



Alibaba Developer  
Conference

# 海量数据应用之 产品分析.那点事

---

支付宝 荆轲 2012/07

# 数据上面面对的业务问题:

## 战略目标跟踪分析

- 公司的市场份额？有哪些竞争对手？
- **年初定下的战略目标现在执行情况如何？**
- 我们的KPI执行是否正常？异动的原因是什么？
- 针对公司级的关键议题进行专项深度研究
- ...

管理者

## 经营分析

- **公司重点业务和产品发展怎么样？**
- 我们重点客户是哪些人？价值如何评估？
- 哪种方法能最有效的提升付款成功率？
- 客户获取、价值提升、客户维系有什么有效的方法？
- 营销活动的效果如何评估？
- 如何优化营销活动的策略以达到最佳效果？
- **我们的最主要客户是谁？带来多少贡献？**
- ...

业务owner

- 定期看到日常经营报表
- 根据业务需求进行个性化分析
- 提取xxx数据
- ...

业务运营/分析人员

# 支付宝数据业务发展的3个重点:

战略目标跟踪  
分析



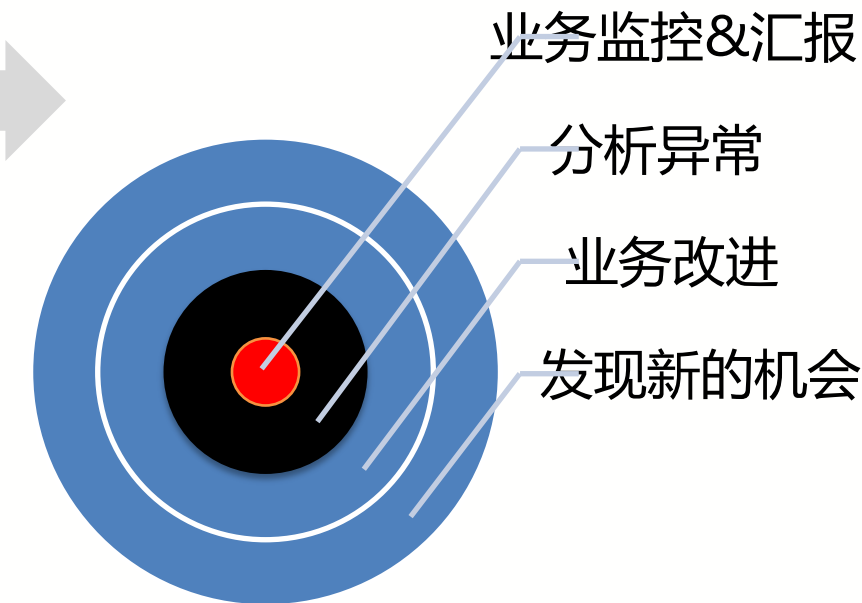
重点业务及产  
品分析



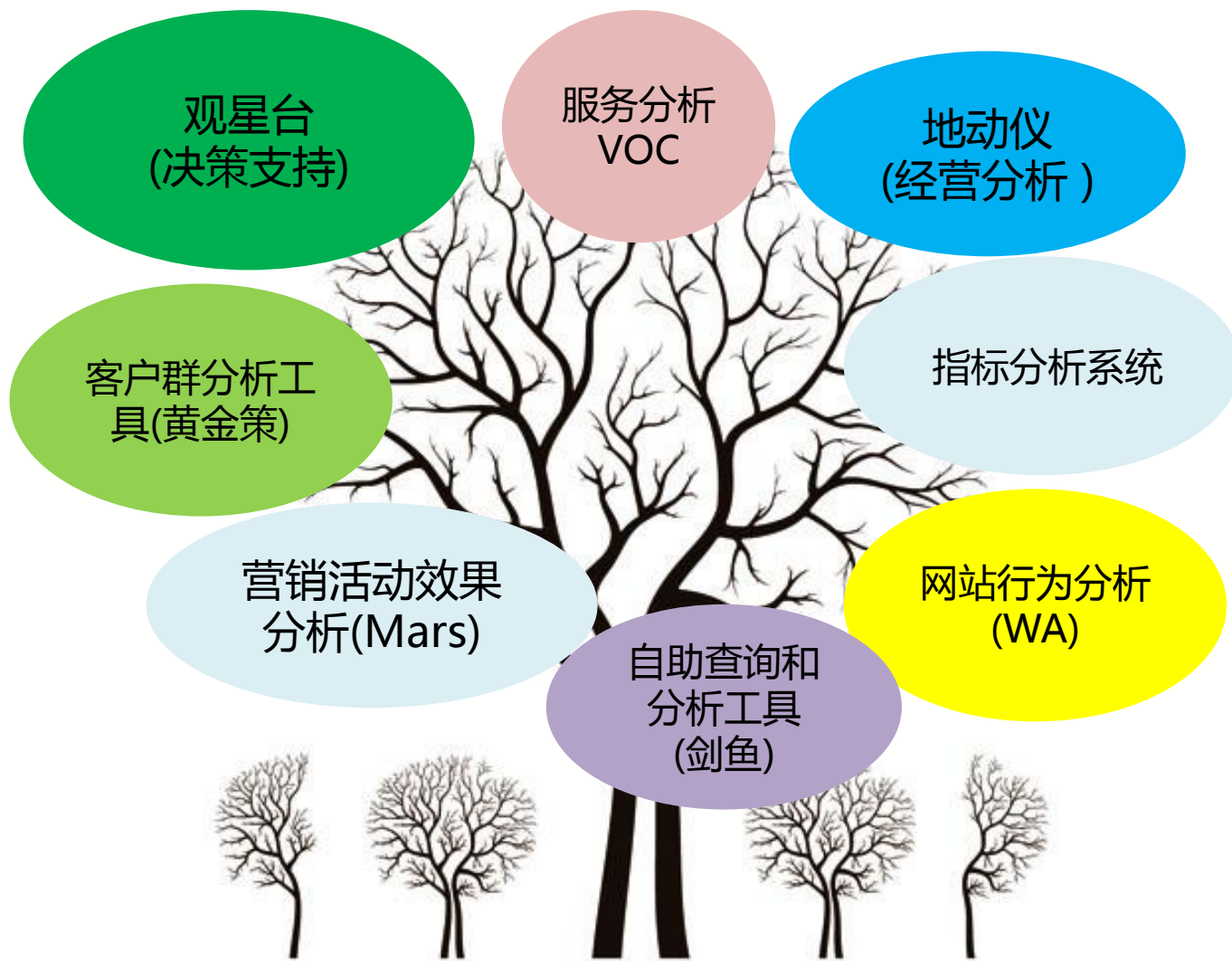
客户认知及  
细分

...

数据通常的应用领域:

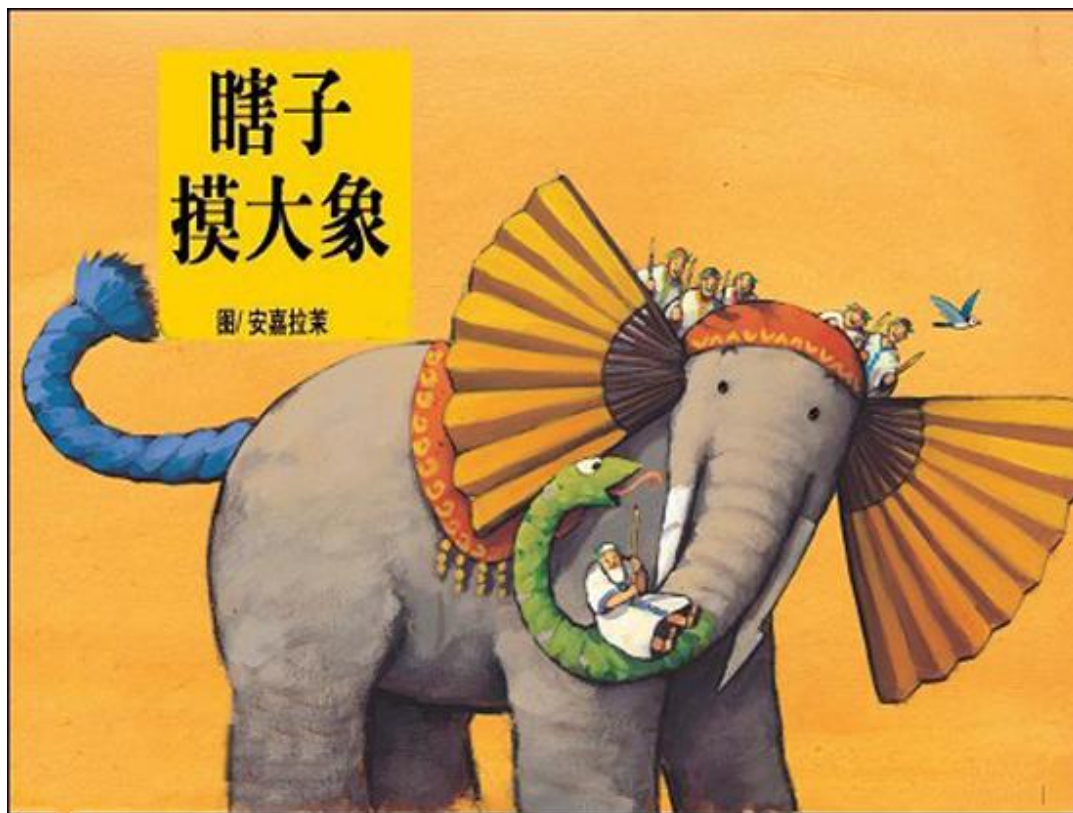


# 支付宝目前的一些数据产品:



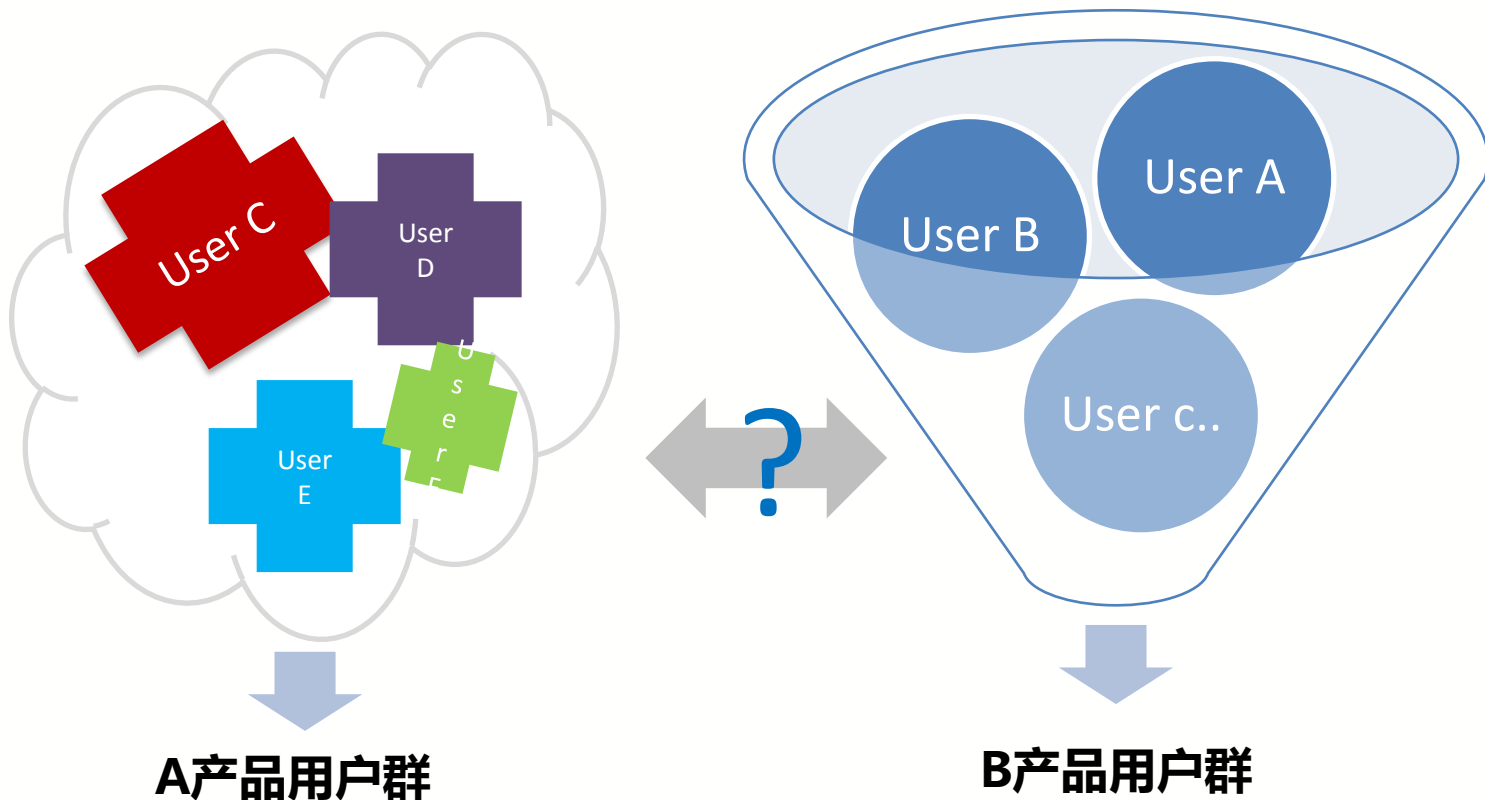
1

**产品度量单一，难以反映产品全貌：**绝大多数的产品分析基本只是从数量和规模上去看，在质量及均衡发展的度量上缺少考虑。这也导致部分产品的深层次问题被掩盖，用户进来得多，流失的也多...



2

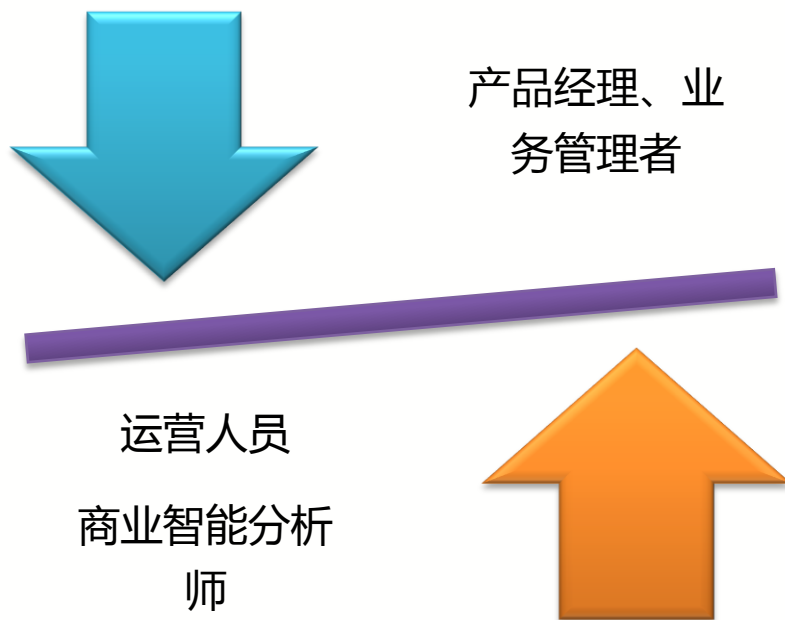
**产品用户认知缺乏**，不清楚到底谁在用我们的产品，是怎么产品的？使用产品的会员有什么特征等. 导致在做产品运营时，无法精准的定位到目标人群... ..



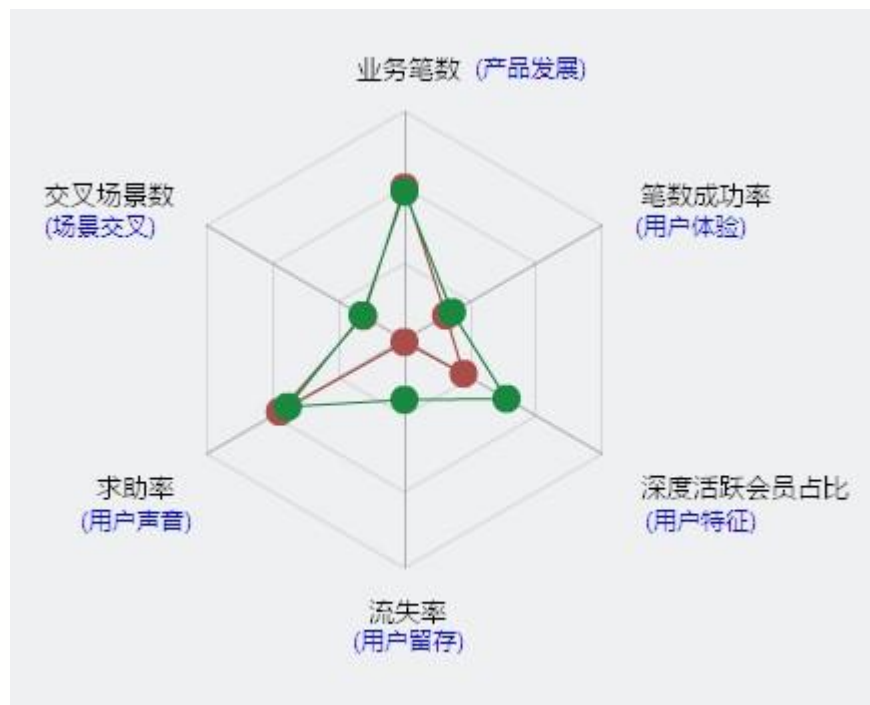
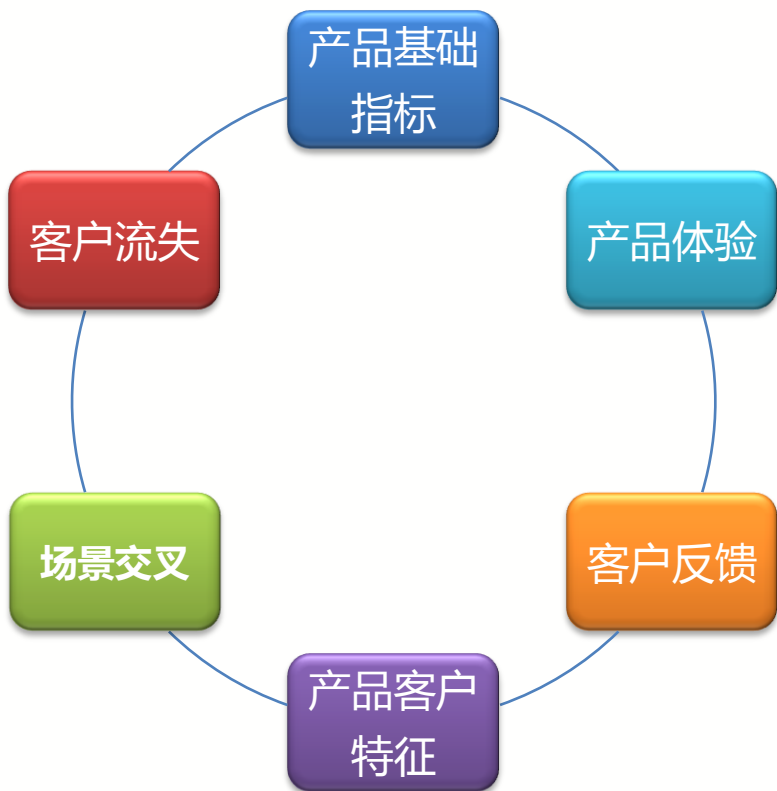
## 产品分析背景三：

3

**产品信息不对称，不畅通：**产品很多，产品线也很多，但是对于产品的评估和度量确一直很难说得清楚，对于产品的生命周期管理和相关的数据需求也缺少成熟的方法应对，每个角色的产品参与人员很难看到产品的发展全貌(数据)。



- 建立产品分析平台，集中进行产品分析管理
- 建立产品分析模型，均衡分析产品发展
- 建立产品的交叉分析，为联合运营提供支持





## 模型A：Key/Value 存储结构

解决的问题：通过灵活的指标体系结构满足产品关键点分析

时间维	KEY名称	Value域	...

## 模型B：Key/Dimension/Value结构(扩展)

解决的问题：对业务进行多维度、更细粒度的结构化分析

时间维	KEY名称	维度1	维度2	维度N...	Value域	

大数据问题出现

## 模型C：Key/Product/Value存储结构(扩展)

解决的问题：通过产品与产品间的关系来分析产品间用户的重合度，以及制定联合运营策略

时间维度	产品A	产品B	度量值1	度量值2
		产品C		
		产品D		
		产品E		
		产品F		
		产品H		
		... ..		

支付宝

# 地动仪

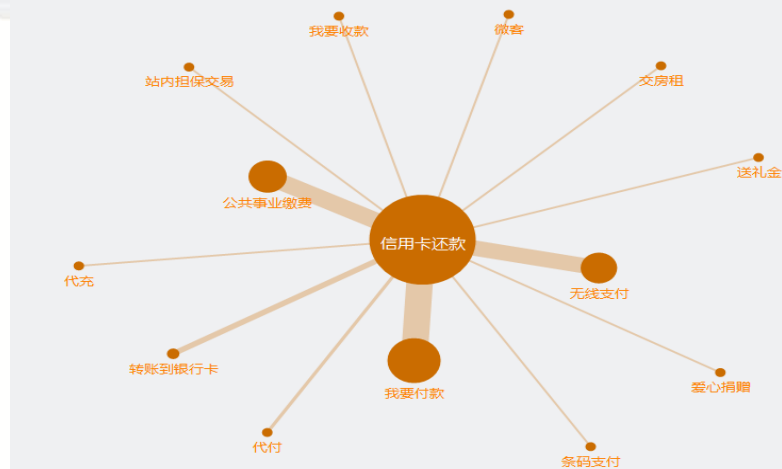
傾聽客戶洞察客戶  
全面衡量產品健康  
深入擴大產品協同  
精確輔助業務運營



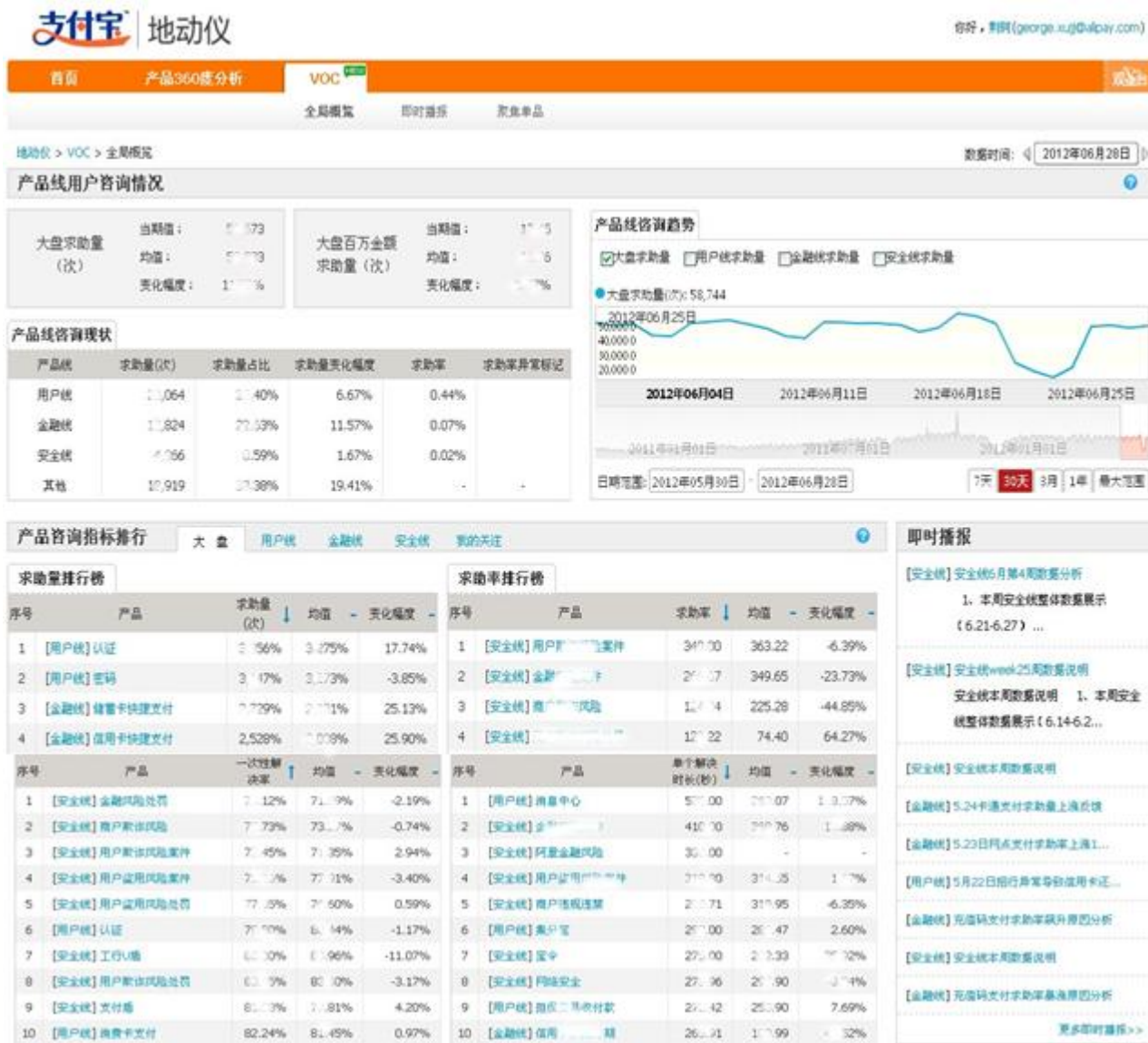


## 地动仪产品

## 产品交叉分析







VOC解决的问题:

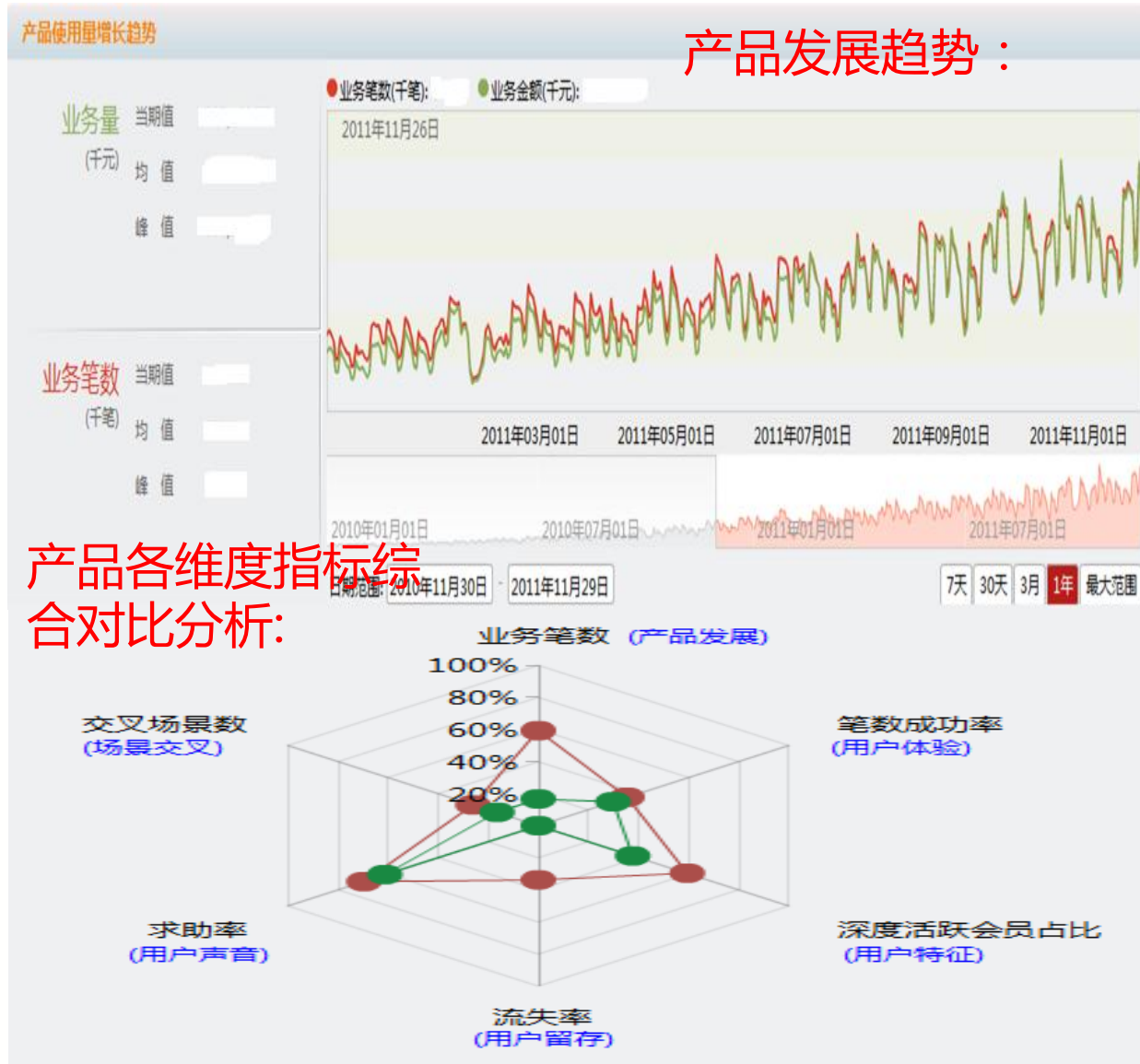
- 及时发现产品使用异常
- 驱动业务产品改进
- 合理调度服务资源
- 降低服务成本

# 产品分析案例分享1:

## 案例：

支付宝某产品的发展趋势如右图所示：  
产品发展势头很猛，一路高歌。  
那产品发展是否健康呢？  
有没有什么问题？

## 产品发展趋势：



# 产品分析案例分享2:

## 案例：

某产品用户流失率急剧下降，什么原因？

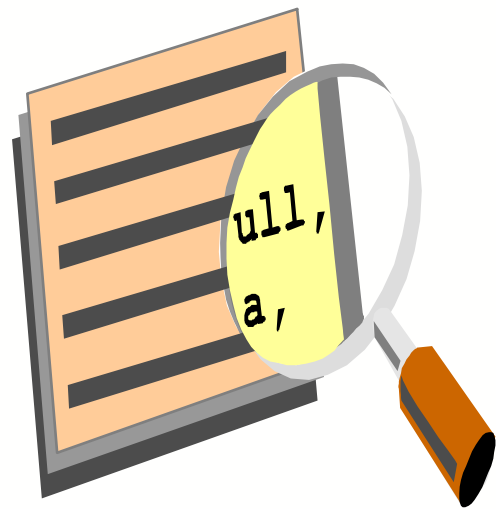


## □ 全产品生命周期的分析

- 跟踪分析产品的各生命周期表现
- 各生命周期期间的变迁、发展分析

## □ 精细化运营的分析需要

- ✓ 客户认知的深入和挖掘
- ✓ 客户个性化的产品运营
- ✓ 产品的交叉&关联分析
- ✓ 产品与运营/市场活动间联动



## □ 财务分析

- ✓ 产品的成本、盈利分析



# 支付宝数据产品发展的一些演变:

- 目标跟踪监控
- 关键业务波动提醒
- 业绩完成情况分析
- 市场及容量分析
- 竞争对手分析
- ... ..

- 产品发展基础发析
- 重点产品专题分析
- 行业发展分析
- 产品体验关注
- 产品市场推广效果
- 产品服务趋势
- ... ..

- 用户会层及认知
- 用户行为分析
- 重点客户关注
- 个性化服务及运营
- 客户价值分析
- 客户维系及生命周期管理
- 客户风险分析
- ... ..

- 重点业务投入及产出
- 市场推广&活动收益
- 客户贡献度分析
- 财务分析

第一阶段：  
关注方向&目标

第二阶段：  
关注重点产品&业务

第三阶段：  
关注客户

第四阶段：  
关注利润

谢谢！  
Q&A