火龙果•整理
uml.org.cn

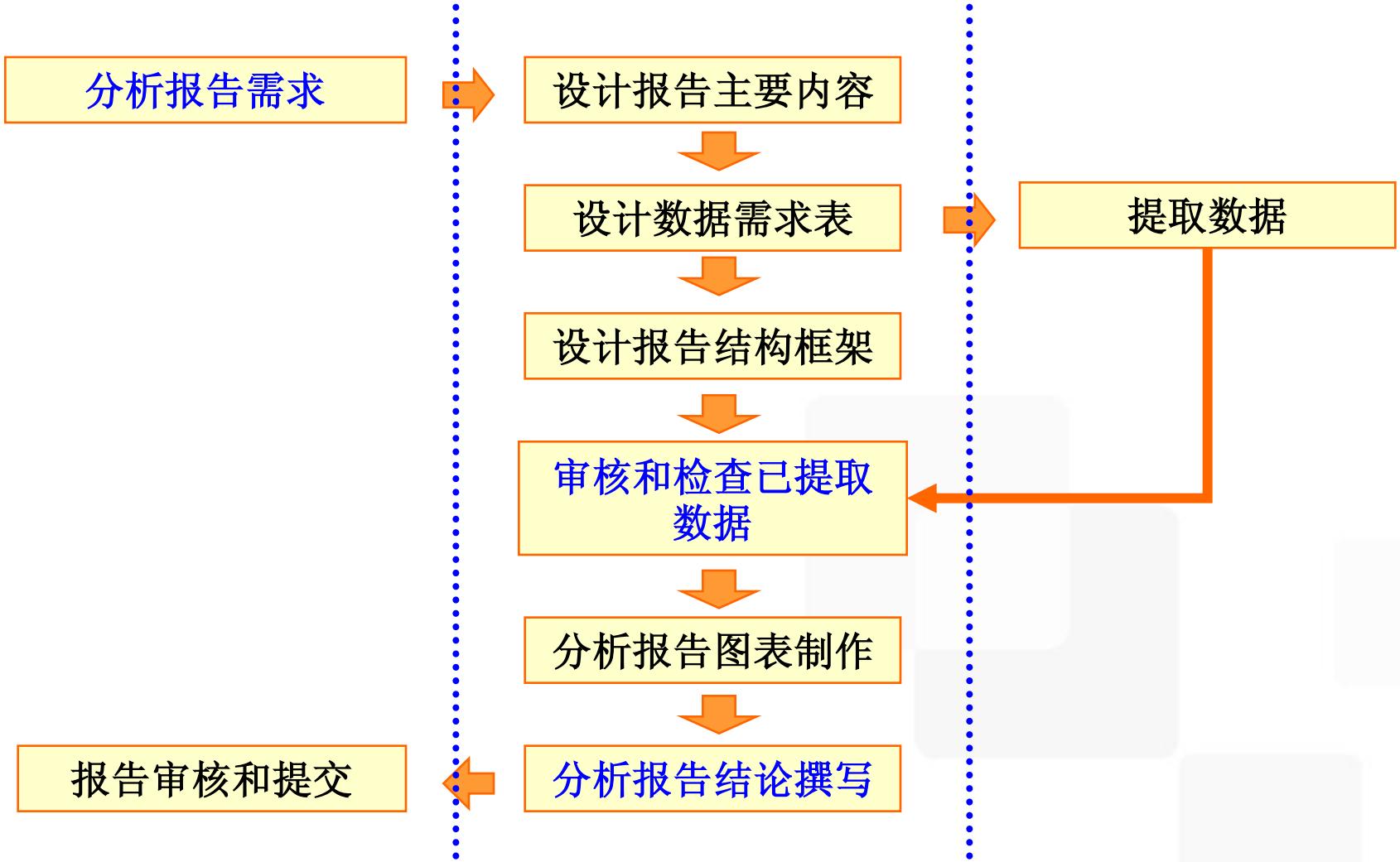
如何做数据分析

客户关系管理中心

火龙果•整理
uml.org.cn

中国数码

基本分析流程



客户关系管理中心
Sino-i Technology Limited

火龙果•整理
uml.org.cn

中国数码

各阶段的成果

工作分解	阶段性成果	完成标准
1.分析报告需求	明确报告使用者的分析需求	确定报告总体目的和方向
2.设计报告主要内容	给出报告提纲	报告反映阅读者的经营管理的信息需求，有战略高度，信息比较有针对性
3.做数据需求书	提交数据需求书至数据提取部门	数据需求清晰明了，各种指标定义严谨，时间界定清晰，公式正确
4.设计报告结构框架	给出报告框架结构	报告逻辑严谨，结构顺畅，可读性强
5.数据管理部提取数据	按时提交所需数据	按时提交，数据准确合理
6.审核和检查已提取数据	数据准确、合理	审核准确性、合理性
7.分析报告图表制作	数据图表完成，基于图表的小结完成	图表使用合理，正确反映数据状况
8.分析报告结论撰写	总体结论完成	数据解读准确、结论合理、有一定挖掘深度
9.报告审核	最终报告提交	报告结构顺畅，逻辑严谨、结论合理、信息较丰富

Sino-1 Technology Limited
客户关系管理中心

火龙果•整理
uml.org.cn

目录

内容一 如何选择数据 ……P5

内容二 数据表现方式 ……P9

内容三 数据间关联分析和结论撰写 ……P21

内容四 一大把网站行为分析示例 ……P27

火龙果•整理
uml.org.cn

如何选择数据

火龙果•整理
uml.org.cn

常用数据选择

不同类型分析，选择的数据有所不同：

- 销售分析类：
  - 金额：签单金额、到帐金额等
  - 产品构成：各类产品金额贡献
  - 产品数量：
  - 产品期限分布
- 会员分析：
  - 会员构成：新增会员/活跃老会员、呆滞会员、流失会员数量及占比；
  - 各类会员业绩贡献
  - 会员背景资料信息

火龙果•整理
uml.org.cn

常用数据选择

不同类型分析，选择的数据有所不同：

- 团队分析：
  - 团队构成：职级、司龄、学历、性别等；
  - 团队人员变动：变动性质、变动类型；
  - 人员能力：工作效率、工作质量；
  - 团队构成×变动；
  - 团队构成×人员能力；
- 区域分析：区域可以与上述的销售、客户、团队等各项分析结合执行，根据分析目的的不同加以选择；

火龙果•整理
uml.org.cn

常用数据选择

- 会员网站行为分析
  - 上网时间分析：
    - 工作日/非工作日、每天的各时间段人数分布
    - 停留时长分析
  - 论坛行为
  - 日志行为
  - 群组行为
  - ……

火龙果•整理
uml.org.cn

数据表现方式

火龙果•整理
uml.org.cn

数字表现的一般方式

- 图形
- 数据表格
- 图形+数字表格
- 图表选择

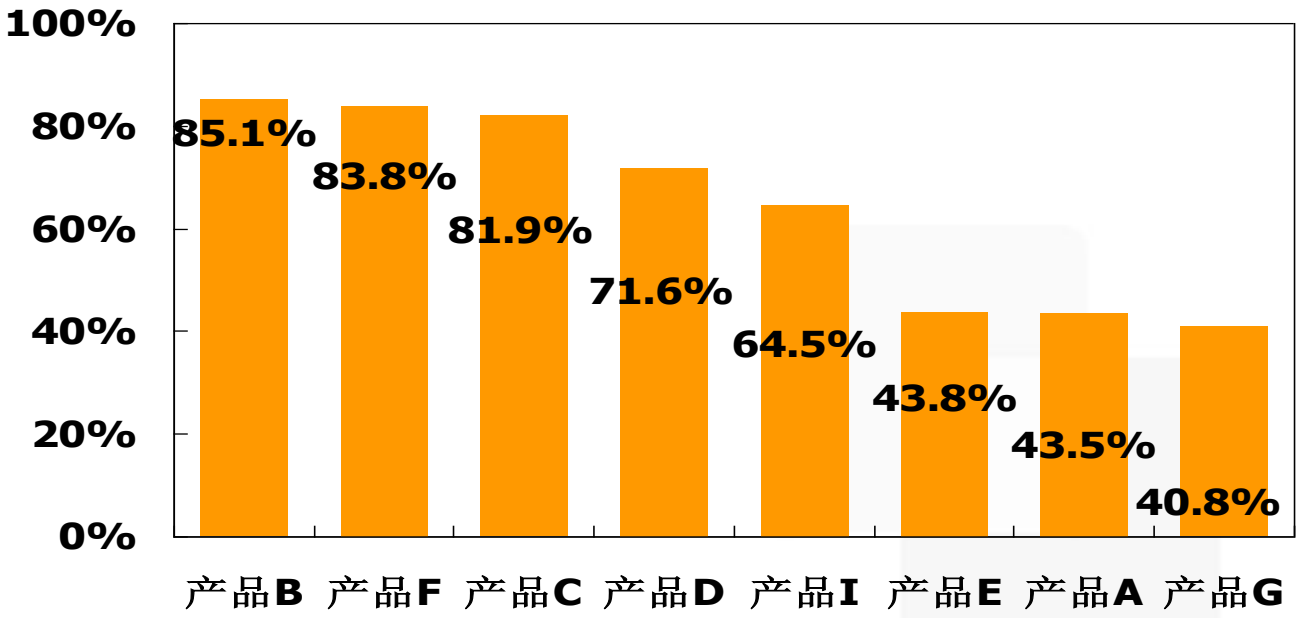
Sino-i Technology Limited

火龙果•整理
uml.org.cn

中国数码

数据图表

- 数据图表：简单直观，形象，很容易凸显数据间的差异



客户总数量N＝	4761	993	16240	1107	857	3379	103

客户关系管理中心
Sino-i Technology Limited

火龙果•整理
uml.org.cn

中国数码

数据表

- 针对于数据量比较大，所反映的数据种类比较复杂时，较常用到的是数据表来体现

活跃客户	2005年	2006年	同比增长率
客户数量	5332	6898	29.4%
客户购买总价值（千万）	2.484	3.587	44.4%
平均每客购买价值	4659	5200	11.6%
平均交易次数	1.428	1.561	9.3%
平均每次贡献	3262	3331	2.1%
平均购买品类数	1.76	1.957	11.2%

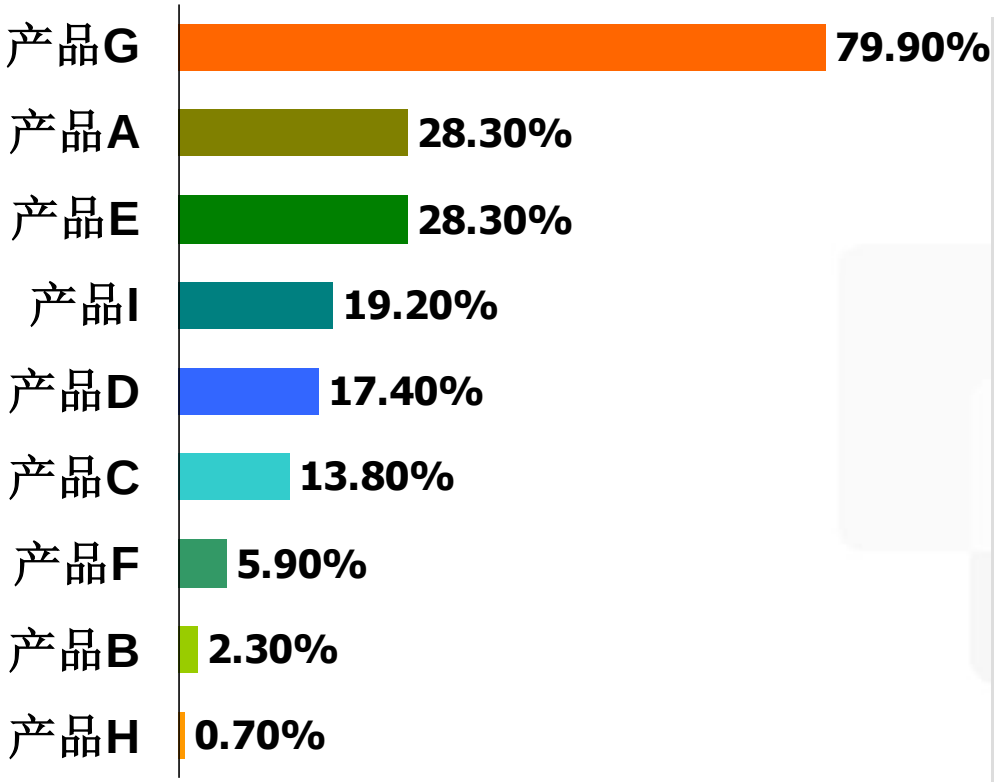
Sino-i Technology Limited

火龙果•整理
uml.org.cn

中国数码

数据图表+数据表

- 综合了图表的直观性和数据表的大信息量

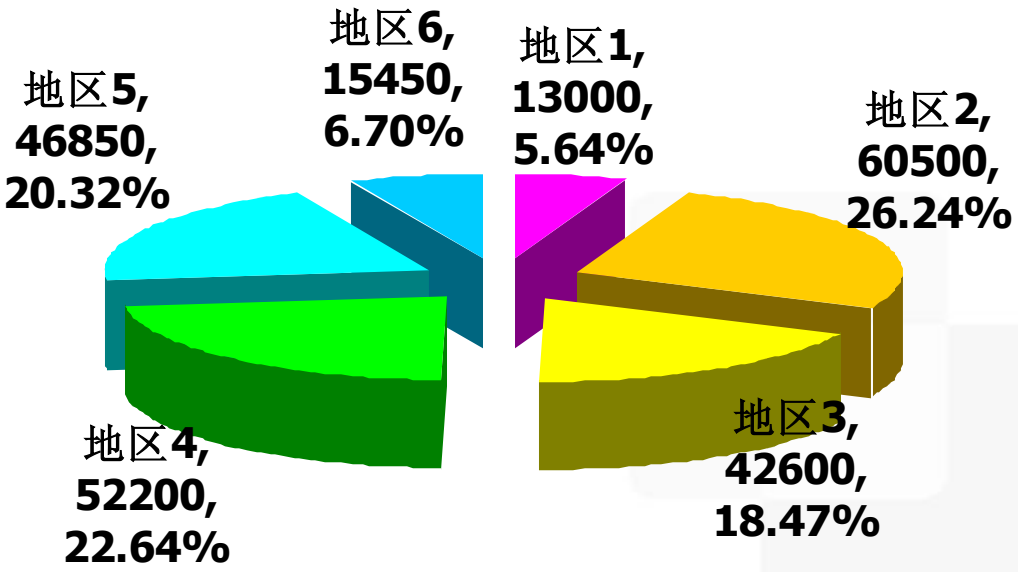


	A级	B级	C级	D级
	83	167	224	547
产品G	98.57	93.42	82.56	76.18
产品A	83.22	68.61	44.13	13.05
产品E	86.88	71.68	46.26	11.47
产品I	81.09	57.96	30.04	6.03
产品D	40.57	35.21	28.75	8.65
产品C	53.05	30.02	15.43	8.79
产品F	36.27	15.36	6.63	2.77
产品B	12.85	6.22	2.57	1.05
产品H	8.82	1.78	0.65	0.17

Sino-i Technology Limited

饼图

- 饼图通常用于反映单一参数的结构、构成等信息，例如会员的地域结构、各类会员的贡献金额分布等



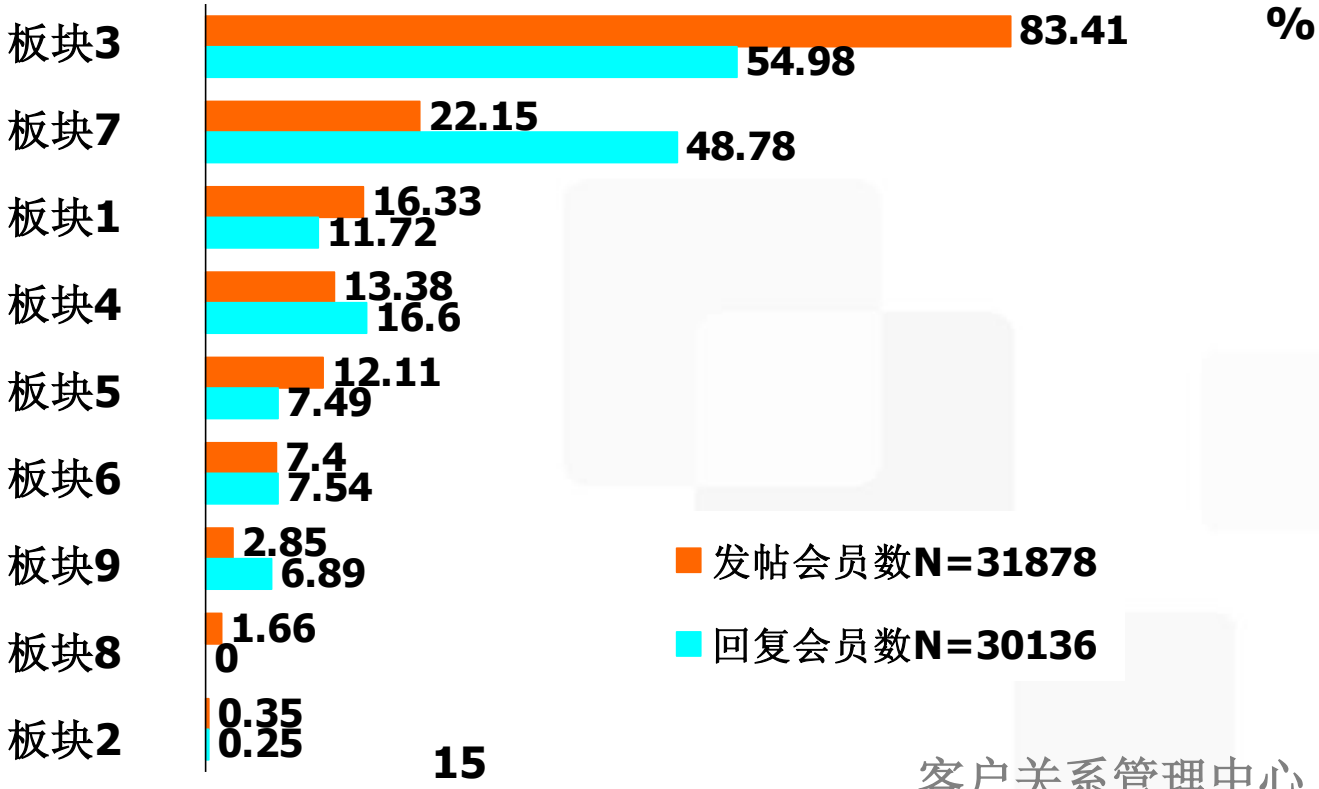
会员总数量：N＝230,600

火龙果•整理
uml.org.cn

中国数码

柱状图和条形图

- 这两种图基本类似，在使用过程中可以根据图表表现的多样性加以选取：
  - 簇状柱状图：比较各分类的一组数值间大小，例如不同板块的会员发主帖和回复数量占比的对比



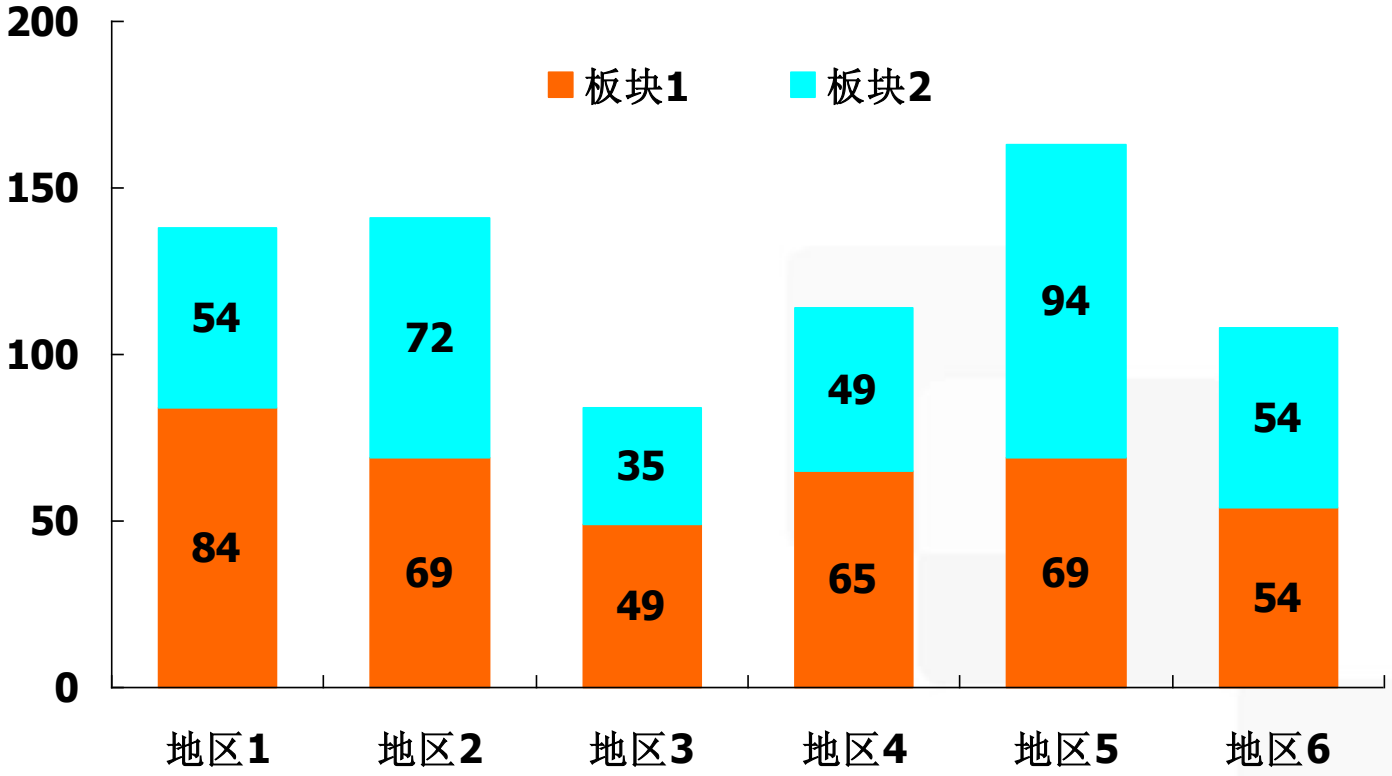
Sino-i Technology Limited

火龙果•整理
uml.org.cn

中国数码

柱状图和条形图

- 堆积柱状图：比较各分类的一组数值间每一数值占总数值的大小，例如不同区域的会员在各板块发帖数量的对比



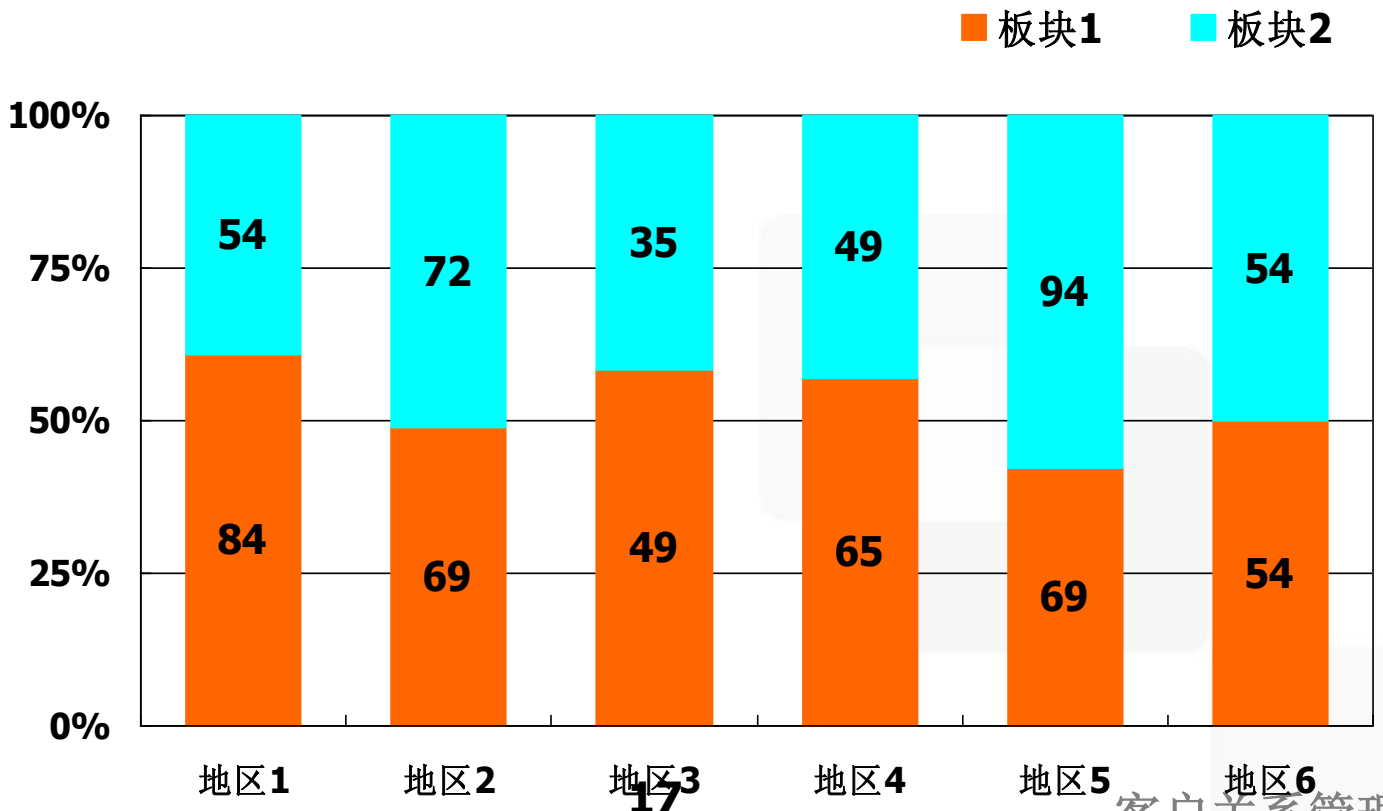
客户关系管理中心
Sino-i Technology Limited

火龙果•整理
uml.org.cn

中国数码

柱状图和条形图

- 百分比堆积柱状图：比较各分类的一组数值间每一数值占总数值的百分比大小，例如不同区域的会员在各板块发帖数量的对比



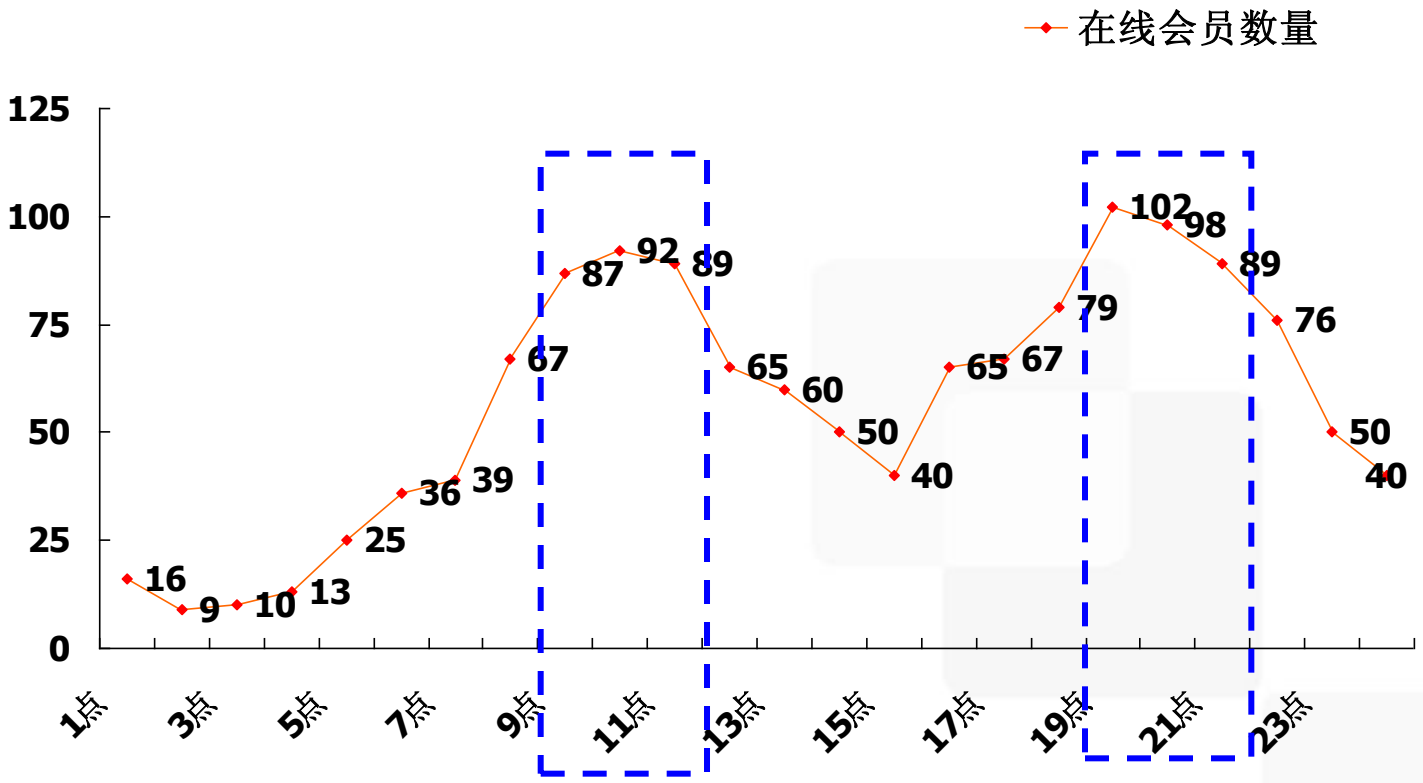
Sino-i Technology Limited
客户关系管理中心

火龙果•整理
uml.org.cn

中国数码

折线图

- 反映时间变化趋势时用到，例如在各时间段在会员数量分布，借以发现变化规律性，并分析可能原因。



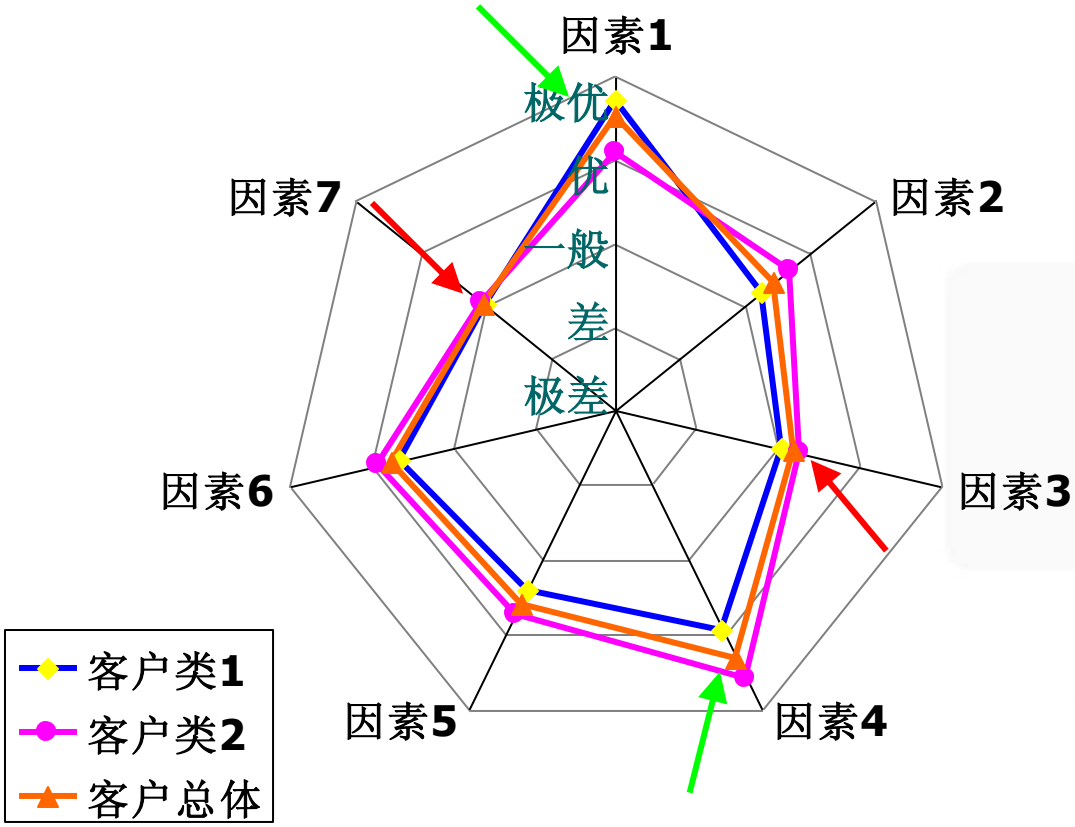
客户关系管理中心
Sino-i Technology Limited

火龙果•整理
uml.org.cn

中国数码

雷达图

■体现不同因素间得分高低，找到高点和低点



因素1 营销管理能力
因素2 服务器的安全稳定性能
因素3 产品价格是否具有市场竞争力，并保证代理商的利益
因素4 客户服务能力
因素5 域名产品系列宽度
因素6 域名运营维护能力
因素7 产品促销

Sino-i Technology Limited

火龙果•整理
uml.org.cn

数据间关联分析和结论撰写

火龙果•整理
uml.org.cn

- 不同类别间交叉得到的一些平均值，或指标间关联性得到推算出来的指标：
  - 平均每客贡献
  - 平均每客购买频次
  - 平均每客购买产品数量
  - 平均每商务人员贡献
  - ……

具体关联分析见下例一大把会员网站行为分析

火龙果•整理
uml.org.cn

结论撰写

- 结论撰写分为2-3个层次，撰写要求也不同，其阅读者也有所不同：
  - 最基本的层次是基于图表的数字发现，不是罗列图表中已经表示的数字，重点在于提示数据间的差别；
  - 中间层次是每一部分基于数字发现获得的小结，不是简单的将各图片得到的数据间差别汇总在一起，而是将该部分前后的数据串在一起表明本部分的基本结论；
  - 最高层次是在综合考察各部分小结基础上得到的总体结论和建议，关键需要将各部分的小结汇总升华成总体结论，并给出相应建议。

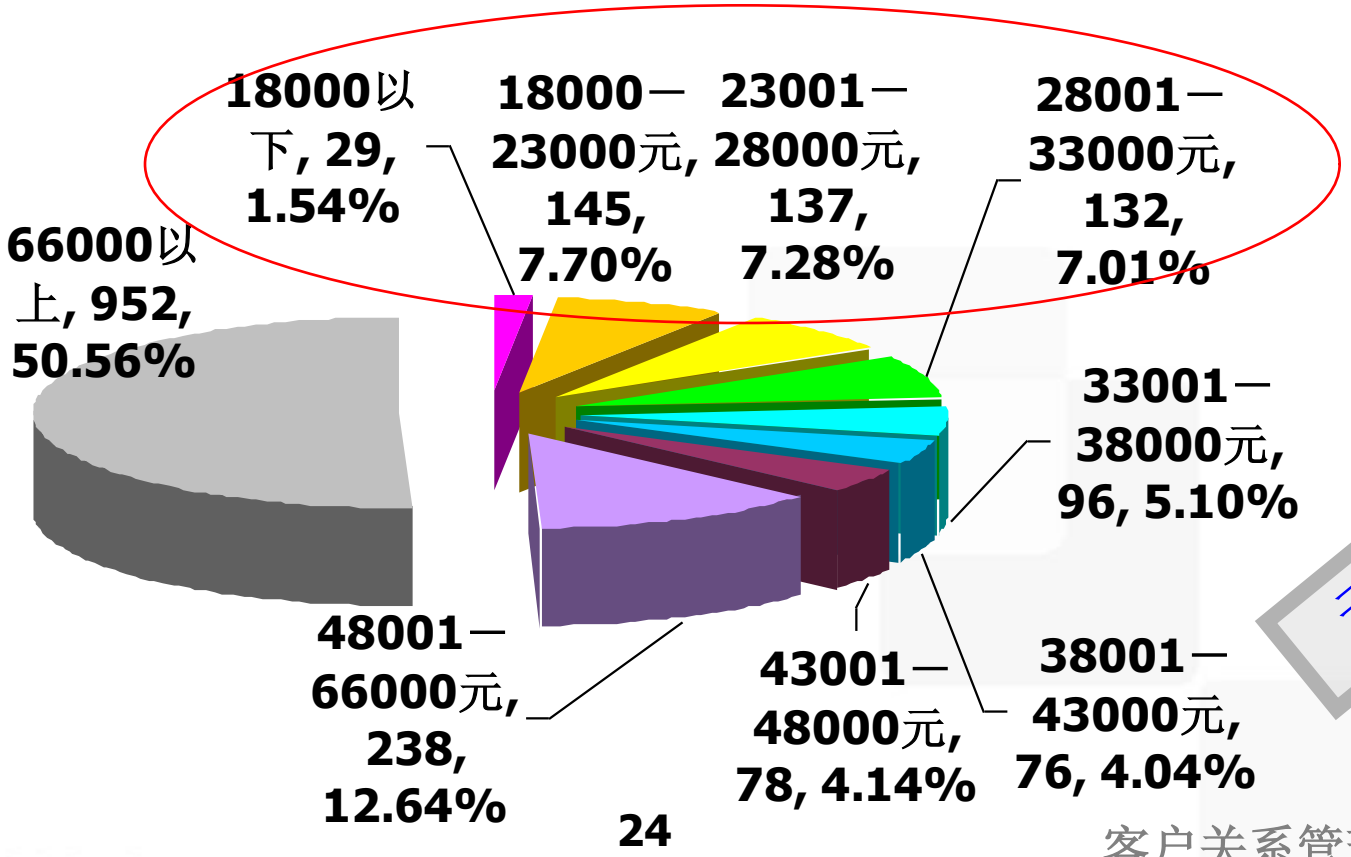
Sino-i Technology Limited

火龙果•整理
uml.org.cn

中国数码

A级客户购买金额分布

- 进一步细分A级客户的购买金额，发现1.8万到3.3万间的客户占到23.5%



示 例

火龙果•整理
uml.org.cn

升级分析

- 分析D级客户的购买金额分布，超过半数贡献在3千元以下，特别是D级里的活跃老客户这一比例超过3/5，具有较大的升级开发潜力；
- A级客户中超过1/5的客户其购买金额在3.3万以下，在合理维护这部分客户的前提下，购买金额还有一定程度提升空间；

示 例

火龙果•整理
uml.org.cn

结构分析

- 客户金字塔结构表现相对扁平，存在数量巨大的低端待升级客户：
  - 人数众多（**3/5**的活跃客户）的低端客户，其人均购买贡献**383**元远低于整体客户的人均贡献**1,869**元，对**CE**总体金额贡献仅占**20.1%**；
  - 虽然**A**级客户的人均贡献将近**9**万，但由于其绝对人数较少（仅占**3.3%**），导致其金额贡献占比仅略高于**1/4**；
  - 如果客户开发中实现低级客户的有效升级、高端客户的有效维护，使金字塔结构变尖，**CE**客户结构将更合理；

示例

火龙果•整理
uml.org.cn

一大把网站行为分析示例

火龙果•整理
uml.org.cn

基本分析方法

- 分析方向：
  - 本时间段静态分析
  - 与其他时间段对比分析分析
- 基本分析指标：
  - 频数分布
  - 均值

火龙果•整理
uml.org.cn

会员数的分析

- 原始数据信息：会员ID、性别、地区、行业、职业类别、企业类型、注册资金、经营类型、员工人数、审核状态、手机号码、邮箱、昵称；
- 可执行的分析：
  - 总体会员数量：会员ID数量
  - 各类会员数量：与增加查询的各字段交叉，获得会员的性别、地区、行业、职业类别分布状态；也可以知道其所在不同企业类型的会员分布状况，如不同企业类型、不同规模、不同经营类型等；
  - 不同审核状态会员数量及占比。

火龙果•整理
uml.org.cn

来源分析

- 原始数据信息：来源分析
- 可执行的分析：
  - 不同来源的会员数量和占比：分为本时间点描述、与上期或本年其他各期的对比分析；
  - 与近期的线上线下活动结合看会员数量和占比变化趋势

火龙果•整理
uml.org.cn

邮件激活分析-1

- 原始数据信息：在某一时间段内，激活邮件的发送数量、激活邮件的到达数量、点击激活链接的数量、未激活用户的数量；
- 可执行的分析：
  - 激活邮件到达率=激活邮件的到达数量/激活邮件的发送数量
  - 激活邮件点击率=点击激活链接的数量/激活邮件的到达数量
  - 激活邮件构成（数量及占比）：激活邮件未到达数量、激活邮件到达但未点击激活的数量、点击激活链接但未激活的数量、激活用户的数量

Sino-i Technology Limited

火龙果•整理
uml.org.cn

邮件激活分析-2

- 原始数据信息：激活邮件到达的各详细用户列表信息页
- 可执行的分析：
  - 激活邮件到达时长（邮件到达日期－邮件发送日期）
  - 激活邮件打开时长（打开激活邮件日期－点击激活日期）：考察用户一般在多长时间内打开激活邮件；
  - 激活邮件点击时长（点击激活日期－邮件到达日期）：考察用户一般在多长时间内点击激活；
  - 时长分布和时长均值，目的在于明确总结每次激活邮件的效果时一般在多长的时间段内考察

Sino-i Technology Limited

火龙果•整理
uml.org.cn

短信激活分析

- **原始数据信息：**在某一时间段内，根据会员的分类和发送激活短信的时间查询激短信的发送数量、查询短信的到达数量、点击激活链接的数量、未激活用户的数量；
- **可执行的分析：**
  - 激活短信到达率=激活短信的到达数量/激活短信的发送数量
  - 激活短信点击率=点击激活链接的数量/激活短信的到达数量
  - 激活短信构成（数量及占比）：激活短信未到达数量、激活短信到达但未点击激活的数量、点击激活链接但未激活的数量、激活用户的数量

Sino-i Technology Limited

火龙果•整理
uml.org.cn

激活效果分析

- 原始数据信息：邮件激活数据和短信激活数据
- 可执行的分析：对比邮件激活和短信激活的效果
  - 到达率
  - 点击率
  - 激活率

结合成本及所占用人力选择运用适当的激活方式或集合方式的组合

火龙果•整理
uml.org.cn

关键词购买行为分析

- 原始数据信息：在某一时间段内，符合查询条件的前一百个关键词购买查询，及购买数量；关键词明细列表；
- 可执行的分析：
  - 前100个关键字的购买数量分布状况，平均购买个数；
  - 购买某一关键字的客户的地域分布和行业分布；
  - 同一会员购买关键字的数量分布；

火龙果•整理
uml.org.cn

论坛会员行为分析

- **原始数据信息：** 建议将所有活跃会员的原始论坛行为信息汇总在一起，以会员为主题了解和认识会员的行为，具体信息包括发帖（发主帖、跟帖）、置顶、精华、点击总数、回复总数等；
- **可执行的分析：**
  - 每一数据可以单独做频数和均值分析；
  - 另外还可以做以下分析：
    - 发帖结构：发主帖和回复帖数量和占比分析；
    - 被置顶比例=被置顶数/发主帖总数
    - 平均每主帖被点击数= 点击总数/发主帖总数
    - 平均每主帖被回复数= 回复总数/发主帖总数
    - 帖子点击和回复比例分析：判断其关注程度和感兴趣程度。

火龙果•整理
uml.org.cn

日志分析

- **原始数据信息：** 建议将所有活跃会员的原始日志信息汇总在一起，以会员为主题了解和认识会员的日志行为，具体信息包括发日志、发图片、发文件、日志点击总数、日志评论总数、个人空间点击、个人空间等；
- **可执行的分析：**
  - 每一数据可以单独做频数和均值分析；
  - 另外还可以做以下分析：
    - 日志点击率=日志点击数量/本期日志数量
    - 日志回复率=日志回复数量/本期日志数量
    - 空间平均点击率=空间点击总数量/本期活跃空间数量
    - ……

Sino-i Technology Limited

火龙果•整理
uml.org.cn

群组分析

- 原始数据信息：建议将所有活跃群组的原始相关信息汇总在一起，以群组为主题了解和认识群组活跃程度，具体信息包括群组发帖数量、成员数量、群组帖子点击总数、群组帖子回复总数等；
- 可执行的分析：
  - 每一数据可以单独做频数和均值分析；
  - 另外还可以做以下分析：
    - 群组构成：发帖活跃、回复活跃、发帖和回复均活跃、加成员活跃、均不活跃等的数量和占比
    - 各类群组特征分析：例如会员数量分布
    - 群组帖子点击率=群组帖子点击总数量/本期活跃群组数量
    - 群组帖子回复率=群组帖子回复总数量/本期活跃群组数量
    - ……

Sino-i Technology Limited

火龙果•整理
uml.org.cn

会员修改信息分析

- 可执行的分析：
  - 修改次数频次分布、平均修改次数
  - 修改时间间隔：
  - 修改会员数量占活跃会员数量占比
  - 字段修改率=该字段修改次数/总修改次数
- 分析方向：
  - 分成不同会员类型分别分析和汇总分析；
  - 分成会员修改和系统管理人员修改

火龙果•整理
uml.org.cn

Thank you…