



统一营销数据， 收获更佳成效

Riley Maris
Technology Partners，资深产品营销专家
Tableau



Google Cloud Platform (GCP) 与 Tableau 珠联璧合，即成就了一款可为您统一营销数据的解决方案；这样，您就有了单一事实来源，而且您的团队无需专业分析师的帮助，也不需要完成复杂的工作流程，就能够自如地分析信息，为实时作出决策提供充分依据。您可以将多个全然不同的数据源（例如 CRM 解决方案或营销自动化系统）连接到同一个易于访问的视图，从中发掘出更深层次的受众分析洞见，从而对业务产生立竿见影的影响，为进一步深化客户关系提供支持。本电子书详细说明了全面且易于访问的数据视图为什么能够帮助营销人员提升组织效率和宣传活动成效，同时有效改善品牌的销售业绩和客户亲密度水平。



引言

在目前的营销模式下，必须采用响应迅捷的多渠道营销方法，这就需要收集每一次客户互动的相关数据并加以分析。然而，大多数企业都难以有效整合自己的多个数据源；更多的企业缺乏相应的专业知识和能力，无法将数据变成具有行动指导意义的分析洞见。

严峻挑战

异构数据无处不在

随着时间的推移，数据量越来越大，但这些数据彼此孤立存在，分散在企业的各个部门内以及合作伙伴处（[《哈佛商业评论》](#)）。而且，结构化数据中实际用于决策的比例还不到 50%，而非结构化数据中实际获得分析或使用的比例尚不足 1%。

在数字营销领域处于引领地位的众多企业都在想方设法整合自己的媒体数据，使之成为各个部门皆可访问的一个统一视图。这些数据包括数字广告、营销举措和数字宣传活动的转化数据、从销售线索到实际成交这一转化渠道的数据、网站流量等。

研究表明，当组织能够充分利用自己的数据源时，它们在销售额、利润和股东回报方面的表现更有可能优于竞争对手。而要想做到这一点，它们首先要克服种种障碍，有效管理自己的所有数据。



角色要求越来越多

营销人员的角色在不断演变，因此他们必须能够快速适应新角色，以满足不断变化的要求。其中一项要求就是要与时俱进，及时培养最新技能。事实上，75% 的首席营销官 (CMO) 认为自己需要掌握更加专业化的技能，才能在将来转变自己及自己组织的运作方式。这些技能包括运用新兴技术并分析这些技术的影响；侧重于通过数据分析来发现和了解能够推动战略和增长的新机会等。

随着营销重点转向动态多变的新兴宣传和营销渠道，问题进一步复杂化，因为营销领导者需要调整预算分配，将更多预算分配给几年前还不存在的全新平台。如今，营销领导者需要把握好预算、业务目标、营销工作的优先要务以及多管齐下的宣传活动之间的微妙平衡，常常因此而夜不能寐。

“我们营销分析团队用来跟踪效果的 A/B 测试非常适合营销战术、宣传活动和非重大决策。问题在于，对于首席营销官需要制定的宏观战略和重大取舍决策，并没有合适的 A/B 测试。”

Elissa Fink

Tableau 首席营销官

随着数字营销投入的增加,需要体现投资回报

数据量的增长受多种因素推动,其中一个因素就是数字营销支出的增加。据 [Interactive Advertising Bureau/普华永道](#) 统计,2017 年上半年的数字广告支出增长了 23%,增幅创历史新高。此外,《福布斯》的数据也显示,未来五年,在付费搜索、展示广告、社交媒体广告、在线视频广告和电子邮件营销领域的投入将稳步增长,达到所有广告支出的将近一半。数字营销所带来的数据量增长意味着,需要从更多方面来证明所做的投入物有所值。

难题在于,只有不到四分之一的组织对自己利用客户数据打造更相关客户体验的能力感到满意(数据来自 [Salesforce](#))。随着营销工作的开展,各级营销团队无不感到压力备增,因为他们难以优化客户数据,因而也就很难反映数字营销工作对总体收入的贡献。



只有不到四分之一
的组织对自己利用客户数据打造更相
关客户体验的能力感到满意(数据来
自 Salesforce)。

无法获得必要的技能组合来满足不断增长的数据处理需求

为了获得数据分析洞见，需要有懂得如何构建数据平台、开发数据模型和基础架构，以及整合多个来源的数据的人才。遗憾的是，相当高比例的营销人员都无法在自己的工作场所获得所需的数据培训，因而在这些方面也就爱莫能助。即便是那些拥有最先进分析能力的企业，也因为缺乏合格的候选人，而无法招聘到足够的人才来发掘其企业数据中蕴藏的真知灼见。

Gartner 和麦肯锡的行业分析师在 12 个月内相继发布研究报告称，预计到 2020 年，数据科学领域的岗位缺口将达到 100,000 到 190,000 个。这意味着企业将激烈争夺掌握合适数据技能组合的新型人才，因而拥有合适技能的候选人（不管是内部的还是外部的）将炙手可热。

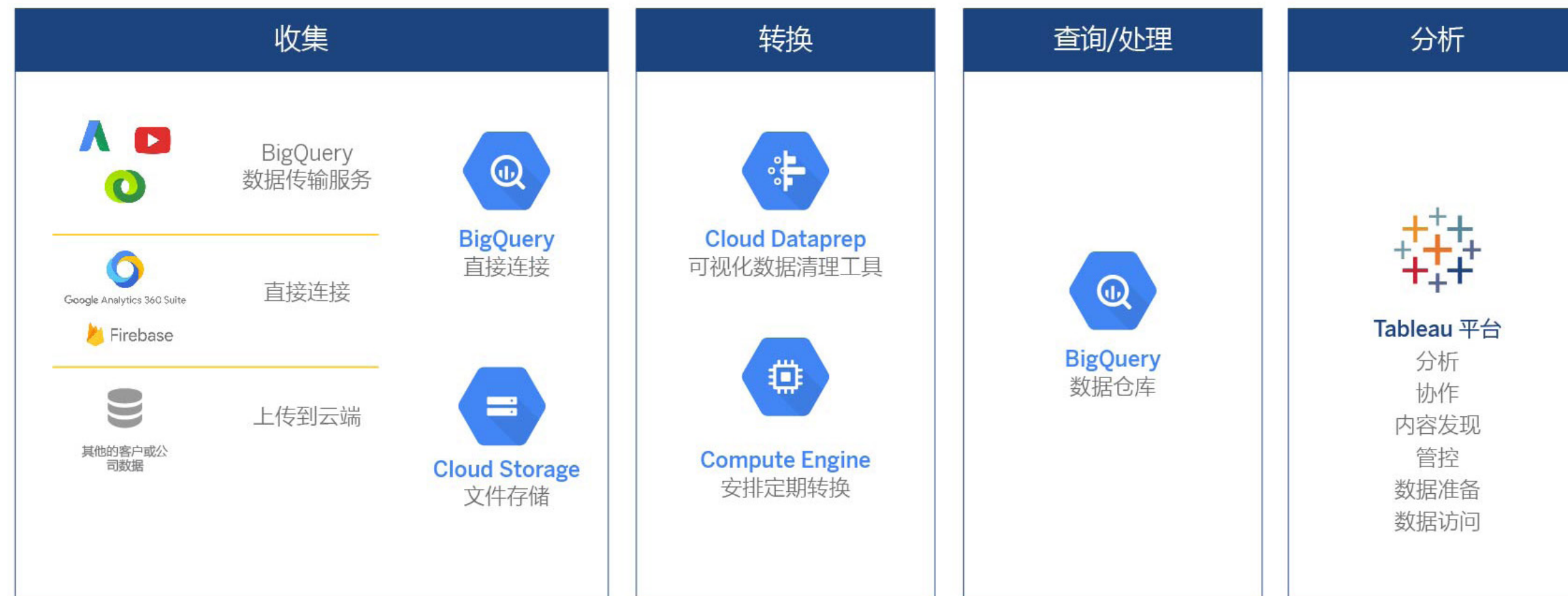


100,000 - 190,000

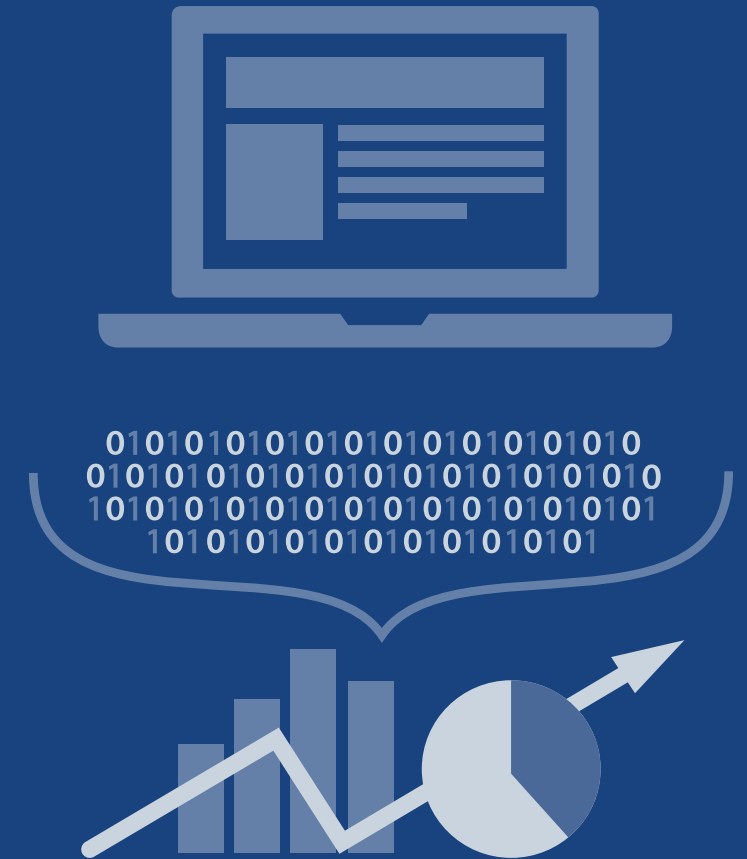
- 这是到 2020 年数据科学领域的岗位缺口。企业将激烈争夺掌握合适数据技能组合的新型人才。

解决之道：GOOGLE CLOUD PLATFORM 搭配 TABLEAU

Google Cloud 是一个可以为您妥善存储所有数字营销数据的可扩展平台，Tableau 则可以提供一流的可视化分析技术、协作功能和安全可靠的数据洞见，两者珠联璧合，可确保您能够紧跟创新潮流。



借助 BigQuery 数据传输服务，您可以将最为重要的营销渠道和数据源轻松整合到 BigQuery 中 — 这是 Google 旗下高度可扩展且不需要架设服务器的数据仓库解决方案。得益于此，管理和分析数据源所需的时间就会大大减少。您在收集并整合数据后，就可以使用 Cloud Dataprep 提供的直观可视化用户界面来准备结构化数据和非结构化数据，以便进行分析。在整个过程中的最后一个环节，Tableau 的分析平台就会大显身手了，它会帮助您从数据中实时发掘出具有行动指导意义的真知灼见。整个组织都可以借助部署在 Google Compute Engine 上的 Tableau Server 展开协作，然后根据获得的分析洞见来设计新的细分受众群、优化宣传活动并作出明智的业务决策。



案例研究： 连接多个数据源



在很短的时间内，zulily 就从一家小型初创企业摇身变成一家市值达 15 亿美元的电子商务企业，在有消费需求的众多家庭与广大服装、家居装饰和玩具品牌之前牵线搭桥。面对来自内部和外部来源的数据洪流，zulily 搭建了一个将 Google BigQuery 与 Tableau 集成到一起的自助式营销分析平台。zulily 的营销分析经理 Sasha Bartashnik 解释道：“我们第一次有了一个统一的视图，可以通过它集中查看包括 Facebook 广告、Google 广告和电子邮件在内的各个营销接触点的数据，因而能够将内部各个来源的数据混合在一起，例如点击流数据、产品目录数据和订单交易数据，这样自然就能更快地作出更明智的业务决策。”

“我们第一次有了一个统一的视图，
可以通过它集中查看各个营销接触
点的数据”

Sasha Bartashnik
zulily 营销分析经理

Tableau 与 BigQuery 的集成实现了自助服务模式，进而从两个方面大大提升了效率：

1.让分析团队能够快速获得、提取和使用数据来构建报告和模型，而无需请 IT 部门参与进来。

2.让业务部门的用户能够实时访问关键数据，而不需要请分析师来帮助发掘基本的分析洞见。

由于所有营销数据都存储在 BigQuery 表中，因此，zulily 可以查询几乎所有规模、所有粒度的数据来为其分析模型提供输入。他们可以在 Tableau 中探索数据，并制作可视化来让用户参与进来，这样还会让用户有机会深入分析所有广告、计划和渠道的效果指标，从而更好地了解业务情况。

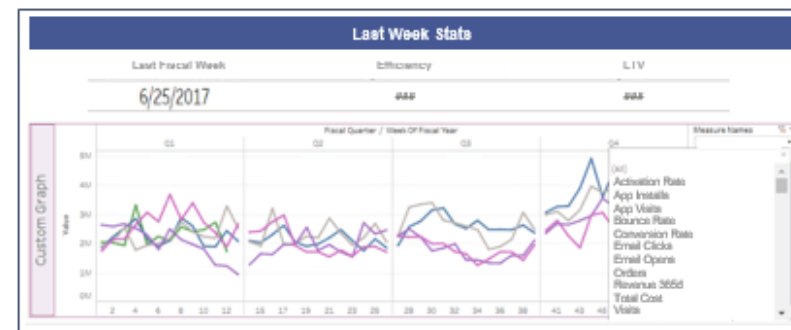


Tableau 仪表盘

深入分析关键指标

了解所有广告、宣传活动、
渠道的效果

制作自定义报告

基于包含关键客户指标的 BigQuery 表生成

以任何粒度查询营销指标

将数据下载下来进行细
分割析，或者作为输入
用来生成报告

```
New Query ?
1 select *
2 from z_acquisition.src_channel_program_metrics
```

RUN QUERY Save Query

Row	date	campaign	advertiser	placement	cost	orders	LTV
1	#	#	#	#	#	#	#
2	#	#	#	#	#	#	#
3	#	#	#	#	#	#	#
4	#	#	#	#	#	#	#
5	#	#	#	#	#	#	#
6	#	#	#	#	#	#	#
7	#	#	#	#	#	#	#

Sasha 表示：“Tableau 让业务部门的用户能够自行操作数据来提出和解答很多问题，因此我们的团队就不必再每天反复更新报告或处理简单的数据更改请求。”如今，他们可以随心所欲地使用 zulily 数据平台开发高级机器学习模型，从而为争取客户提供支持，同时也有助于更好地了解客户体验。

“采用这种自助式方法和客户模型后，zulily 的 IT 团队得以解脱出来，转而专注于价值更高的项目，例如构建可靠的系统体系结构以便实时优化广告。”

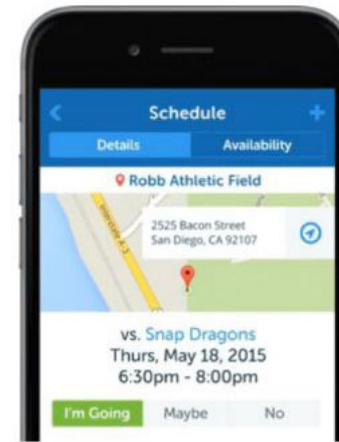
Sasha Bartashnik
zulily 营销分析经理





但凡当过体育团体教练或队员抑或是有子女参与过体育活动的人，都知道这个行业的安排调度和后勤工作有多难。从赛事和训练的安排，到队服和零食的供应，有太多的事情需要教练、管理人员、队员父母以及队员本人来打理。正因为此，TeamSnap 这款用于管理体育团体、俱乐部和比赛的应用迅速风靡全球。这款应用会将赛事安排同步到每个人的个人日程表，并提供消息传递和付款跟踪功能，从而让沟通和组织工作变得轻松简单。

TeamSnap 通过精准定位的 YouTube 广告向教练、队员和俱乐部宣传推广这款应用。此外，它还使用 Google AdWords 和 DoubleClick 在搜索结果中展示广告并投放程序化广告系列。这些方法效果卓著，为 TeamSnap 网罗了数百万遍布全球的用户，也使它成为 iOS 应用商店中最热门的应用之一。



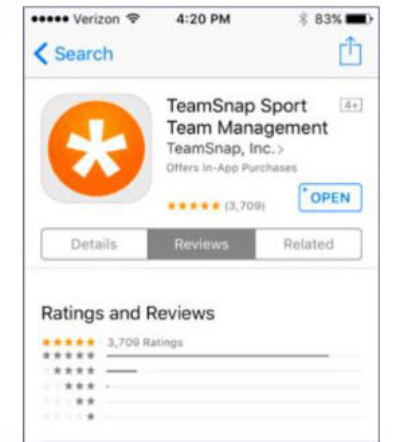
让您可以轻松管理自己的体育团体或组织工作

在 196 个国家/地区拥有逾 1500 万用户

提供网页版、iOS 版和 Android 版

B2C 和 B2B

在 iOS 应用排行榜上稳列前 15 名

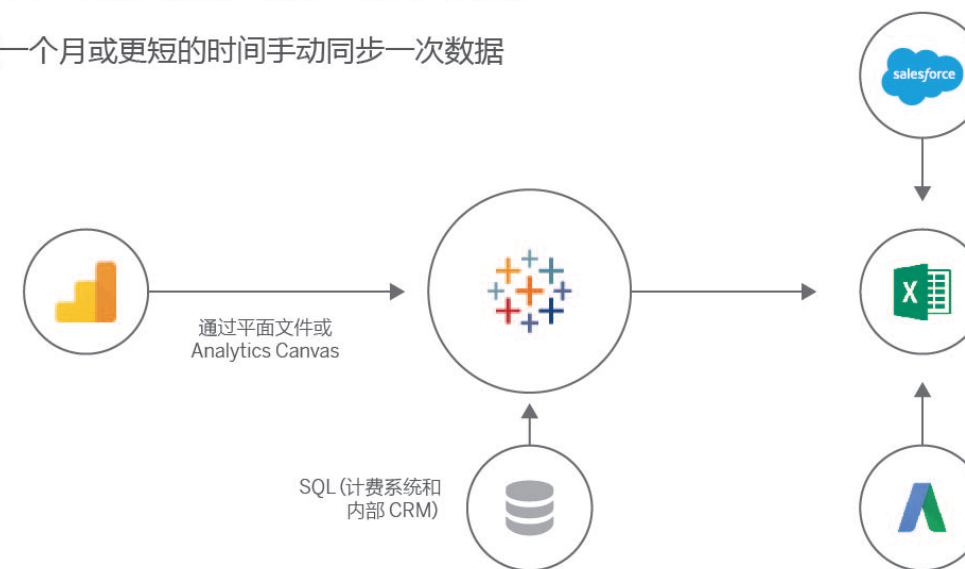


为避免使用繁琐费力的人工流程从多个来源提取数据，TeamSnap 采用与 Google BigQuery 实现了集成的 Google Analytics 360 来进行完全受控的大数据分析。TeamSnap 在 Tableau 中分析数据，可以直接连接到 Google BigQuery 来进行快速分析，这有助于该公司轻松共享和协同处理数据。

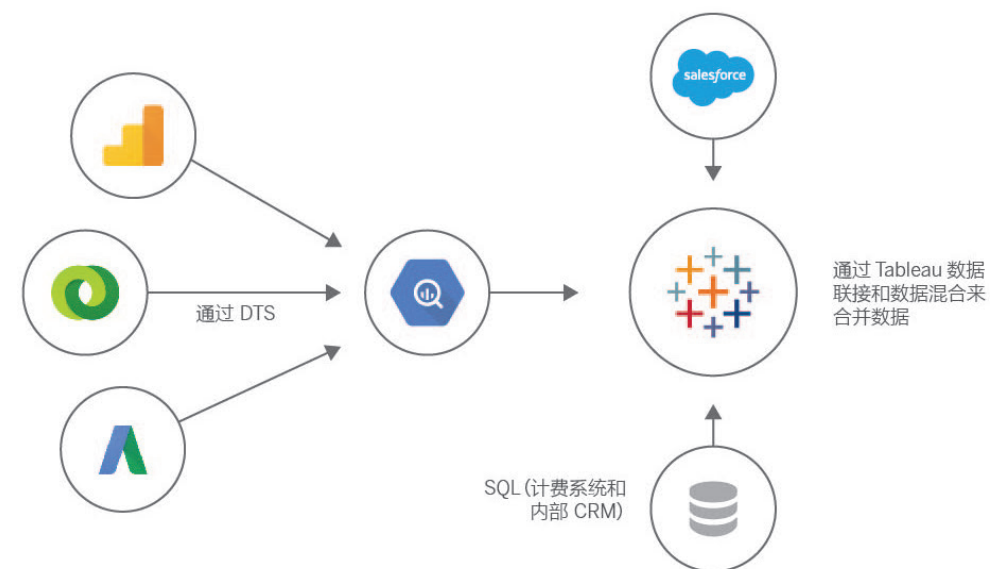
通过这种组合，TeamSnap 还可以轻松跟踪数百万用户的活动，而无需担心这个大数据平台的可扩展性或可用性。

跟踪广告支出回报率的旧方法

每隔一个月或更短的时间手动同步一次数据



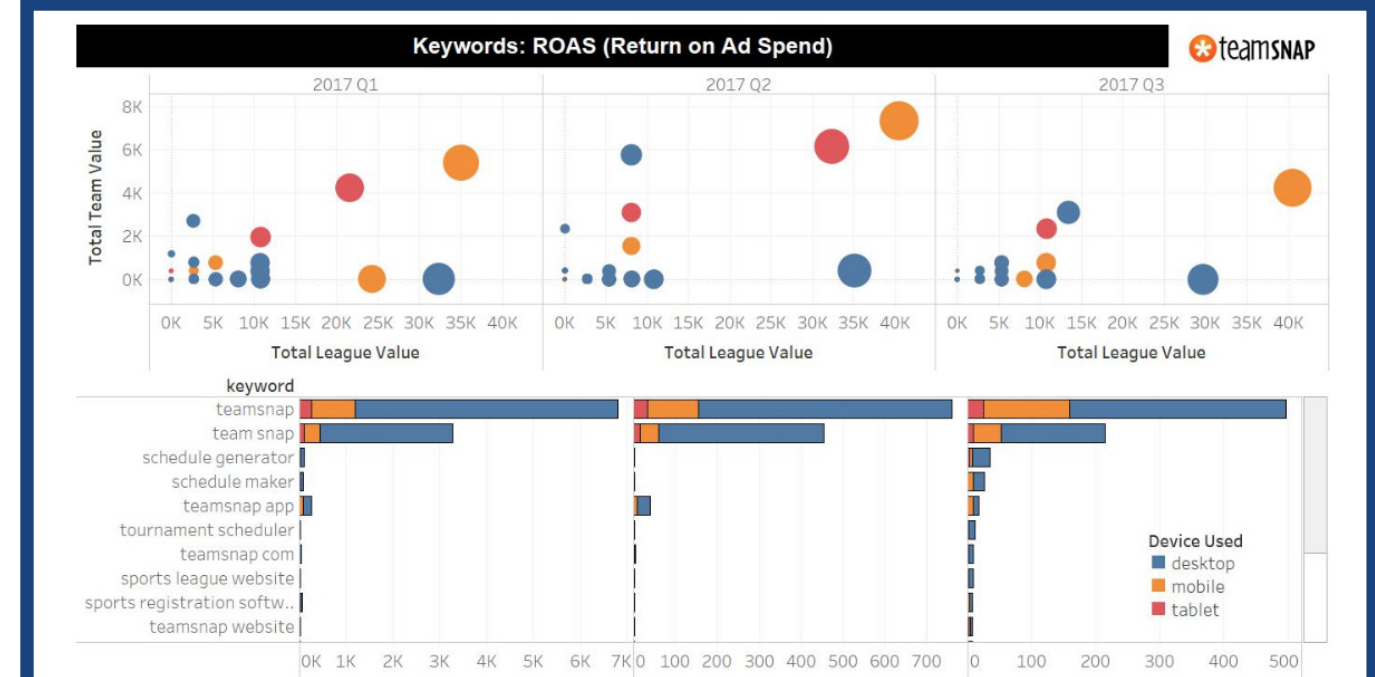
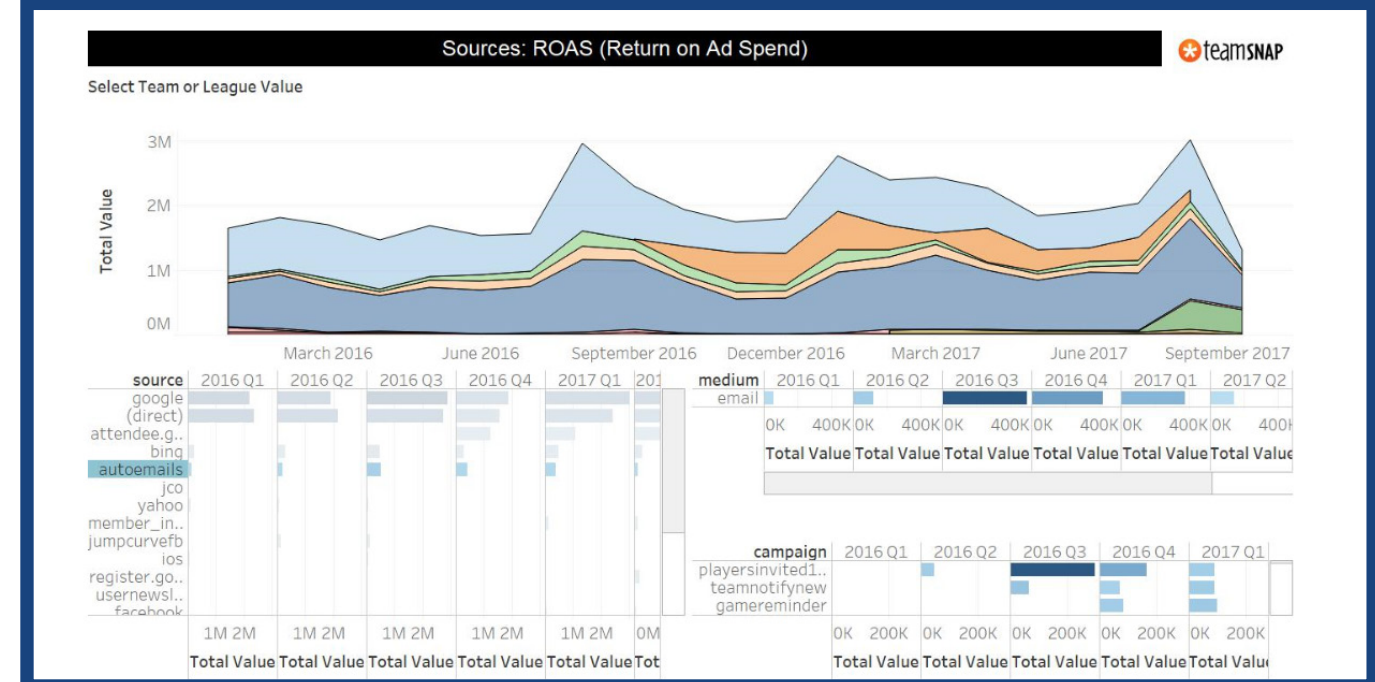
跟踪广告支出回报率的新方法



TeamSnap 的首席增长官 Ken McDonald 表示：“在采用 Google Analytics 360、Google BigQuery 和 Tableau 前，很难跟踪我们的广告支出回报情况，因为我们的数据太多了。我们并非一直都能获得分析洞见来据以作出最佳选择。现在，这样的问题就不复存在了，因为我们能够实时生成报告，几乎每天都能发现更多收入增长机会。”

所有这些为该公司节省了大量的时间，因为所有人员都不必再做无谓的重复工作。Ken 透露：“根据这些工具的分析结果，我们立即将 300,000 美元广告费用从回报不佳的广告改投到回报较好的广告上，结果头两天就获得了 200% 的投资回报率。”

得益于数据分析，Ken 及其他人员现在可以将自己的时间花在发现支出回报不佳的广告和宣传活动，将营销资金改分到效果更好的宣传活动中。



如何着手使用

Tableau 很久以前就与 [Google Cloud Platform](#) 的各款产品实现了深度集成（包括原生连接到 [Google Analytics](#)、[Google BigQuery](#)、[Google Cloud SQL](#) 和 [Google 表格](#)）。这使得组织可以大规模进行部署，而且具有可灵活扩缩规模的弹性；同时，IT 部门也可以维护数据的完整性并保持对数据的有效管控。[Tableau Server 在 Google 的云基础架构中也可以顺畅运行](#)，因此，客户如果更喜欢将自己的所有应用程序都部署在 GCP 内，Tableau 有一整套解决方案可以满足其需要。



相关资料

[Tableau 网站上的营销分析解决方案页面](#)

汇聚了各种信息资料，让您可以充分了解 Tableau 如何帮助营销人员查看和理解数据。

[zulily 营销分析案例研究](#)

在此页面中可以详细了解这家电子商务公司如何搭建一个自助式营销分析平台，从而以最优方式实现了 Google BigQuery 与 Tableau 的集成。

[Google BigQuery 和 Tableau：最佳做法](#)

了解 Tableau 和 Google BigQuery 如何协力帮助用户分析海量数据并快速获得答案。

探索其他 Tableau 资源

[产品演示](#)

[培训与教程](#)

[社区与支持](#)

[客户故事](#)

[解决方案](#)

关于 TABLEAU SOFTWARE

Tableau (纽交所代码 : DATA) 帮助人们查看和理解数据 , 通过无穷无尽的可视化分析进行探索。客户只需点击几下即可构建仪表板 , 进行临时分析。他们可以和任何人共享自己的工作成果 , 对业务发挥更大的影响力。从全球性企业到初创企业和小企业 , 世界各地有超过 70,000 家客户在使用 Tableau 将数据转化为可操作的见解 , 超过 300,000 名用户使用 Tableau Public 在自己的博客和网站上分享公共数据。欢迎登录 www.tableau.com/zh-cn/trial 下载免费试用版 , 了解 Tableau 能够给您带来哪些帮助。



关于 GOOGLE BIGQUERY

Google 推出的 Cloud Platform 是一款企业解决方案，同时也是很多面临大规模复杂数据问题组织的不二之选。这款解决方案提供的各种云服务专为企业长期使用而打造，安全可靠、覆盖全球、性能卓越且经济实惠，可确保您的基础架构能够适应未来发展需要。借助这款解决方案，您可以充分利用极其强大的数据和
分析技术，更快地找到答案并打造出更优异的产品。从原型设计到投入正式运行，再到在全球范围内部署，您都无需考虑容量、可靠性或性能。

