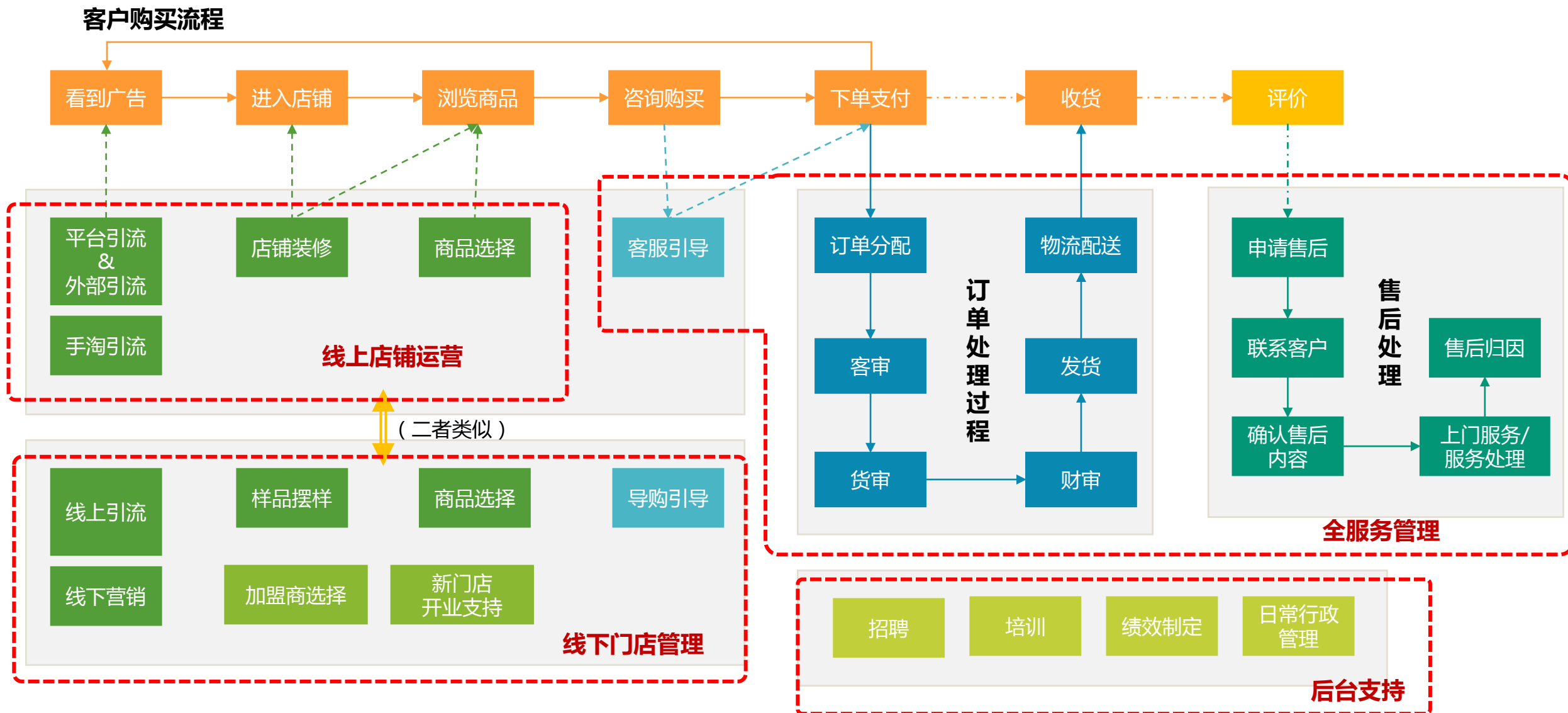
所属分析页面	指标名称	指标说明	计算公式	计量单位
核心指标	基金余额	指货币基金资金保有量	-	-
	申购金额	指投资者购买基金的金额	申购金额-申购费	元
	申购客单价	指投资者平均购买的金额	申购总金额/申购总客户数	元
	赎回金额	指投资者赎回基金份额	赎回总额-赎回费	元
	赎回客单价	指赎回基金份额者平均赎回的金额	赎回总额/赎回总客户数	元
	加息总金额	指加息金额的总额	加息率*基金份额	元
	人均加息成本	指平均每位金融用户的加息成本金额	加息总金额/金融用户总数	元
	单位资金加息成本	指增加一元的基金金额需要投入的加息成本	加息总成本/基金总金额	元
	用户平均加息率	指每位参与加息活动的金融用户的平均加息利率	加息利率总和/加息金融用户数	%
	开户用户数	指绑卡且通过三方验证的金融用户总数	-	人
	留存用户数	指金融账户有金额的用户	-	人
	加息用户数	指在某一周期获得基金加息的用户数	-	人
	加息用户占比	指加息的用户数占总申购用户数的比重	加息用户总数/申购用户总数	%
异常监控	开户失败用户数	指在金融开户过程中失败的用户数	-	人
	开户成功用户数	指成功绑定银行卡并通过三方验证的金融该用户数	-	人
	申购失败用户数	指在申购基金过程中失败的用户数	-	人
	申购成功用户数	指成功申购了基金产品的用户数	-	人
	赎回失败用户数	指在赎回基金过程中失败的用户数	-	人
	赎回成功用户数	指成功赎回基金产品的用户数	-	人
	红包池资金	指红包池的资金总额	-	元
客户分析	优联新增用户数	指在优联注册账号的用户数	-	人
	新绑卡用户数	指首次绑卡成功的用户数	-	人
	绑卡转化率	指新绑卡用户数占优联新增用户数的比重	开户用户数/注册用户数*100%	%
	验证成功用户数	指通过手机号、身份证号和银行卡号三方验证的用户数	-	人
	验证转化率	指验证成功的用户数占绑卡用户数的比重	验证成功用户数/绑卡用户数*100%	%
	首次申购用户数	指首次在金融产品中存入金额的用户数	-	人
	首存转化率	指首次申购基金用户数占验证成功用户数的比重	申购基金用户数/开户用户数*100%	%
	复投用户数	指申购基金产品的次数大于1的用户数	-	人
	复投申购金额	指第二次及以后申购基金产品的资金总额	-	元
	加息参与用户数	指获得金融基金产品加息的用户数	-	人
	活跃用户数	指每日都登录金融界面的用户数	-	人
	加息利息	指获得金融基金产品加息的加息利息	基金产品总额*加息率	元
	基础利息	指金融基金产品的基础利息	基金产品总额*基础利率	元

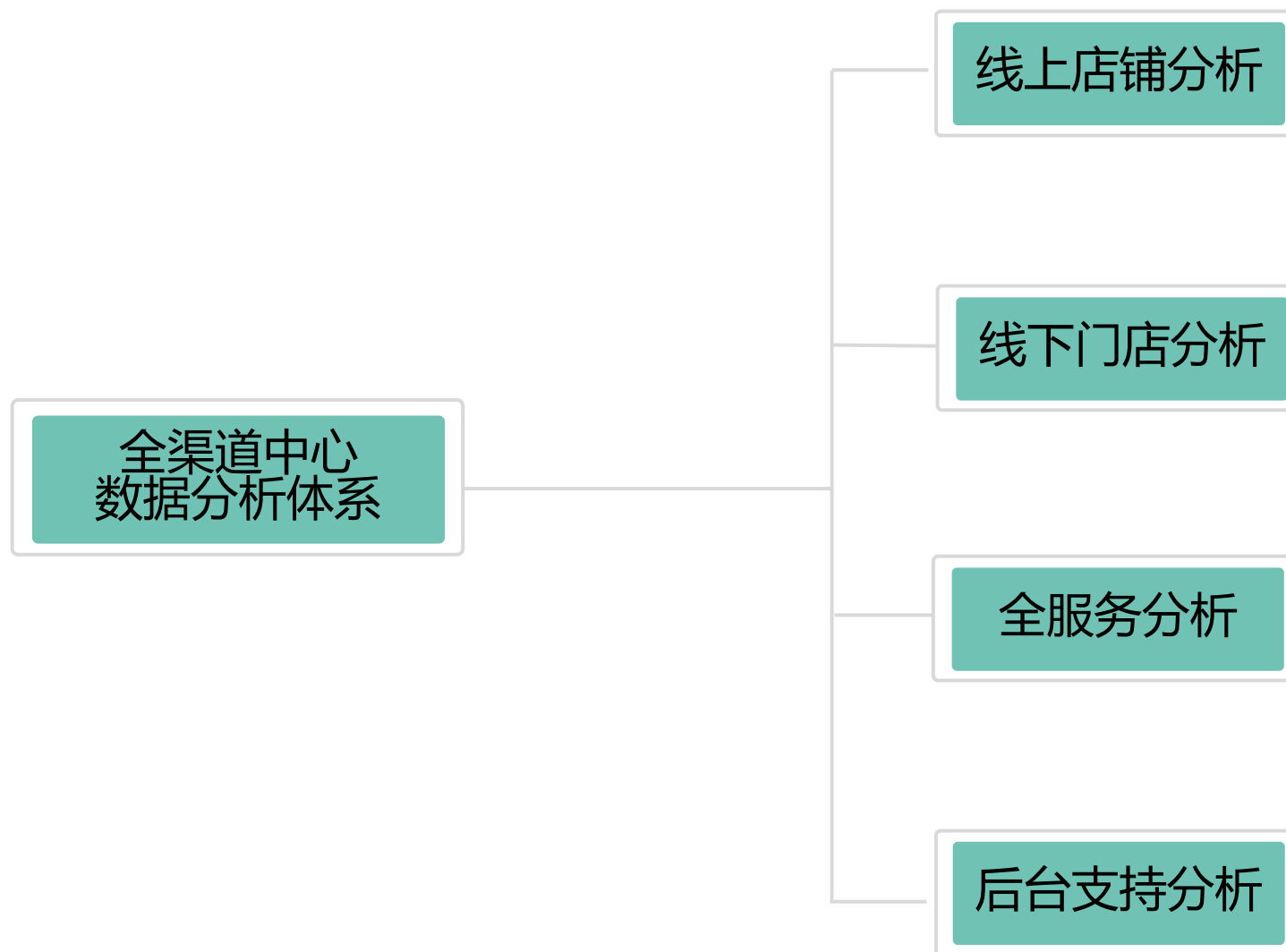
示例

示例



Part6 客户行为选项卡						
模块名称	图表名称	指标说明	图表形式	统计量	主要横轴（维度）	主要纵轴（度量）
客户转化分析	新用户转化	优联注册用户数，优联新增注册用户数 新绑卡用户数 三方验证成功用户数 首次申购用户数	漏斗图	绑卡转化率 三方验证转化率 首存转化率		优联注册用户数 新绑卡用户数 三方验证成功用户数 首次申购用户数
	日开户数变化	开户用户数 开户银行卡数	瀑布图	绝对值	日期	开户用户数 开户银行卡数
	开户银行分布	开户用户数 开户银行卡数	饼图	绝对值	开户银行	开户用户数 开户银行卡数
	复投转化	已申购用户数 重复申购用户数（二次申购用户数）	漏斗图	复投转化率		已申购用户数 重复申购用户数（二次申购用户数）
	复投申购金额分布	复投用户数 复投交易笔数	直方图	分段汇总值	申购金额分段	复投用户数 复投交易笔数
	复投用户变化	复投用户数 复投交易笔数 复投金额	瀑布图	绝对值	日期	
	复投交易银行分布	复投用户数 复投交易笔数 复投金额	饼图	绝对值	开户银行	复投用户数 复投交易笔数 复投金额
	加息任务参与转化	开户用户数 加息参与用户数	漏斗图	加息转化率		开户用户数 加息参与用户数
	各加息参与情况占比	加息本金总额 加息参与用户数 加息参与次数	饼图	绝对值	加息活动类型	加息本金总额 加息参与用户数 加息参与次数
	用户赎回交易周期分布	赎回用户数	直方图	分段汇总值	赎回交易周期（天）	赎回金融 赎回用户数 赎回交易笔数







要解决的问题：

什么样的流量能够带来转化？
什么影响了流量的转化？

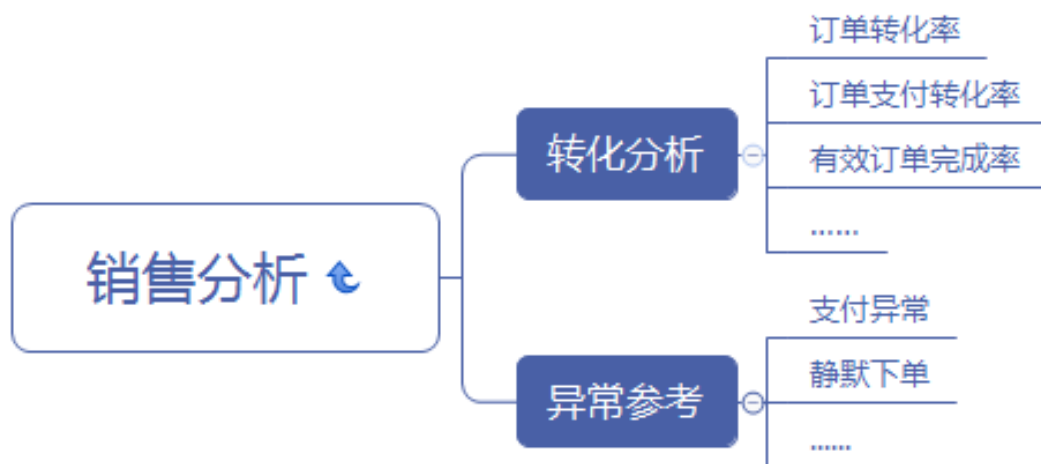


- 推广分析：分析不同流量来源、渠道及获客成本。

- 内容分析：分析各内容的流量来源及相关运营效果。

- 页面分析：分析当前页面的流量来源及去向分布，关注页面热力重点，为店铺装修指导提供依据。

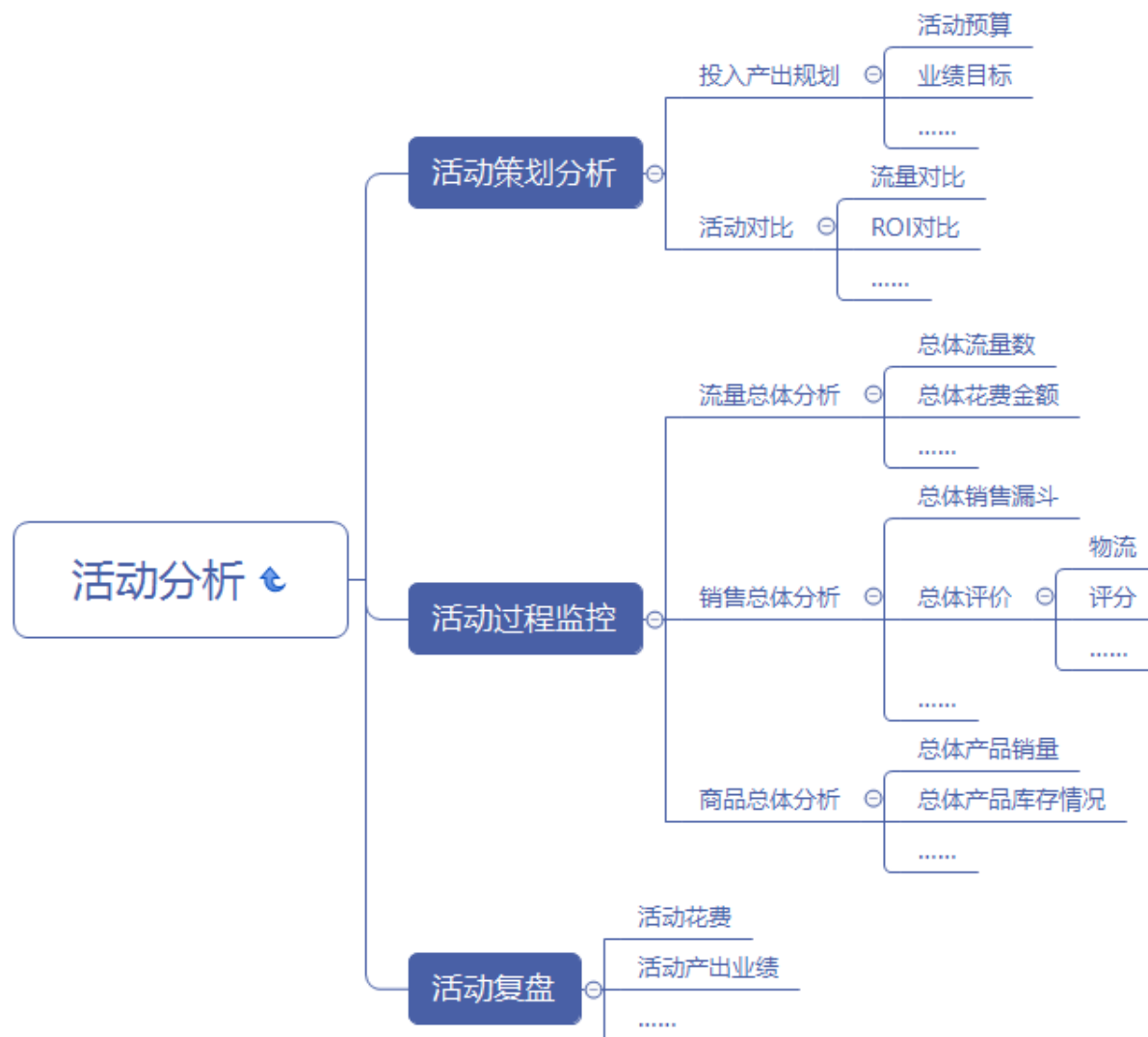
要解决的问题： 销售过程是什么？哪些过程影响了销售订单的转化？
异常是否可避免？



- 针对交易环节，根据转化率发现问题出现的环节，分析转化率与哪些因素有关，指导改进的方向。

- 异常参考：根据销售活动订单形成的问题为参考项，优化活动流程

要解决的问题： 活动规划及历史活动对比？
单次活动数据表现如何？活动结束后总体表现如何？



- 活动策划分析：活动前期制定目标及预算，与历史活动对比提供参考

- 活动过程监控：从流量、销售、商品三个维度监控活动过程

- 活动复盘：活动结束后，与活动前期制定的预算及目标做对比，与历史活动做对比分析



以卓越的数据技术为客户创造价值，实现客户成功

永洪科技 助力智慧企业成就未来

