



# 聚 焦

# MINDSHARE



## MARK BULLING

作为有接近 6,000 名员工遍布 82 个国家/地区的全球媒体网络公司，Mindshare 提供战略媒体计划、谈判和执行服务，以及营销分析、数字解决方案及其他专家服务。在 2011 年欧洲 Tableau 客户会议上，业务总监 Mark Bulling 解释了 Tableau 如何帮助 Mindshare 打动客户。“如果客户之前不了解 Tableau，当我们精确地展示他们的数据时，他们都会对此惊叹不已。”

## Tableau

### *您在 Mindshare 如何使用 Tableau ?*

#### MARK:

我们以各种各样的方式使用它。重要用途之一即是为客户创建仪表板，方便他们快速了解其业务以及媒体产生的潜在影响。它从记录媒体日期开始，还会按 Web 流量及其他相关因素提示销售潜力。我们为客户执行各种分析，如市场细分。我们还在内部将它用作诸如 Excel 或 SAS 之类的分析工具，对数据进行可视化。

“我们能够非常轻松地将许多不同的数据源集中在一个地方”

“这是我们的客户未曾做过的事情。”

## Tableau:

### *您使用 Tableau 分析哪种类型的数据?*

#### MARK:

当我们为客户展示数据时，通常包括离线和在线数据。离线数据可能是客户投入不同媒体渠道（如电视、新闻、广播和户外渠道）的资金。在线数据主要展示网站流量和特定关键词的浏览和搜索次数。此外，我们还展示 Twitter 等社交媒体站点的数据、推送内容数量，还会开始展示用户评论以及随着时间推移所发生的变化。有时候，它可能是客户的竞争报告，展示竞争对手的投资额。有时候，它可能在此分别展示您为媒体投入的资金，以及它对转化率所产生的影响。或者在此展示您的关键绩效指标 (KPI) 成果，例如接受成本或影响成本。它也是 ROI 的度量。

## Tableau:

### *在 Tableau 中看到此类数据，您的客户有何反应?*

#### MARK:

如果客户之前不了解 Tableau，当我们精确地展示他们的数据时，他们都会对此惊叹不已。使用工具产生意想不到的结果。例如，我们在地图上按商店演示其销售情况。您可能认为，他们在内部可以完成该工作，但是，当他们开始意识到地图上显示的是他们的销售情况，并且可以查看区域格局，他们仍然觉得这一切不可思议。我们能够非常轻松地将许多不同的数据源集中在一个地方，这是我们的客户未曾做过的事情。即使我们提供咨询服务，最终的卖点还是 Tableau。

# “我们能够非常轻松地将许多不同的数据源集中在一个地方，这是我们的客户未曾做过的事情。”

**Tableau:**

*您会将哪类数据混合在一起？*

**MARK:**

一般情况下，我们会将商店的销售情况与可能同时发生的营销活动绑定在一起。能够将媒体活动和销售活动组合到一起并以一幅图显示，真是不可思议。

**Tableau:**

*您是否可以描述一下数据让您和客户“惊叹不已”的情景？*

**MARK:**

当时的情况是我们将几个不同的数据源放在一个仪表板上：客户的网站流量、媒体活动和呼叫中心电话。在一个月时间内，我们能够看到电视上出现客户的广告，几天后网站流量和呼叫中心的咨询电话都有所增加。这样一来，您便可了解争取客户的方式。

仪表板只需 5 到 10 分钟的时间即可将完成所有事情，但以前该操作费时费力，因为它们是三种不同的数据源，您必须先将它们导入 Excel 中，再制作三个不同的图表，同时确保所有图表的坐标轴对齐。使用 Tableau 可以更加轻松快捷地了解客户的业务。

**Tableau:**

*太棒了！您通常处理的数据有多大规模？*

**MARK:**

数据量差别很大。有时候，它可能是汇总性数据，只有 50 至 100 行，如客户对不同关键词的搜索排名。它的数量也可能适中，如数千或数万行。这会是一年或三年来按渠道区分的媒体活动信息。但是显示它也开始可以查询更多数据。比如过去 5 年以来 800 家商店按产品区分的销售情况，您可以开始查询 100 万或 200 万行数据。

当您开始考虑数字数据时，则其数量几乎是无限的。我们见过一些网站，其服务器的流量日志在一个月内可能达到 1800 万行。因此，Tableau 让我爱不释手，一个重要原因在于它可以处理各种数据，深不可测。不管数据为 20 行、200 行还是 2 亿行，都无关紧要，您尽管一如既往地查阅数据，甚至您访问的数据已超过特定数量，Tableau 照样应付自如。我们已尝试使用它处理大量数据，结果非常棒！

**Tableau:**

*请跟我说说伦敦公共汽车路线图的可视化情况。所有人都喜欢可视化。是什么启发您这么做的？*

**MARK:**

这起源于内部想法。其他团队的同事询问我们是否可以查询伦敦的公共汽车路线图，帮助客户了解公共汽车并将其作为广告载体。该团队提出的建议是公共汽车是伦敦 15-19 岁青少年穿梭整座城市所用的“战车”。我们希望将它们用作广告平台，不仅可以在车外张贴海报，也可以在车内做广告。

**“不管数据为 20 行、200 行还是 2 亿行，都无关紧要，您尽管一如既往地查阅数据...”**

**“甚至您访问的数据已超过特定数量，Tableau 照样应付自如。”**

就这样，我们开始从伦敦交通局网站收集信息，包括公交车站地点以及针对 2009 年 11 月所有 Oyster 卡为期 1 周的行程提取 5% 的样本。取各种各样的数据不是一件容易做到的事情，但使用 Tableau 即可轻松快捷地将它变成一种互动过程。制造外观精致雅美的产品和回答问题不再需要三或四个小时。

您可以在现实生活中使用它，比如，可以在足球场询问在场的人“你想搭乘哪条公共汽车路线？”，然后选择公共汽车路线，即可显示许多数据。这即刻表明，我们了解数据，并可查看数据，没有幻灯片可以做到这一点，尽管片中声称我们已得到所有这些体验甚至更多内容。它就是这样开始的，我在 Tableau Public 上发布的最终可视化结果可供人们查看一周的一天或数天的各个时间点，从而实现进一步发展。

没有其他软件能够让我用于基于 Web 的工具并进行如此长时间的交互。我必须结束需要大量代码的状态，如 JavaScript，而且我没有专业知识或时间来编写很多代码。Tableau 是一个伟大的工具，能够非常迅速地可视化复杂的数据。

**Tableau:**

*您已经为公共汽车线路图得到了大量反馈。您能简单谈一谈是如何得到的吗？*

**MARK:**

无论是看到它的客户还是同事，反响一直非常好。自去年 9 月以来我们一直在 Mindshare 使用 Tableau，但是我们自今年年初才开始推广到约 25 位分析师。因此，能够有一个像这样的例子真正显示这个工具的能力，这是非常好的事情。它提高了我们可视化数据方法的标准。

# “没有其他软件能够让我用于基于 Web 的工具 并进行如此长时间的交互。”

**Tableau:**

在 Mindshare 是否有大约 25 人正在使用 Tableau *Desktop*?

**MARK:**

是的，我们也购买了 Tableau Server，但是我们正在等待一个 Web 服务器来进行部署。当我们移植到 Server 之后，我们将能够共享更多数据。在国内，我们的公司在英国拥有大约 400 名员工，主要从事媒体购买和规划工作。对他们而言，能够在线访问所有媒体计划以及拥有一致的数据来源是其独特之处。

借助 Server，我们也能够为客户提供仪表盘。过去，我们曾经使用 Xcelsius 或 Adobe Flex 等工具来为客户提供仪表盘，仅仅是每周更新他们收件箱中的数据就要花费大量时间。通过掌握真正的与客户互动的方式以及能够非常迅速地共享分析信息，我们为客户提供了真正深入数据的机会。Global Sports Index 是我们使用 Tableau 开发的一个工具，帮助体育赛事持权转播商更好地了解他们遍布全世界的支持者。此外，还可以通过 web 为我们提供出色的市场营销工具，使我们能够非常快速而轻松地与潜在客户共享。

**Tableau:**

*您认为使用 Tableau 带来的主要优势是什么？*

**MARK:**

就我个人而言，我认为这是一个伟大的工具，能够让所有人在同一页面上看到可视化效果。以前，我们只使用 Excel 和另一种开源软件实现可视化。这样会产生很多差异，而且这两者也有局限性。因此，试图寻找地图上的数据或查看少量多重数据来比较不同的媒体渠道很不容易，往往非常耗时。

现在，我甚至可以与团队的初级成员合作一个项目，我可以说，我们来看看这样的数据好吗？在许多艰苦的工作已经完成之后，它使我能够进行深入研究。在球场现场的仪表盘工作极为出色。在试用版的两个星期有效期内，我们一直在球场现场中使用。当时，我们在 iPad 上使用它。与已知产品相比它略显笨重，但是仍然比其他同类产品领先一步。这是一种与现有客户进行交流的奇妙方式，也可以通过展示我们对其市场数据的见解和观点来吸引新客户。

**Tableau:**

*您有没有曾经从时间或资金的角度看待投资回报率？*

**MARK:**

我们从未明确地计算过，但是我很肯定地说节约了大量时间。过去需要两个小时才能完成的工作，现在我只需要 10 分钟。我完成某项工作之后，还可以不断地重复。就我个人而言，我认为这是我曾经用过的最好的软件。

对于我们团队，我认为它真正地提高了我们的产能。它使我们无需提供 15 种不同的幻灯片，现在只需提供一个仪表板，可以更多地关注最重要的事情。当我们得到一个数据集能够检查数据是否正确，或者至少是没有任何明显的错误，如重复计数或缺失数据周期时，这也是一个救命稻草。例如，几个星期前，我们得到一个数据源，在几分钟内我就可以看出其中缺失了九个星期。这种事情通常不会注意到，直到落后很多才会发现。Tableau 使我们无需进行许多辛苦的数据检查工作。

**Tableau:**

*如果您与另一家媒体代理公司谈论如何推出 Tableau，您会给出什么建议，以帮助他们取得成功？*

**“通过掌握真正的与客户互动的方式以及能够非常迅速地共享分析信息，我们为客户提供了真正深入数据的机会。”**

**MARK:**

第一件事是确保您有时间将仪表板设计变成一个进程。Tableau 的两面性在于，它非常快，能够生产一些东西，看起来很不错。但它仍然需要一点点的时间和前期投资，以了解客户的需求是什么，什么样的数据对他们最重要，以及他们希望看到什么。在开始构建仪表板本身之前，使用线框实现这一点，是一个很好的解决方案。

我还要说，培训也是一件好事。根据我的经验，您通过自己使用工具可以得到大约 80% 的功能，但是最后 20% 的功能您需要从 Tableau 会议或某种更正式的培训课程才能发现。或者您可以观看 Tableau 网站上的视频。它只需要一点点前期投资来了解您目前的状况。

最后，我想说数据结构和基础架构也很重要。再次强调，Tableau 的两面性在于它可以连接到几乎任何数据源，它允许您相当轻松地构造数据，但往往需要彻底地解决这里或那里的问题。例如，如果您尝试将数据扩展超过某一点或做些少量更改。因此重申一遍，前期投入一些时间，确保您以正确的方式存储数据，而且您有合适的硬件能力是一件很重要的事情。

Tableau:

*好建议！对 Tableau 或媒体数据分析还有什么想法吗？*

“过去需要两个小时才能完成的工作，现在我只需要 10 分钟。我完成某项工作之后，还可以不断地重复。就我个人而言，我认为这是我曾经用过的最好的软件。”

MARK:

在媒体分析方面，我认为现在我们正在进入一个有趣的地方，在这里工具能够出色地完成工作。我们可以将数据改造成需要的形状，并开始可视化和分析。那么关键就在于开始对数据形成一种观点。以前，您可能以一种特殊的方式看待数据或者在此基础上做报告，没有必要深入了解某一观点。Tableau 为您带来了灵活性，能够采取更具操作性的后续步骤，最终得到深刻见解。

总之，当前最新鲜的想法是，Tableau 真正打动我的是其深入的发展空间。只需回想一下九月份，在这段时间里，其向前发展的程度相当好。数据提取等工作现在速度相当快，这一点非常重要。当我们给客户展示时，载入一个新的数据视图需要一分钟时间，这可不太好。他们会失去兴趣，而且他们不会看您试图在 x 和 y 之间进行的比较。

能够展示地图上的数据以及这些数据的演变方式也非常有帮助。现在 Tableau 已经可在 iPad 上使用。所有这些事情都能够真正地吸引客户，让我们作为分析师的生活轻松了许多。它从一些非常枯燥的内容中提取数据，如大量条形图和表格，您可以从中挑出一个有趣的数字，吸引众人的注意力，最后开始提出更多问题。这取决于您如何看待它，这是一个真正的好东西还是又带来了更多工作。这是一个好兆头，您已经使人们真正产生了兴趣，您可以向他们展示切实获得利润的可视化效果，数字表格永远无法体现这种效果。

Tableau Software 帮助客户查看和理解数据。若要了解更多信息，请访问 <http://www.tableausoftware.com>