



数据驱动的旅游新时代

郭文亮

航旅&媒体事业部总经理



Part 01

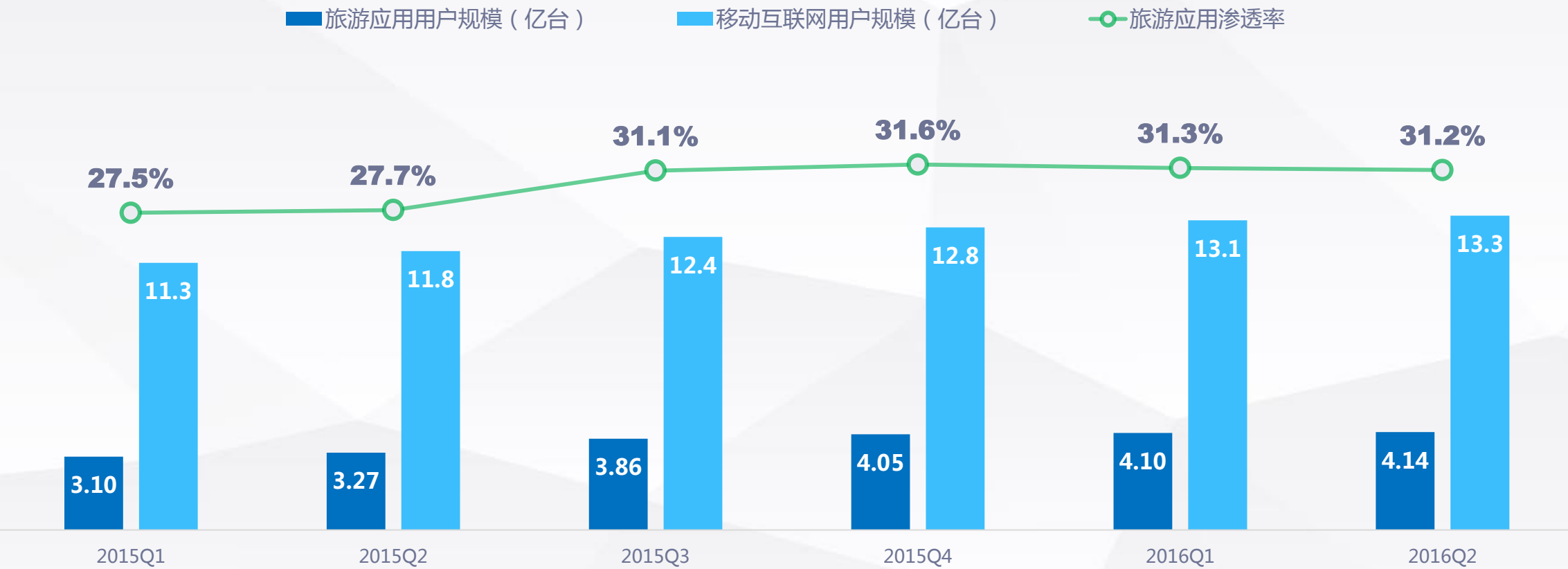
移动旅游应用行业概况



行业终端规模

截止2016年Q2，旅游应用用户规模达4.14亿，较2015年Q2的3.27亿增长27%，同时，旅游应用在移动互联网用户中的渗透率为31.2%，接近移动互联网用户整体的1/3，移动旅游逐步受到更多用户接触和认可，行业前景看好

2015Q1-2016Q2 旅游应用&移动互联网用户规模

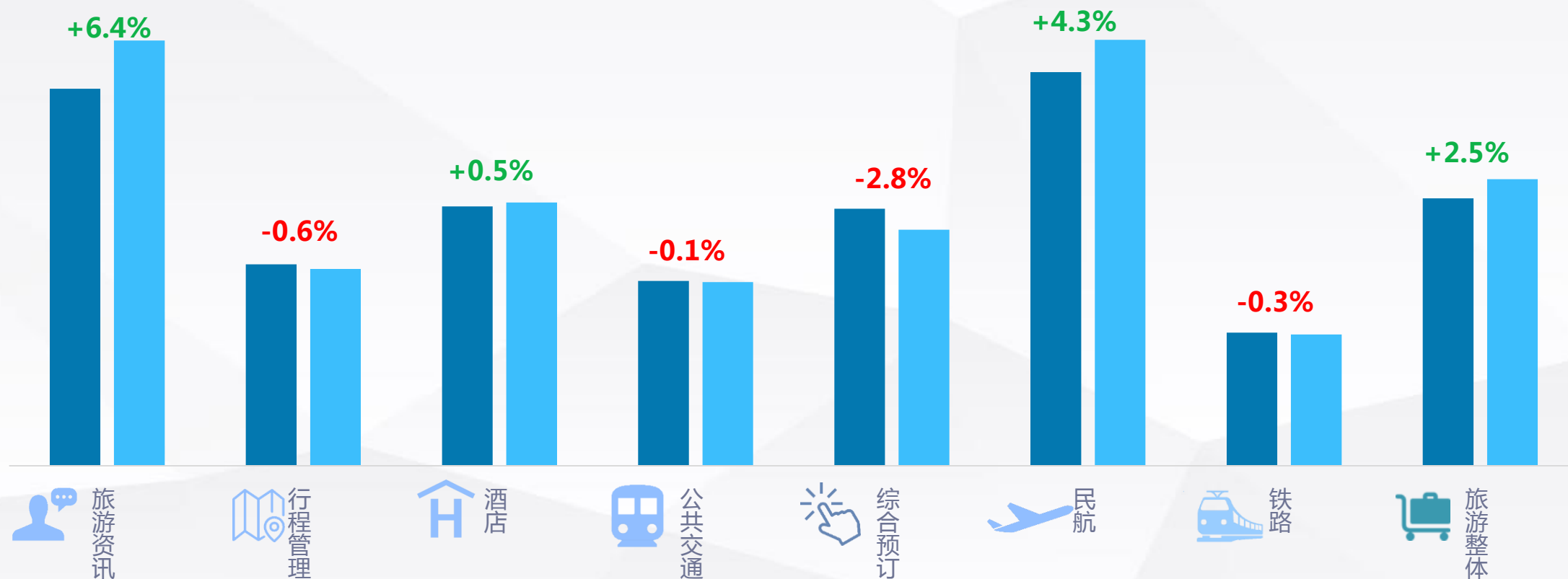


数据来源：TalkingData 移动数据研究中心，2015年Q1-2016年Q2，移动互联网用户规模指移动端累计活跃设备总数

分类应用活跃度

在不同类型旅游应用的活跃度方面，旅游资讯、民航类高于旅游应用整体，其中民航类应用的活跃度最高，达到56.7%，受航空公司发力直销及暑期旺季影响明显

2016年6月到7月 各类旅游应用活跃度变化

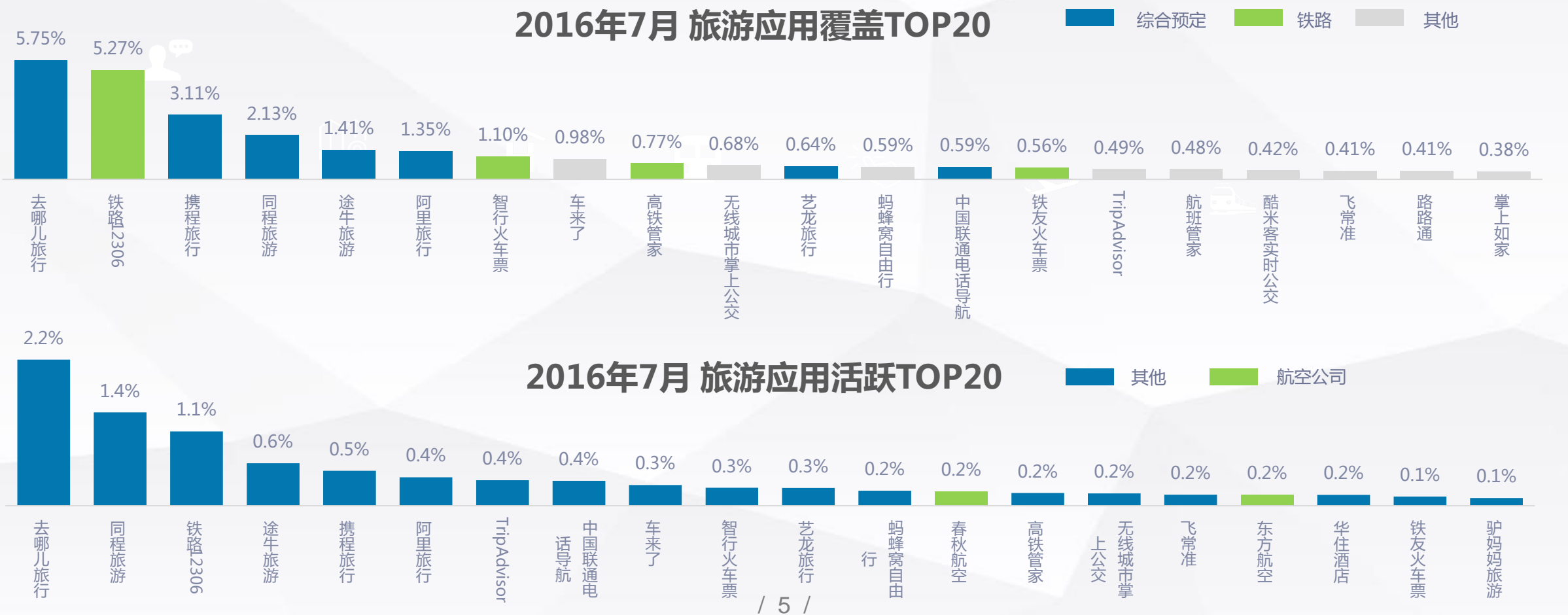


数据来源：TalkingData 移动数据研究中心，2016年7月 Android平台

应用活跃度：应用活跃度=某应用当月的活跃量/某应用当月的覆盖量*100%

行业应用覆盖和活跃TOP20

覆盖方面，旅游应用覆盖TOP20中主要以综合预订和铁路类应用为主，两类应用分别有7款和4款应用上榜，成为大部分用户旅游及出行的首要选择，其中去哪儿旅行和铁路12306的覆盖率分别达到5.75%和5.27%；活跃方面，综合预定和铁路等类应用较为活跃，去哪儿旅行和同程旅游位居前两位，值得注意的是，春秋航空、东方航空的应用覆盖率未上榜而活跃率进入了TOP 20，说明暑运高峰期对航空公司APP活跃率的刺激作用



The background features a dark blue gradient. On the left, there are several concentric, semi-transparent circular arcs. On the right, a solid blue line graph curves upwards from the bottom, with four circular markers at each data point. Vertical dashed lines extend from the second, third, and fourth markers down to the bottom edge. A horizontal dashed line with circular endpoints at both ends is positioned below the main title.

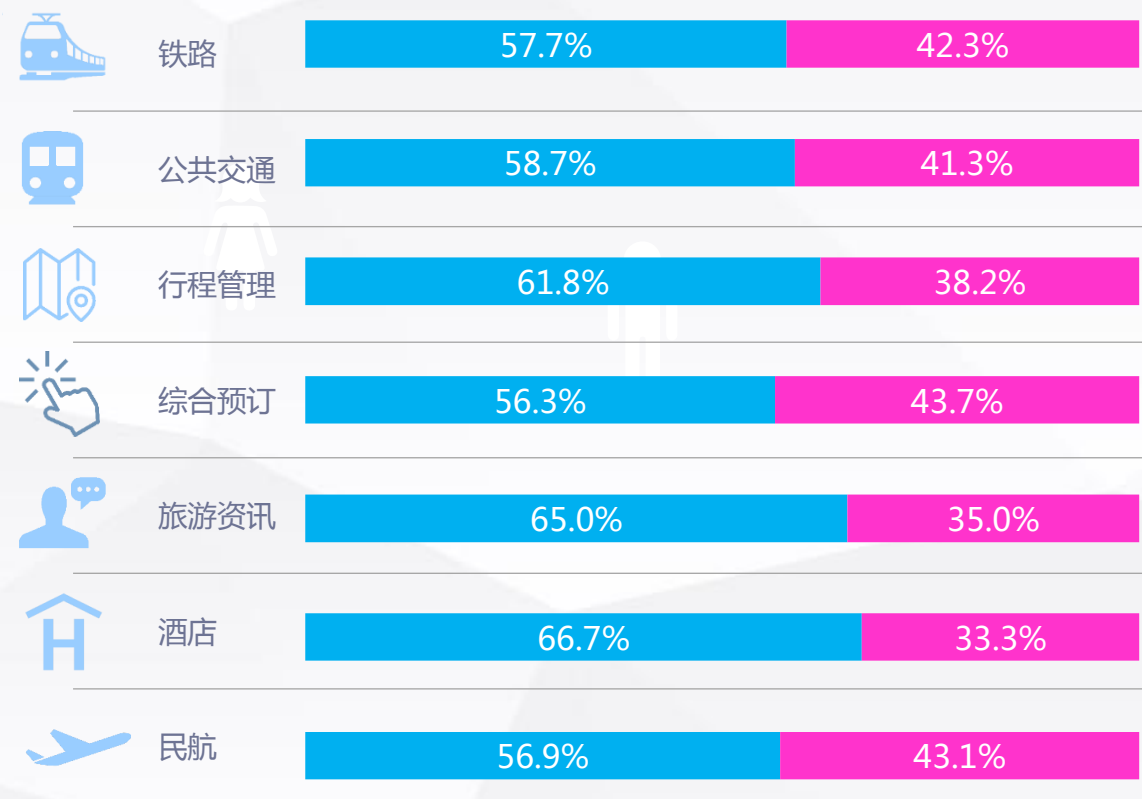
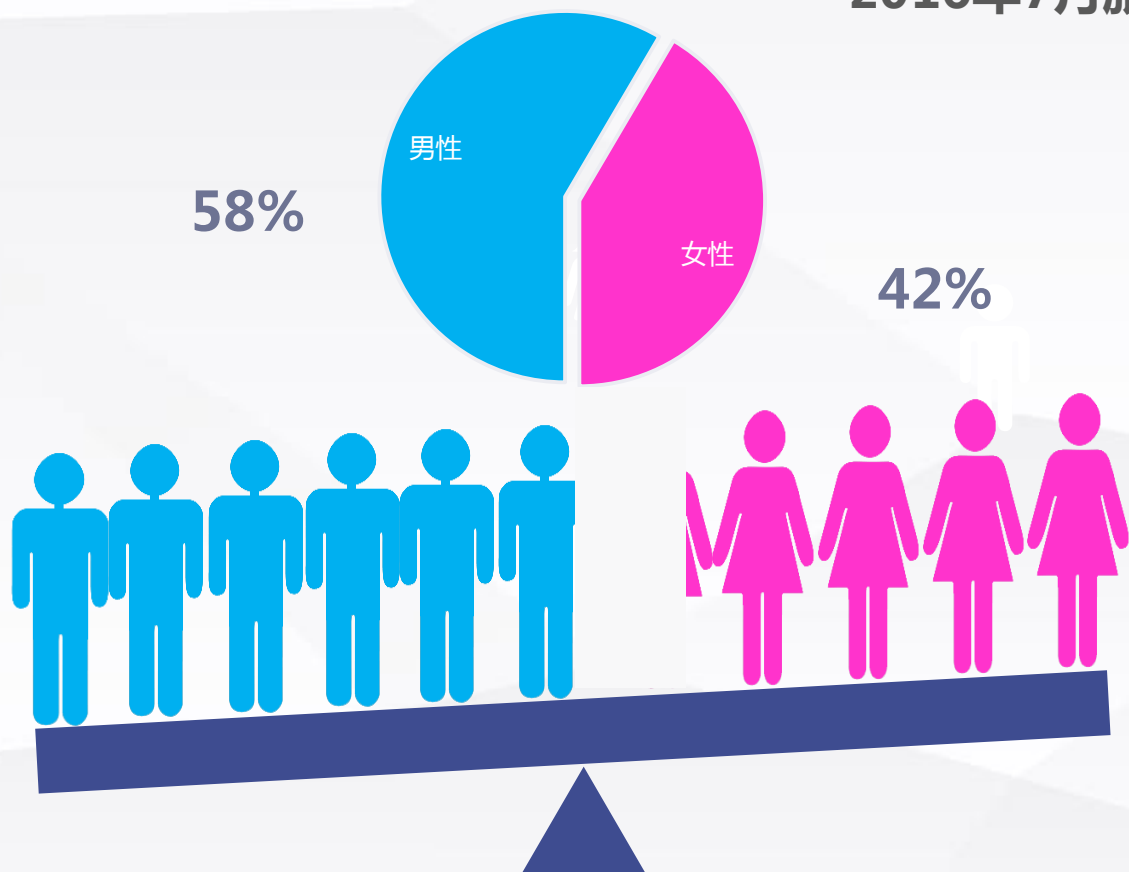
Part 02

移动旅游应用人群画像

人群画像：性别比例

在安装使用旅游应用的用户中，男性占比58%，高于女性的42%；旅游资讯和酒店类应用中的女性用户占比最少，这说明男性用户更加关注旅游资讯及品牌酒店预订

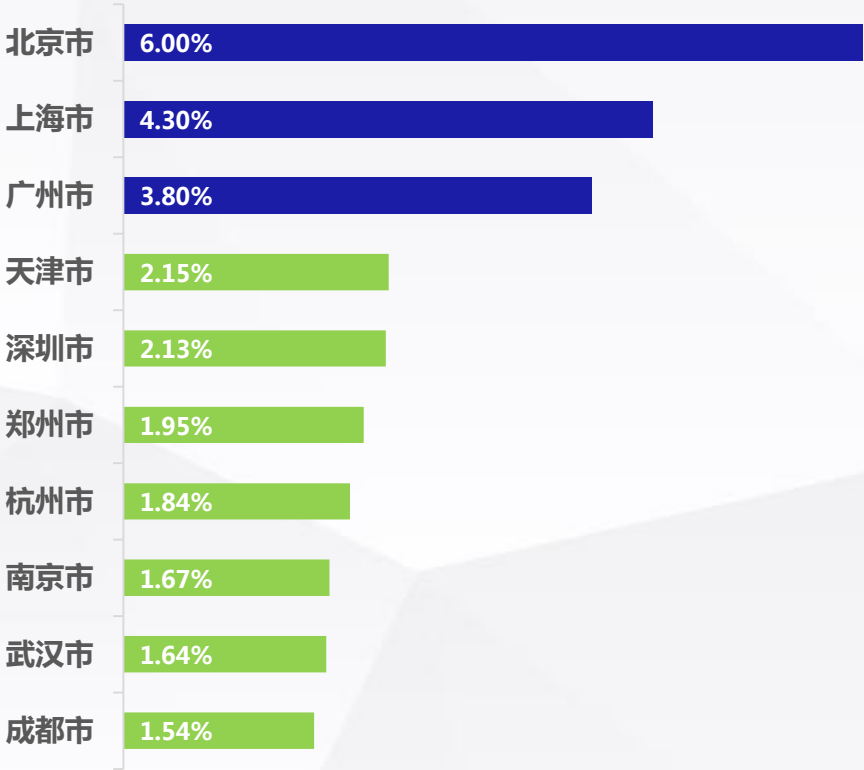
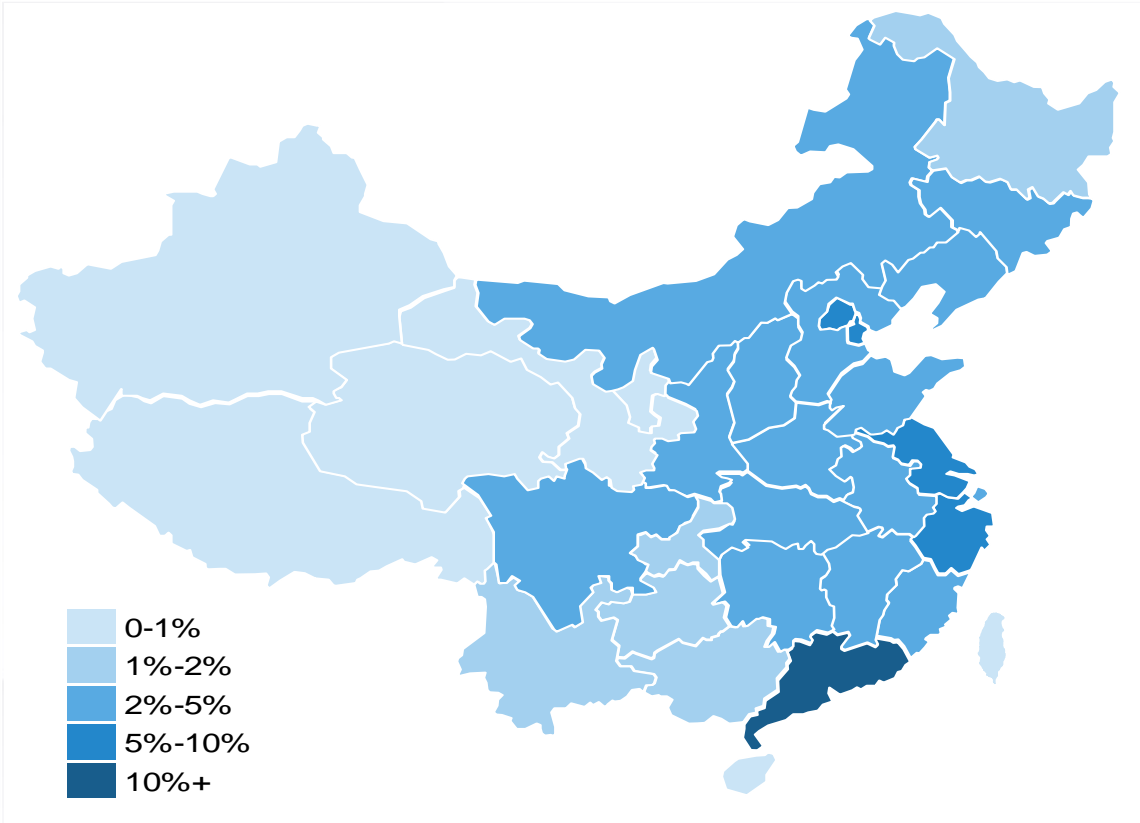
2016年7月旅游应用用户性别分布



人群画像：城市分布

从用户地域分布看，北京、上海、广州分居旅游应用活跃城市前三位，江苏、浙江等经济发达省份移动旅游应用用户相对更加集中，整体上移动旅游应用用户向经济发达省份、大型城市集中化特征明显

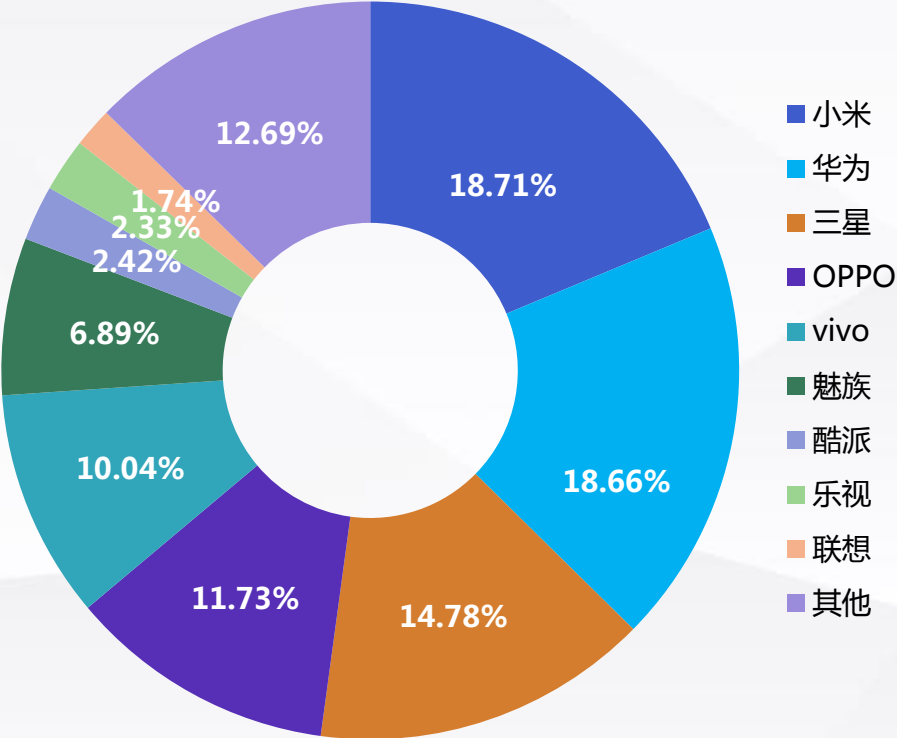
2016年7月移动旅游应用用户地域分布



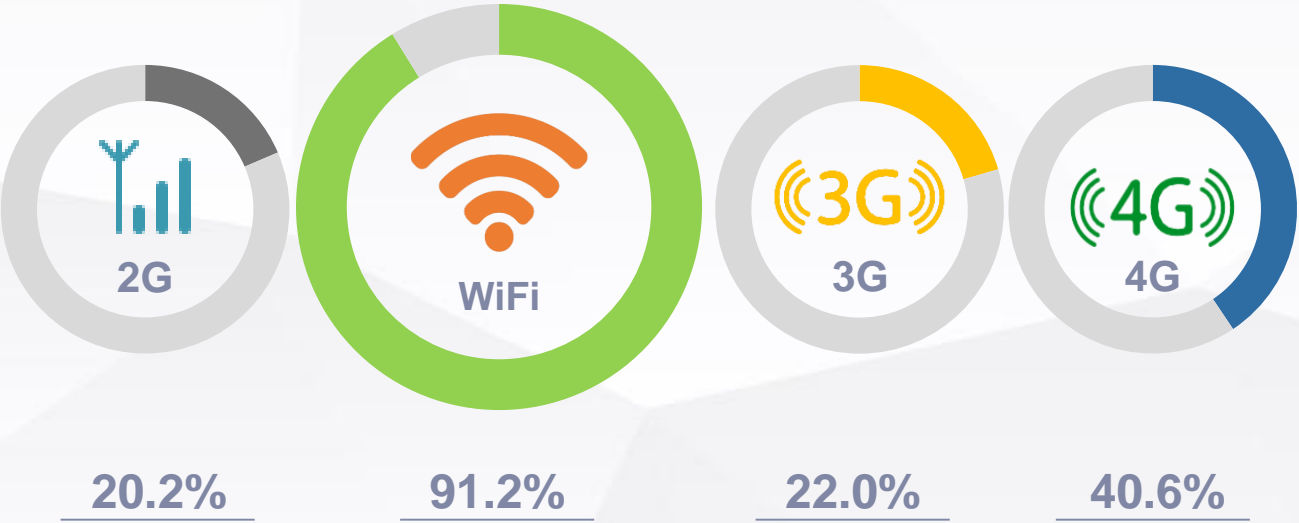
人群画像：品牌和联网分布

移动旅游应用用户所使用设备的品牌主要为小米、华为、三星、OPPO和vivo，五个品牌的合计占比超过70%；WiFi是移动旅游应用用户最常使用的联网方式，有91.2%的设备会在WiFi环境下使用移动旅游应用；随着4G智能终端普及和基站环境改善，旅游应用用户通过4G联网的比例超过3G，成为了移动旅游应用第二重要的联网方式

2016年7月旅游应用设备品牌分布



2016年7月移动旅游应用设备联网方式





Part 03

移动旅游应用关联APP

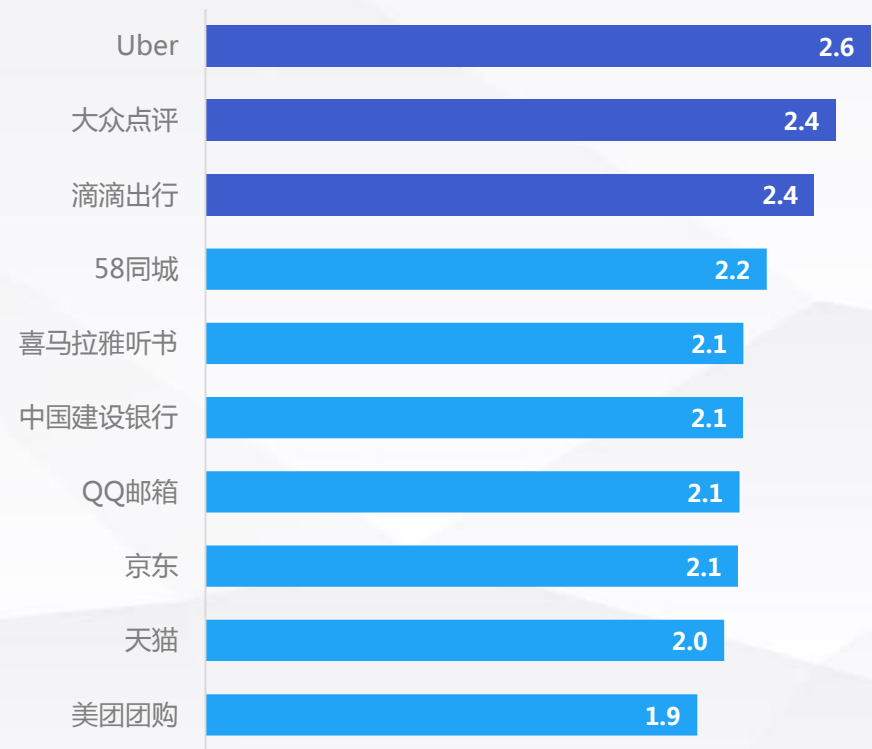


A decorative background featuring concentric circles on the left and a line graph with four data points on the right. The line graph shows an upward trend, with the final point being the highest. Dashed vertical lines extend from the x-axis to each data point.

移动旅游应用关联APP排名

移动旅游应用用户相对偏好医疗、母婴、汽车服务以及出行类应用，而Uber、大众点评以及滴滴出行是最受移动旅游用户关注的APP

2016年7月移动旅游应用关联APP TOP10



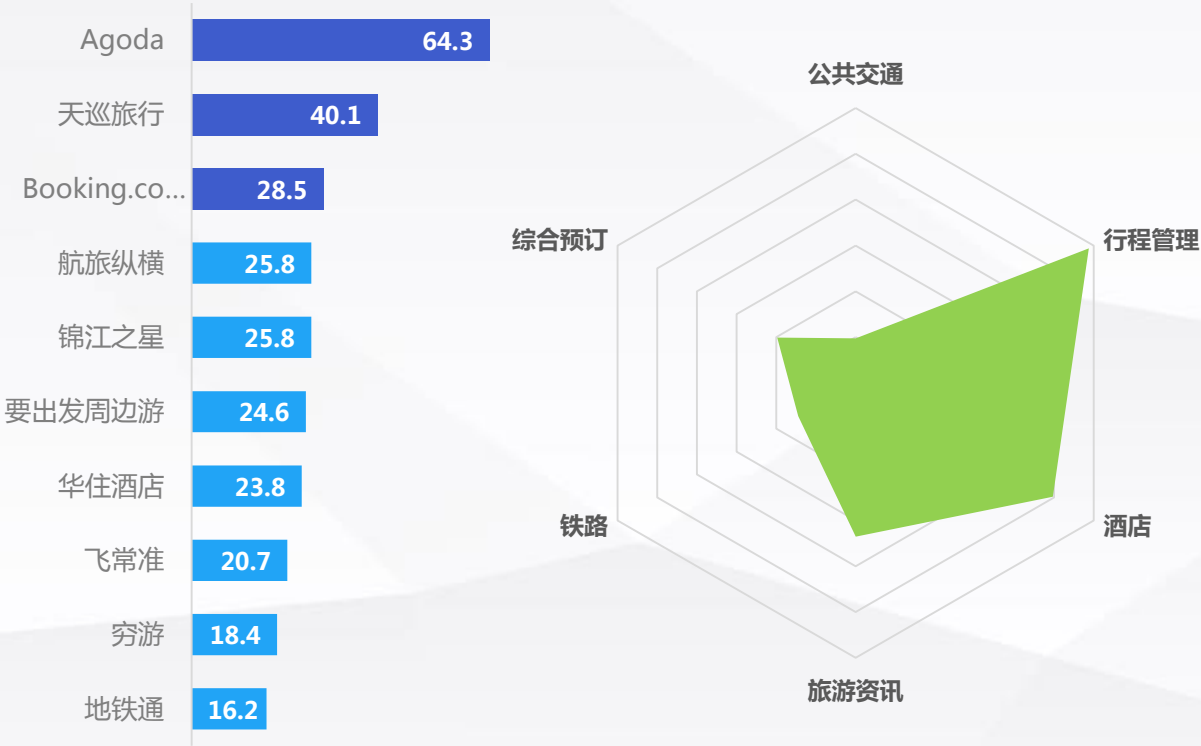
2016年7月移动旅游应用类别关联TGI



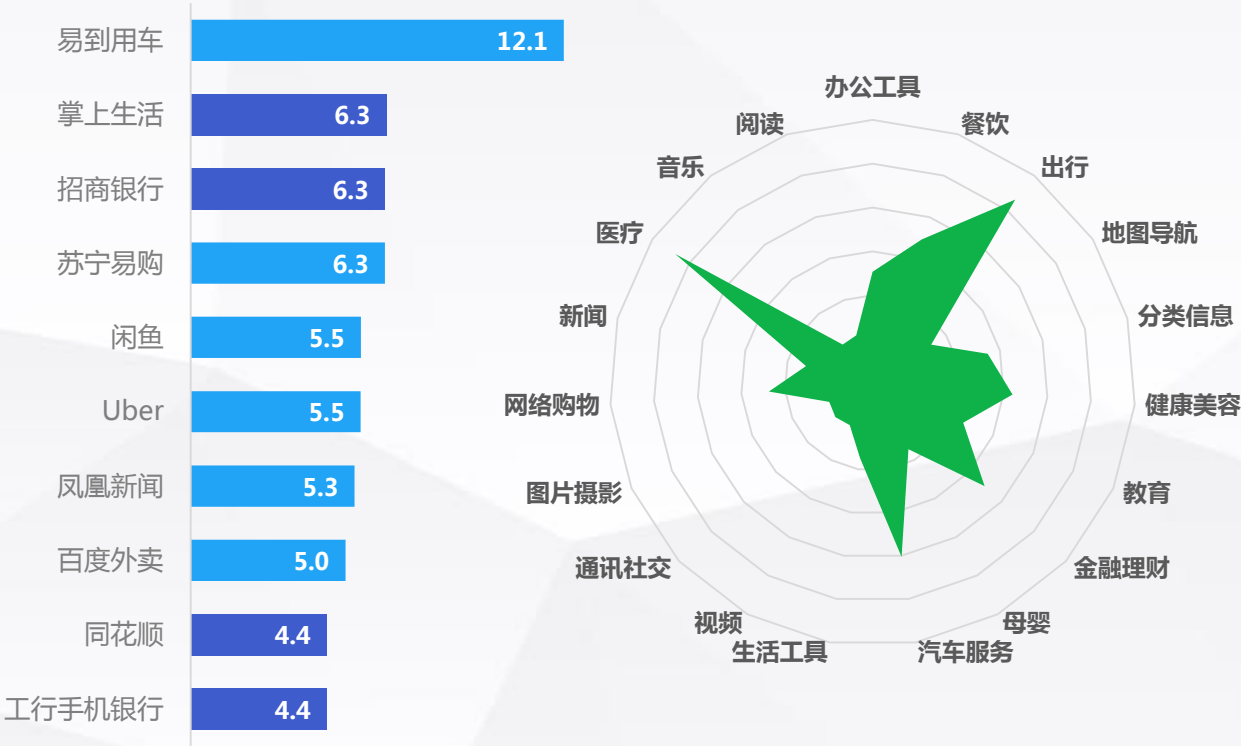
民航应用关联APP排名

同业App方面，民航应用用户主要关注行程管理、酒店、旅游资讯等类别应用，同业关联TOP榜单中Agoda、天巡旅行、Booking.com分居前三位，说明民航应用用户相比于其他人群更加偏爱出境游；异业App方面，民航应用用户相对偏好医疗、出行、金融理财以及汽车服务等类别APP，在最受民航应用用户偏爱的10大APP中，金融理财类独占4款，招行两款应用上榜，堪称最受民航应用用户欢迎的银行

2016年7月民航应用同业关联APP TOP10和关联TGI



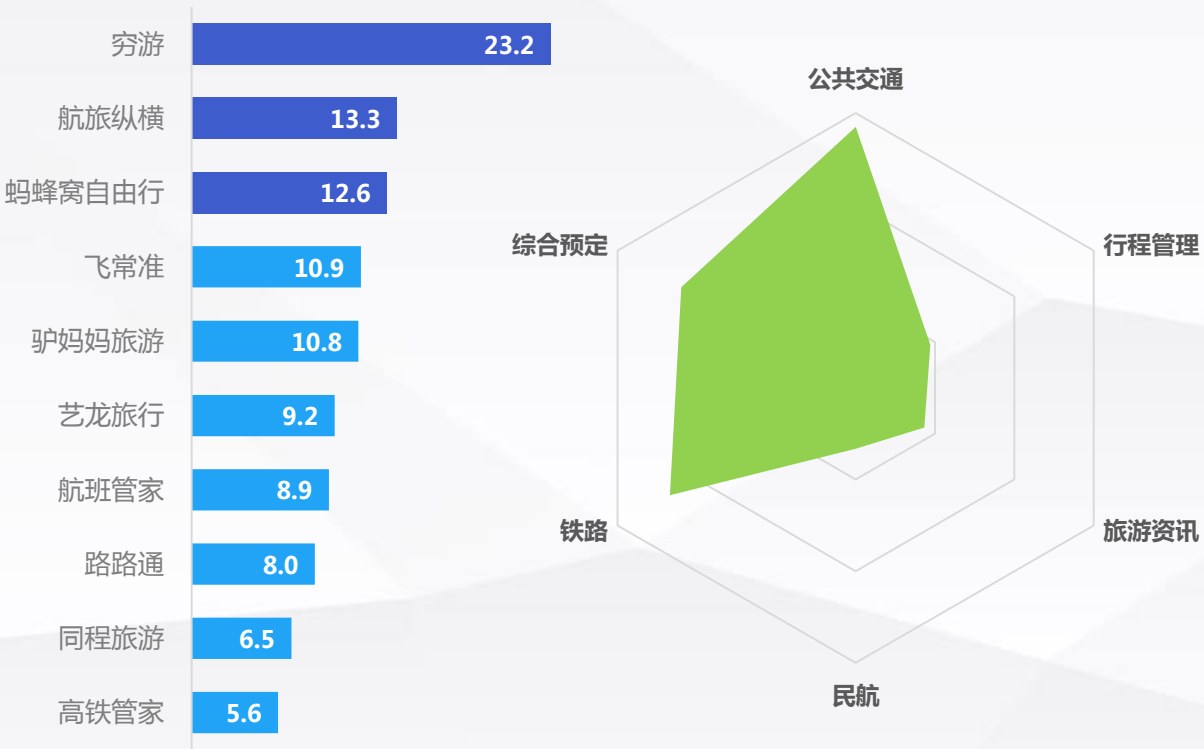
2016年7月民航应用异业关联APP TOP10和关联TGI



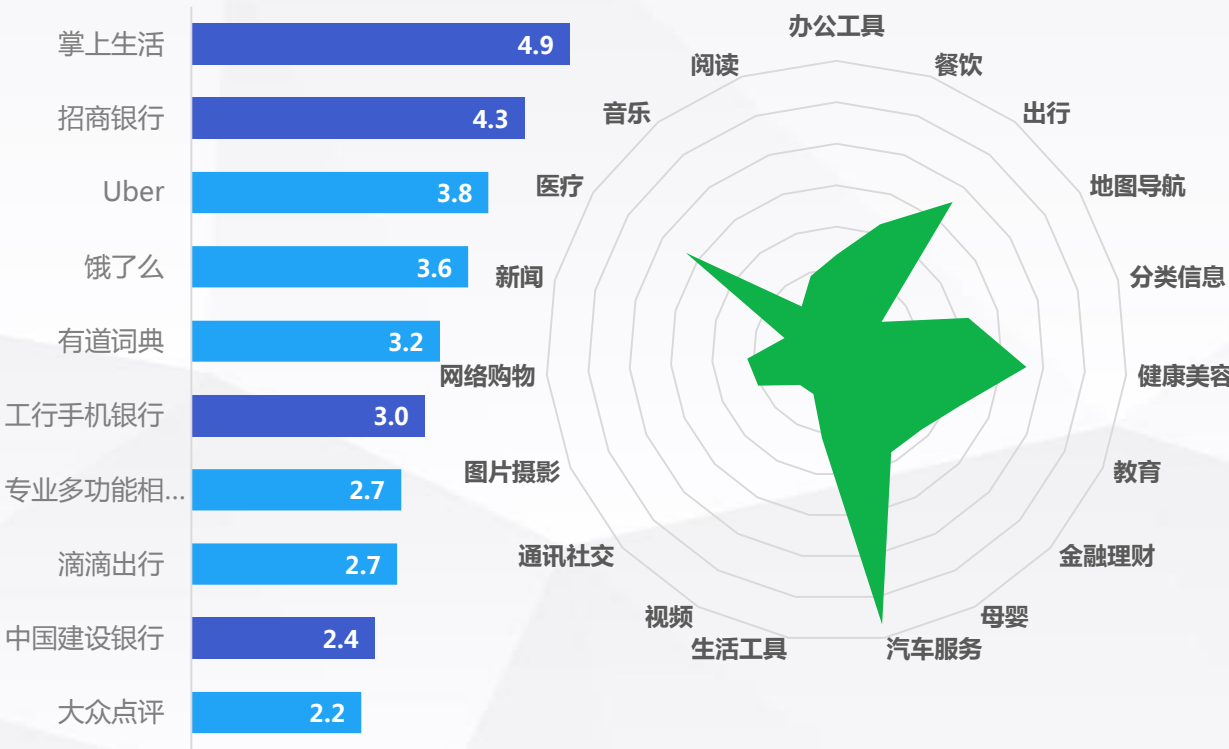
酒店应用关联APP排名

同业App方面，酒店应用用户主要关注公共交通、综合预定、铁路等类别应用，同业关联TOP榜单中穷游、航旅纵横、蚂蜂窝位居前三位，说明酒店应用用户在出行前喜欢做更多的攻略准备工作；异业App方面，酒店应用用户相对偏好汽车服务、健康美容、出行及医疗等类别APP，在关联APP榜单中，银行系应用表现依旧抢眼，有4款应用上榜

2016年7月酒店应用同业关联APP TOP10和关联TGI



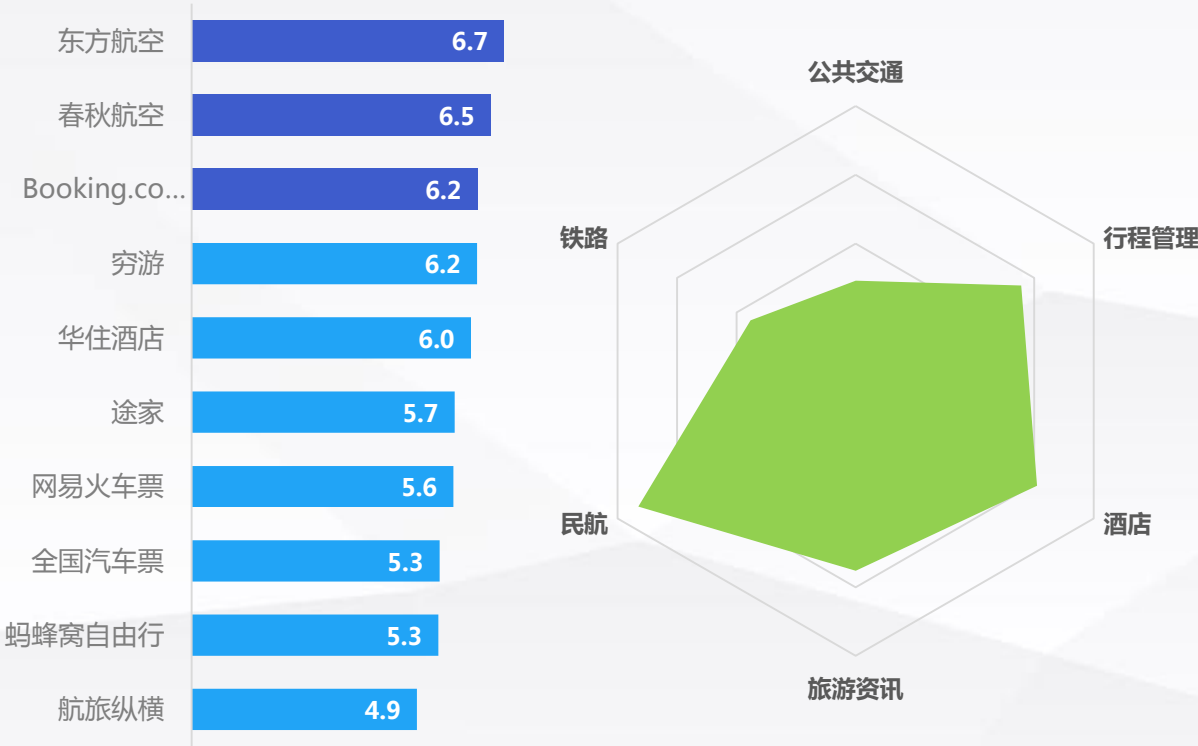
2016年7月酒店应用异业关联APP TOP10和关联TGI



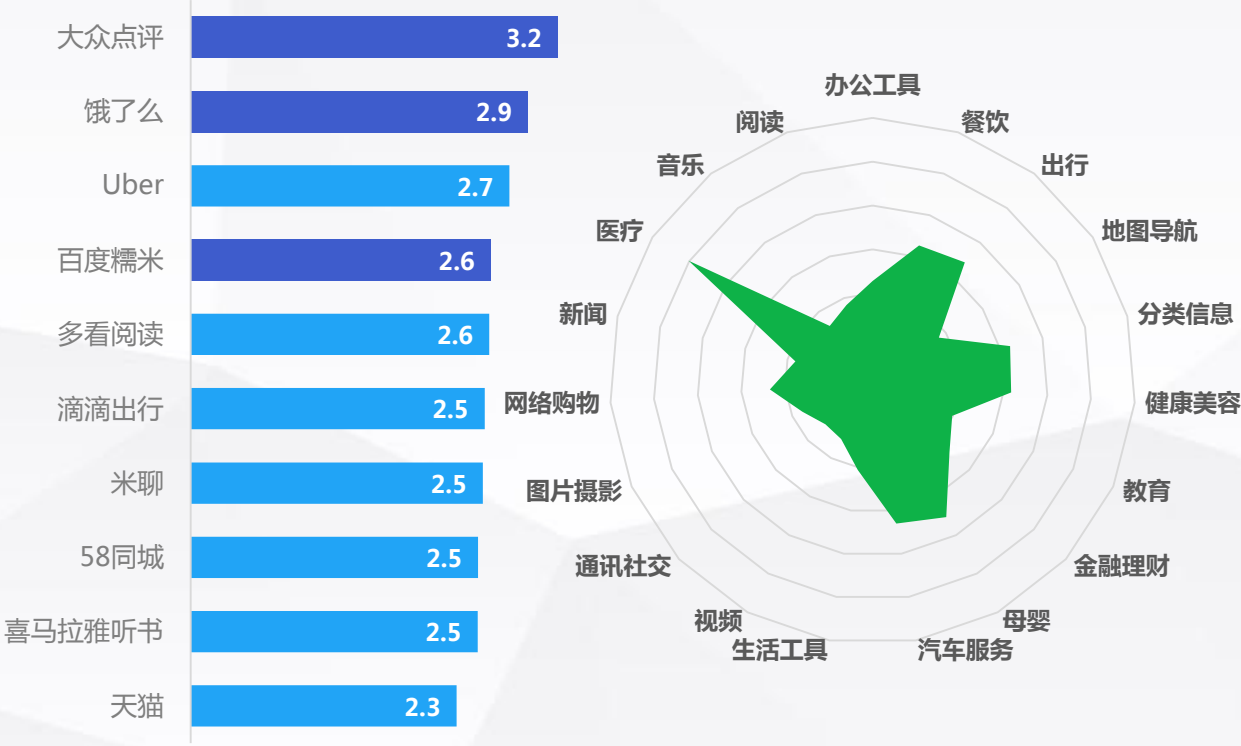
综合预定应用同关联APP排名

同业App方面，综合预定应用用户主要关注民航、酒店、旅游资讯、行程管理等类别应用，可见目前综合预定仍然是围绕机票+酒店+旅游信息的预定服务；异业App方面，综合预定应用用户相对偏好医疗、出行、母婴以及汽车服务等类别APP，在最受综合预定应用用户偏爱的10大APP中，有三款餐饮外卖类应用进入前五，可见综合预定应用用户对于外卖服务的热情

2016年7月综合预定应用同业关联APP TOP10和关联TGI



2016年7月综合预定应用异业关联APP TOP10和关联TGI



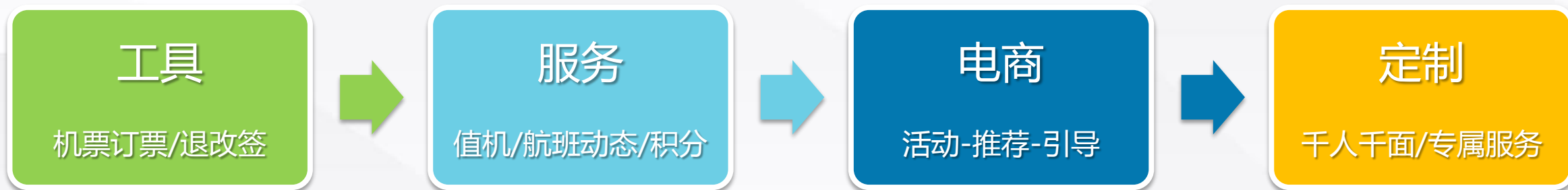
Part 04

旅游行业在大数据时代的发展

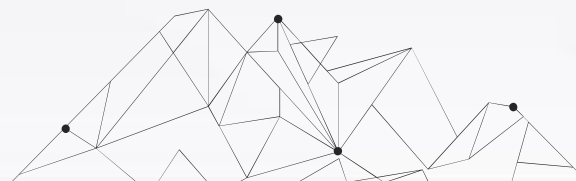




航空公司移动端的发展方向



类型	人群受众	运营目标	产品目标	所需数据
服务类	有明确预期	提升体验	满足用户预期	用户的内外部线上行为
电商类	有&没有明确预期	提升体验&引导转化	附加增值服务	用户的近期意向、内外部特征和偏好





航空公司电商与常客会员体系

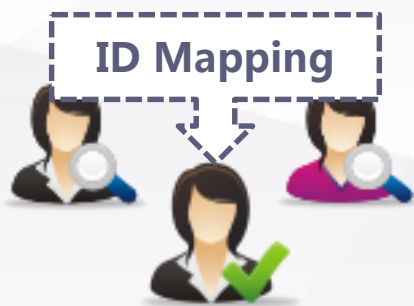


无论移动端是服务类和还是电商类都**需要内外部数据结合的旅客画像**，但航空公司电商目前存在以下数据挑战：

- **无法有效接触和使用**常客数据；
- 以姓名、身份证号等常用ID用于外部数据交换存在**隐私风险**；



建立以设备ID为核心的电商客户关联图谱



实现完整的电商客户资源管理





酒店从流量经营到客户经营



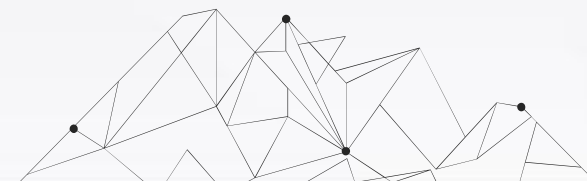
通过客户服务全流程系统化、数据化，实现：

- 降低获客和渠道成本
- 降低产品开发成本



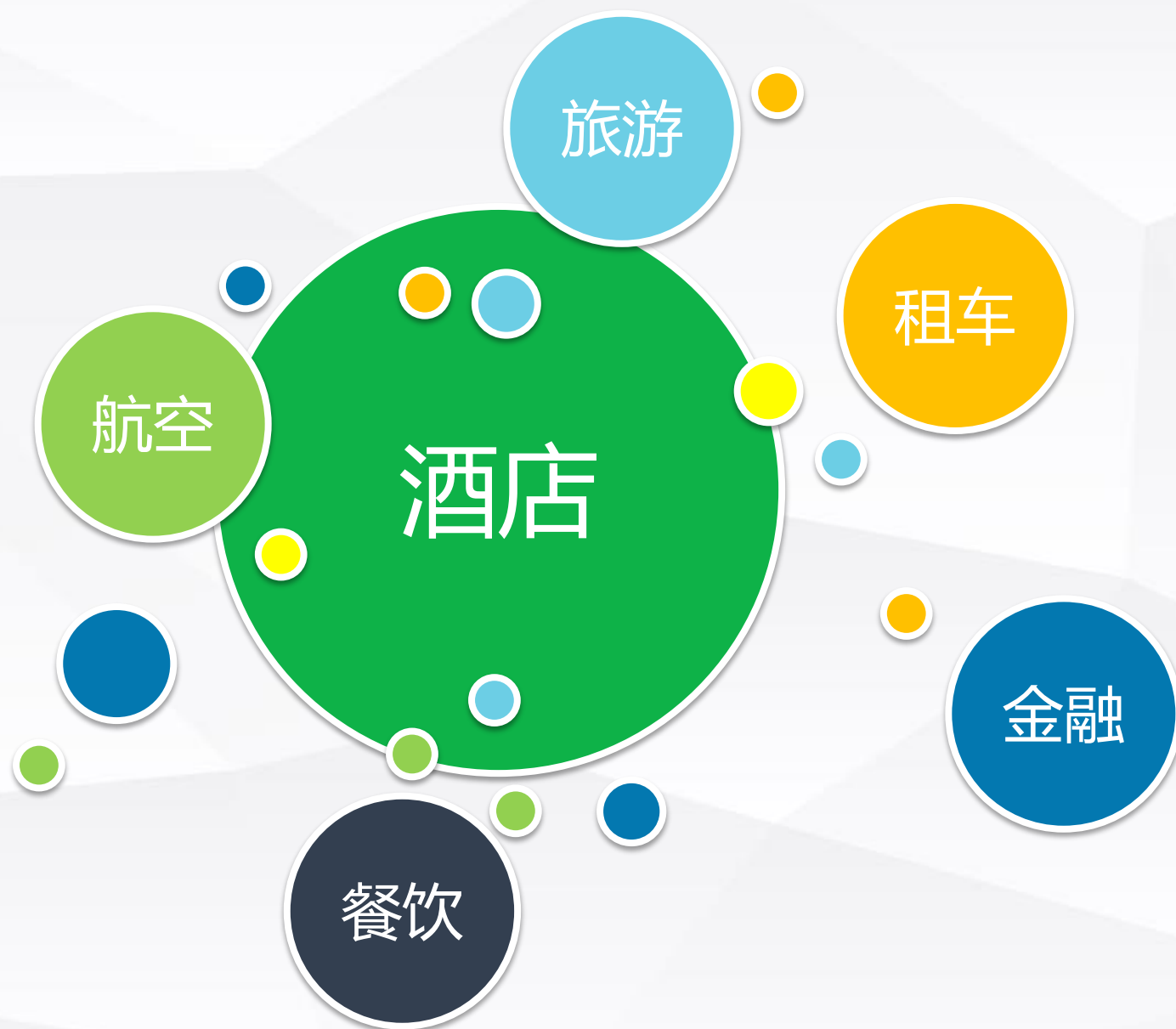
通过客户沉淀数据化、服务个性化，实现：

- 提升RevPAR
- 提升复住率
- 提升IDS



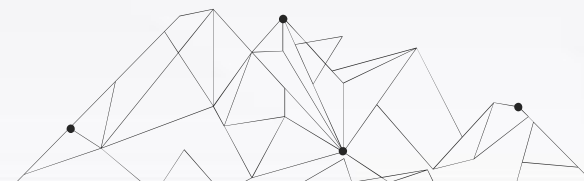


酒店的抱“团”取“暖”



跨界成为常态，除了常规的机加酒，酒加车、酒加游，基于数据的跨行业抱“团”已有大量的实际应用案例

流量变现的时代到来了，在不侵犯客户隐私的前提下，酒店数以千万的用户数据可以通过跨行业合作变现





酒店移动端的平台化发展



1. 整合用户入口渠道，引流获客，增强用户体验，提升IDS



2. 跨界整合，提供全流程服务，提升RevPAR

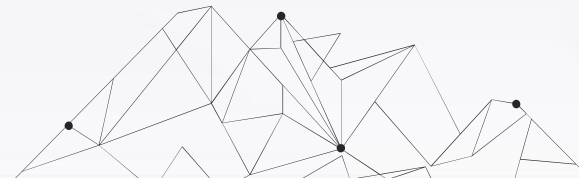
酒店行业移动大数据平台



移动



数据





改变旅游企业线上与线下数据割裂的现状

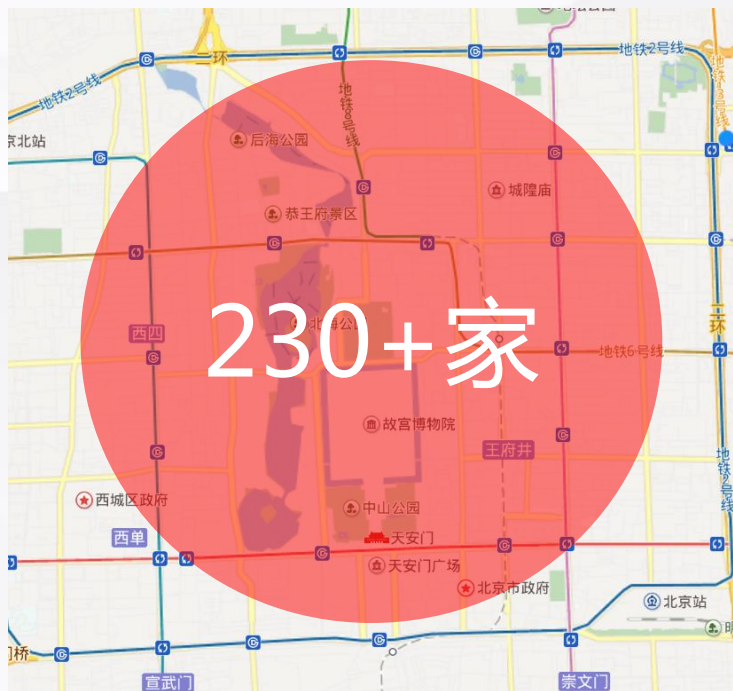


核心是到访客户的感知和数据采集，以及与客户线上、旅游企业内部数据的融合





旅行社线下门店的发展

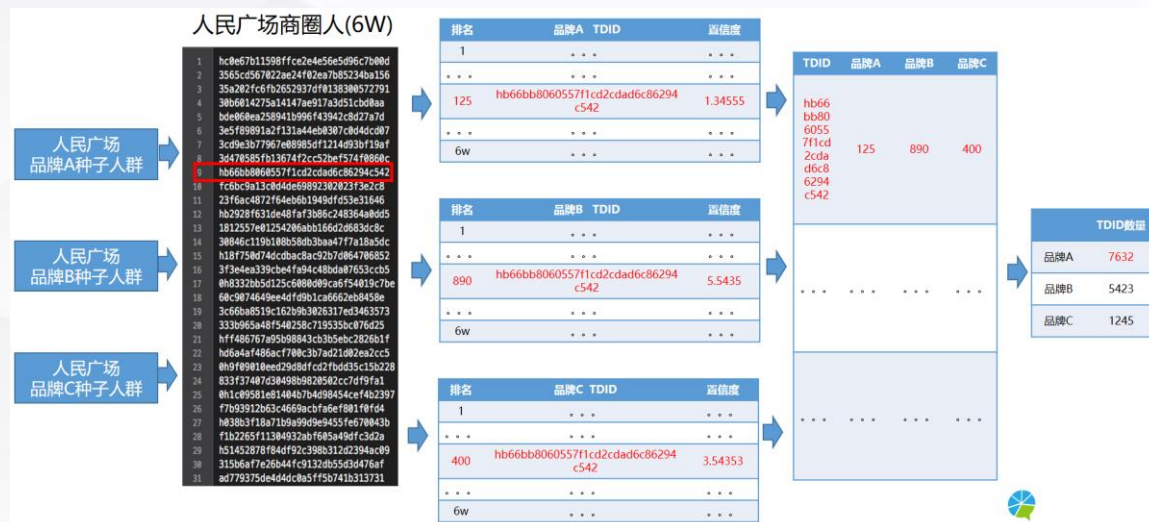


随着游客的旅游产品购买习惯由“展厅现象”逐步转为“反展厅现象”，门店的作用无法替代，但现有的门店大多存在以下问题：

- 位置、产品同质化严重
- 门店绩效很难量化考核

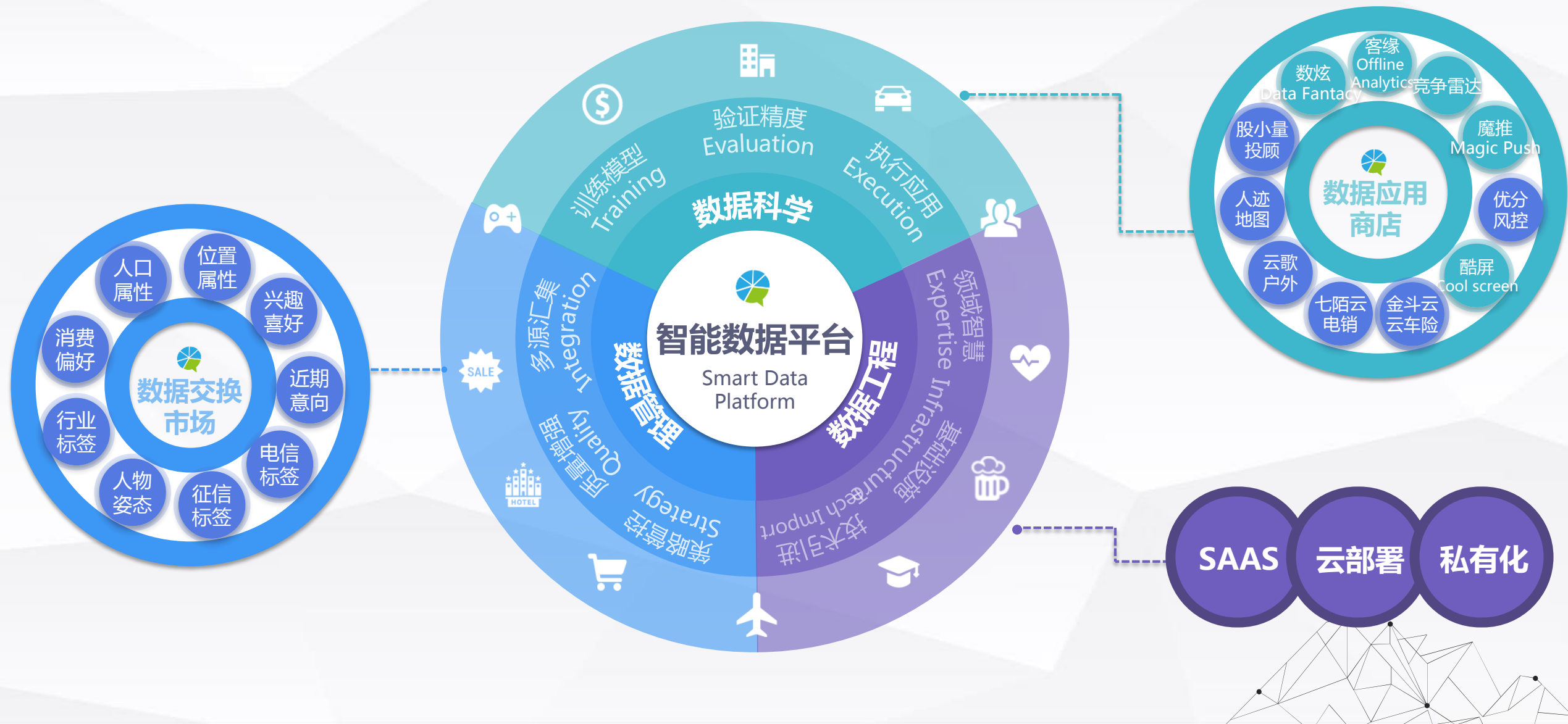
借助大数据可以解决以下问题：

- 哪些区域目标客群聚集，可以新开门店？
- 门店的经营状况如何？
- 哪些门店需要进行调整？





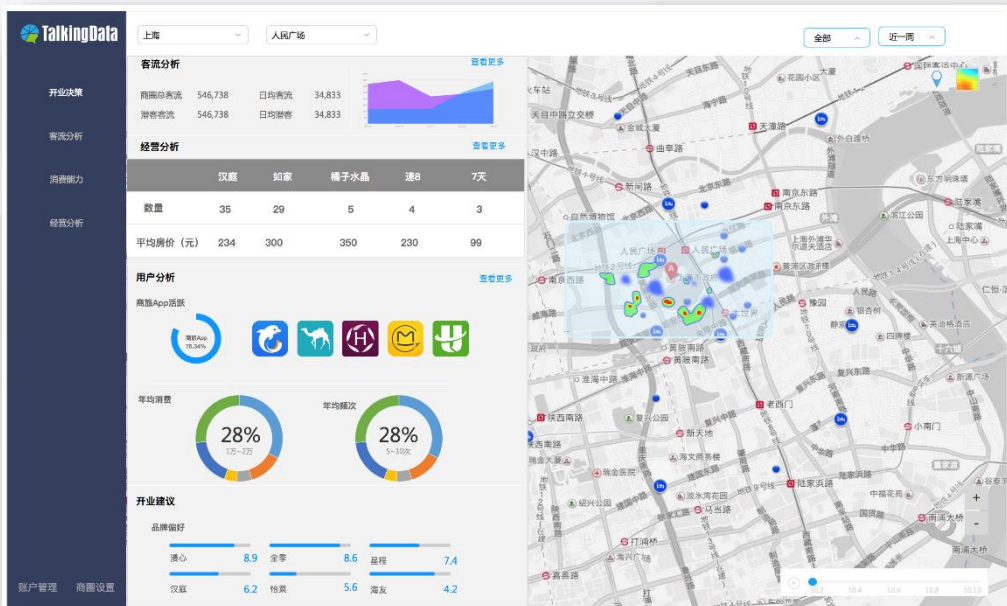
SamrtDP 智能数据平台生态全景



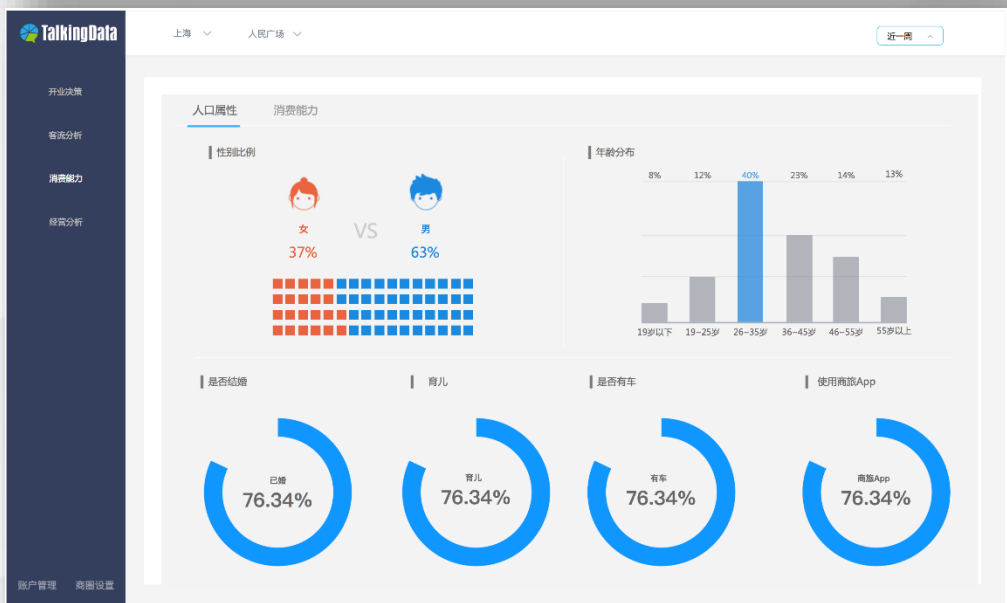


数据应用举例 – 门店选址

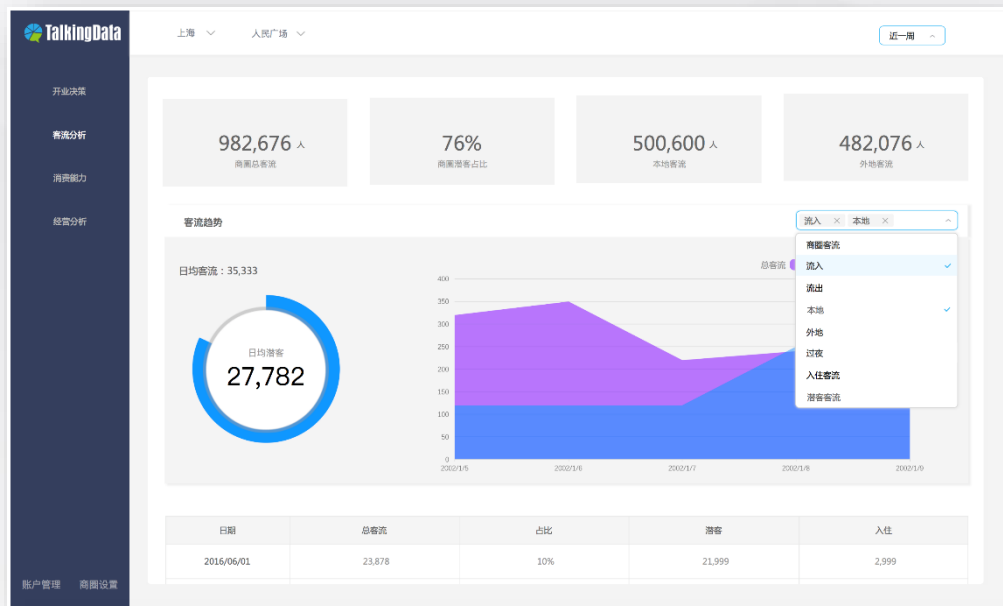
开业决策



潜客画像



客流分析



经营分析





使数据可以在行业内发挥更大的作用

将于2016年10月发布，敬请期待



航空公司移动应用运营数据分析指标白皮书

Airline Apps Data Analysis White Paper





THANKS