

# 企业不同阶段的数据指标体系搭建思路

张芥卉 | GrowingIO 商业数据分析师

目录  
CONTENT

- 1 万能的指标体系搭建思路：OSM X UJM X 场景化
- 2 企业不同阶段的指标体系搭建实操：5 X 3
- 3 1套指标体系搭建规划的最佳流程



# 万能的指标体系搭建思路

OSM X UJM X 场景化

# 让业务+数据一体化的指标体系规划思路





# 【Step 1】OSM 模型：业务目标下沉是数据驱动的核心逻辑 GrowingIO



# 【Step 1】OSM 模型：业务目标切块是实现数据驱动的第1步 GrowingIO



# 【Step 2】UJM：梳理用户线上生命周期，业务目标耦合点



# 【Step 3】OSM X UJM：关联业务目标与用户旅程

## 战略目标 (O)：提升GMV

拆解  
目标

策略  
(S)

度量  
(M)

用户旅程  
(UJM)

**目标 1  
提升用户数**

**培育/拓展高质量渠道**  
通过线下导流线上公众号、社群推广引流商城以及其他推广渠道，提升用户的激活转化效果

渠道质量评估 (访问、登录、加购、下单)  
拉新落地页的跳出、下单转化  
新用户的登录、下单转化效果

**目标 2  
提高转化率**

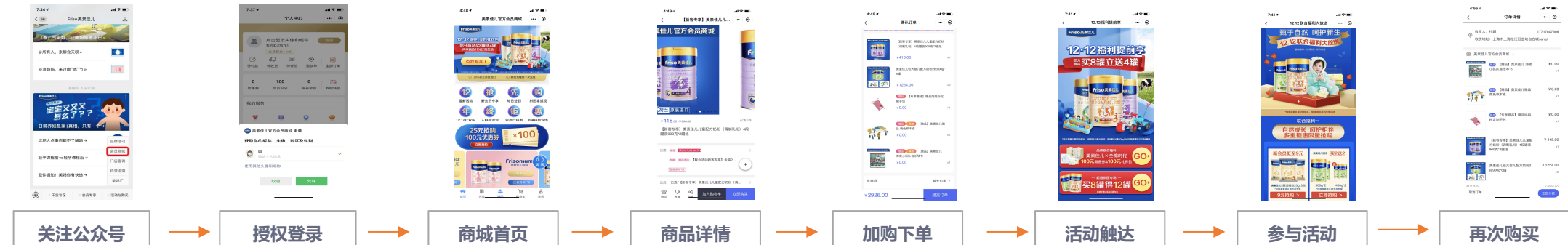
**提效流量分发**      **产品体验升级**  
提升首页分发效率、优化搜索体验      优化用户下单购买环节流程体验

首页流量位的曝光、点击效率  
下单的关键节点 (浏览商详、加购、提交订单、支付成功)、整体转化率

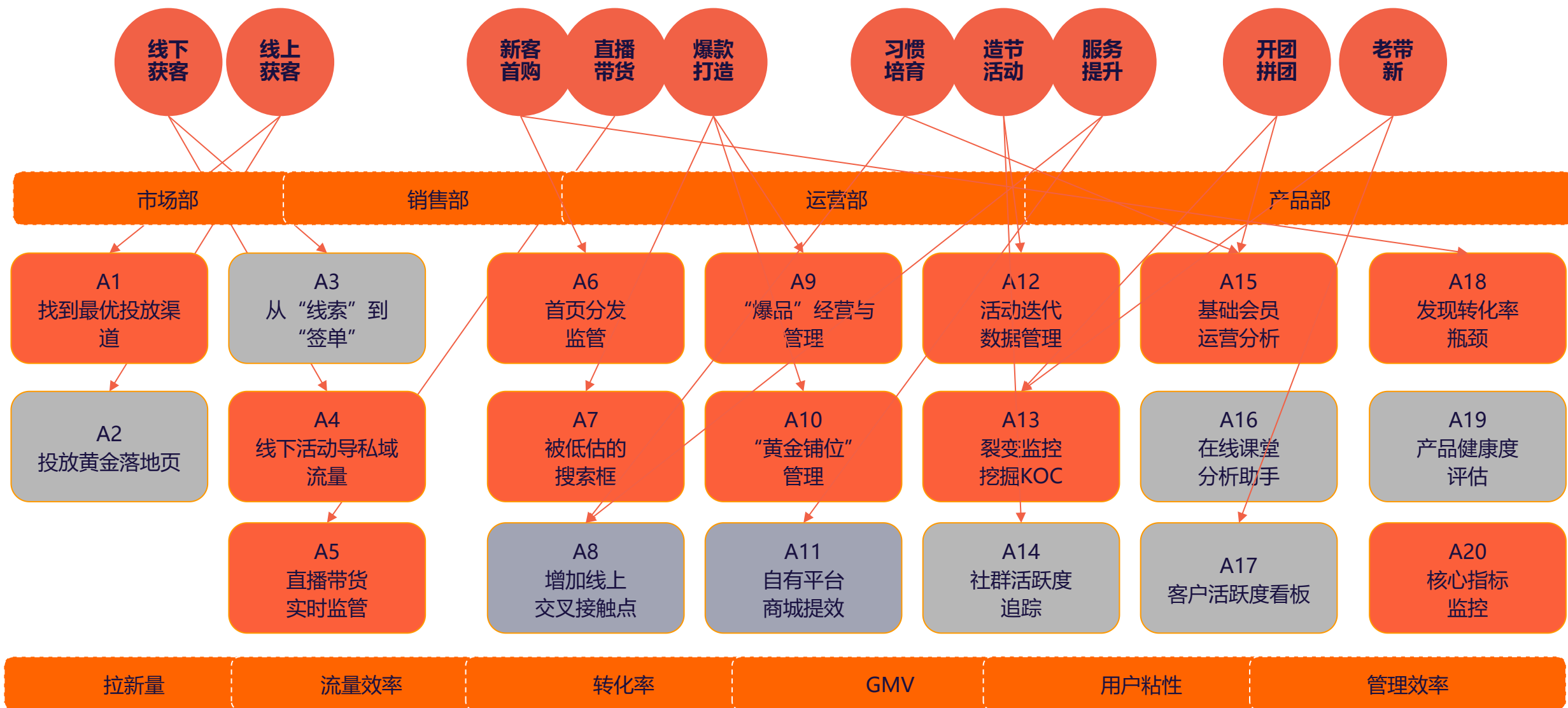
**目标 3  
提升客单价**

**运营促销活动**      **定向商品运营**  
新会员折扣、拼团商品、活动商品...      采用商品组合式销售增加单次购买金额

用户的留存率、活跃天数、复购率  
用户的购买间隔、每单商品数量、商品平均件单价



# 【Step 4】围绕业务场景推动指标体系落地



# 【Step 4】OSM X UJM X 业务场景：推动指标体系落地

## 战略目标(O)：提升GMV





# 企业不同阶段 指标体系搭建实操

# 企业数字化关注的“5x3” —— 五项工作和三个阶段

GrowingIO

1

## 培育/拓展高质量渠道

通过线下导流线上公众号、社群推广引流商城以及其他推广渠道，提升用户的激活转化效果

2

## 提效流量分发

提升首页分发效率、优化搜索体验

3

## 产品体验升级

优化用户下单购买环节流程体验

4

## 运营促销活动

新会员折扣、拼团商品、活动商品...

5

## 定向商品运营

采用商品组合式销售增加单次购买金额

全局统一运营

找到最优投放渠道

线下活动  
导私域流量

裂变监控  
挖掘KOC

首页分发监管

被低估的搜索框

发现转化率瓶颈

“爆品”经营与管理

会员分层运营

活动迭代数据管理

直播带货实时监控

基础会员运营分析

智能模型运营

“黄金铺位”管理



# 全局统一运营：知道用户是谁，从哪来，是否遇到转化障碍

GrowingIO

打通渠道数据、访问数据、业务支付数据

1

## 培育/拓展高质量渠道

通过线下导流线上公众号、社群推广引流商城以及其他推广渠道，提升用户的激活转化效果

2

## 提效流量分发

提升首页分发效率、优化搜索体验

3

## 产品体验升级

优化用户下单购买环节流程体验

4

## 运营促销活动

新会员折扣、拼团商品、活动商品...

5

## 定向商品运营

采用商品组合式销售增加单次购买金额

全局统一运营

找到最优投放渠道

线下活动  
导私域流量

裂变监控  
挖掘KOC

首页分发监管

被低估的搜索框

发现转化率瓶颈

“爆品”经营与管理

会员分层运营

活动迭代数据管理

直播带货实时监管

基础会员运营分析

智能模型运营

“黄金铺位”管理

# 全局统一运营：知道用户是谁，从哪来，是否遇到转化障碍 GrowingIO

打通渠道数据、访问数据、业务支付数据，还原平台转化地图

## 打通站内行为的流量效果分析 (示例数据)

	广告来源	用户量	跳出率	人均浏览页数	人均访问时长	浏览详情页	加购成功	购买成功
1	A	24,040	49.1%	1.5235	1.0146	550	55	43
2	B	11,325	2.4%	7.6732	2.8837	100	10	1
3	C	66,156	56.9%	1.52	0.756	1,200	140	22
4	D	18,042	73.9%	1.28	0.308	140	14	0

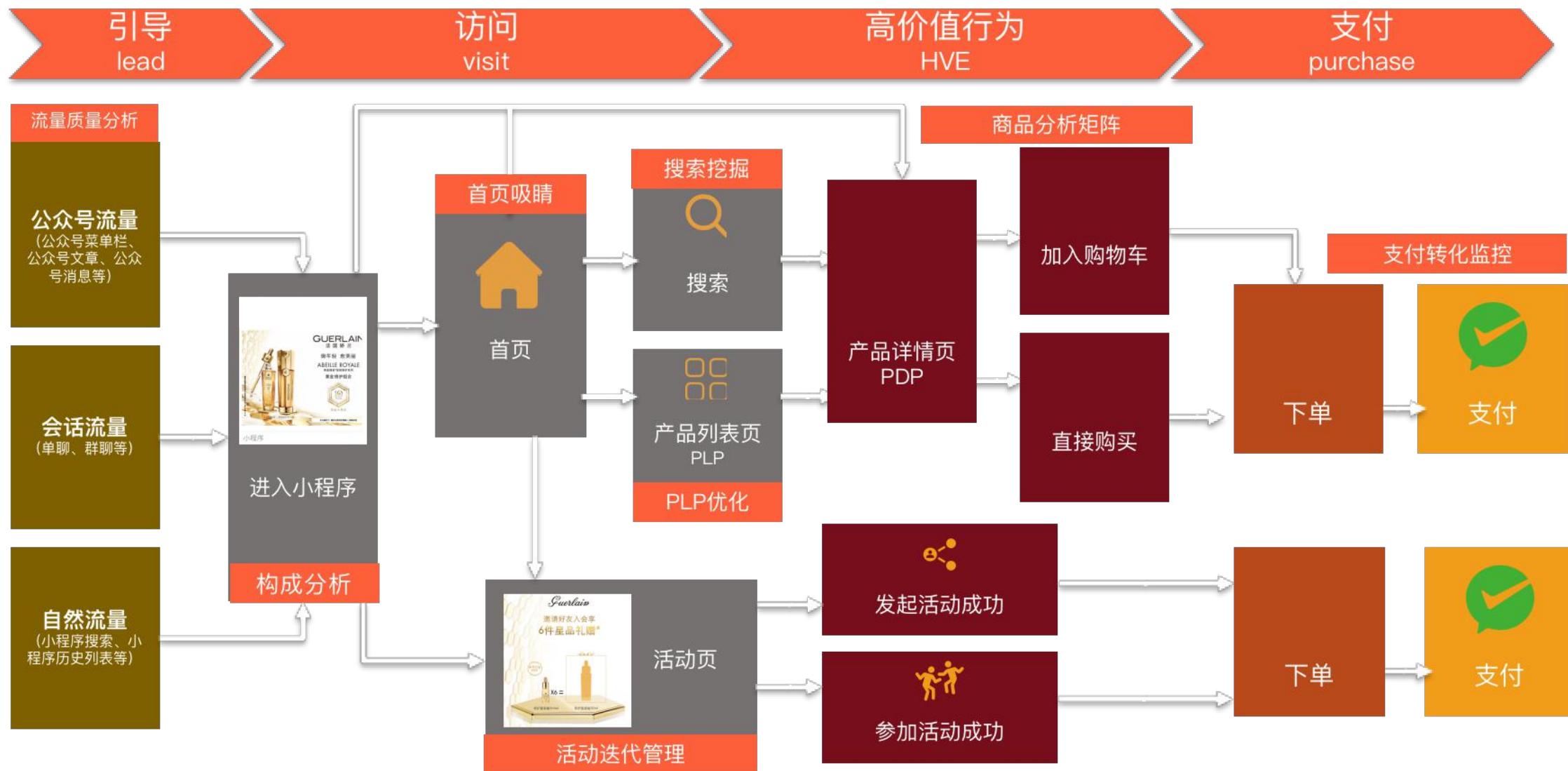
跳出率低

人均浏览页数是A的6倍

购买转化率为万分之一

# 【案例】某电商头部品牌，付费转化率提升20%

打通渠道数据、访问数据、业务支付数据，还原平台转化地图



# 全局统一运营的数据规划

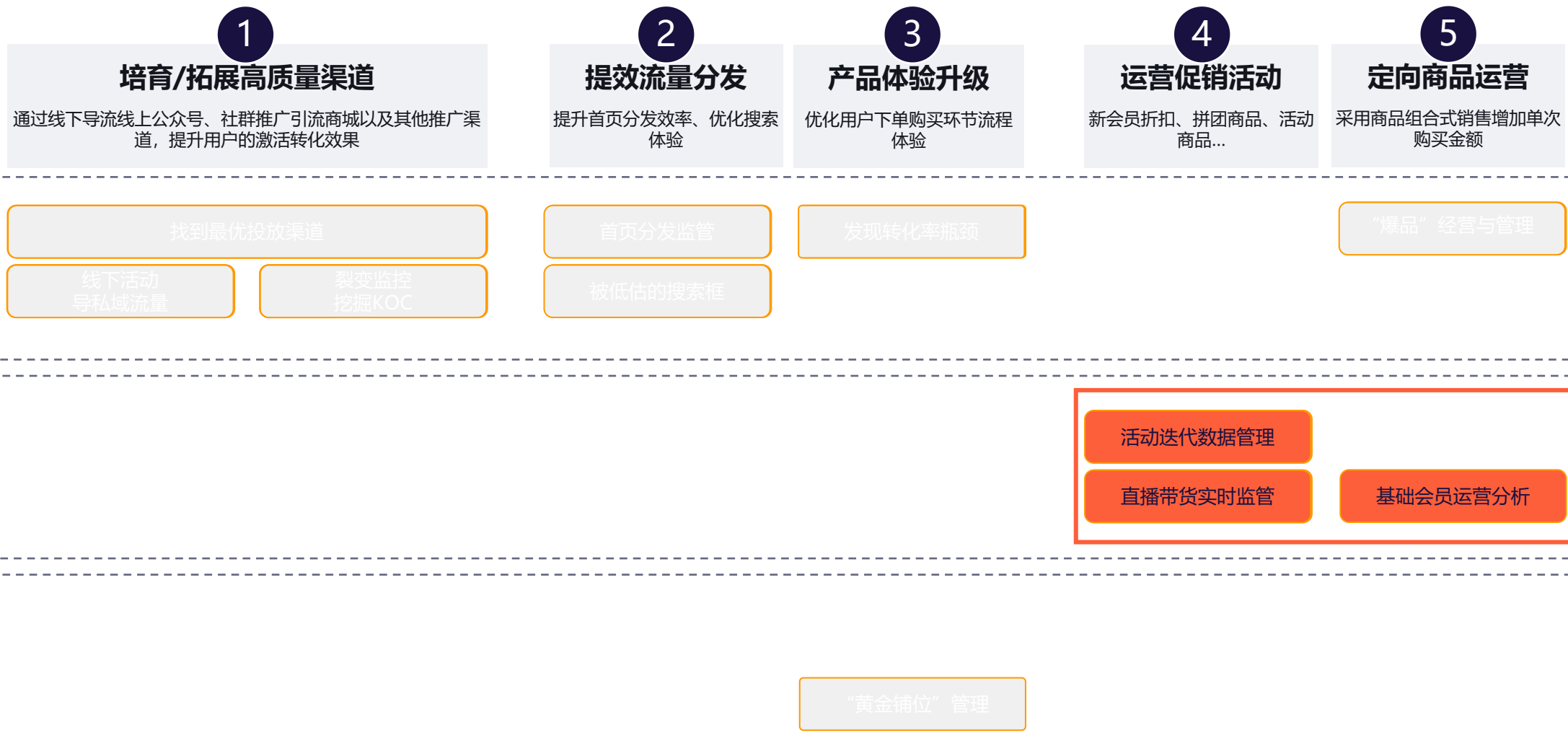


代码设置									
自定义事件列表							关联的事件级变量（属		
模块/场景	#	标识符	事件名称	触发时机	类型	说明	事件级变量名称	事件级变量标识符	类型
流量分发	1	trafficLocationClick	流量位点击	点击流量位时触发	计数器		模块	module_var	字符串
							区域	area_var	字符串
							坑位	position_var	字符串
							类型标签	typeTag_var	字符串
							流量位内容	trafficName_var	字符串
							主标题	mainTitle_var	字符串
							商品名称	productName_var	字符串
		-	-						
	2	trafficLocationImp	流量位曝光	流量位曝光时触发	计数器		模块	module_var	字符串
							区域	area_var	字符串
							坑位	position_var	字符串
							类型标签	typeTag_var	字符串
							流量位内容	trafficName_var	字符串
							商品名称	productName_var	字符串
							主标题	mainTitle_var	字符串
		-	-						
	3	searchSuccess	搜索成功	搜索成功时触发	计数器		搜索词	searchWord_var	字符串
							入口位置	entrance_var	字符串
							搜索方式	searchType_var	字符串
							搜索是否有结果	ifSearchSuccess_var	字符串
4	resultClick	搜索结果点击	点击搜索结果时触发	计数器		搜索方式	searchType_var	字符串	
						搜索词	searchWord_var	字符串	
						搜索结果分类	searchResultCat_var	字符串	
						搜索类型	searchingType_var	字符串	
						坑位	position_var	字符串	
商品名称	productName_var	字符串							
5	productDetailView	浏览商品详情页	打开商品详情页时触发	计数器		所属业务	bizLine_var	字符串	
						商品品类	category_var	字符串	
						商品名称	productName_var	字符串	
6	buyNow	点击购买	点击详情页购买按钮时触发	计数器		SKU	SKU_var	字符串	
						所属业务	bizLine_var	字符串	
						商品品类	category_var	字符串	
						商品名称	productName_var	字符串	
						按钮内容	buttonDetail_var	字符串	

# 会员分层运营：打通用户属性行为画像，提效触达目标用户

GrowingIO

通过上传用户属性，积累用户在促销、直播中的行为标签，提效分层运营效率效果



# 不同用户生命周期匹配精细化运营策略

用户类型	新客		老客					
用户状态	首购用户		复购用户		忠诚用户		流失用户	
提升指标	向复购用户转化		增加购买频次		向上销售		流失召回	
阶段目标	提升次月留存率	提升复购率	增长购买路径	缩短购买间隔	提升客单价	提升连带率	短期流失召回	短期流失召回
用户权益								
匹配活动策略	新客优惠福利		积分、多购优惠		专属服务		定期福利召回	
	店铺满减红包 个性化优惠券 新手红包组合 跨品类导流红包		N件N折 第2件X折 特权折扣 清仓折扣		限时秒杀 定向品类秒杀 特权秒杀 限购秒杀		产品推荐 向上销售 关联销售 组合销售	
	最短推送间隔		正常推送间隔				流失预警间隔	

# 智能模型运营：归因铺位贡献，智能管理推荐位分发



1

## 培育/拓展高质量渠道

通过线下导流线上公众号、社群推广引流商城以及其他推广渠道，提升用户的激活转化效果

2

## 提效流量分发

提升首页分发效率、优化搜索体验

3

## 产品体验升级

优化用户下单购买环节流程体验

4

## 运营促销活动

新会员折扣、拼团商品、活动商品...

5

## 定向商品运营

采用商品组合式销售增加单次购买金额

全局统一运营

找到最优投放渠道

线下活动  
导私域流量

裂变监控  
挖掘KOC

首页分发监管

被低估的搜索框

发现转化率瓶颈

“爆品”经营与管理

会员分层运营

活动迭代数据管理

直播带货实时监管

基础会员运营分析

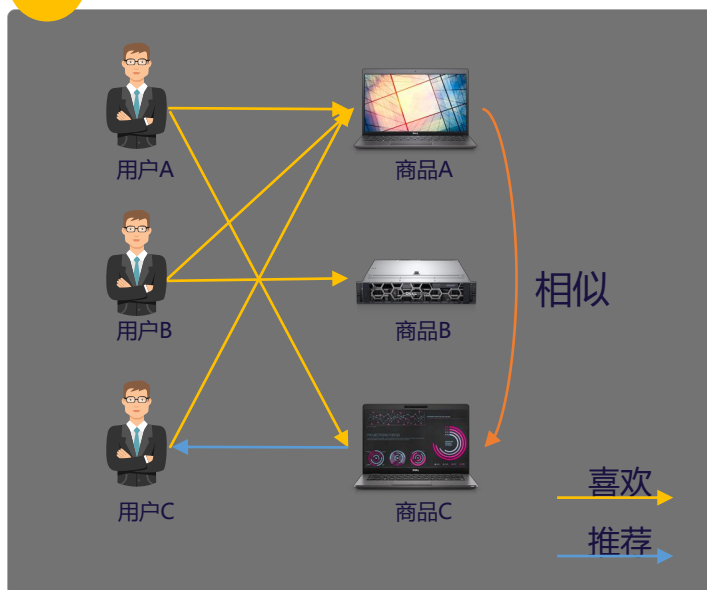
智能模型运营

“黄金铺位”管理

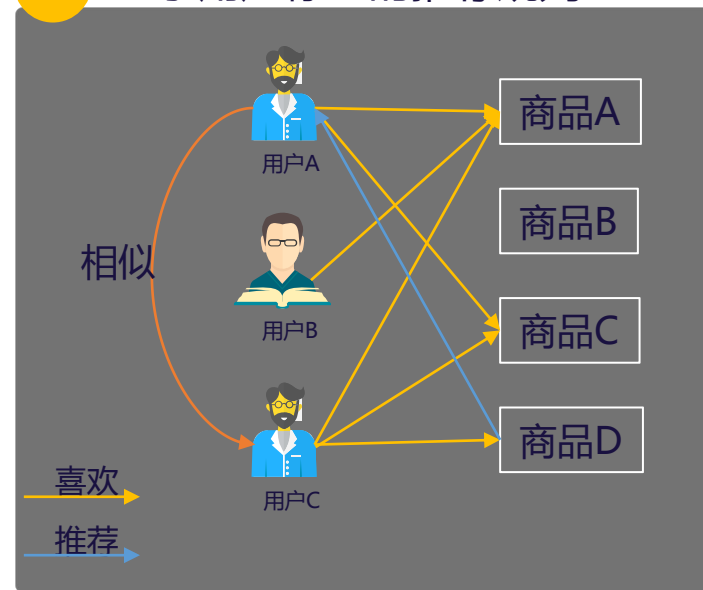
# 【案例】某电商，推荐位点击率提升10%

打通行为数据来调优推荐算法，展示消费者真正感兴趣的商品，提供“积极的、愉悦的、可分享的、个性化的消费旅程”

## 1 基于商品标签的推荐规则



## 2 基于用户标签的推荐规则





# 推荐位模型应用的行为数据

字段	含义	类型	所在表名	备注
文章内容ID		内容标识符		
用户量	对页面有过访问的独立用户数量	计算标签	table_content1	
页面浏览量	用户实际浏览过的网页数量，简称 PV	计算标签	table_content1	
进入次数	从当前页面开始的访问的数量	计算标签	table_content1	
平均页面停留时长（分钟）	平均每个页面的停留时长，以分钟作为展示单位	计算标签	table_content1	
跳出率	只有一个页面浏览的访问占所有访问的比率	计算标签	table_content1	
跳出次数	当前页面进入的那些访问中，只有一个页面浏览的访问的次数	计算标签	table_content1	
退出率	当前页面作为一次访问中的最后一个页面（退出页）的次数占这个页面被访问的总数的比率，由 [ 退出次数 / 访问量 ] 计算得来	计算标签	table_content1	
退出次数	当前页面作为用户一次访问中的最后一个页面的访问的次数	计算标签	table_content1	
推荐内容点击次数	点击推荐位内容的次数	计算标签	table_content1	
售前咨询点击次数	点击售前咨询的次数	计算标签	table_content1	
点击意向单入口次数	点击意向单入口的次数	计算标签	table_content1	
提交意向单次数	提交意向单的次数	计算标签	table_content1	
资料下载成功次数	点击产品手册下载“确认”的次数	计算标签	table_content1	
通过推荐位来访次数	通过点击推荐位到访的次数	计算标签	table_content2	
通过搜索来访次数	通过搜索到访的次数	计算标签	table_content3	

# “5x3”的推进过程

## 是企业逐步提升运营效率、效果的“双提效过程”

GrowingIO



全局统一运营

找到最优投放渠道

线下活动  
导私域流量

裂变监控  
挖掘KOC

首页分发监管

被低估的搜索框

发现转化率瓶颈

“爆品”经营与管理

会员分层运营

活动迭代数据管理

基础会员运营分析

直播带货实时监控

智能模型运营

“黄金铺位”管理



# 1 套指标体系搭建规划的 最佳流程

# “5 X 3” 指标体系搭建规划

GrowingIO

1

## 培育/拓展高质量渠道

通过线下导流线上公众号、社群推广引流商城以及其他推广渠道，提升用户的激活转化效果

渠道质量监控

2

## 提效流量分发

提升首页分发效率、优化搜索体验

分发效率  
监控

3

## 产品体验升级

优化用户下单购买环节流程体验

转化效率  
监控

4

## 运营促销活动

新会员折扣、拼团商品、活动商品...

活动效果  
监控

5

## 定向商品运营

采用商品组合式销售增加单次购买金额

用户属性  
打通

推荐位  
智能运营

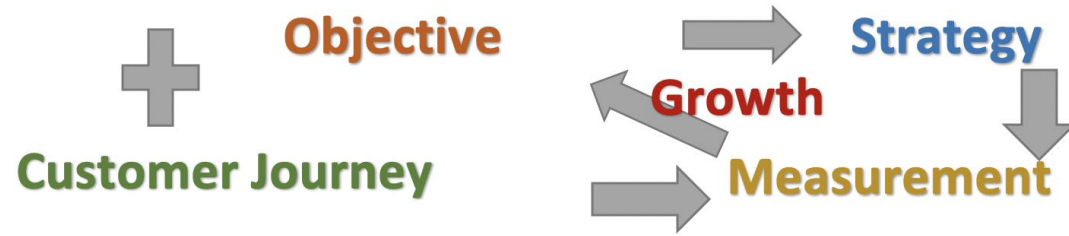
全局统一运营

会员分层运营

智能模型运营

# 可落地的指标体系 (以电商为例)

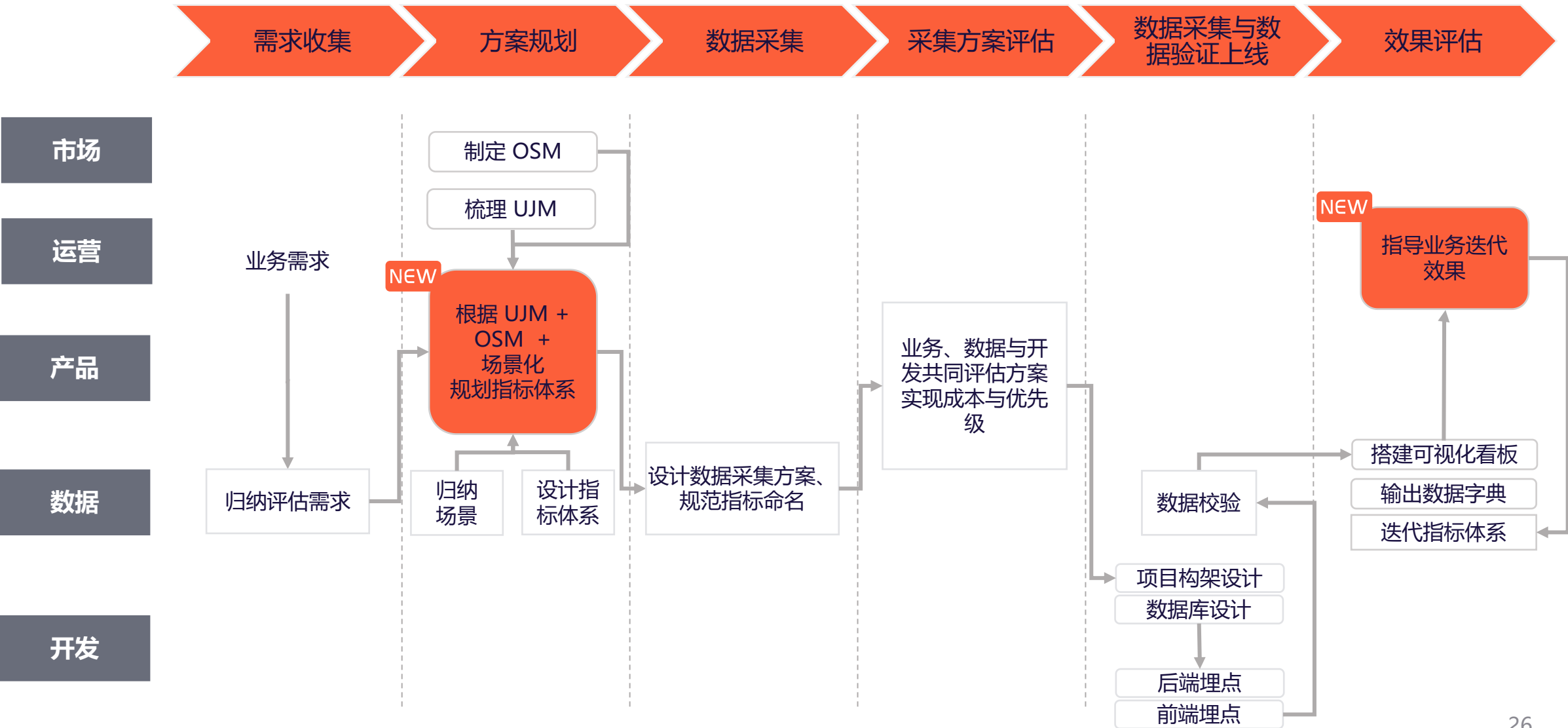
数据化战略目标体系，数据化用户生命周期



策略元素指标	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15
	用户自主下单	拉新成功率	新用户留存活跃	老用户留存活跃	用户流失	用户自发传播	活动流量	商品的转化	页面转化	客单价	连带率	用户体验反馈	订单有效率	供应链订单响应	动销率

CJN	节点目标	希望效果	用户体验元素	交互元素指标	GIO是	策略与交互元素分解组合																
注册	更快更简单完成注册	用户可自行注册，无需推广人员指导	根据不同错误原因进行相应提示指引	M1	提示后同用户相同原因的错误率																	
		无需填写大量信息，步骤简单清晰	可快速完成注册	M2	注册转化率																	
		注册完成后能够进行操作指引	新用户指引	M3	平均注册使用时长																	
				M4	指引停留时长																	
首页	让每个用户更快看到自己期望的内容	Banner保证一定的投放范围	用户可见Banner	M5	Banner曝光次数/人数	√																
		Banner投放更精准	关注的信息在Banner中	M6	Banner点击率	√																
			关注的信息在Banner的前列	M7	Banner坑位点击率	√																
			显示给用户的使用户感兴趣的	M8	Banner购买转化率	√																
		品牌保证一定的投放范围	用户可见品牌	M9	每个品牌曝光次数/人数																	
		品牌展示更精准	关注的品牌自动显示在品牌区且显眼位置	M10	品牌区域点击率	√																
			显示给用户的使用户感兴趣的	M11	品牌区域点击坑位	√																
			显示给用户的使用户感兴趣的	M12	品牌区域购买转化率	√																
		品牌保证一定的投放范围	用户可见分类	M13	每个分类曝光次数/人数	√																
		分类展示更精准	关注的分类自动显示在分类区且显眼位置	M14	分类区域点击率	√																
			显示给用户的使用户感兴趣的	M15	分类区域点击坑位	√																
			显示给用户的使用户感兴趣的	M16	分类区域购买转化率	√																
		营销图保证一定的投放范围	用户可见营销图	M17	每个营销图的曝光次数/人数																	
		营销模块信息投放更精准	显示的营销广告类信息是感兴趣的	M18	营销区域点击率	√																
				M19	营销区域点击坑位	√																
				M20	营销区域购买转化率	√																
商品保证一定的投放范围	用户可见推荐商品	M21	每个商品的曝光次数/人数	√																		
	用户可见推荐商品类别	M22	推荐商品列表曝光人数/次数	√																		
商品推荐展示更精准	推荐的商品都是感兴趣的	M23	推荐商品列表点击坑位	√																		
		M24	商品列表购买转化率	√																		

# 协作流程赋能：实现数据驱动业绩增长的指标体系搭建流程



# 高效落地：GrowingIO与客户共创的指标体系搭建流程



每一个环节都会有对应的交付物, 需客户方确认后, 方可进入下一个环节。

# 推荐阅读 《指标体系和数据采集》



<https://www.growingio.com/ebook/metric-and-track>



添加 GrowingIO 增长顾问  
了解业务增长解决方案



# GrowingIO 公司介绍

GrowingIO 是国内领先的数据运营解决方案供应商，提供基于用户数据构建的新一代增长平台，以及与之相关的客户服务、咨询服务、培训服务。



**使命**

**帮助客户提升数据驱动能力，实现更好的增长**

# 在 5 年实践中打磨产品、服务和数据化运营的理论体系

GrowingIO



**全新**  
「增长平台」

以CDP为数据基石  
提供产品分析、获客分析、  
智能运营应用



**No.1**  
服务体系

国内首推「增长咨询」服务  
业内标杆级别的售后服务  
90%受访客户高度评价



**1000+**  
服务企业

从头部创新企业到传统  
品牌、电商、保险、  
在线教育...



**4 亿**  
累积融资

获得经纬、NEA等顶  
级资本高度认可



**5 年**  
增长实践

国内首家「增长学院」  
国内外客户、专家长期合作  
10 余场千人「增长大会」

致力于提供领先的产品与服务

# 以数据为驱动力，实现用户营收增长和内部数据能力提升



一站式用户数据采集、管理、分析、智能运营平台，帮助企业用数据实现更好的增长



实现营收和用户增长	实现能力的增长
<ul style="list-style-type: none"><li>· 优化获客成本</li><li>· 提升用户购买频次</li><li>· 提升订单转化率</li><li>· 提升客单价</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· 对数据更敏感</li><li>· 对消费者更了解</li><li>· 业务迭代更快速</li><li>· 做决策更客观</li></ul>



低成本高效获客	提升产品体验	提升用户生命周期价值
精准监测营销ROI，提供转化神器与归因分析，帮助市场制定正确的预算策略	通过实效看板和产品洞察、和用户洞察工具，助力企业更高效迭代优化产品	建立以提升单一用户生命周期价值为核心的智能运营体系

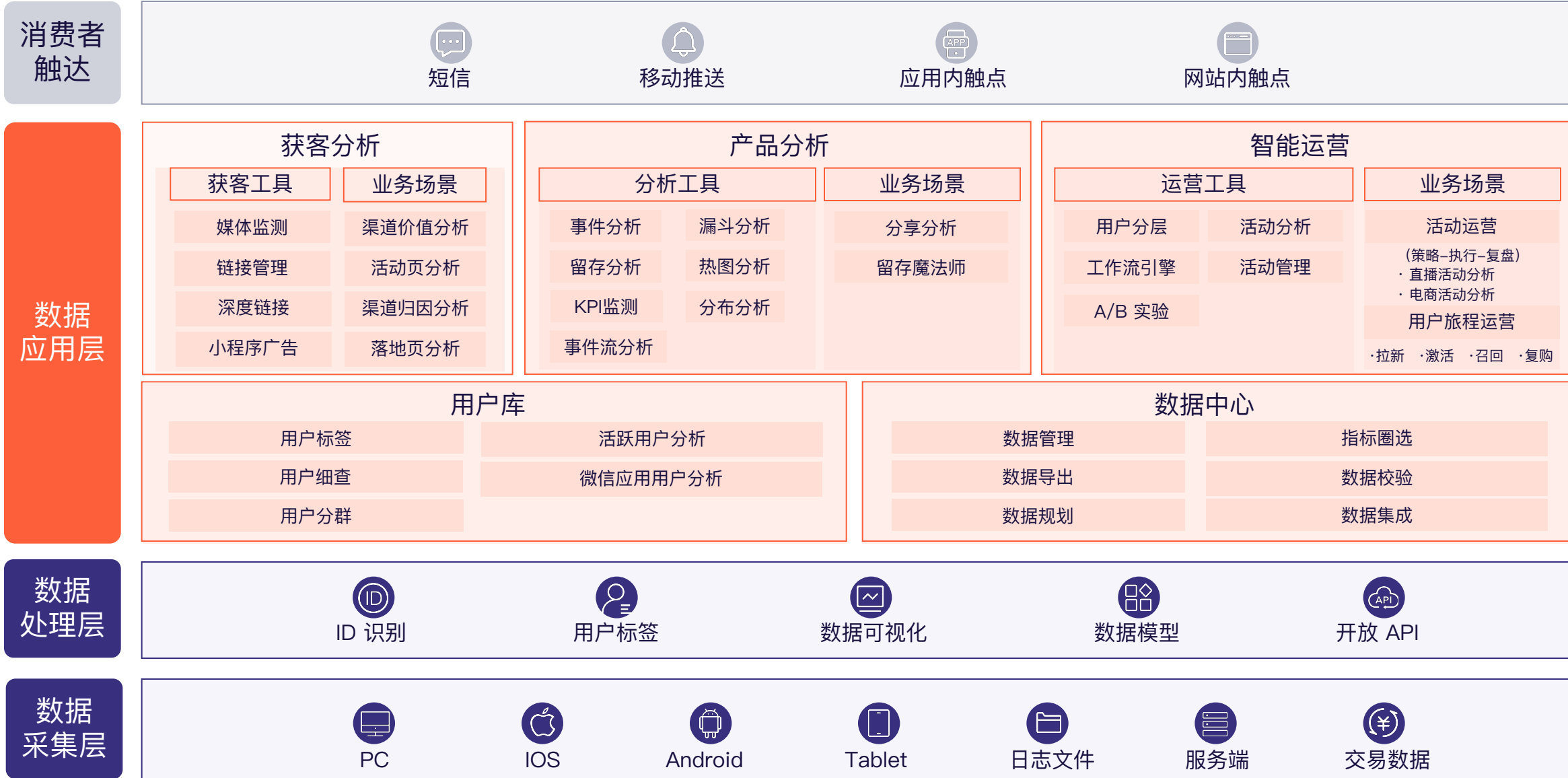


一个平台

打通所有与“客户”有关的数据，支撑产研、市场、运营部门的数据需求

多平台行为数据采集	打通内部数据系统	覆盖营销触点
App  小程序  网站  H5	行为数据  CRM数据  广告数据  交易数据  售后数据	网站触点  App触点  Push  短信

# GrowingIO 增长平台 (SaaS)



# GrowingIO 增长解决方案



拥有数据，应用数据，用好数据，获得成长



# 为上千家企业级客户提供服务

GrowingIO

大零售

金融

酒店旅游

出行&航司

电商

内容&社交

教育

B2B

DIOR



华住会



MOMO

新东方  
XDF.CN

找钢 zhaogang.com



永辉超市  
YONGHUI SUPERSTORES



meten  
美联英语

欧冶  
Ouyeel

GIVENCHY



途家  
途途中的家



环球易购  
Globelegrow E-Commerce



作业盒子

ZKH 工业超市



小猪  
XIAOZHU

中国东方航空  
CHINA EASTERN

ezbuy



东奥会计在线  
www.dongao.com

Kingdee  
金蝶云

120<sup>th</sup> ANNIVERSARY 吉野家

人贷  
renrendai.com

DOSSIN  
东呈酒店集团

春秋  
CH.com

MatchU  
码尚



233  
网校

Beisen 北森  
一体化人才管理云平台

汉光百货

大象保险  
Elephant Insurance

Royal Caribbean  
INTERNATIONAL  
皇家加勒比国际游轮

厦门航空  
XIAMENAIR

惠买  
正品拼团更便宜!

890新商学

嗨学

有赞  
youzan.com

# THANKS

用数据驱动企业增长



扫码关注 GrowingIO 公众号