

电商平台双十二用户数据分析报告



结论

1. **双十二活动效果预热明显**：双十二前（11月18-12月11日）日均活跃用户数240人，日均周环比增长2%，用户稳定增长，说明前期活动预热效果明显；
2. **已挖掘出部分重要用户**：已经挖掘出来44个深耕用户、44个高价值用户、66个挽留用户、11个唤回客户。后续进行差异化运营；
3. **头部商品品类基本保持正常转化率**：头部商品品类基本保持正常平均转化率10.4%，部分品类‘5027’、‘5399’转化率偏低，需要进一步查找原因；
4. **购物车转化率偏低**：产品的主要消费路径中主要以直接购买为主，在所有的消费路径中，购买转化率达到80.18%，但是加入购物车只有33.83%；说明加入购物车购买转化率偏低的情况，需要与产品运营协商改进加购物车和收藏功能的建议。
5. **双十二能提高用户的活跃程度，但对近期新增用户留存作用不大**：活跃用户在双十二当日留存率平均值高达80%以上，而新增用户在双十二当日留存率平均值只有50%左右；

指标、数据说明

1. **统计周期**：2019年11月18日至2019年12月18日。
2. **当日UV**：指当日用户去重后的活跃人数；
3. **重要高价值客户**：指最近一次消费较近而且消费频率较高的客户；
4. **重要唤回客户**：指最近一次消费较远且消费频率较高的客户；
5. **重要深耕客户**：指最近一次消费较近且消费频率较低的客户；
6. **重要挽留客户**：指最近一次消费较远且消费频率较低的客户；
7. **购买转化率**：商品的被购买次数除以所有对商品的行为数。
8. **用户N日留存率**：统计日活跃用户，用户在N日后任然在平台上活跃的用户数/首日的活跃用户数。



1

用户分析部分

2

商品分析部分

3

产品分析部分

4

留存分析部分

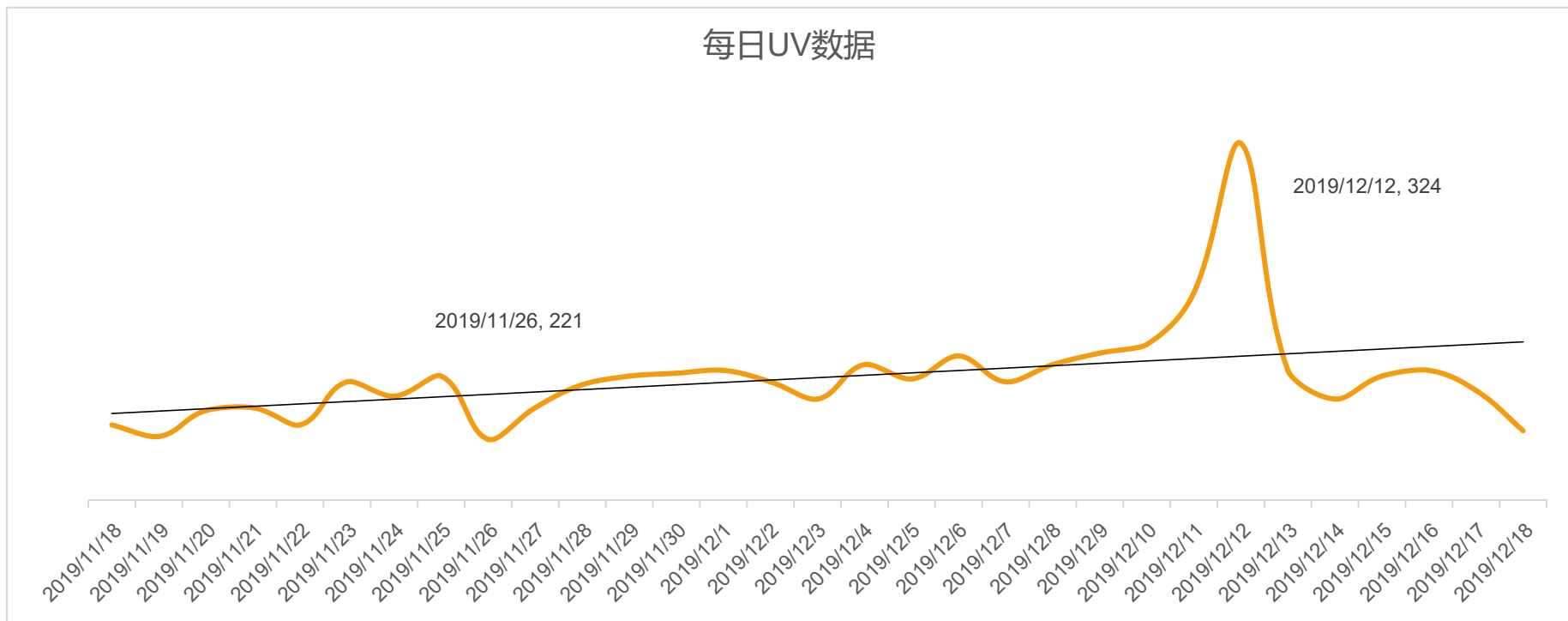


/01

用户分析部分

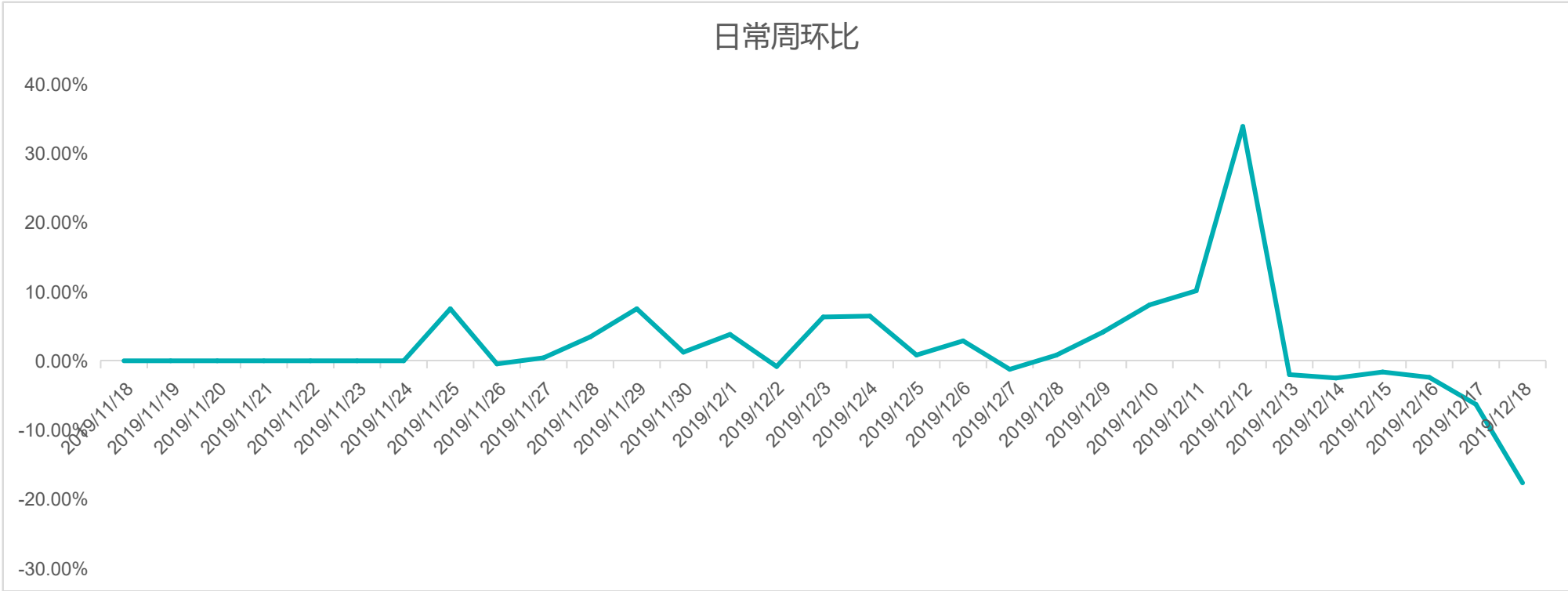
双十二前用户稳步上升

- 电商平台在双十二前（11月18日-12月11日）每日UV呈稳步上升趋势，平均值达到240人/日；
- 双十二当日为近一个月前后的最高峰值达到324人；
- 双十二过后，用户活跃人数快速回调；



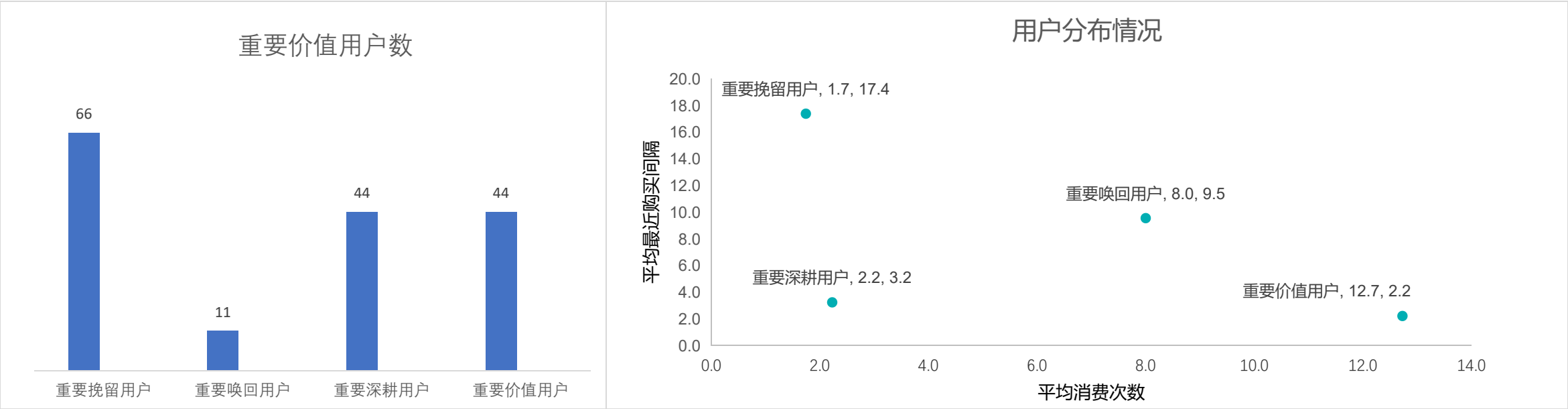
双十二前日常周环比

- 双十二前日常 周环比基本上全部在0之上;
- 验证了双十二前UV呈上涨趋势;



重要价值用户以及后续差异化运营

- 左图看出重要价值用户数总共165人，右图价值用户和挽留用户在购买间隔和消费次数相差6倍以上；
- 后续精细化运营中，对高价值客户（44人）做VIP服务设计，增加用户粘性同时通过设计优惠券提升客户消费；
- 对深耕客户（44人）做广告、推送刺激，提升消费频次，继续发展为高价值用户；
- 对挽留客户（66人）做优惠券、签到送礼策略，增加挽留用户粘性；
- 对唤回客户（11人）做定向广告、短信召回策略，尝试主动联系召回用户，提升复购率。



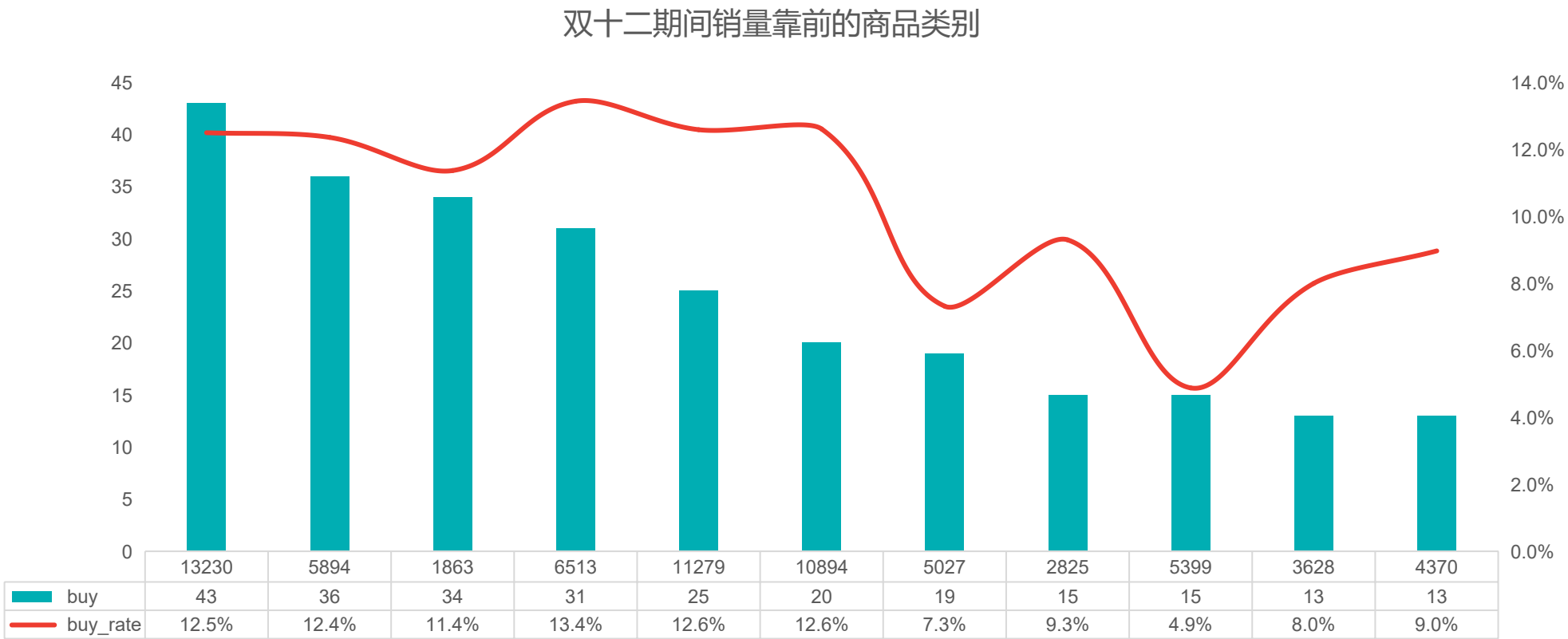


/02

商品分析部分

双十二期间重点维护商品类别

- 以下品类后续需要重点维护；同时，对于 “5027”、“5399”品类购买转化率较低的情况，后续还需要进一步分析曝光较低的原因，提升品类购买转化率。





/03

产品分析部分

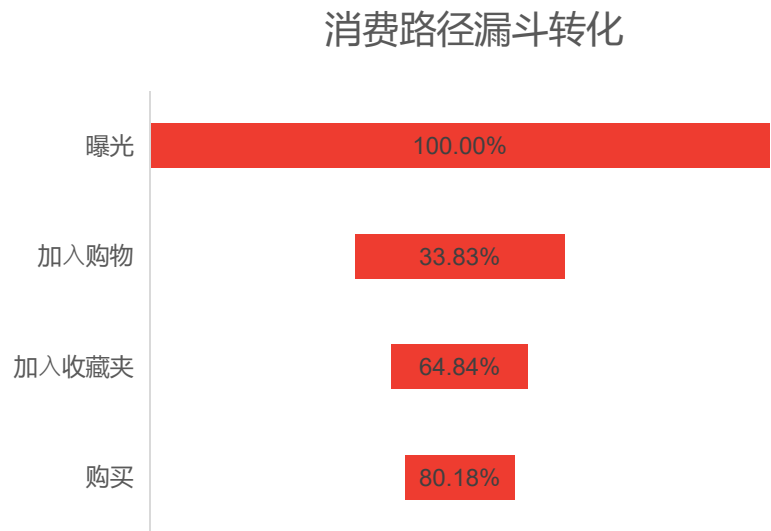
产品主要消费路径

- 以下是产品的主要消费转化路径。
- 可以发现用户以直接购买转化为主，占主要消费转化路径64%。
- 重新购买（第4名、第6名）和加购物车转化（第4、第6名）都有一定的排名。

user_way	user_count	rank
空-空-空-空-2	146	1
空-空-空-1-2	64	2
空-空-1-1-2	10	3
空-空-2-1-2	2	4
空-空-空-3-2	2	4
空-1-1-1-2	1	6
空-空-1-3-2	1	6
空-空-空-2-2	1	6

产品所有消费路径漏斗转化

- 在所有的消费路径中，购买转化率达到80.18%，但是加入购物车只有33.83%；





/04

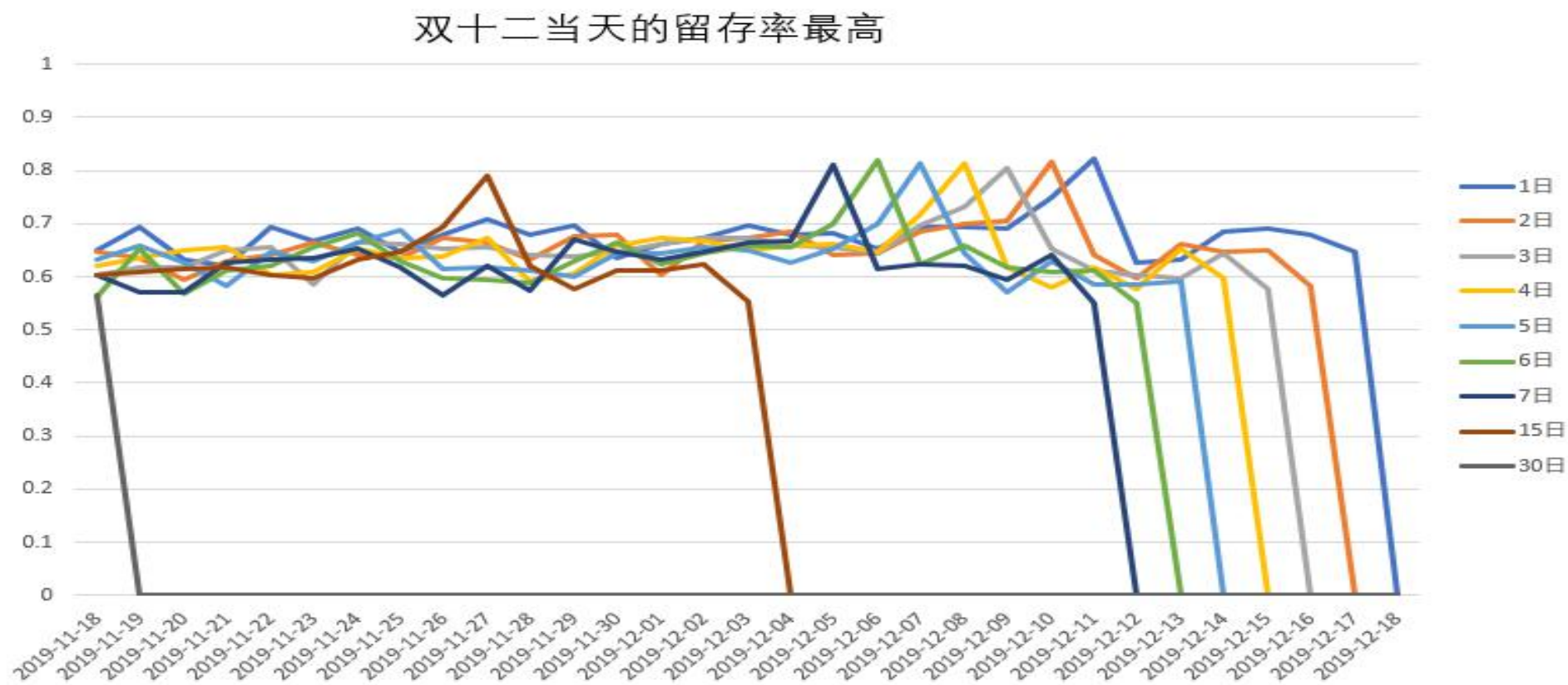
留存分析部分

留存分析

- 双十二之前活跃用户每天在双十二当日留存率最高，平均高达80%以上。
- 1日留存、3日留存、7日留存分别为66.04%， 60.18%， 60.18%， 且随时间增长留存率逐步下降

dates	dau	day_1_%	day_2_%	day_3_%	day_4_%	day_5_%	day_6_%	day_7_%	day_15_%	day_30_%
2019-11-18	226	65.04%	64.60%	60.18%	61.95%	63.27%	56.19%	60.18%	60.18%	56.64%
2019-11-19	222	69.37%	63.51%	61.71%	63.51%	65.77%	65.32%	57.21%	60.81%	0.00%
2019-11-20	231	63.20%	59.31%	61.90%	64.94%	62.77%	56.71%	57.14%	61.47%	0.00%
2019-11-21	232	62.07%	62.93%	65.09%	65.52%	58.19%	61.21%	62.50%	61.64%	0.00%
2019-11-22	226	69.47%	64.16%	65.49%	60.18%	64.60%	61.95%	63.27%	60.18%	0.00%
2019-11-23	241	66.80%	66.39%	58.51%	61.00%	63.07%	65.56%	63.49%	59.75%	0.00%
2019-11-24	236	69.07%	63.98%	66.53%	65.25%	66.53%	68.22%	65.25%	63.14%	0.00%
2019-11-25	243	64.61%	63.37%	66.26%	63.37%	68.72%	62.96%	61.73%	64.61%	0.00%
2019-11-26	221	67.87%	67.42%	65.16%	63.80%	61.54%	59.73%	56.56%	69.23%	0.00%
2019-11-27	232	70.69%	66.38%	65.52%	67.24%	61.64%	59.48%	62.07%	78.88%	0.00%
2019-11-28	240	67.92%	63.33%	64.17%	59.17%	61.25%	58.75%	57.50%	62.08%	0.00%
2019-11-29	243	69.55%	67.49%	63.79%	60.49%	60.08%	62.96%	67.08%	57.61%	0.00%
2019-11-30	244	63.52%	68.03%	64.75%	65.98%	64.34%	66.39%	64.75%	61.07%	0.00%
2019-12-01	245	66.12%	60.41%	66.12%	67.35%	64.49%	62.45%	63.27%	61.22%	0.00%
2019-12-02	241	67.22%	66.80%	67.22%	66.80%	65.56%	64.32%	64.73%	62.24%	0.00%
2019-12-03	235	69.79%	67.23%	67.23%	65.11%	65.11%	65.96%	66.38%	55.32%	0.00%
2019-12-04	247	68.02%	68.42%	65.99%	65.99%	62.75%	65.59%	66.80%	0.00%	0.00%
2019-12-05	242	68.18%	64.05%	65.70%	66.12%	65.29%	69.83%	80.99%	0.00%	0.00%
2019-12-06	250	65.20%	64.40%	64.40%	64.80%	70.00%	82.00%	61.60%	0.00%	0.00%
2019-12-07	241	69.29%	68.46%	69.71%	71.78%	81.33%	62.24%	62.24%	0.00%	0.00%
2019-12-08	247	69.23%	70.04%	73.28%	81.38%	64.37%	65.99%	61.94%	0.00%	0.00%
2019-12-09	251	68.92%	70.52%	80.48%	61.75%	56.97%	61.75%	59.36%	0.00%	0.00%
2019-12-10	254	74.80%	81.50%	65.35%	57.87%	62.99%	61.02%	64.17%	0.00%	0.00%
2019-12-11	272	82.35%	63.97%	61.03%	61.76%	58.46%	61.03%	55.15%	0.00%	0.00%
2019-12-12	324	62.65%	59.57%	60.19%	57.72%	58.64%	54.94%	0.00%	0.00%	0.00%
2019-12-13	245	63.27%	66.12%	59.59%	65.31%	59.18%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
2019-12-14	235	68.51%	64.68%	64.26%	59.57%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
2019-12-15	243	69.14%	65.02%	57.61%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
2019-12-16	245	67.76%	58.37%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
2019-12-17	238	64.71%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
2019-12-18	224	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

留存分析



新增用户留存分析

从下表可以看出，双十二近期对平台拉新起的作用不大，新增用户在双十二当日留存率不高，平均值在50%左右。

date	DAU	首日用户数	day_1_%	day_2_%	day_3_%	day_4_%	day_5_%	day_6_%	day_7_%	day_8_%	day_9_%	day_10_%	day_11_%	day_12_%	day_13_%	day_14_%	day_15_%
2019/11/18	226	226	65.04%	64.60%	60.18%	61.95%	63.27%	56.19%	60.18%	53.54%	61.95%	56.64%	60.18%	62.39%	61.06%	58.85%	60.18%
2019/11/19	222	75	56.00%	57.33%	49.33%	46.67%	68.00%	64.00%	57.33%	44.00%	58.67%	52.00%	53.33%	50.67%	57.33%	49.33%	49.33%
2019/11/20	231	43	46.51%	41.86%	48.84%	41.86%	46.51%	46.51%	44.19%	53.49%	46.51%	46.51%	37.21%	44.19%	44.19%	53.49%	41.86%
2019/11/21	232	33	39.39%	54.55%	45.45%	51.52%	36.36%	45.45%	51.52%	48.48%	54.55%	54.55%	45.45%	42.42%	48.48%	39.39%	42.42%
2019/11/22	226	18	61.11%	50.00%	27.78%	33.33%	33.33%	44.44%	50.00%	38.89%	55.56%	50.00%	44.44%	44.44%	22.22%	55.56%	27.78%
2019/11/23	241	13	23.08%	46.15%	61.54%	23.08%	38.46%	61.54%	30.77%	23.08%	30.77%	30.77%	38.46%	30.77%	46.15%	38.46%	30.77%
2019/11/24	236	13	38.46%	30.77%	46.15%	23.08%	23.08%	38.46%	46.15%	38.46%	15.38%	30.77%	30.77%	38.46%	23.08%	30.77%	30.77%
2019/11/25	243	6	33.33%	66.67%	50.00%	33.33%	50.00%	83.33%	66.67%	33.33%	33.33%	66.67%	33.33%	66.67%	50.00%	33.33%	50.00%
2019/11/26	221	5	40.00%	20.00%	40.00%	0.00%	20.00%	0.00%	20.00%	20.00%	20.00%	40.00%	20.00%	0.00%	20.00%	0.00%	0.00%
2019/11/27	232	4	25.00%	25.00%	25.00%	25.00%	0.00%	25.00%	25.00%	0.00%	0.00%	25.00%	25.00%	25.00%	50.00%	50.00%	25.00%
2019/11/28	240	7	42.86%	42.86%	28.57%	28.57%	42.86%	42.86%	28.57%	28.57%	42.86%	42.86%	14.29%	14.29%	28.57%	42.86%	42.86%
2019/11/29	243	4	0.00%	25.00%	25.00%	25.00%	0.00%	50.00%	75.00%	50.00%	75.00%	50.00%	75.00%	75.00%	50.00%	25.00%	50.00%
2019/11/30	244	2	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	100.00%	50.00%	50.00%	50.00%	100.00%	50.00%	100.00%	100.00%
2019/12/1	245	5	60.00%	40.00%	60.00%	60.00%	20.00%	40.00%	60.00%	80.00%	60.00%	80.00%	60.00%	60.00%	40.00%	60.00%	40.00%
2019/12/2	241	2	100.00%	100.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	100.00%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	50.00%	50.00%	0.00%
2019/12/3	235	2	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	50.00%	0.00%	0.00%
2019/12/4	247	2	0.00%	50.00%	0.00%	0.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	50.00%	0.00%
2019/12/5	242	2	50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	50.00%	0.00%	50.00%	0.00%	0.00%
2019/12/6	250	1	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
2019/12/7	241	1	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
2019/12/8	247	1	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
2019/12/9	251	1	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
2019/12/10	254	1	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
2019/12/11	272	2	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%	0.00%	0.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
2019/12/12	324	3	33.33%	33.33%	66.67%	33.33%	33.33%	66.67%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
2019/12/13	245	1	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
2019/12/14	235	1	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
2019/12/15	243	1	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
2019/12/16	245	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
2019/12/17	238	1	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
2019/12/18	224	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%