

数据分析与洞察

王在清 Teresa

华为 消费者BG 数据分析架构师

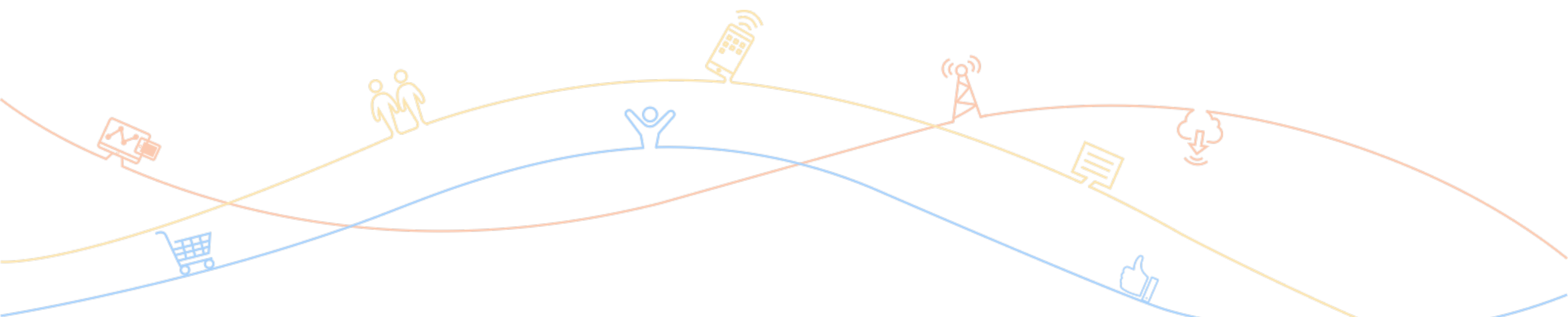
大纲

数字化建设与数据驱动

从建立数据体系到分析洞察应用

应用实例

数字化建设



BUILDING A BETTER CONNECTED WORLD



数字化的第一步：信息化



将许多复杂多变的信息**转变**为可以度量的数字、数据，再以这些数字、数据，建立起适当的数字化**模型**

利用技术手段获取、存储、管理和运用数据

信息化之后，必须数据驱动

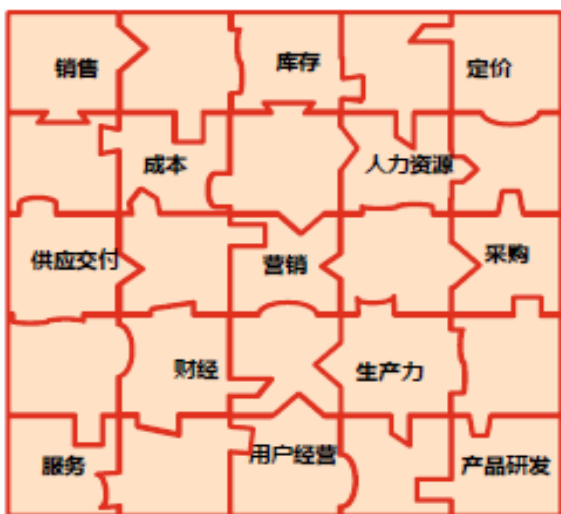
利用数据，
进行量化运营决策，实现科学化管理

 **Data Driven**

 **Digitalization**



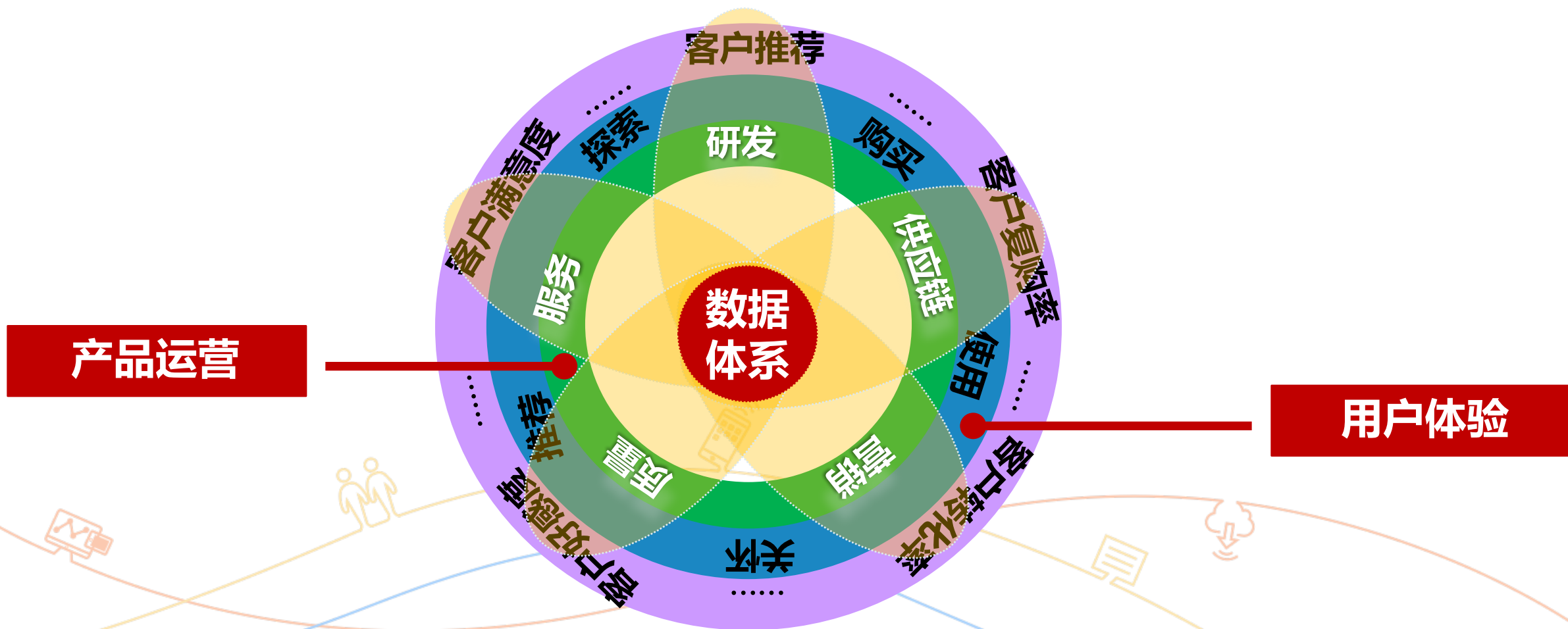
数据视图



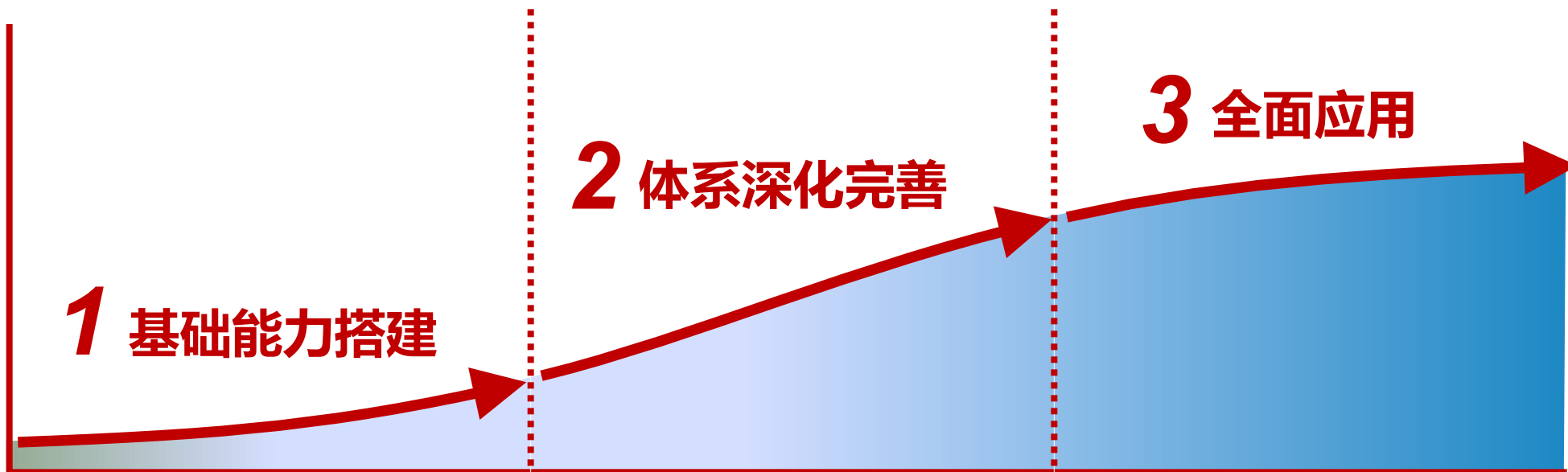
- 我们常说，对于 IT 系统以及数据系统，进行了系统建设，投入了许多预算、心力
- 但这些投资，若都是以支离破碎的方式进行，没有以支撑经营决策作为中心轴线，进行整体性与统一的优化，数据就是孤岛型的存在

必须通过一个整合的视图，完善数据间的关联与牵引，使得数据可以有效的协助规划并驱动业务，支撑企业部门进行研判与决策

数字化体系运作



数据洞察的建设路标



核心工作目标

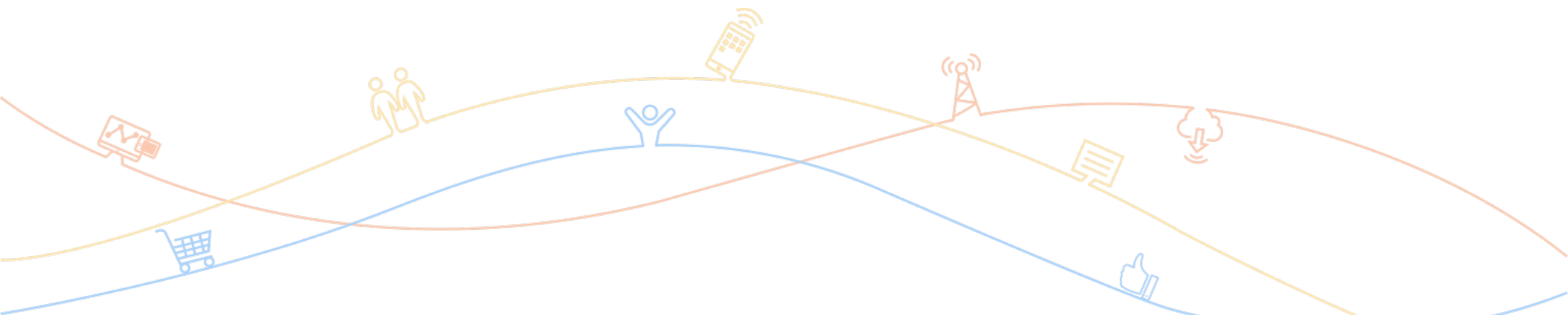
数据体系初步构建，
方案形成，
配套能力与流程设计达成

深化体系建设，
完善配套机制，
不断迭代并夯实体系建设

体系持续优化，
机制成熟运作，
大范围推进应用

以成熟的数据分析体系，全方位实现数据驱动业务决策

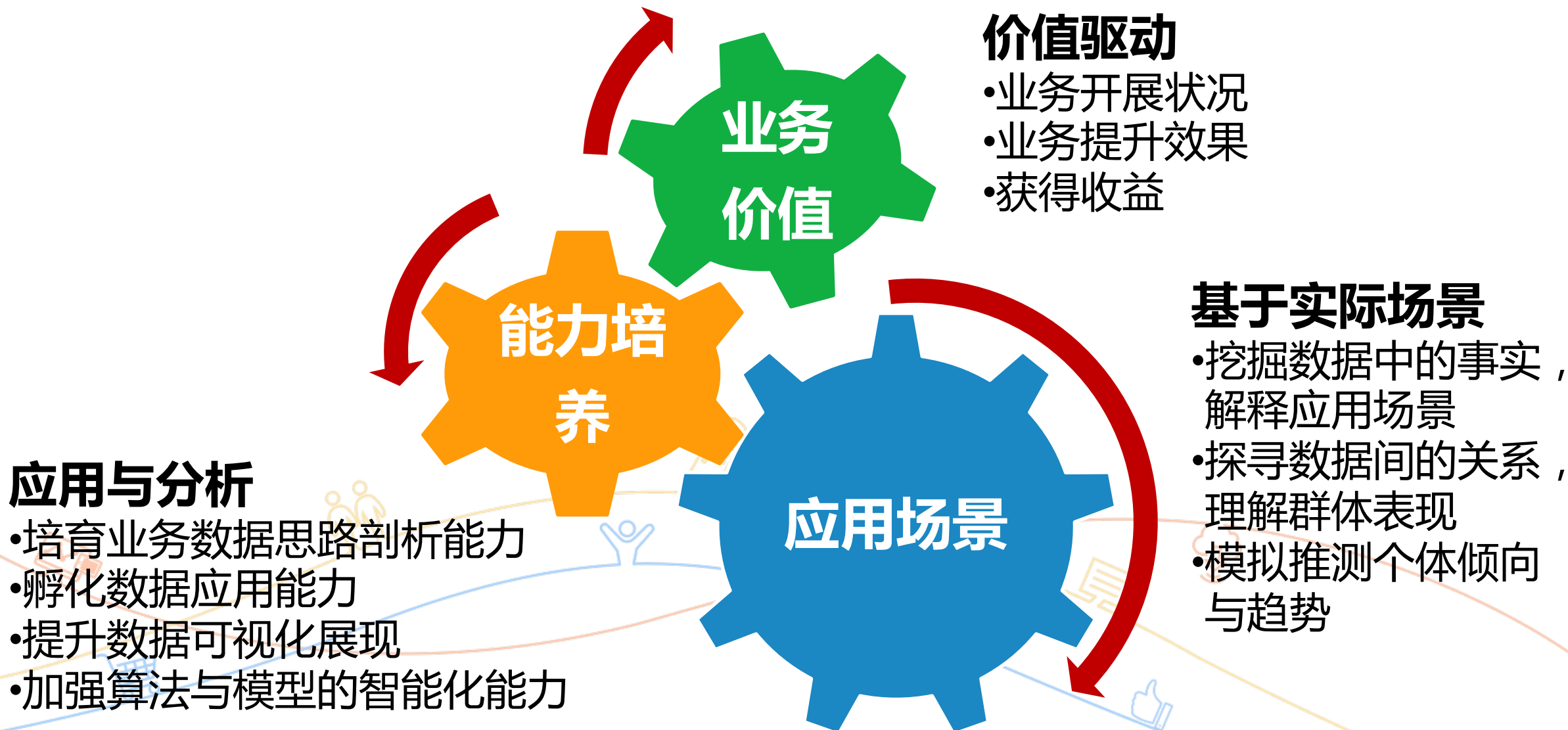
分析洞察能力



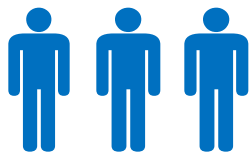
BUILDING A BETTER CONNECTED WORLD



数字化应用的策略



数据应用架构



一站式门户



业务应用
流程、操作

数据产品
分析、模型

数据分析与应用公共平台

数据驱动

构建【数据产品】-对标业务战略与价值，以数据驱动，业务价值成长

提供【数据服务】- 数据嵌入至业务流程应用中
推行【自助分析】- 需求快速交付，深度探索数据

数据循环

从业务中来，到业务中去；
收、样、用 形成价值环

分析三步曲

预见

洞察

后见之明 -理解

后见之明-知道

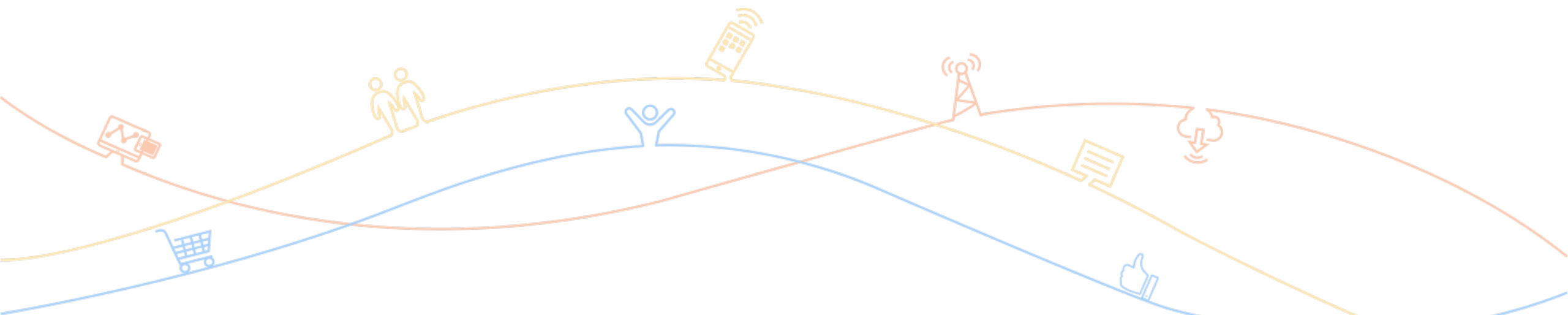
III : Foresight 预见 - 前瞻性分析报告
集成战略规划以及愿景规划，设计运用算法、预测模型、风险分析、数据挖掘与解释描述的前瞻性分析报告。

II : Insight – 洞察 - 策略性分析报告
基于场景的深化，通过深入解析和统计计算，分析数据背后的逻辑，理解事情的前因后果，并交付可操作的建议解决方案。

I : Hindsight 后见之明 - 理解- 分析性报表
对标与支撑决策的报告，多维度、可视化的分析性报告。

Base : Hindsight 后见之明 - 知道 - 操作性的报表
基于效率和规范性的操作性报表，停留在数据的集成、指标展示与简单汇总的阶段。

应用与实例

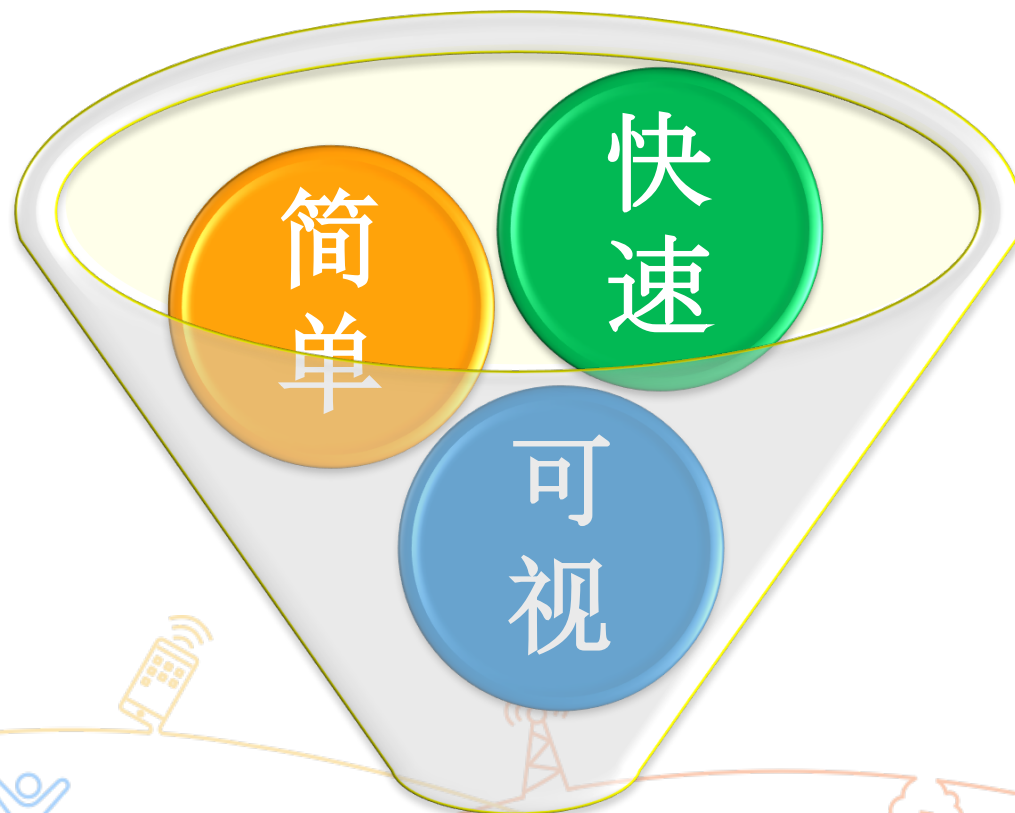


BUILDING A BETTER CONNECTED WORLD



数据应用的前提

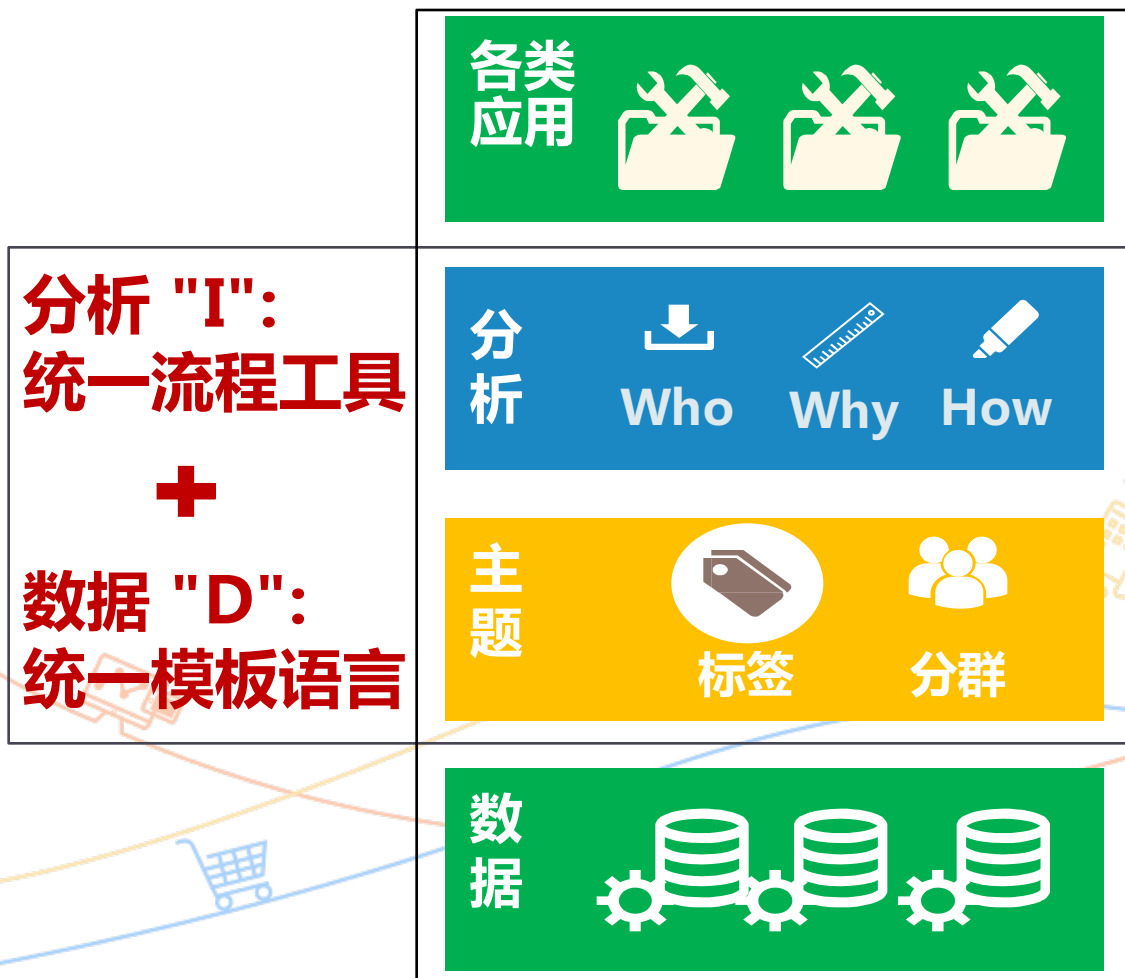
- 快速获取
- 简单易用
- 结果可视



价值

数据产品的落地

从**应用场景**出发，形成清晰化的**场景-标签-数据**的层次体系，**标签**是其中的关键组成部分



✓ **支持应用**



> **分析**需要结合场景，针对数据、标签以及对行为事实追根溯源，最终回归应用到场景中去



> **主题定义**包含两大通用性部件，**数据标签**以及**分群**。

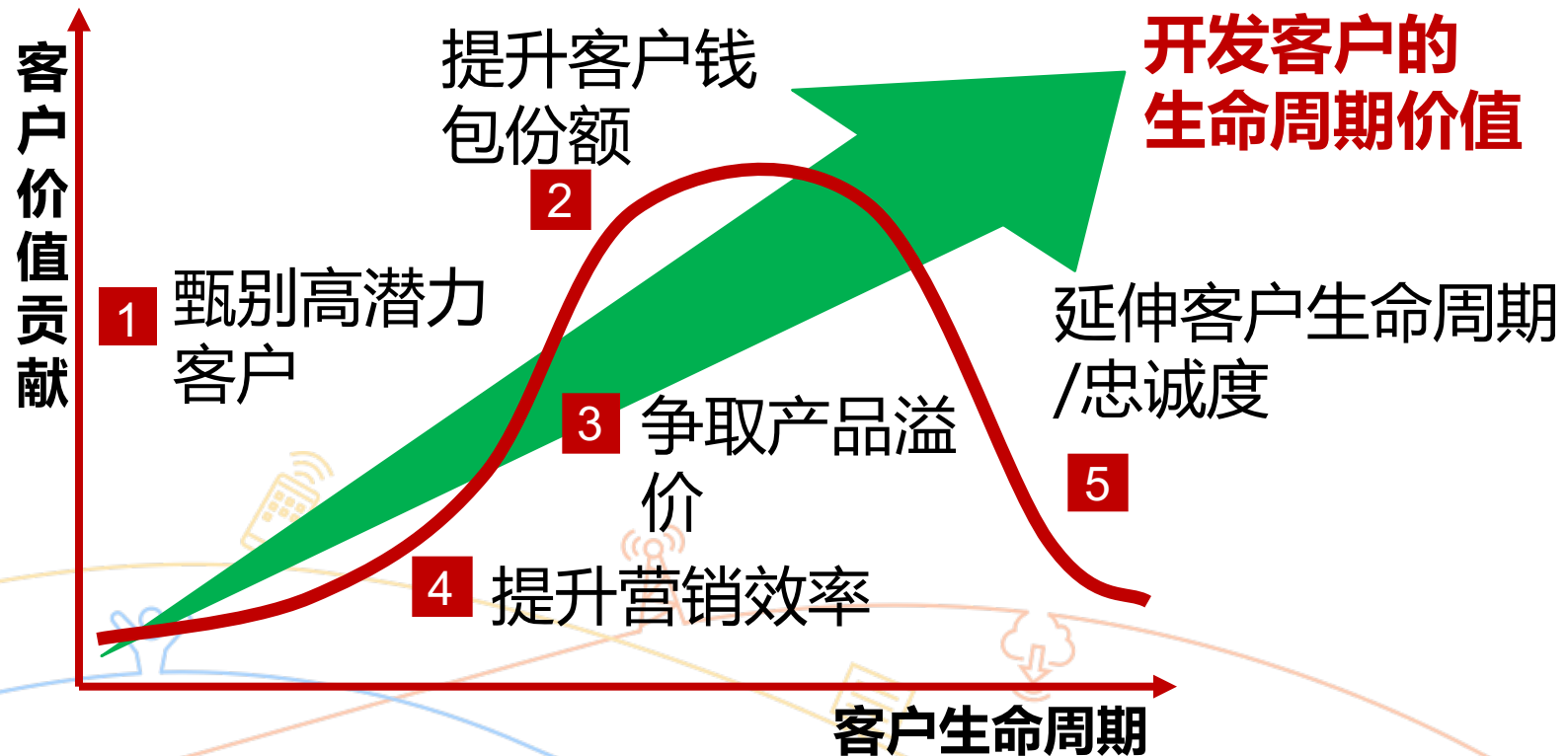
✓ **承接数据**

洞察客户数据

竞争环境

- 1 客户资源的争夺
- 2 趋缓的市场增速
- 3 激烈的价格竞争
- 4 高踞的成本
- 5 越发理性的消费者

价值驱动因素与目标



用户画像

画像是客户洞察核心基础能力

借由深入分析与理解，驱动业务运营

用户统计

对符合特定条件的用户群进行统计

数据挖掘

利用画像挖掘客户行为偏好

效果评估

评估过往客户洞察的应用效果

私人定制

实现个性化产品或服务定制

人群分类

形成消费者地图

特点刻画

引入外部数据，大幅提升画像深度与广度

场景应用

各类画像支撑覆盖关键场景应用



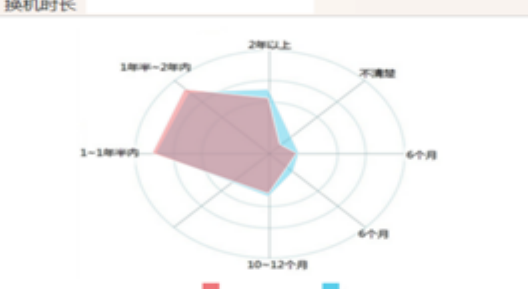
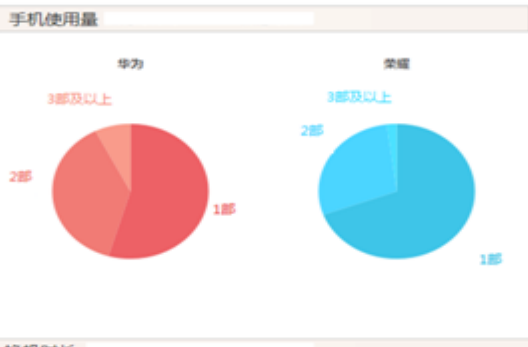
实例：消费者洞察

支撑的业务分析：

利用自助分析工具，搭配画像、标签等数据，展现计算与分析能力
 快速理解市场消费者与华为用户的差异，进行竞品分析
 结合内外部数据，支撑舆情、情感等社交分析，全面在线洞察



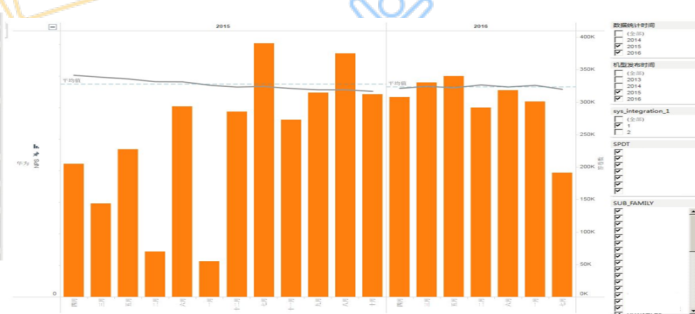
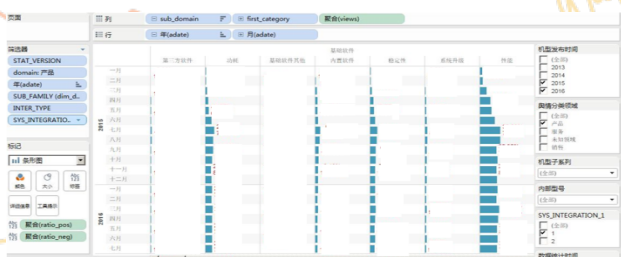
- 用户画像
- 产品体验
- 竞争关系
- 市场营销
- 渠道购买



实例：客户声量拆解，TOPn 热点问题持续改进

前	数据手工获得，无法及时完整获取	手工分析+主观感受结合给出TOP提案	预设目标没有来自用户的指标	闭环数据周期长，没有具体的用户反馈度量指标，无法支撑实时监控。
后	通过系统自动采集舆情已覆盖百余个互联网站点，100%NPS，100%800热线，日处理声源百万条	系统自动分类，实时系统提供完整数据。降低热点问题分析报告完成人天数。	提供用户声音的预设目标，牵引项目改进，并支持实时数据可分析达成情况。	对达成目标情况可度量，及时反馈项目进展情况。

原声分析范围从原本人工仅能分析**10%**，扩大至自动分析达**90%以上**



NPS
指标分解

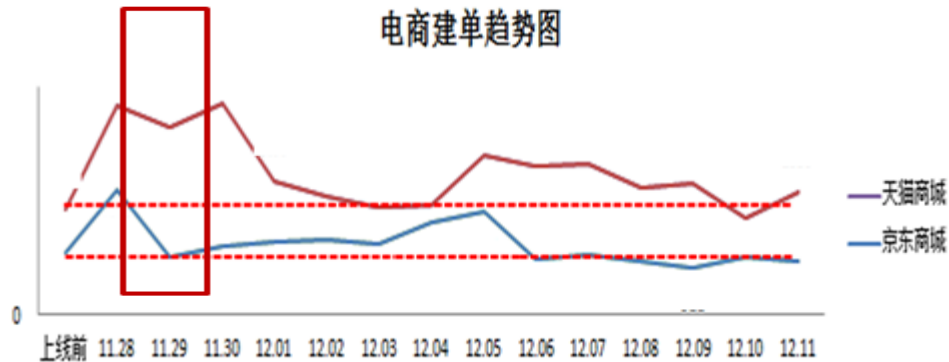


实例：服务热线监控 - 1对1互动回复 效率提升

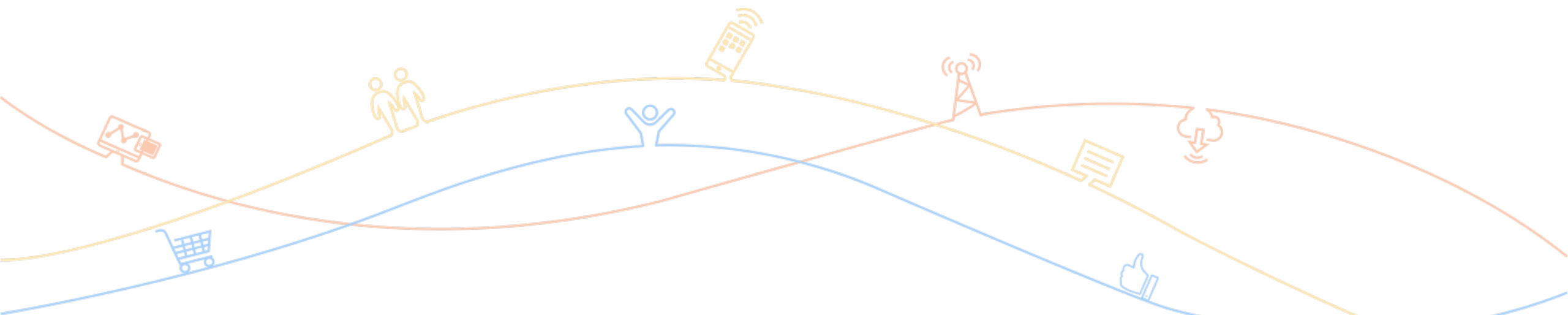
2016年于京东、天猫、微博上线后，实现京东**16**个坐席、天猫**35**个坐席、微博**6**个坐席全覆盖。坐席普遍反馈互动建单的**效率明显提升**，操作的**便利性有很大改善**，提高了坐席**录单的准确性**，深受坐席的**欢迎**。对于华为驻场管理人员和机关行管来说，可以直接获取坐席的建单数量及产能数据，进行2小时响应率，24小时闭环率的考核，支撑对坐席的**可视化管理**。

京东和天猫上线当天的中差评产量较上线前一天分别提升**201%**和**197%**，同等产量下，工作效率提升**2倍**；

- 能考核客服**2小时响应率**，**24小时闭环率**；
- 极大地提高了坐席建单的**效率**，减少坐席建单步骤，减少建单时间，**增加产能**；
- 通过系统的自动化标签+人工复核，**提高了坐席录单的准确性**；
- 能识别评价的情感和产品，自动进行分类，**提升了坐席互动效率**；
- 汇总京东天猫平台的数据，有利于各平台产品的**可视化数据分析**。



Q&A



BUILDING A BETTER CONNECTED WORLD



JOIN US IN
BUILDING A BETTER CONNECTED WORLD

THANK YOU

Copyright©2014 Huawei Technologies Co., Ltd. All Rights Reserved.

The information in this document may contain predictive statements including, without limitation, statements regarding the future financial and operating results, future product portfolio, new technology, etc. There are a number of factors that could cause actual results and developments to differ materially from those expressed or implied in the predictive statements. Therefore, such information is provided for reference purpose only and constitutes neither an offer nor an acceptance. Huawei may change the information at any time without notice.