

用户画像应用

讲师: watermelon

- 业务数据分析
- 精准营销（短信/邮件）
- Push推送/广告位分群展示/站内信
- 应用效果评估及迭代

业务数据分析

使用圈人功能进行用户多维透视分析

在画像产品端使用人群分析功能可以对用户进行多维度透视分析。分析用户的渠道来源、活跃、价制度、购买金额、消费偏好等特征

对应筛选的用户维度是在userid或cookieid

标签视图

标签查询

标签编辑管理

用户分群

用户分析

Cookieid

Userid

用户属性

RFM

活跃度

是否付费会员

高重复咨询用户

高退货用户

高投诉用户

购买客单价

下单次数

用户行为

渠道黑名单

首单营销方式

购买阶段近5日

是否多品类

近30天购买次数 (含退货)

近30天购买金额 (含退货)

近30天购物车次数

近30天购物车放弃数

人群同时满足下列规则

近30日购买次数

• 区间

• 大于

• 小于

—

活跃度

• 高活跃

• 中活跃

• 低活跃

• 已流失

人群减法

计算人群数量

18500 人

人群名称

人群描述

保存

对于统计类型标签，用户可以自定义筛选该标签的权重值

对于分类类型标签，用户不能筛选该标签对应的权重值(该标签只是用户的一个标识，不含有统计数值)

根据用户组合标签定义的人群，计算出该人群覆盖的用户数

对自己组合标签筛选出来的用户群命名，然后保存

“人群减法” 功能同用户分群中的该功能

选择分析该批人群的维度。
可供筛选的包括用户属性、
用户行为等不同主题下的
二级标签维度**或自己创建
的人群**，

点击新建人群，回到上页内容，组合标签创建对应的用户群组

点击可保存该用户群

 TIANSHAN SOFTWARE

多维度透视分析筛选的用户群

承接上页ppt，对筛选出来的用户群及分析该批用户群的维度，以可视化的方式展现该批用户群特征

不同活跃度情况对
应人数的占比

标签视图

标签查询

标签编辑管理

用户分群

用户分析

不同尾单距今天数
对应人数的占比

活跃度

人数占比(%)



已流失

低活跃

中活跃

高活跃

尾单距今天数

人数占比(%)



尾单距今天数

透视分析—人群对比分析

标签视图

标签查询

标签编辑管理

用户分群

用户分析

用户群透视分析

重要价值用户群×

+新建人群

重要价值用户群(总人数:325000)

用户属性

购买客单价

一般用户群

购物性别

活跃度

RFM

历史购买状态

短信黑名单

邮件黑名单

✓

✓

一般用户群(总人数:725000)

一般价值用户

一般发展用户

一般保持用户

一般挽留用户

对比维度:

活跃度 ×

查询

保存用户群

✓

保存

新建立的对比分析的用户群

选择对比分析的维度

透视分析—人群对比维度

不同人群在
不同时间段
活跃人数的
占比

标签视图

标签查询

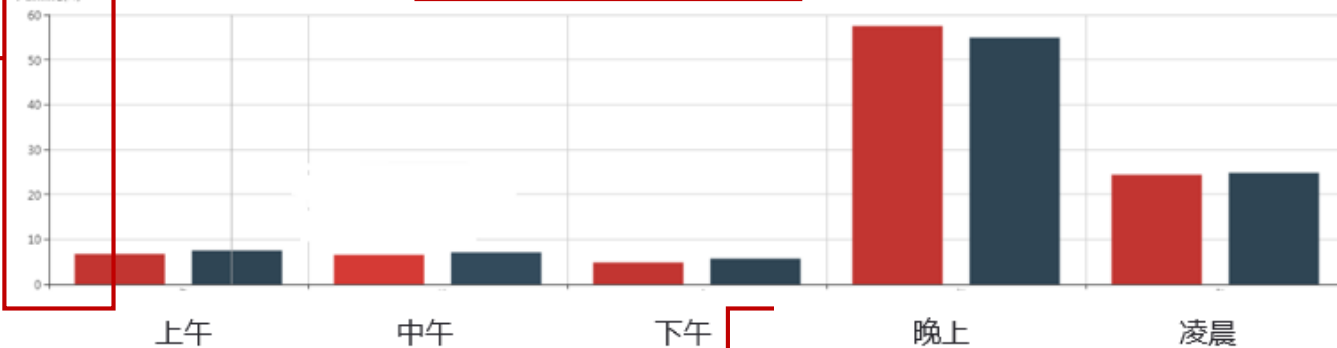
标签编辑管理

用户分群

用户分析

活跃度

人数占比(%)



红色柱形为重要
价值用户群，蓝
色柱形为一般价
值用户群

保存用户群



重要价值用户



一般用户

保存

用户活跃时间段

客服在接入客户客诉电话时，可以查看到客户的相关信息，从而进行有针对性的话术

标签视图

标签查询

标签编辑管理

用户分群

用户分析

请输入用户id

查询



姓名：用户甲

Userid: 10000619

cookieid: 000003e4-d757-4490-8321-761cc41be1d1

浙江省 杭州市

用户属性

性别：男

年龄：26

注册时间：2017-03-02 18:00:00

历史付费金额：1500

RFM：重要发展用户

购物性别：男性

会员等级：金卡会员

操作系统：iPhone 6s

历史购买次数：6

用户活跃度：高活跃

购买品类：多品类购买

是否反馈问题：否

用户行为

近30日购买次数：2次

近30日购买金额：200

高频活跃时间段：晚上

是否短信黑名单：否

是否邮件黑名单：否

近30日活跃天数：12天

最近下单距今天数：18天

push周活跃度：3天

订单优惠券使用率：33.3%

首单距今天数：300天

天善智能
TIANSHAN SOFT

精准营销（短信/邮件）

圈定用户短信/邮件营销

业务人员可根据要营销的用户量和营销内容，建立规则筛选需要推送短信/邮件的人群
做AB测试的时候，可以根据cookieid尾号对应的标签做AB组测试

业务类型	用户组名称	人群筛选预定规则	推送时间	推送链接	短信内容	推送覆盖人数
业务A	xxxx用户组	规则1+规则2+规则3 (对用户进行规则的限制，可通过组合标签实现)	2018.1.3	https://xxxxxx	短信文案配置 https://xxxxxx	50000
业务B	xxxx用户组	规则1+规则2+规则3 (对用户进行规则的限制，可通过组合标签实现)	2018.1.4	https://xxxxxx	短信文案配置 https://xxxxxx	40000
业务C	xxxx用户组	规则1+规则2+规则3 (对用户进行规则的限制，可通过组合标签实现)	2018.1.5	https://xxxxxx	短信文案配置 https://xxxxxx	50000
业务D	xxxx用户组	规则1+规则2+规则3 (对用户进行规则的限制，可通过组合标签实现)	2018.1.6	https://xxxxxx	短信文案配置 https://xxxxxx	45000
业务E	xxxx用户组		 https://xxxxxx	短信文案配置 https://xxxxxx	50000

营销效果分析

根据推送的用户后续点击、加购、转化情况分析营销效果

主推业务	发送时间	短信内容	发送人数	登陆人数 (发短信后3) 天内	链接点击人数	订单数	销售金额	订单数	销售金额	订单数	销售金额	订单数	销售金额	总计销售 额	总计订 单数	总计订 单转化率
	12.12		18103	2567			175	31	8713	46	1646	7	810.7	11344	108	4.2%
	12.12		24786	8911			782	22	4822	582	40082	3	690	46376	675	7.6%
	12.12		6762	1262	1		115	2	180	9	164	29	5391.04	5850	48	3.8%
	12.12		4280	1131			44	2	2520	6	157	119	23802.2	26523	132	11.7%
	12.13		10000	2051			58	2	236	14	461	12	1824.3	2579	31	1.5%
	12.13		9706	1353			56	1	48	64	1382	0	0	1486	72	5.3%
	12.13		63348	3044			305	4	273	110	7612	0	0	8190	147	4.8%
	12日 下午 19:00		12550	2582			71.5	4	3855	24	1236	12	625.5	5788	50	1.9%
合计			149535	22901		1	1606.5	68	20647	855	52738	182	33144	108136	1263	5.5%

外呼召回用户

业务人员根据业务规则筛选待外呼的用户群，推送到外呼中心系统进行外呼操作

例如：① 历史购买xx-xx元；② 最近一次购买在xx天以上；③ 最近一次访问在xx天以上 对应的用户

添加分组							
人群名称	人群定义	创建时间	创建人	触达用户量	操作		
标签视图	高价值付费用户	xxxxxxxxxx	2018-01-02 19:00	甲	17500	编辑 升级系统	删除 普通系统 广告系统 push系统
标签查询	七天退款	xxxxxxxxxx	2018-01-02 19:00	甲	30000	编辑 升级系统	删除 普通系统 广告系统 push系统
标签编辑管理	加购易放弃	xxxxxxxxxx	2018-01-02 19:00	甲	2000	编辑 升级系统	删除 普通系统 广告系统 push系统
用户分群	七天高抛签收	xxxxxxxxxx	2018-01-02 19:00	乙	150	编辑 升级系统	删除 普通系统 广告系统 push系统
用户分析	问题用户群	xxxxxxxxxx	2018-01-02 19:00	乙	1500	编辑 升级系统	删除 普通系统 广告系统 push系统
	高价值高活跃	xxxxxxxxxx	2018-01-02 19:00	乙	100000	编辑 升级系统	删除 普通系统 广告系统 push系统
	流失用户群	xxxxxxxxxx	2018-01-02 19:00	甲	800000	编辑 升级系统	删除 普通系统 广告系统 push系统
	高访低下单	xxxxxxxxxx	2018-01-02 19:00	乙	10000	编辑 升级系统	删除 普通系统 广告系统 push系统

FTP传输文件

在呼叫中心进行主动外呼用户的场景中，业务人员根据业务规则圈定好用户，将该批用户相关的信息存储到csv文件中，通过FTP传输到呼叫中心

```
#!/bin/bash

hadoop fs -get /user/userprofile/watermelon/ /home/userprofile/watermelon/
cd /home/userprofile/watermelon/csv/hunter

# 处理spark跑完的csv文件
data_date=`date -d "1 days ago" +%Y%m%d` # 今天的前一天
for file in $(ls *)
do
    if [ "${file##*.}" = "csv" ];then
        mv $file 'userprofile_ftp_'${data_date}'.csv'
        echo $file
    fi
done

# 传输到FTP系统
function logPrint()
{
    echo `date "+%Y/%m/%d %T" - $1;`
}

start_date=`date "+%Y%m%d" -d -1 day` # 今天的前一天
data_date=`date -d "+0 day ${start_date}" +%Y%m%d` # 今天的前一天
last_day=`date -d "-1 day $data_date" +%Y%m%d` # 今天的前两天
cur_day=`date -d "+1 day $data_date" +%Y%m%d` # 今天
logPrint data_date=$data_date
logPrint last_day=$last_day
logPrint cur_day=$cur_day

logPrint
ftp -niv <<- EOF
open 169.xx.xx.xxx
user username password
cd upload
put *${start_date}.csv
bye
EOF
```

把跑完spark作业存储在
hdfs上的csv文件拉到本
地 → 进入本地文件所在目录

将刚才拉取到本地的csv文件进行重命名

打印日志

FTP传输csv文件

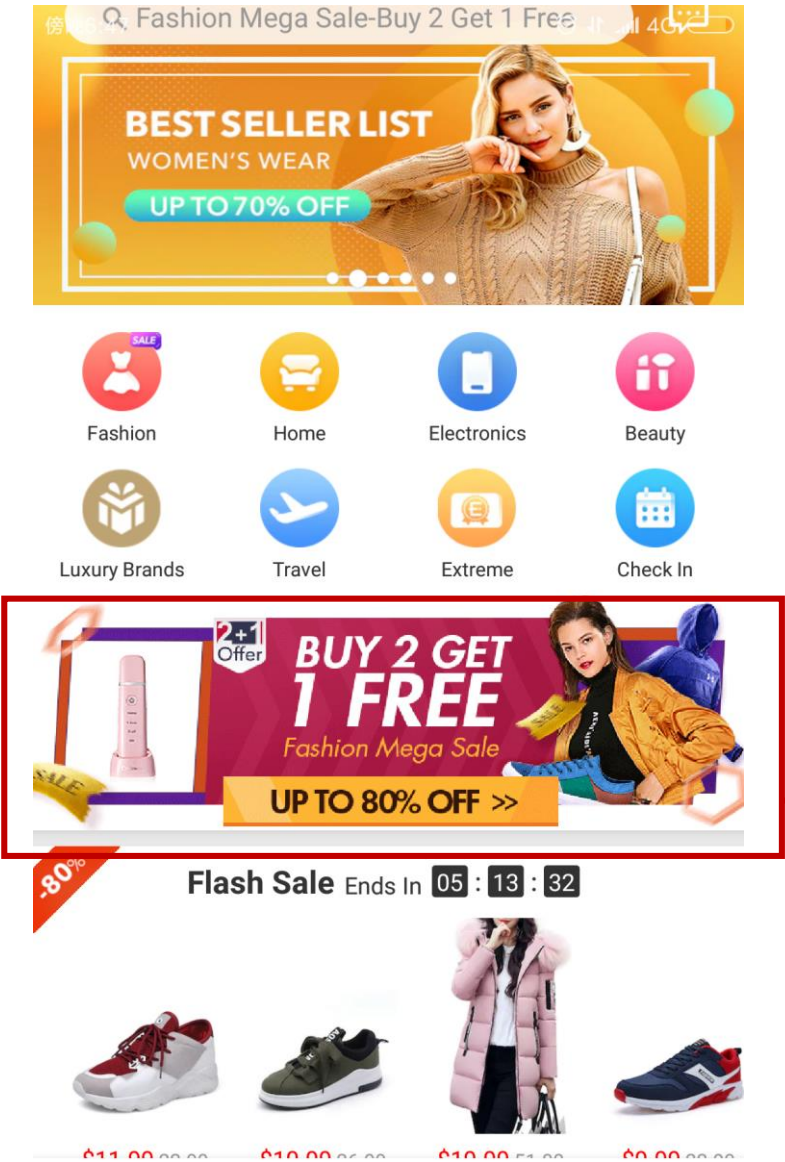
push推送/广告位分群展示/站内信

push推送/站内信

Push一般指运营人员通过产品向用户的移动设备进行主动的消息推送，在通知栏里面展现。用户看到push消息可点击进入相应的详情页查看。站内信需要用户进入APP内部进行查看
推送像活动push、商品push



广告位分群展示



在功能实现上，业务人员根据业务规则定义不同的人群及对应的广告位展示文案，选择对应的推送系统

<div>标签视图</div> <div>标签查询</div> <div>标签编辑管理</div> <div>用户分群</div> <div>用户分析</div>	添加分组						
	人群名称	人群定义	创建时间	创建人	触达用户量	操作	
	高价值付费用户	xxxxxxxx	2018-01-02 19:00	甲	17500	编辑	删除
						外呼系统	客服系统 广告系统 push系统
	七天退款	xxxxxxxx	2018-01-02 19:00	甲	30000	编辑	删除
						外呼系统	客服系统 广告系统 push系统
	加购易放弃	xxxxxxxx	2018-01-02 19:00	甲	2000	编辑	删除
						外呼系统	客服系统 广告系统 push系统
	七天高拒签收	xxxxxxxx	2018-01-02 19:00	乙	150	编辑	删除
						外呼系统	客服系统 广告系统 push系统
	问题用户群	xxxxxxxx	2018-01-02 19:00	乙	1500	编辑	删除
						外呼系统	客服系统 广告系统 push系统
	高价值高活跃	xxxxxxxx	2018-01-02 19:00	乙	100000	编辑	删除
						外呼系统	客服系统 广告系统 push系统
	流失用户群	xxxxxxxx	2018-01-02 19:00	甲	800000	编辑	删除
						外呼系统	客服系统 广告系统 push系统
	高访问低下单	xxxxxxxx	2018-01-02 19:00	乙	10000	编辑	删除
						外呼系统	客服系统 广告系统 push系统

在广告位展示栏中可根据用户的性别、特征、偏好进行个性化展示

应用效果评估及迭代

根据标签使用效果优化迭代

根据手机推送返回的系列状态码判断推送是否成功，调整状态码的取值

发送时间	发送主题	人群	发送量	抵达量	抵达率	总优惠码收入	roi
20180519	会场	历史购买过细分类目 -黑名单AB测试 A黑名单数据	237232	129140	54.44%	15411.29	4.77
20180519	S会场	历史购买过细分类目 -黑名单AB测试 B非黑名单数据	654940	597481	91.23%	146159.57	16.39
20180523	全场80%off	历史下单用户 黑名单	491437	280925	57.16%	65819.78	9.84
20180523	全场80%off	历史下单用户 非黑名单	987918	951564	96.32%	446098.36	33.17
20180527	爆发 80%off最后机会	历史下单用户 黑名单	505391	289506	57.28%	23039.81	3.35
20180527	爆发 80% off 免邮	历史下单用户 白名单	990306	954418	96.38%	181139.12	13.44