

# 易观方舟



- ◆ 所属类型：工具
- ◆ 开发时间：2017
- ◆ 参选类别：年度最佳移动营销数据工具

目前，用户线上化的趋势明显，互联网和传统企业普遍需要通过数据进行精细运营提升经营效率。易观数科践行“**让数据能力平民化**”的使命，研发易观方舟智能用户运营产品套件。

易观方舟经过了完整的市场调研、产品设计、灰度客户验证、标杆客户占领、行业规模复制、深度服务阶段，已经完成了产品的市场验证，目前已经覆盖了数十家企业级客户。中国有3500万家企业，数字化转型和精细化运营大势所趋，未来市场空间巨大。易观方舟产品和技术上优先于行业进行技术框架设计：可私有化部署消除企业对数据安全的担忧；PaaS 便捷地扩展平台边界满足复杂的业务场景；多种埋点方式，全端数据采集积累企业数据资产；用户全生命周期管理，多种模型实时分析；增补第三方数据全景用户画像；连接多方运营服务，实现从分析-分群-决策-触达-分析的运营闭环；灵活自定义的数据看板满足实时监控需求。

易观方舟的应用价值在于**以数据驱动企业营销闭环效果评估**、用户运营留存转化、产品精益迭代优化，赋能企业市场、运营、产品和数据分析人员，帮助企业整合用户数据资产，建立用户数据分析体系，通过用户精准分群实现用户精细化运营和营销，为企业决策层提供数据决策依据，提升决策效率。

## 易观方舟®——智能运营（EA）产品组件

### 1 全通道同步用户触达，不中断用户体验

在支持非实时触达通道（如：短信、邮件等）的同时，还支持实时触达的通道（如：IN-APP/WEB弹窗等），在用户交互过程中引导用户，提升运营的效果和用户体验，而不是打断用户的交互。EA目前具备 push 路由、App 弹窗、微信模板消息、短信、智慧短信、邮件、用户调研、广告重定向等多种触达用户的能力。

### 2 自动化 workflow，运营策略持续化

提供基于实时用户旅程以及即时基于用户行为事件触发的运营动作编排。支持基于用户事件触发、支持多步骤和逻辑控制、支持多运营策略组合的运营活动序列编排（workflow）。并且全自动后台监控，实时监控每个节点用户触发情况。

### 3 一站式平台活动创意、执行、分析、优化

面向用户运营人员提供从活动创意页面生成，人群筛选、运营策略制定、触达通道选择、A/B效果测试、到活动效果监控和实时分析与一体的一站式解决方案。



### 一站式全通道用户运营工具

易观方舟®智能运营能够帮助运营人员快速、有效的建立起和用户沟通的各种桥梁，充分发掘自有流量的潜在价值，提升运营活动的执行效率。平台的多种触达通道和运营工具，可以辅助策略择优并在执行策略时有的放矢，面向不同的用户群采取最合适的运营计划，最终提高运营转化率和用户满意度。

# 易观方舟®——智能运营（EA）产品组件

## 1 全通道同步用户触达，不中断用户体验

在支持非实时触达通道（如：短信、邮件等）的同时，还支持实时触达的通道（如：IN-APP/WEB弹窗等），在用户交互过程中引导用户，提升运营的效果和用户体验，而不是打断用户的交互。EA目前具备 push 路由、App 弹窗、微信模板消息、短信、智慧短信、邮件、用户调研、广告重定向等多种触达用户的能力。

## 2 自动化 workflows，运营策略持续化

提供基于实时用户旅程以及即时基于用户行为事件触发的运营动作编排。支持基于用户事件触发、支持多步骤和逻辑控制、支持多运营策略组合的运营活动序列编排（workflow）。并且全自动后台监控，实时监控每个节点用户触发情况。

## 3 一站式平台活动创意、执行、分析、优化

面向用户运营人员提供从活动创意页面生成，人群筛选、运营策略制定、触达通道选择、A/B效果测试、到活动效果监控和实时分析与一体的一站式解决方案。



### 一站式全通道用户运营工具

易观方舟®智能运营能够帮助运营人员快速、有效的建立起和用户沟通的各种桥梁，充分发掘自有流量的潜在价值，提升运营活动的执行效率。平台的多种触达通道和运营工具，可以辅助策略择优并在执行策略时有的放矢，面向不同的用户群采取最合适的运营计划，最终提高运营转化率和用户满意度。

# 智能运营（EA）产品组件，面向用户运营实现数据驱动闭环

## 01 新增：增长模块

基于 A/B Testing 的用户增长管理模块

## 02 新增：用户旅程模块

基于 WORKFLOW 的用户旅程管理模块

## 04 新增：内容管理模块

基于 H5 编辑器的内容管理模块

在各种类型的活动中，支持直接使用资源库

优化了活动列表页、分析页，提供更多维度的数据分析视角

## 03 新增：触达模块

支持小程序弹窗、banner、订阅消息等小程序触达手段

支持微信公众号的消息管理与群发功能

支持 webhook 实现多系统联动的功能

优化了智能路由的分发策略，兼容非厂商通道的 Push 消息分发

支持基于 H5 的 APP 弹窗，提供更丰富的活动交互方式

增加短信补发功能，保证了消息传递的可靠性

支持同一主体下的多个微信服务号的连接，便于统一管理服务号活动

- 帮助运营相关人员快速、有效的建立起和用户沟通的各种桥梁，充分发掘自有流量的潜在价值，提升运营活动的执行效率。
- **针对产品运营**：支持非实时触达通道短信、邮件等，同时支持实时触达通道IN-APP弹窗、WEB弹窗等，在用户交互过程中引导用户，提升运营的效果和用户体验。
- **针对活动策划**：提供基于实时用户旅程和用户行为事件触发的运营动作编排。支持用户事件触发、支持多步骤和逻辑控制、支持workflow的多运营策略组合的运营活动。
- **针对内容营销**：内置 H5 编辑器并包含丰富的活动素材，可以快速创作 H5 活动内容，涵盖多种内容形式。包括表单、视频、二维码、快闪、红包等，一站式快速发布。

# 客户案例——上品折扣，提升用户粘性和复购

上品商业（上品折扣），是北京知名的从事零售百货业中名牌商品折扣价格销售的连锁实体门店和网络销售平台。上品折扣依托现有“上品折扣”实体店连锁体系，让卖场在进行实体营销的同时发挥出“网络库房”的优势，利用上品折扣网和APP——开创中国百货折扣店网络商场模式，真正实现了“零库存”、“虚实一体化”的电子商务模式。



## 客户的需求：

上品商业选择易观方舟，希望借助易观方舟打通用户数据，了解用户使用产品的情况。优化和升级产品，精细化运营上品折扣网和APP，提升用户使用产品的粘性，促进用户的使用和复购。



## 易观方舟解决方案：

- 利用易观方舟实现上品折扣网和上品折扣APP的数据打通；
- 分析用户的使用规律，对流失用户的行为进行分析，找到影响用户留存的关键事件，优化产品体验，促进用户转化；
- 利用用户分群，筛选高价值、复购用户群体，分析特征并针对性的通过运营活动触达，提升用户复购；
- 分析不同渠道带来的流量以及留存情况，筛选高质量的渠道进行投放，提升营销以及运营费用的投入和产出

# 客户案例——上品折扣提升新用户留存和老用户复购

- **数据分析：**智能路径分析、事件分析、漏斗分析等，分析用户常用功能，以及功能使用路径。
- **解决方案：**用智能路径找到用户离开转化流程后，去了产品内的哪些页面，首页改版，参考产品路径中的流量拆分；利用事件分析对关键模块及二级功能的使用进行对比分析。将积分、换券、线上线下门店打通、付款等环节提至首页页面，提升用户使用粘性。



- **最终效果：**
  - **新用户留存：**改版前只作为会员积分沉淀，新用户90日留存约15%。改版后新用户90日留存为25%。
  - **老用户复购：**老用户在产品更新之后，在平台上的产品购买量逐步增加，线上平台入口交易量在3个月内增加了15%。
  - **使用时长：**改版前用户几乎无使用和自主登录，改版后用户平均使用时长，从之前的不到一分钟，提升至3分半以上。



# 客户案例——九阳豆浆机，打通IOT与APP智能运营

打通用户唯一标识，通过IOT SDK+服务端SDK+线下数据导入帮助九阳实现用户全景数据智能运营

