

Analysys·数据说

产品运营都应该关注 那些指标？



产品运营数据分析框架应该包含哪些重要指标？

根据海盗模型 AARRR 产品增长模型，可以将指标分为五大类：拉新指标、活跃指标、留存指标、转化指标、传播指标。

1、拉新指标：

运营通过渠道投放让“用户”接触到产品，当“用户”觉得产品不错就会去下载它，打开产品发现里边的内容蛮适合自己，“用户”就会注册产品，最终成为产品真正的用户

1) 浏览量；俗称曝光量，指的是产品的推广信息在朋友圈、搜索引擎、应用商店等渠道渠道中被多少用户看到。与浏览量相对应的是点击量，它们俩的比例在业内有一个专业词汇 CTR ($CTR = \text{点击量} / \text{浏览量}$)，很多广告平台会用 CTR 来评估广告质量；

2) 下载量；指的是 App 的安装次数，是衡量拉新效果的结果指标；

3) 新增用户；下载并不是意味着就是用户，如果某个“用户”只下载了并没有注册，那它就是一个无效的用户。对于用户的界定，每个产品是不一样的，大部分的产品是用户注册了 App，就被定义为用户了；

4) 获取成本；用户获取必然涉及成本，而这是运营新手最容易忽略的。目前常见的成本的计算方式有 CPM (千次曝光成本)、CPC (单次点击成本)、CPA (单次获客成本)。

2、活跃指标：

相比于下载量和用户量而言，在人口红利消失后，大家开始更关注实实在在的东西了——你到底有多少活跃用户。

1) 活跃用户数；DAU 指的是日活跃用户数量，指的是在 24 小时内活跃用户的总量；

2) 活跃率；活跃用户数衡量的是产品的市场体量，活跃率看的则是产品的健康；

3) 在线时长；不同产品类型的访问时长不同，社交肯定长于工具类产品，内容平台肯定长于金融理财等；

4) 启动次数；它体现的是用户的使用频率，用户的日均启动次数越多，说明用户对产品的依赖性越高，活跃度也就越好。

5) 页面浏览量；PV (PageView) 是页面浏览量，UV (Unique Visitor) 是一定时间内访问网页的人数，用户在网页的一次访问请求可以看作一个 PV，用户看了十个网页，则 PV 为 10。

3、留存指标：

如果说活跃数和活跃率是产品的市场大小和健康程度的话，那么用户留存衡量产品是否产品能够可持续发展，如果你是早期产品就更应该关注是留存指标了。

1) 用户留存率：留存率 = 留存用户 / 当初的总用户量；

2) 用户流失率；流失率在一定程度能预测产品的发展，如果产品某阶段有用户 10 万，月流失率为 20%，简单推测，5 个月后产品将失去所有的用户。

4、转化指标：

对运营而言，拉新和活跃、留存都只是手段，最终衡量你工作业绩的是你手上掌握了多少有价值的用户。

1) GMV；它是一个虚荣指标，只要用户下单，生成订单号，便可以算在 GMV 里，不管用户是否真的购买了，京东在双十一对外发布的战报是 GMV。

2) 成交额；成交金额指的是用户付款的实际流水，是用户购买后的消费金额

3) 销售收入；它指的是成交金额减去退款后剩余的金额

4) 付费用户量；在产品里边产生过交易行为的用户总量，同活跃用户一样，交易用户也可以区分为首单用户（第一次消费），忠诚消费用户（持续购买的用户），流失消费用户（流失后又回来的用户）等。

5) ARPU； $ARPPU = \text{总收入} \div \text{收费用户数}$

6) 复购率；和新增用户一样，获得一个新付费用户的成本已经高于维护熟客的成本。复购率更多用在整体的重复购买次数统计：单位时间内，消费两次以上的用户数占购买总用户数。

5、传播指标：

现在产品都会内嵌分享功能，对内容型平台或者依赖传播做增长的产品，对病毒式增长的衡量就会变的至关重要。

1) 病毒 K 因子；K 因子大于 1 时，每位用户能至少能带来一个新用户，用户量会像滚雪球般变大，最终达成自传播。

2) 传播周期；传播周期指的是用户完成从传播到转化新用户所需要的时间，通常传播周期越短，意味着用户裂变传播的效果越好。

关于易观方舟：

易观方舟（ark.analysys.cn）是由易观（www.analysys.cn）推出的一款面向用户分析、产品运营和营销闭环场景的企业级数据智能平台，以数据驱动企业营销闭环效果评估、用户运营留存转化、产品精益迭代优化，赋能企业市场、运营、产品和数据分析人员。支持采集全端数据采集及 API 导入，支持代码埋点和可视化埋点，提供完整的 SaaS 及私有部署方案。还可通过易观自有数据增补多达 8000 多个细分数字标签，构建更加立体的全景用户画像。目前已经覆盖了银行、证券、新零售、电商、教育等行业，服务了首汽约车、宁波银行、上品商业等知名客户。如果希望了解更多，请咨询 4006 - 010 - 230，将有专业的人员为您解答。



试用产品



了解易观

易观方舟·数据驱动精益成长

地址：北京市朝阳区酒仙桥路10号恒通商务园B12C座三层

易观官网：<http://www.analysys.cn/>

易观方舟：<http://ark.analysys.cn>

客服电话：4006-515-715