



B2I2C



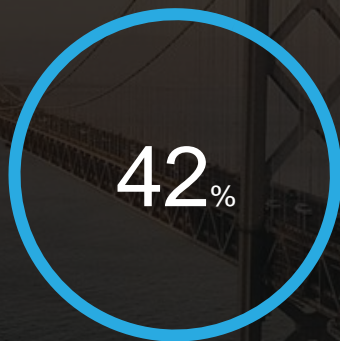
江苏联通2I2C数据监控及维系



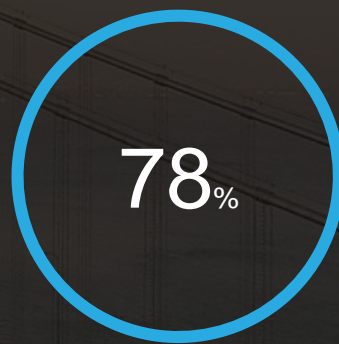
B2I2C运营中心



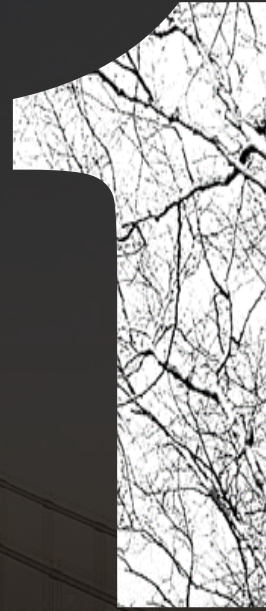
2017年1-9月累计完成主营收入3.13亿元



月均发展占比大网42%
近3月月均发展近27万

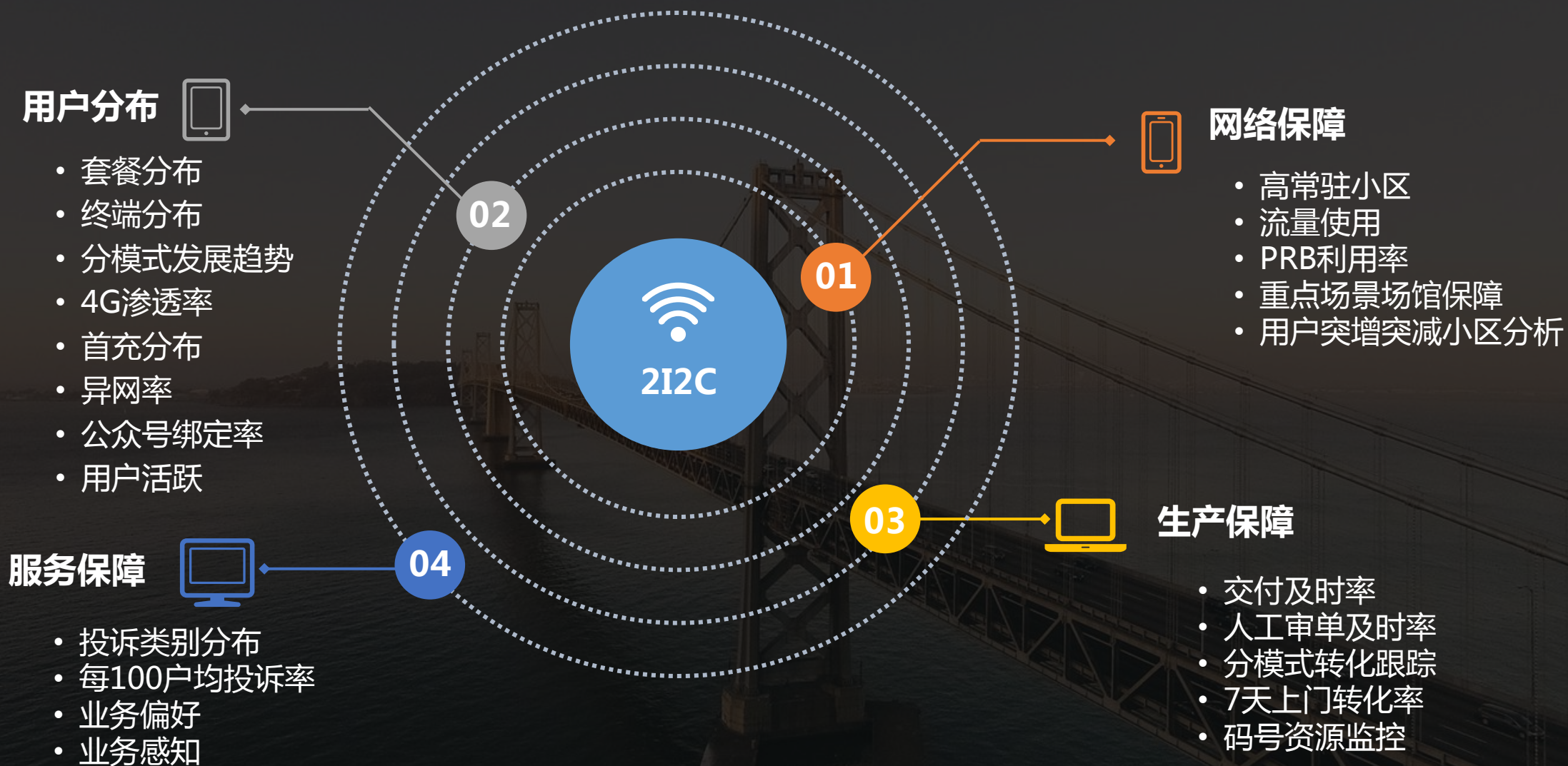


异网率78%
抢占年轻化族群



数据监控

2I2C用户分析思路及方法



实例：用户行为分析（维系准备）



TOP5套餐的业务行为分析

- **哔哩哔哩22卡** 主要针对bilibili网站用户，用户较年轻且热爱漫画等；其偏好业务类型主要是**浏览下载以及游戏应用**，应用使用TOP3分别是哔哩哔哩、微信以及QQ。
- **滴滴小王卡**：主要是滴滴司机，其使用的应用主要偏向**即时通信、其它应用(打车类软件)以及导航类**；TOP3应用是微信、滴滴和腾讯地图。
- **蚂蚁大宝卡**：主要面向经常使用支付宝的用户，应用偏向于**浏览以及即时通信业务**；TOP3应用是微信、今日头条以及新浪。
- **腾讯大王卡以及腾讯天王卡**，应用类型偏**浏览以及视频应用**；使用应用大多为腾讯系应用，TOP3应用是腾讯视频、微信以及快手。



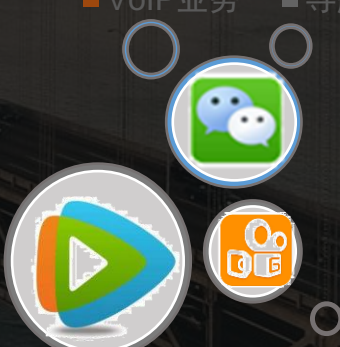
哔哩哔哩22卡



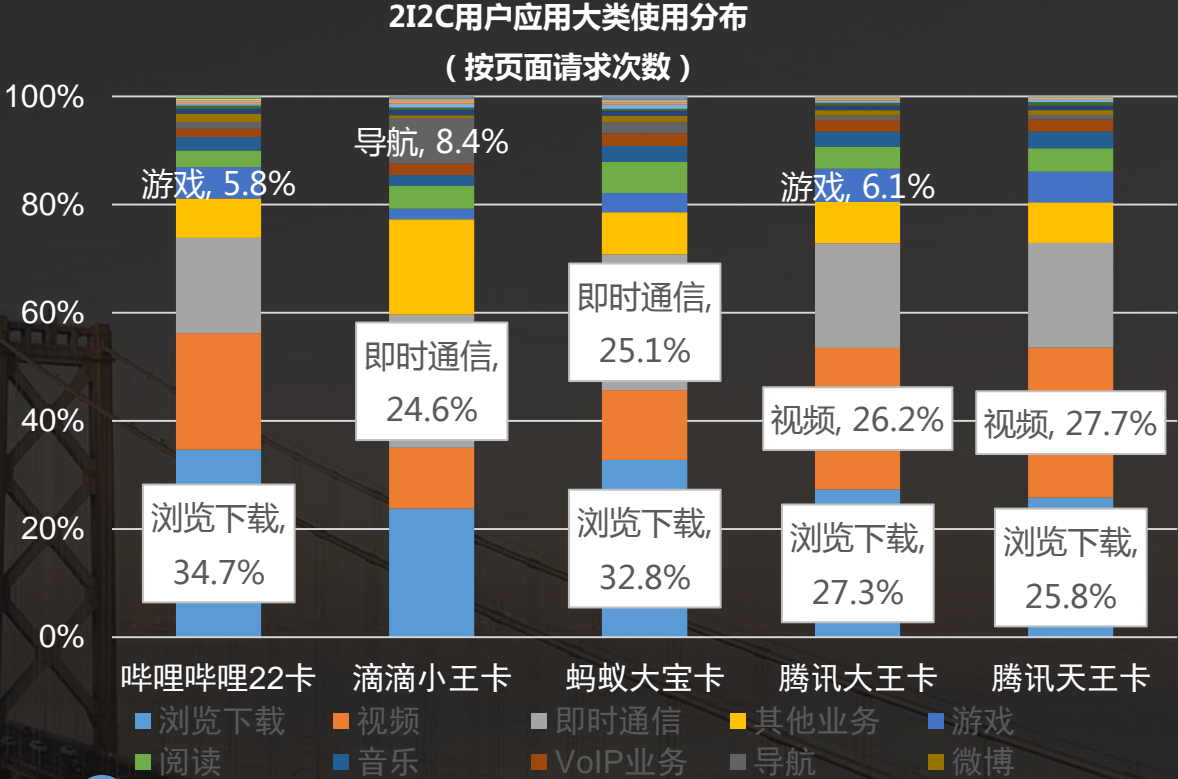
滴滴小王卡



蚂蚁大宝卡



腾讯大王/天王卡

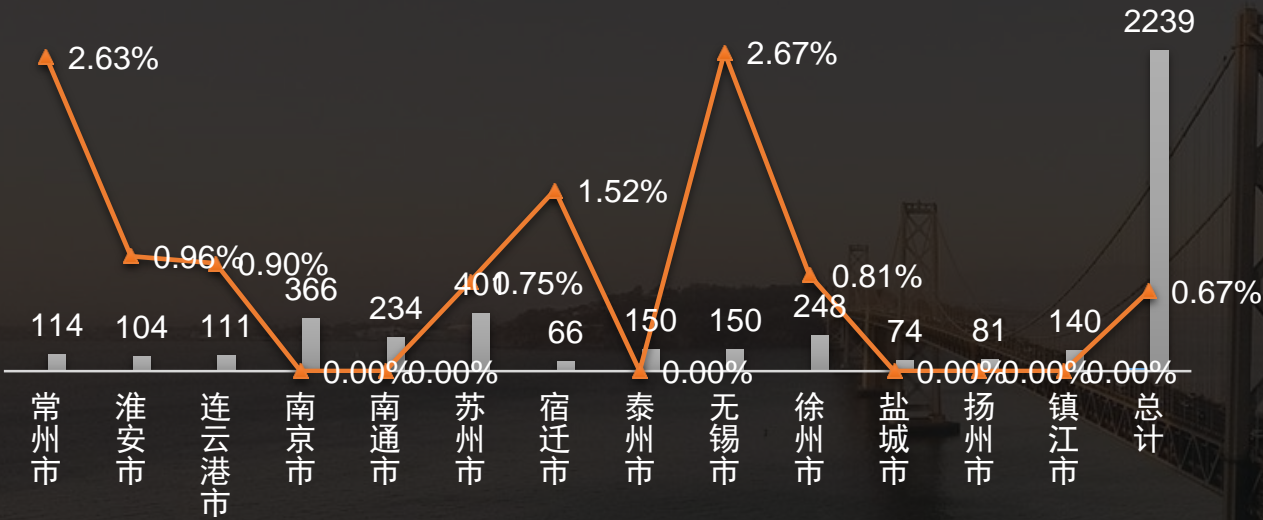


数据来源：业务质量平台数据业务质量分析，2017.9.1-9.30日数据。

实例：高常驻小区网络质量监控（网优准备）

B2I业务质差小区占比

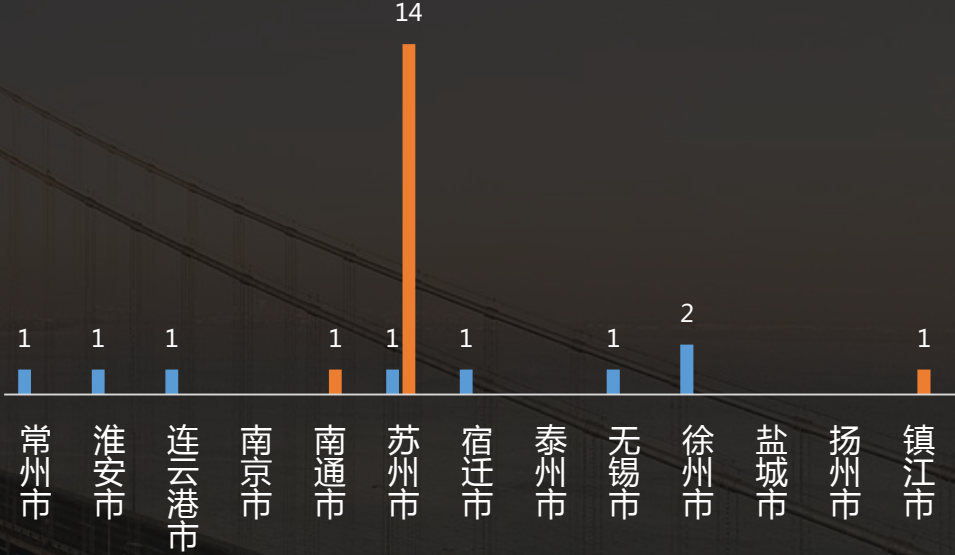
■ CQI小于等于6的占比大于40%且PRB大于60% ■ 小区数量 ▲ 质差小区占比



- 9.16~9.22B2I重点保障的小区中，质差小区15个，占小区总数的0.67%。其中由于负荷偏高导致的质差小区8个。
- 协调网优部门集中处理。

B2I业务质量差小区未处理进展

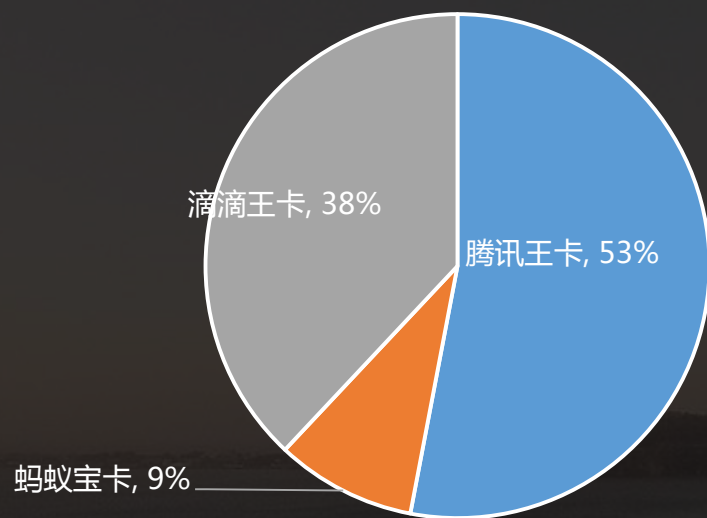
■ 低CQI小区数 ■ 单用户速率低小区数 ■ RRC连接建立拥塞小区数



- 本周全省有24个质差小区未及时处理，无拥塞小区。
- 低CQI小区8个，主要是徐州（2个）。
- 单用户速率低小区16个，主要是苏州（14个）、南通（1个）。

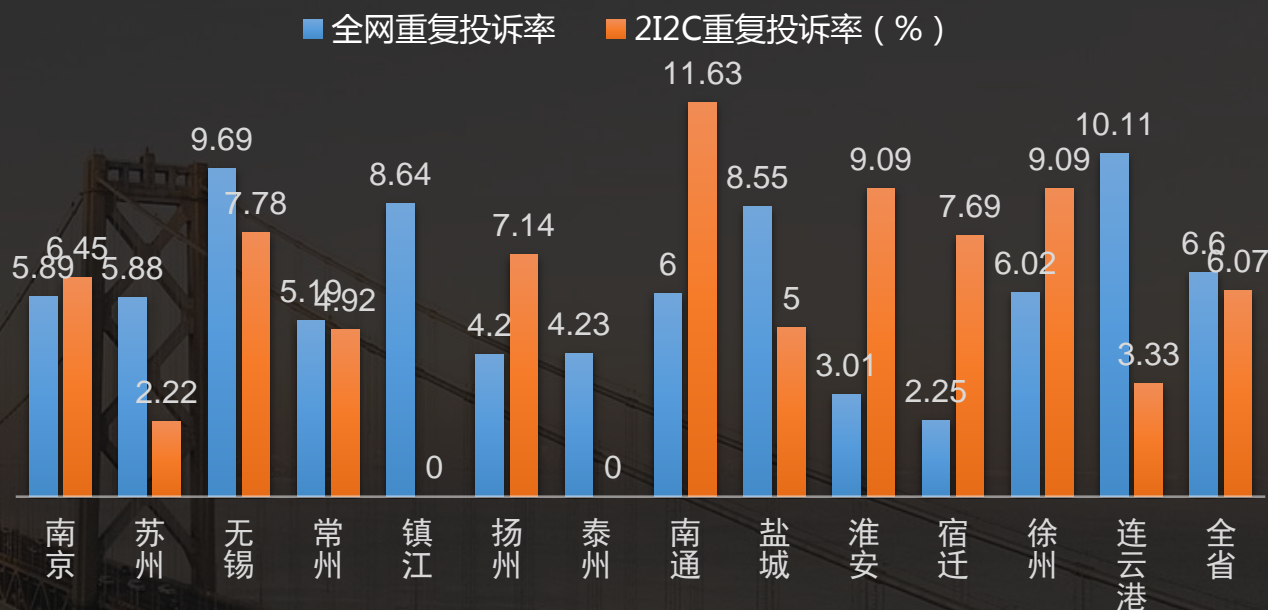
实例：网络投诉监控

2i2c网络投诉按卡种分类占比



从总量来看，腾讯卡投诉量最大，滴滴卡其次，蚂蚁卡最少。但每100户月均投诉量，腾讯卡最低**1.28**次，滴滴卡其次**1.83**次，蚂蚁宝卡最高**3.03**次

全网与2I2C重复投诉率对比

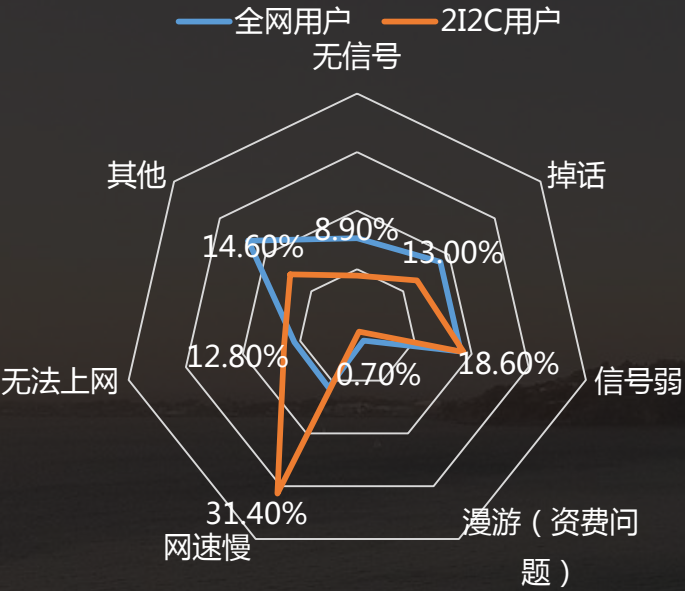


重复投诉率：重复投诉用户数/投诉总量去重后的结果。

2I2C重复投诉用户数及重复投诉率：每月2I2C用户详单与全量用户进行号码匹配后计算，算法与全网算法一致。

实例：网络投诉监控

投诉类型分析



- “2I2C用户”网络投诉类别与全网用户明显不同，全网用户集中在信号弱和语音方面，“2I2C用户”集中在“信号弱”和“网速慢”，两类投诉占比50%。
- 根据投诉分析，2I用户多为重度流量用户，对网速要求较高。

解决举措

- 对用户投诉的网络问题，评估优化，缩短问题解决时长
- 按照聚焦原则前后端联动，推动建设及扩容，提升客户感知
- 推动客服网络类问题承接，实现流转至网络部门解决
- 建立2I用户的常态化监控，对用户的分布、基站的业务量变化进行跟踪，及时进行相应的网络调整

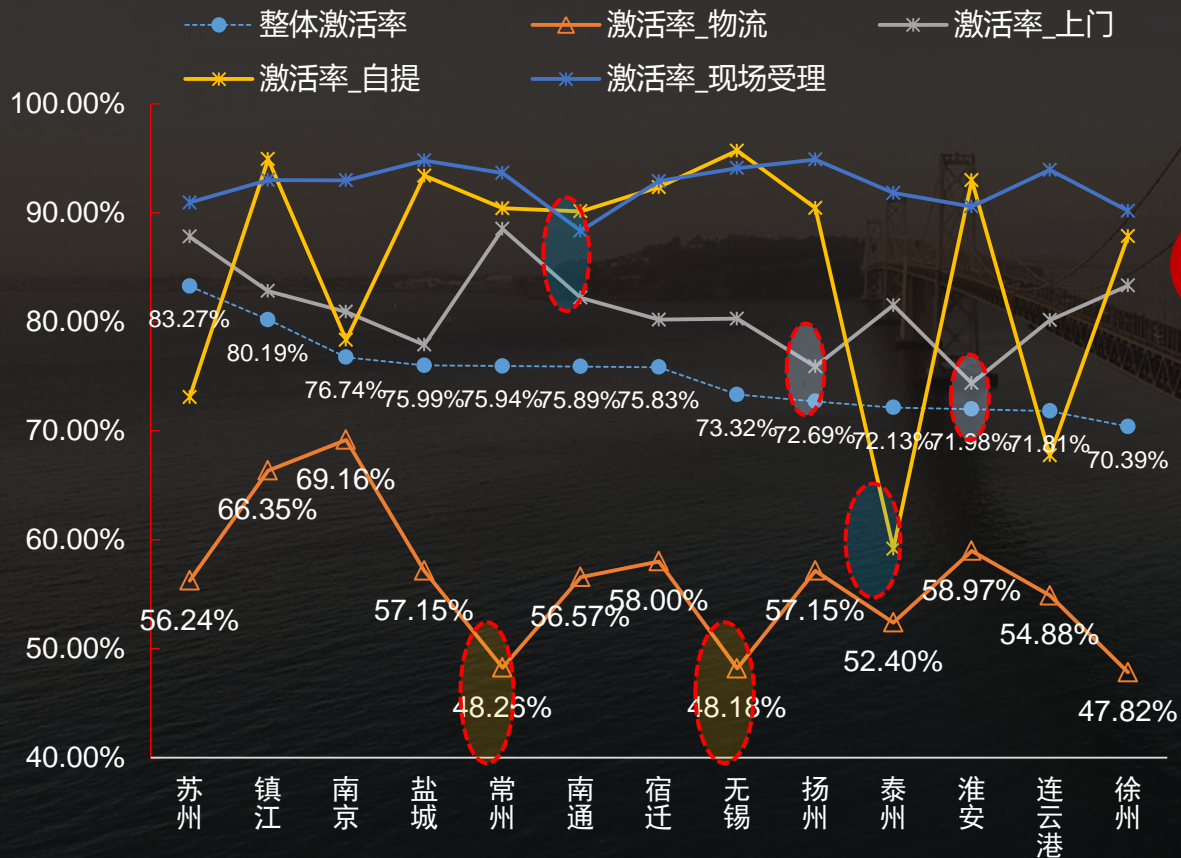


实例：转化率监控



分交付模式激活率

- ✓ 提高转化率前提为激活率提升，从全省交付模式来看激活率由高到低分别为码上购现场受理->上门交付->自提->物流
- ✓ 物流激活率较低地市为**常州、无锡**；上门激活率较低地市为**扬州、淮安**；自提激活率较低地市为**泰州**；现场受理激活率较低地市为**南通**

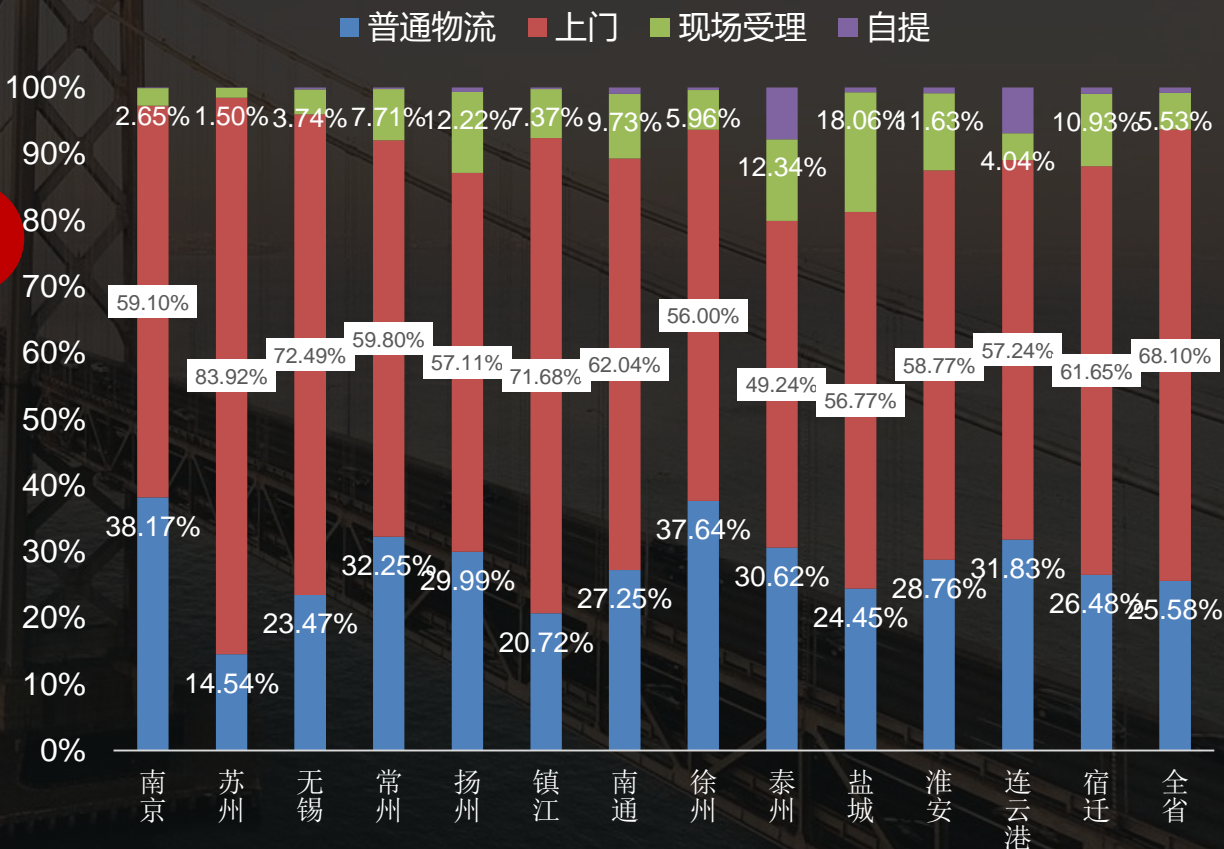


注：按整体激活率降序排序



分交付订单占比

- ✓ 选取7-9月近3个月订单来看，全省上门订单占比达到68.10%，物流占比25.58%，现场受理5.53%，自提0.79%
- ✓ 物流订单为省内第二大交付，需进一步加强对历史已签收的物流订单进行促活转化。



实例：量收监控

地市	当日发展	本月累计发展	发展环比	昨日发展环比	当日收入	本月累计收入	收入环比	昨日收入环比
泰州	589	14788	66.59%	67.07%	8.54	257.38	17.66%	15.71%
南通	853	19733	12.88%	11.03%	19.17	593.66	9.85%	8.21%
镇江	415	9381	35.94%	33.07%	8.63	273.34	8.84%	7.29%
常州	696	16596	-7.41%	-8.72%	19.32	612.78	8.41%	6.93%
扬州	386	9543	12.28%	9.93%	9.45	301.99	7.90%	6.37%
盐城	438	13469	-8.26%	-8.51%	12.24	391.54	7.67%	6.17%
苏州	3710	86840	-2.21%	-4.65%	115.40	3629.64	7.48%	6.12%
徐州	762	20155	-1.50%	-1.55%	24.23	741.36	7.24%	5.68%
连云港	472	12681	30.69%	28.81%	12.41	373.28	7.12%	5.41%
淮安	289	7936	-24.09%	-24.93%	9.65	312.75	6.62%	5.12%
宿迁	349	11650	2.49%	1.27%	11.24	344.70	6.46%	4.83%
无锡	989	19080	-18.13%	-20.67%	28.76	923.27	6.14%	4.72%
南京	1337	29781	-22.12%	-24.23%	45.88	1523.29	5.61%	4.37%
全省	11285	271633	-1.83%	-3.67%	324.93	10278.98	7.46%	6.02%

- 频次：日账期
- 字段解释： 当日收入：前一天收入含赠款
 本月累计收入：本月收入含赠款

实例：业务质态监控

项目	产品	出账收入	出账用户数	出账用户占比	ARPU	MOU	DOU	在网用户数	4G业务使用率 (已充值)	停机率	停机率 (已充值)	离网率	离网率 (已充值)	三无占比
T项目	腾讯大王卡	54226879	1326791	76.55%	40.87	116.67	14836.73	1542574	82.88%	16.24%	12.12%	7.02%	2.21%	4.03%
M项目	蚂蚁大宝卡	6649943	126838	7.32%	52.43	196.00	3731.90	181005	81.08%	17.96%	17.96%	7.05%	7.04%	3.11%
T项目	腾讯天王卡	5010149	68516	3.95%	73.12	285.49	18182.74	85598	78.33%	23.64%	18.17%	2.07%	0.83%	2.95%
D项目	滴滴小王卡	3960158	64050	3.70%	61.83	387.10	3025.59	86665	75.96%	21.64%	18.86%	21.69%	12.86%	2.40%
L项目	哔哩哔哩22卡	526412	21445	1.24%	24.55	66.64	13116.66	26609	81.22%	17.32%	10.58%	0.18%	0.08%	4.80%
L项目	哔哩哔哩33卡	617145	19288	1.11%	32.00	69.41	14205.56	25007	76.21%	25.82%	14.55%	0.13%	0.06%	5.10%
M项目	蚂蚁小宝卡	309475	17643	1.02%	17.54	86.72	712.70	24546	42.56%	18.54%	18.54%	4.14%	4.12%	14.34%
AD项目	阿里钉钉商务银卡	228926	10069	0.58%	22.74	290.45	1023.00	14297	53.54%	22.56%	11.74%	0.78%	0.27%	17.99%
D项目	滴滴大王卡	1043848	9374	0.54%	111.36	668.39	5778.53	12726	78.19%	22.49%	19.05%	23.84%	14.15%	2.05%
AD项目	阿里钉钉商务金卡	328013	8629	0.50%	38.01	494.50	2105.72	10959	72.26%	14.49%	9.00%	0.27%	0.14%	10.86%

- 频次：月账期

维度：分项目-产品/分地市

字段解释：出账用户:该产品当月总费用大于0的用户
出账用户占比:该产品出账用户/该产品当月总用户（包含出账及无出账）
ARPU:该产品当月用户费用均值(元)
MOU:该产品当月用户语音均值(分钟)
DOU:该产品当月用户流量均值(M)
4G业务使用率:该产品本月产生4G使用用户数/该产品本月在网4G总用户数*100%
停机率:该产品停机用户数/(开机用户数+停机用户数)*100%
已首充停机率:有首充的该产品停机用户数/有首充的(开机用户数+停机用户数)*100%
离网率:销户用户数/(开机用户数+停机用户数+销户用户数)*100%
已首充离网率:有首充的销户用户数/有首充的(开机用户数+停机用户数+销户用户数)*100%
三无占比:无业务使用/（开机用户数+停机用户数）*100%



2

存量维系

2I2C保有体系

1. 余额提醒

基础信控短信，拍照目标
用户跟踪复机率

3. 流量预警

场景化B域流数据套餐使用
量到达套内80%触发提醒

5. ARPU+

T卡小王迁移大王
D卡小王迁移大王
M卡网龄升级
T卡手Q重度用户续费QQ超级会员

2. 停机赢回

2i停机时长超5天进外呼任务提醒
引导充值

4. 4G业务使用

拍照从未首登4G用户，首登、促
登奖励

6. 权益分发

总部统一权益类
省内合作特权

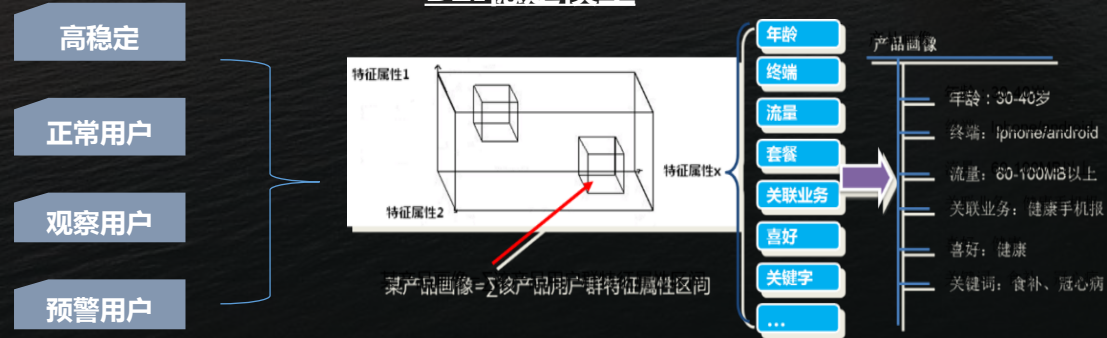


构建能力平台

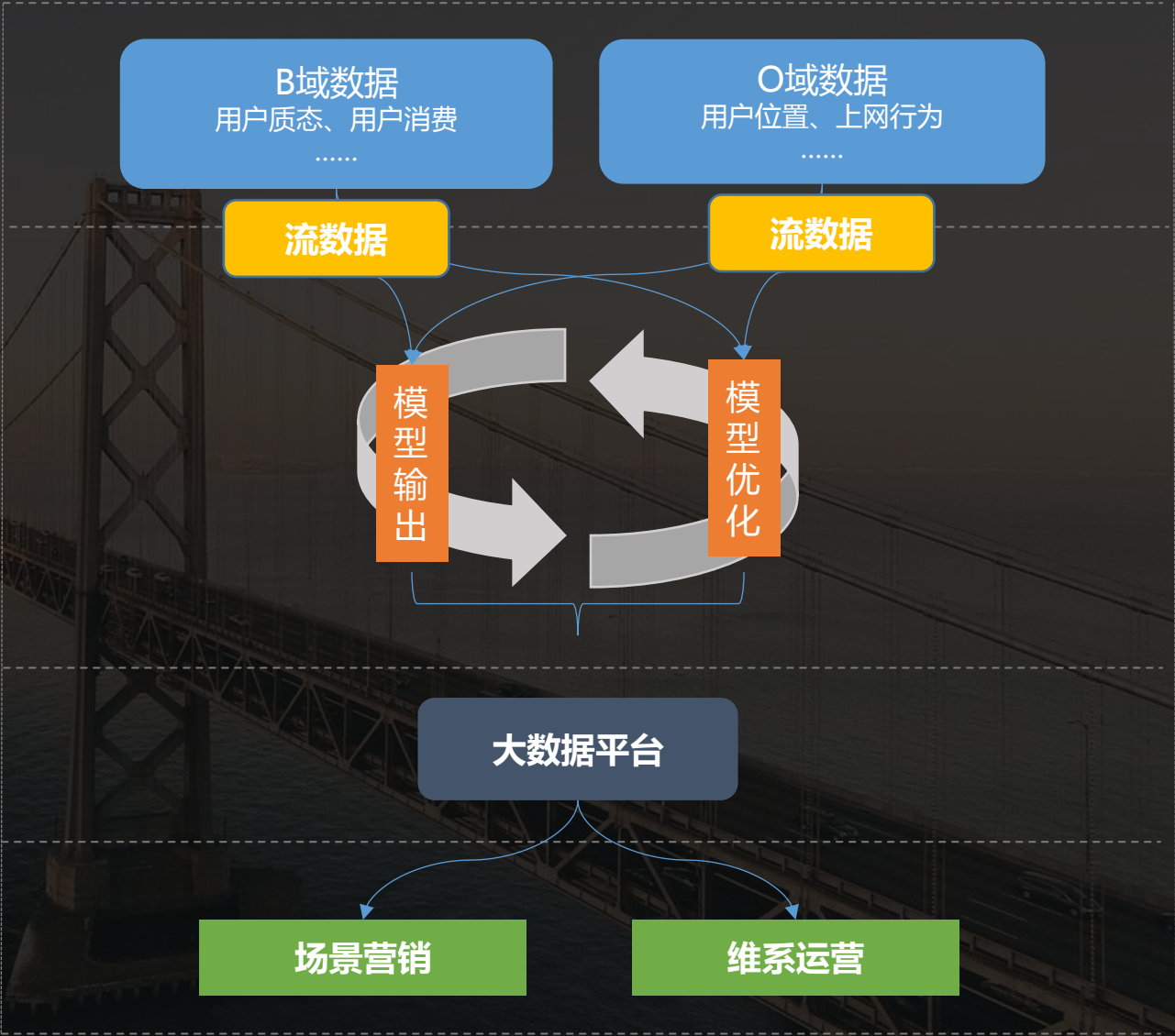
B2I标签模型设定

标签	标签含义	标签口径
开户时间	用户开户时间	用户开户时间
在网时长	用户开户至今时长	时间差，单位月，向下取整
当前主产品名称	与product_id对应的主产品名称	product_name
最新常驻位置较归属地是否变动：早忙	0：否；1：是	常驻位置经纬度（非场馆数据）是否变动
最新常驻位置较归属地是否变动：午忙	0：否；1：是	常驻位置经纬度（非场馆数据）是否变动
最新常驻位置较归属地是否变动：晚忙	0：否；1：是	常驻位置经纬度（非场馆数据）是否变动
是否高校常驻用户		
是否重入网	0：否；1：是	根据cust_id匹配该用户近6个月在这次的开户日期之前的用户信息月表是否出现过
终端类型	2:2G 3:3G 4:4G	以支持联通的网络为准
是否双卡终端	0：否；1：是	终端是支持双卡
是否4G终端	0：否；1：是	终端是否支持联通4G，移动通信4G不算
是否4G登网	0：否；1：是	用户最高登网
当前终端品牌	终端中文品牌名	hive导出imei与安讯配置表匹配中文品牌，例如苹果、三星
是否重入网终端	0：否；1：是	根据IMEI号判断，当前终端在本次开户以前的6个月是否在五元组月数据中出现过

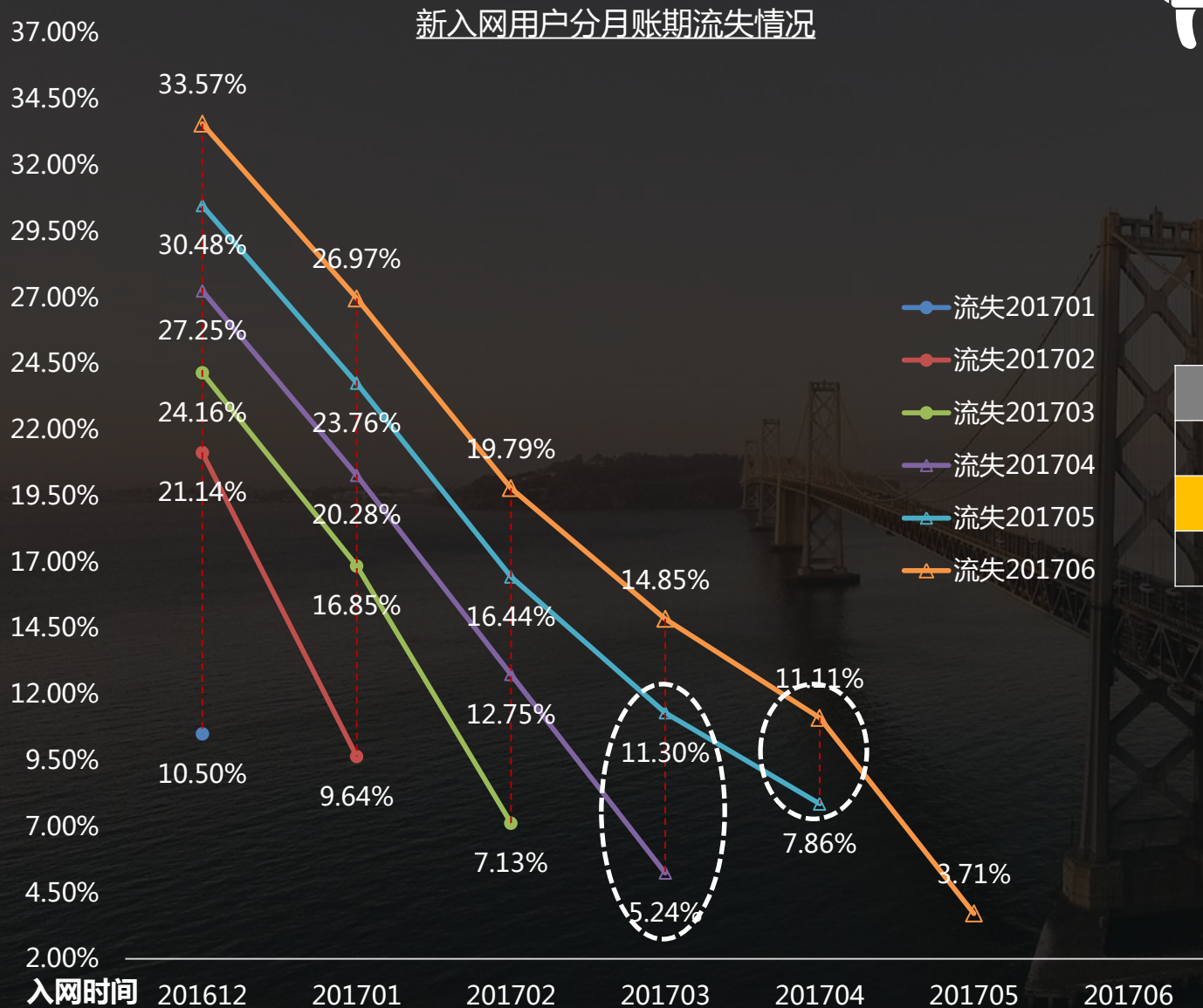
B2I稳定模型



构建精准维系平台



停机赢回



2017年4月起，对全品类产品停机5天的用户进行外呼赢回，选取截至2017年6月进行对比从上图可以看出，实施停机赢回后，次月流失明显下降，3月用户的次月流失率为6.06%，4月用户的次月流失率为3.25%，当月入网次月流失率明显收窄。

2017年9月停机任务

分组	总量	复机	充值20元	充值50元	充值100元以上
总任务	99967	22.52%	6.18%	9.98%	4.89%
已呼通	44923	27.48%	5.98%	9.31%	6.85%
未呼(对照组)	6891	21.94%	6.11%	10.19%	3.40%

- 分析2017年9月停机任务，已呼通用户当前复机率为27.48%，高于对照组用户5.54pp
- 本月重点计划，梳理B2I实时停机离网模型，区分自然复机、干预可复机、流失三类用户，使用4-10月任务数据进行模型训练与验证，今后任务重点突击即将流失用户，避免触发自然复机产生降收。

场景化营销-B域O域流数据运用

- 智能营销平台已完成B2I标签库数据含用户稳定评价模型。
- 集中根据实时余额及流量使用情况配置低余额及流量预警提醒任务。
- 10月末针对T项目“王卡助手”微信公众号开展场景营销，登网时触发公众号绑定提醒。

低余额提醒

- B2I用户的停机率和离网率较高，告知提醒用户在低余额节点实时充值，有助于降低停机离网的比例。
- 智能营销平台根据滴滴王卡、蚂蚁宝卡用户的实时余额数据，在低余额的时候实时触发短信提醒用户充值（腾讯王卡低余额微信模板推送已由腾讯合作中心统一配置）。

流量预警

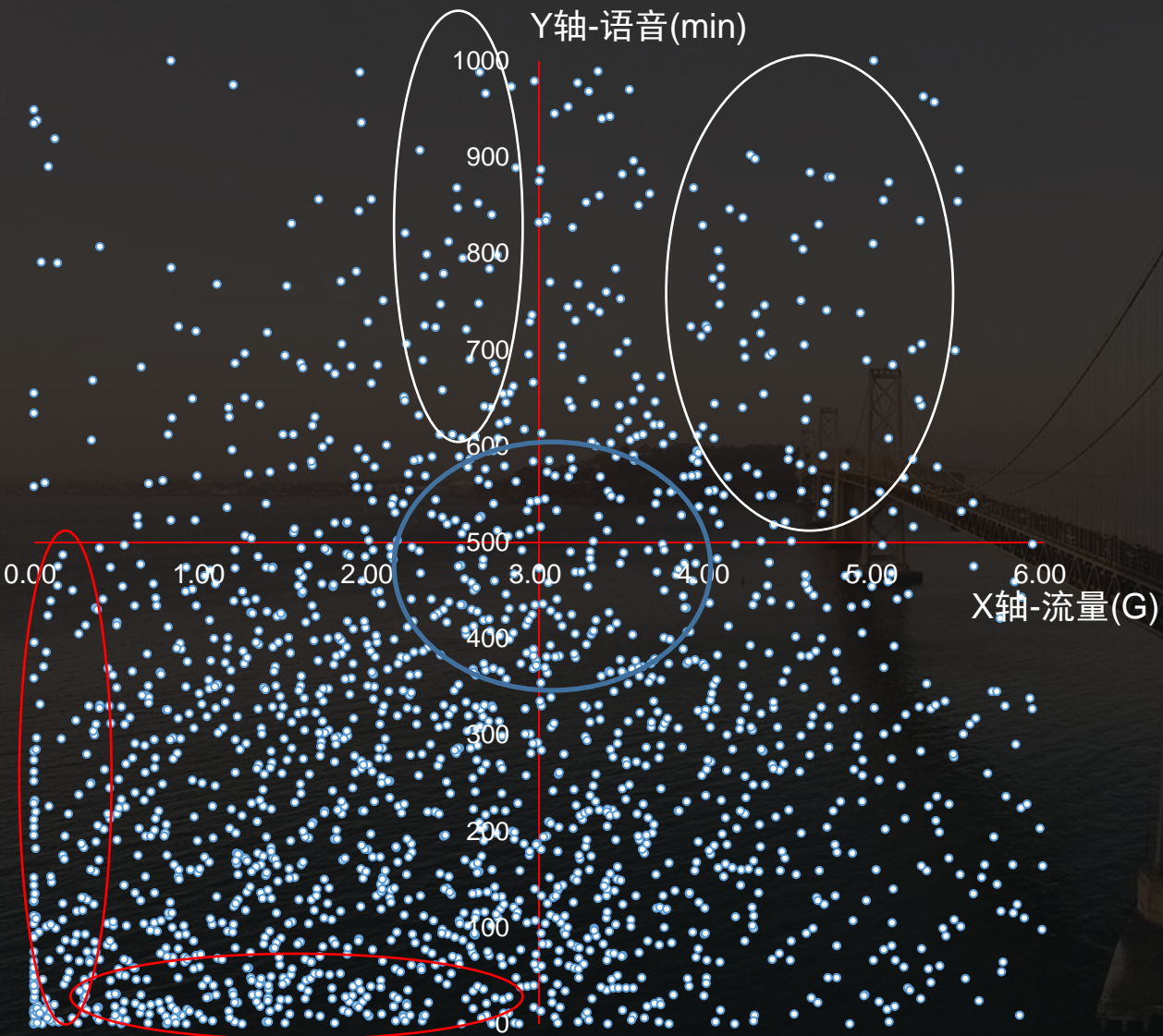
- 目标用户：蚂蚁大宝卡在网6个月及以上的用户套餐升级提醒。升级后套餐资费保持不变，每月套餐增加500MB全国流量和50分钟全国通话（12个月网龄升级待配置执行）。
- 触发场景：当月流量使用达到80%
- 维系效果：蚂蚁大宝卡在网6个月以上用户数7.73万，累计套餐升级成功3.17万，成功率41%。

王卡助手绑定率提升

- 省内集中任务配置背景
 - ✓ 绑定王卡助手用户在网情况高于未绑定用户
 - ✓ 江苏有12.46%的订单来自王卡助手，王卡助手自传播不容小觑
- 配置任务
 - ✓ 腾讯王卡用户在登网或者使用4G流量时实时触发绑定王卡助手微信公众号的短信提醒。

ARPU+

示例：滴滴小王迁转用户圈定



示例:滴滴小王迁转目标用户圈定方法

滴滴小王卡：主套餐3GB流量（国内+省内）、500分钟语音。

■ 分析方法：

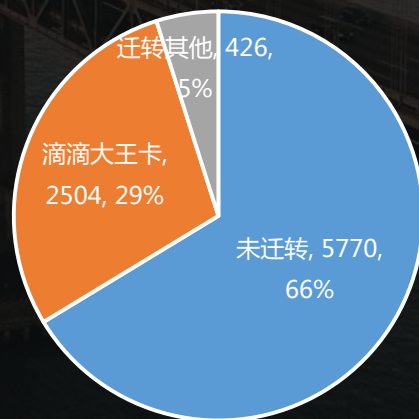
- 1.设置坐标原点，X轴3GB（流量）/Y轴500分钟（语音）
- 2.根据用户近3月业务使用量进行描点，根据分布，画像出用户特征。
- 3.稳定用户---蓝框范围
极低用户---红框范围
超套用户---白框范围（稳定在网，主要迁转对象）

迁转效果

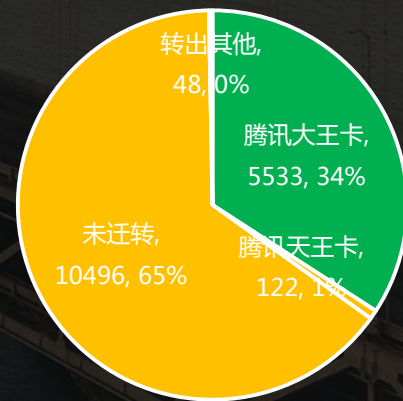
滴滴小王卡：目标超套8700户，成功迁转滴滴大王卡2500户，迁移率29%

腾讯小王卡：视频/音乐小王1.6万，已迁移0.57万，其中小王卡目标用户中已转腾讯大王/天王的达到35%

D/小王arpu+



T/小王arpu+



2i权益运营示例

滴滴大区资源互换

- 春节滴滴“江苏星人”滴滴专享红包由联通侧分发，滴滴大区协助推广滴滴首充政策及滴滴王卡拉新传播



滴滴王卡线下服务站&答谢会



滴滴王卡“洗车特权”

滴滴王卡免费洗车

充值送5个月免费洗车特权

立即充值

活动规则

1)活动期间，充值100元及以上即可在指定商家免费洗车特权(充值当月有效)

(2)本地活动与滴滴王卡首充特权可同时享受(即激活后首次充值50元话费可得150元话费及免费洗车特权，首次充值100元话费可得250元话费及免费洗车特权)

(3)小轿车、跑车、SUV、MPV、皮卡等7座以下车型均可参与活动。

(4)10元/月洗车特权在充值赠送的50元话费中扣除，当月有效，不可累积

(5)具体合作洗车商家

1 调ECS自助充值接口

2 跳转洗车合作商家列表页，子页面支持洗车预约

请点击>>

现在充值赠送洗车特权包，享受5个月免费洗车特权

去看看>>

2i权益运营



目前已首充用户停机率明显低于在网整体用户，可见首充率仍然是我们最重要的提升目标，2i用户的维系动作有两个重要时间节点：**用户体验期结束前**和**用户首充消费完前**，及时的提醒和合适的**充值维系产品**是打动用户续费使用的关键。

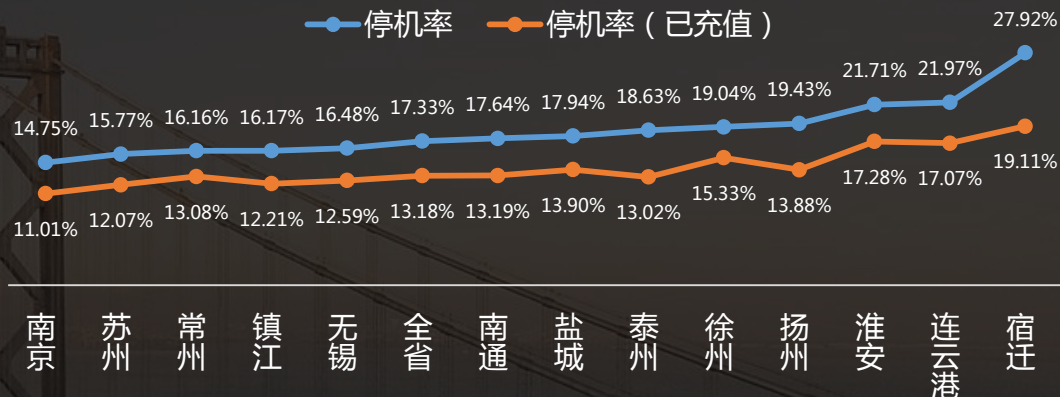
■ 维系政策方向

1. 不降低APRU 的情况下，促进2I用户的大流量使用，增强“大流量消费粘性”。
2. 在成本/收入比的可控范围内，利用“充值越多赠送特权/礼品/网内通信资源”的方式，促进用户充值大额度话费，尽可能延长生命周期。
3. T项目采购“腾讯视频会员”、“QQ 音乐绿钻会员”等定向维系礼品，贴合90、00 后用户喜好。
4. D项目采取与司机工作内容耦合度较高的特权切入。

■ 运营关键点

1. 更多地利用互联网公司及外部触点，如合作公司的门店、公众号、门户等，面向联名卡用户进行推送。
2. 开展低成本、实时、常态化维系：通过获取联名卡用户的大数据异动信息，以短信或各类互联网触点进行实时推送，实现主动服务及维系。

停机率比较



维系活动



D项目：
滴滴司机充值送洗车特权活动



T项目：
充值送VIP活动



M项目：
支付宝口碑商家充值卡包券活动




■ 数据方面

1. 总部统一提供部分常规数据报表，主要涉及量、收、利、转四个关键指标和日常用户状态，最好是全国数据，方便各省自行对比，寻找差距，追赶先进

■ 维系运营方面

1. 公众号的分省入口
2. 建立权益库，统谈并提供权益使用接口，在公众号内实现权益领取功能模块



谢谢

2017/11/2