

新冠疫情下零售行业数据运营思考

Smartbi, 更聪明的大数据分析软件



目 录 CONTENTS

01

疫情下的零售

02

零售行业启示

03

零售数据运营

04

数据运营总结

01

疫情下的零售

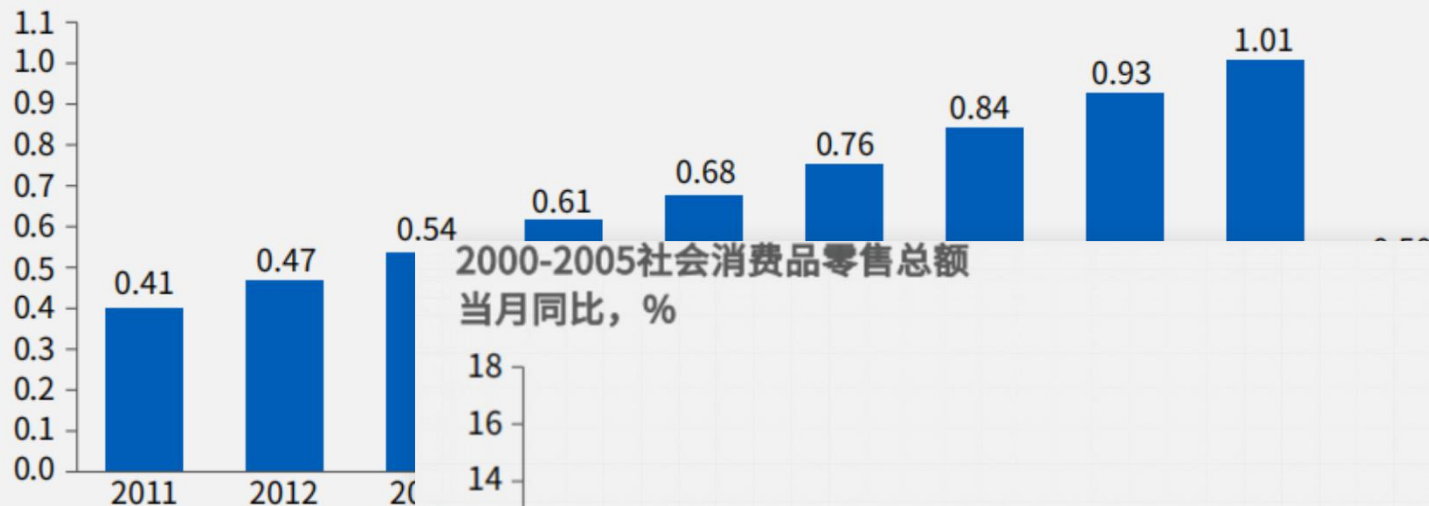


国家高新技术企业
中国大数据百强企业
中国十佳商业智能方案商

疫情影响

2011-2020历年黄金周商品零售总额

单位：万亿元人民币



数据来源：中国商务部，观研天下，毕马威

2000-2005社会消费品零售总额

当月同比，%



疫情影响-渠道情况

COVID-19 OUTBREAK BROUGHT NEGATIVE IMPACT TO OFFLINE TRAFFIC BUT POSITIVE GROWTH OPPORTUNITIES TO SMALL FORMATS AND DIGITAL COMMERCE

COVID-19 Period* FMCG Transaction Growth Rate



Hyper **-15%**
Super **-12%**

Small Super **+12%**



Gifting **-36%**

Ecommerce **+22%**
Wechat **+35%**



Overseas Purchase **-32%**

New Retail Channel



Shoppers: **+97%**

Frequency: **+15%**

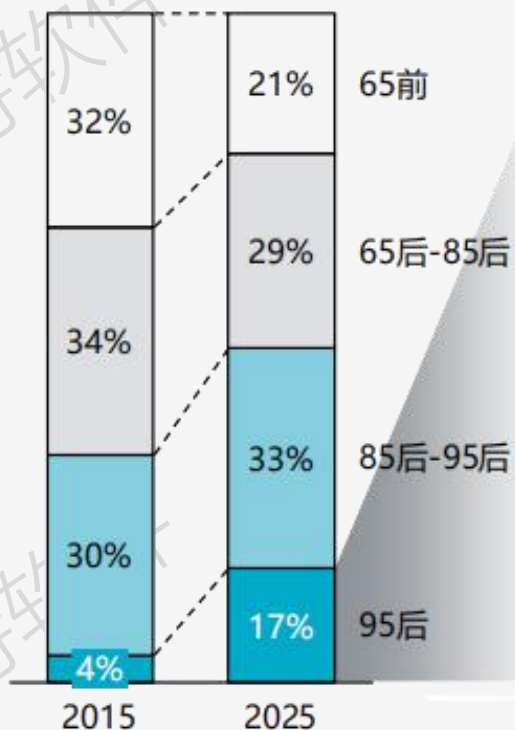
*COVID-19 Period defined as 1/25-2/7 2020 vs. 2/2-2/5 2019

KANTAR WORLD PANEL a CTR service in China

Data source: Kantar Worldpanel

消费习惯变化

不同年龄群社会财富占比 [%]



资料来源：国家统计局，Euromonitor，亿欧智库，案头研究：罗兰贝格分析

消费习惯变化

95后群体作为数字原住民，其消费习惯变化最为鲜明，多网购，注重体验，价格敏感度低

渠道

- > 95后网购比例达41%，远高于其他年龄
- > 支付方式发生革命性改变，移动支付成为主流
- > 95后社交媒体购物意愿强，频次高，平台杂

品牌

- > 95后购买途径和选择多样，单一品牌或渠道忠诚度低，倾向多元比较选购
- > 95后价格敏感度低，更看重评价和反馈

服务

- > 95后对于零售商提供的数字化新服务体验意愿强，如语音下单、定期购等
- > 95后对网购配送速度敏感，对服务体验需求不断提升

市场需求升级

针对性地，需求也变得更为多元化，市场需要快速做出反应

- > 平台多样化，数字化
- > 支付方式多元化

- > 传统品牌亟待升级
- > 营销数字化

- > 消费方式创新
- > 服务标准提升

数据运营的阶段



识别要素，评价效率

- 竞争压力小，竞争地位稳固
- 新开项目，提升量为主，客户积累少
- 快速成长阶段，量突飞猛进



细分客群，升级产品

- 增长进入瓶颈期
- 成长的烦恼：客群离散性强
- 定位升级
- 局部业态、品类经营不善



全渠道整合 精准营销

- 新技术兴起与电商冲击
- O2O：多平台整合与自建平台
- 客户关系成为O2O制胜法宝，精准营销逐渐成熟

02

零售行业启示



国家高新技术企业
中国大数据百强企业
中国十佳商业智能方案商

数据赋能，辅助渡劫

SmartbiOA

员工每日健康打卡

(如果您base广州, 烦请补充填写15题)
请大家认真填写, 抗击肺炎, 从我做起

1、目前健康状况(*)

- 健康, 无不适
- 有轻微咳嗽或感冒发烧, 但无乏力、胸闷等症状
- 有发烧、咳嗽、乏力、胸闷、气促等症状
- 其他症状

2、当前办公情况(*)

- 今日在家远程办公
- 今日在公司现场办公
- 今日在客户处现场办公
- 暂无法远程办公或去公司办公
- 休假

3、是否已在工作地所在城市(*)

- 是, 春节期间未曾离开工作地所在城市
- 是, 春节期间离开过, 现已返回工作地 (请填写如下5-7题)
- 否, 因疫情未能返回工作地 (请填写第4题)

4、请填写当前所在城市(XX省XX市)(*)

5、您的居住地址 (请详细到楼栋门牌号) (*)

6、如春节期间离开过工作地, 请填写: 您是从哪个城市出发返回的? (XX省XX市)



转危为机，化险为夷





客户名称：华润万佳有限公司
 公司类型：B
 区域：华东
 状态：送货中

联系人：张先生
 联系电话：400-822-2666
 邮箱：crazypencil@163.com
 地址：深圳前海中心区核心位科苑大道东侧，海德三道南侧

销售额

2,800,000

■ 总交易金额(元)
265,140.00
■ 去年累计
增长率：2.0%

回款情况

273000.19

■ 应回款总额(元)
81,971.32
■ 回款累计
回款率：10.0%

应收账款

68.0%
应收销售比

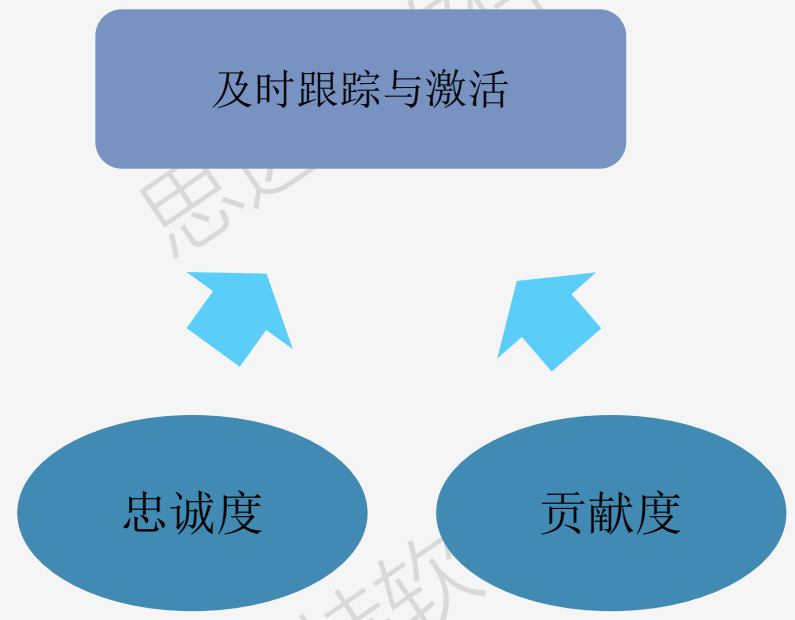
204,700.00
应收余额

客户忠诚度

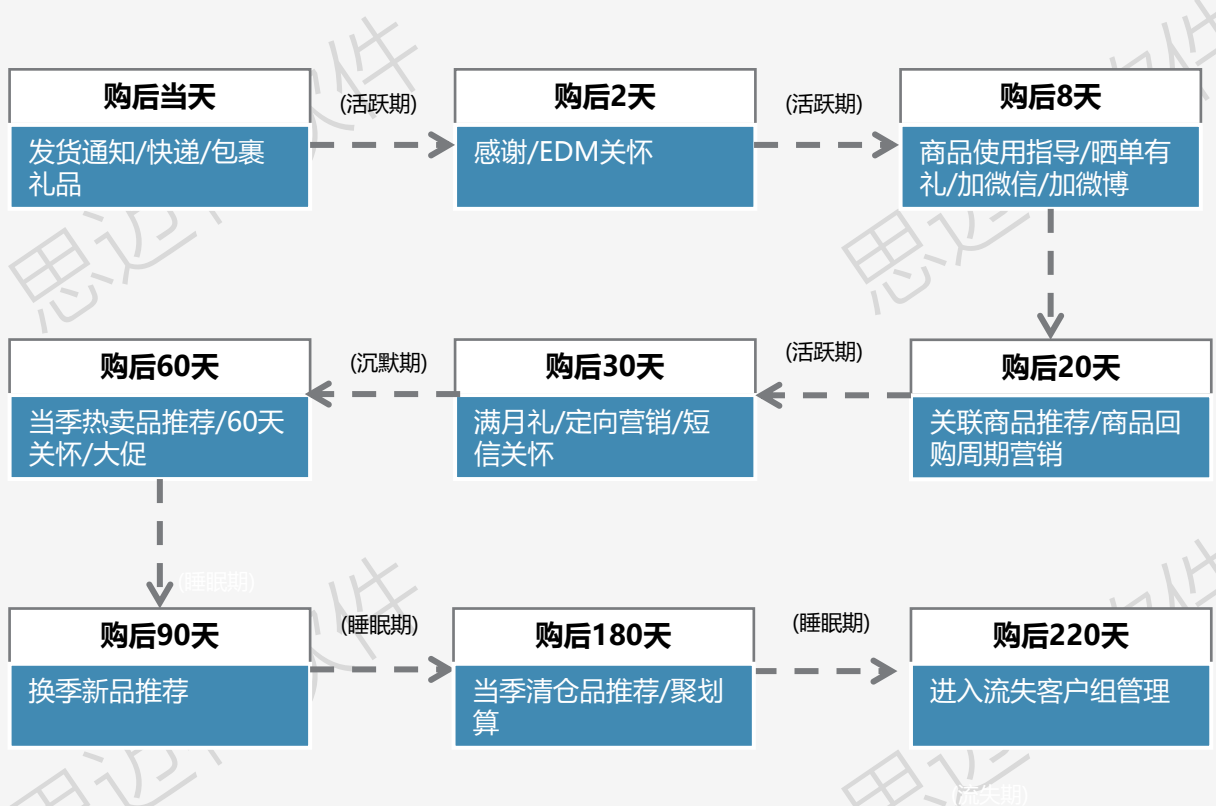
最后交易时间：2017-01-05
 购买次数：18
 所属生命周期：初次购买 复购 稳定期 流失客户

客户贡献度

总交易金额(元)：5,400,000
 单笔最大订单(元)：10,740
普通 重要 稳定 重要挽留客户



转战线上，引流线下



订单关怀

- 下单关怀
- 发货关怀
- 同城关怀
- 派件关怀
- 签收关怀
- 退款关怀
- 确认收货关怀

事务跟进

- 未付款跟进
- 发货跟进
- 物流跟进
- 退款跟进
- 评价跟进

数据监控，保障供应



03

零售数据运营



国家高新技术企业
中国大数据百强企业
中国十佳商业智能方案商

数据模型

● 门店管理

- ✓ 门店综合评测
- ✓ 门店竞技场
- ✓ 门店日报
- ✓ 缺货预警
- ✓ 商品搜索引擎
- ✓ 退货查询
- ✓ 巡店信息上传
- ✓ 商圈分析及门店选址

● 商品分析

- ✓ 商品供应商分析
- ✓ 商品库存分析
- ✓ 品类分析
- ✓ 商品连带分析
- ✓ 滞销产品分析
- ✓ 购物篮分析

● 市场营销

- ✓ 时点分析
- ✓ ROI分析
- ✓ 精准营销
- ✓ 舆情分析
- ✓ 电商流量分析

● 客户分析

- ✓ 客户画像
- ✓ RFM分析
- ✓ 客户分群
- ✓ 客户疑似流失分析
- ✓ 订单关怀

● 供应链管理

- ✓ 发货分析
- ✓ 库存分析
- ✓ 单据管理
- ✓ 成本采购分析主题
- ✓ 控制塔

● 售后分析

- ✓ 客户投诉分析
- ✓ 评论分析
- ✓ 产品售后分析
- ✓ 会员积分管理

● 招商渠道

- ✓ 招商看板
- ✓ 渠道管理

● 财务管理

- ✓ 业绩战情室
- ✓ 销售分析
- ✓ 108报表
- ✓ 三大报表
- ✓ 五力模型
- ✓ EVA分析
- ✓ 杜邦分析
- ✓ 预算分析

● 人力资源分析

- ✓ 基本画像
- ✓ 绩效分析
- ✓ 胜任力模型
- ✓ 人力资源运作能力分析
- ✓ 人力资源效率分析

门店管理

✓ 门店综合评测



门店管理

✓ 商圈分析及门店选址

可以将自己店铺的位置信息标注在百度地图，同时获取百度的POI数据，或者其他渠道购买数据，导入到BI中，标注在地图中，辅助选址、分析竞争对手情况。注：商圈数据需要物联网设备，客户需有相关数据。

八爪鱼



Smartbi



商品分析

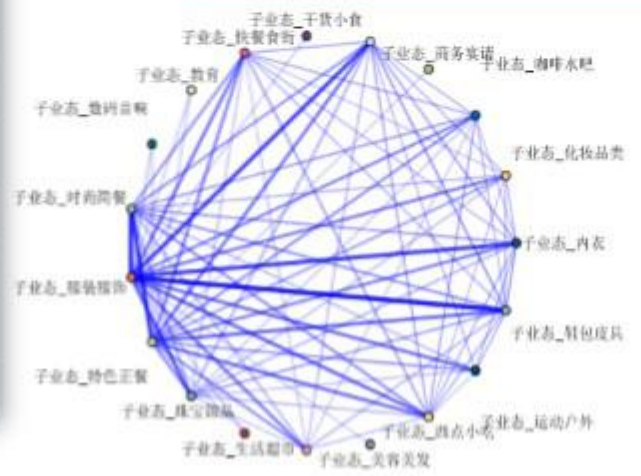
✓ 购物篮分析

购物篮分析：不同品牌、不同品类的偏好差异与相关性

Consequent	Antecedent	Support %	Confidence %
品牌_金鼎轩	品牌_你好城	3.747	37.563
品牌_GAP	品牌_满记甜品	2.028	37.241
品牌_金鼎轩	品牌_6IXTY 8IGHT	2.396	37.226
品牌_金鼎轩	品牌_ZARA	2.737	37.125
品牌_UNIQLO优	品牌_GAP	3.989	37.078
品牌_GAP	品牌_萨莉亚	2.76	37.043
品牌_金鼎轩	品牌_金逸影院	3.328	37.042
品牌_GAP	品牌_唐宫	2.903	36.957
品牌_泰和草本	品牌_鹿港小镇	2.31	36.885
品牌_UNIQLO优	品牌_MUJI无印	5.888	36.87
品牌_金鼎轩	品牌_川神汇	2.619	36.787
品牌_UNIQLO优	品牌_西贝西北菜	3.078	36.364
品牌_金鼎轩	品牌_ZARA	4.847	36.285
品牌_UNIQLO优	品牌_ZARA	3.158	36.243
品牌_UNIQLO优	品牌_金鼎轩	3.566	36.224
品牌_屈臣氏	品牌_面包新语	2.104	36.2
品牌_ZARA	品牌_6IXTY 8IGHT	2.472	36.085
品牌_UNIQLO优	品牌_金鼎轩	4.847	36.024



买过满记甜品（前项）的会员占所有统计范围内会员总数的2.028%，其中买了满记甜品然后还在GAP店消费过的会员的占到了前项的37.241%

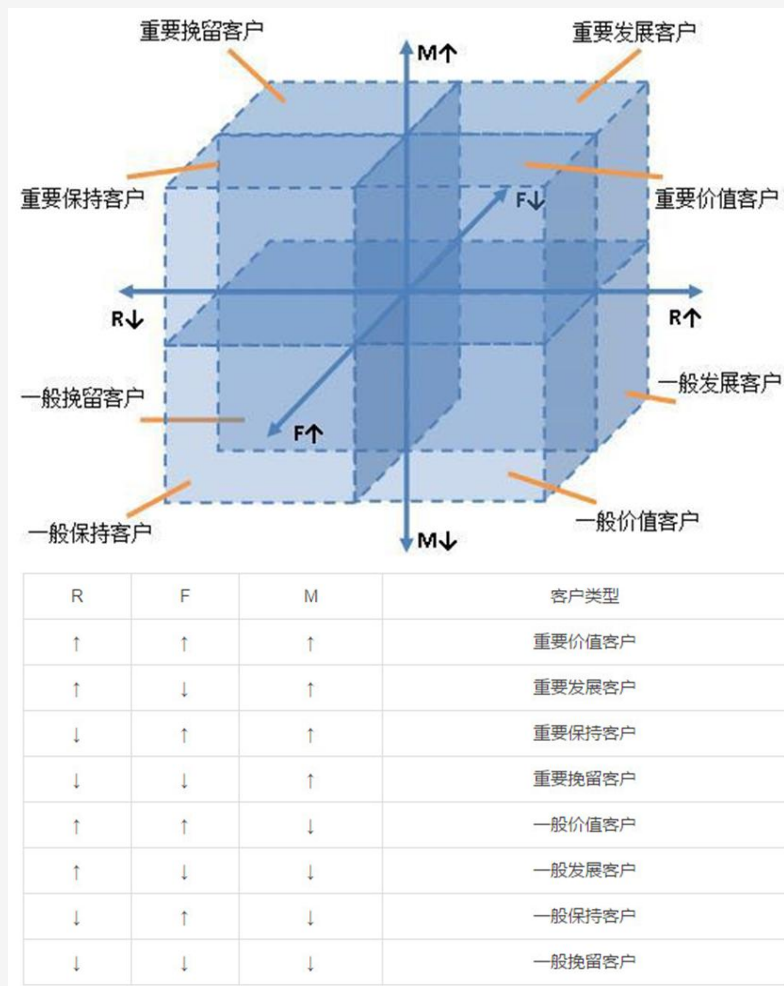
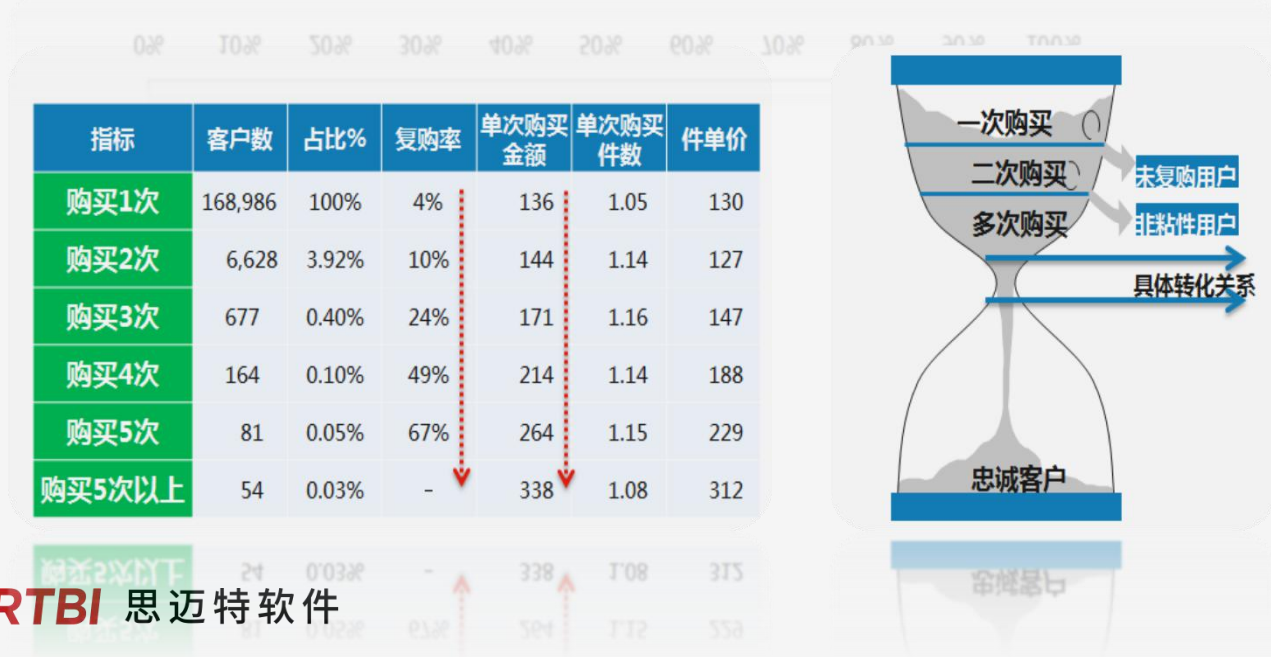
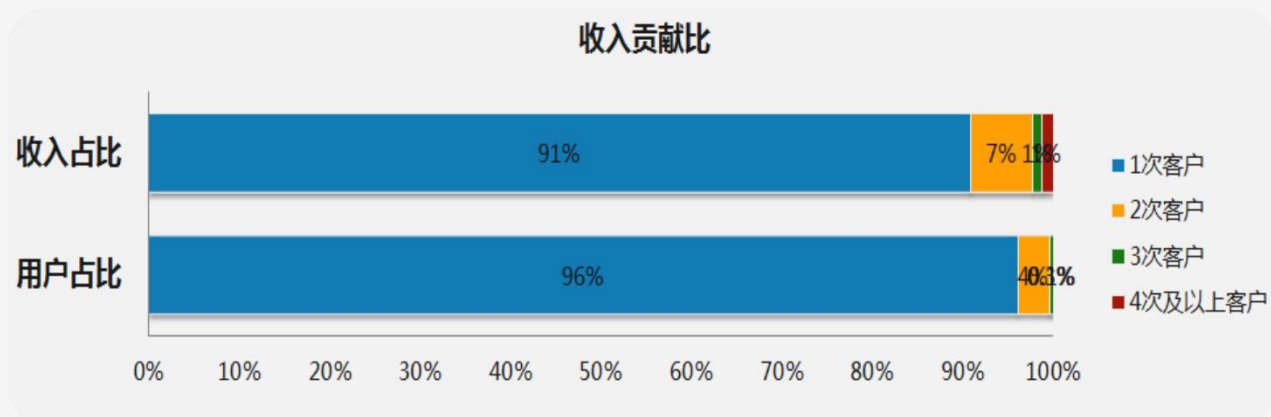


购物篮偏好

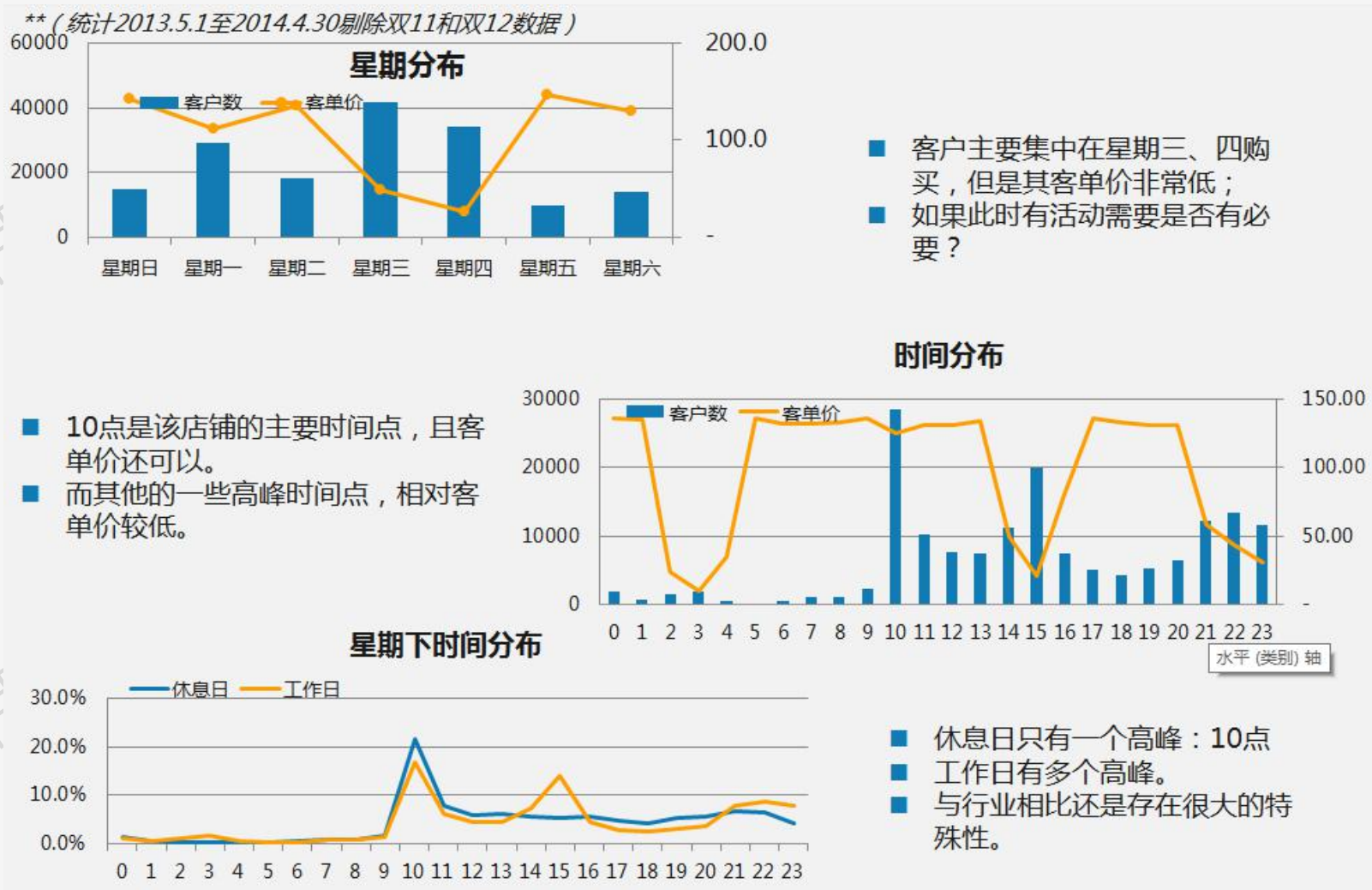
购物篮关联

客户分析

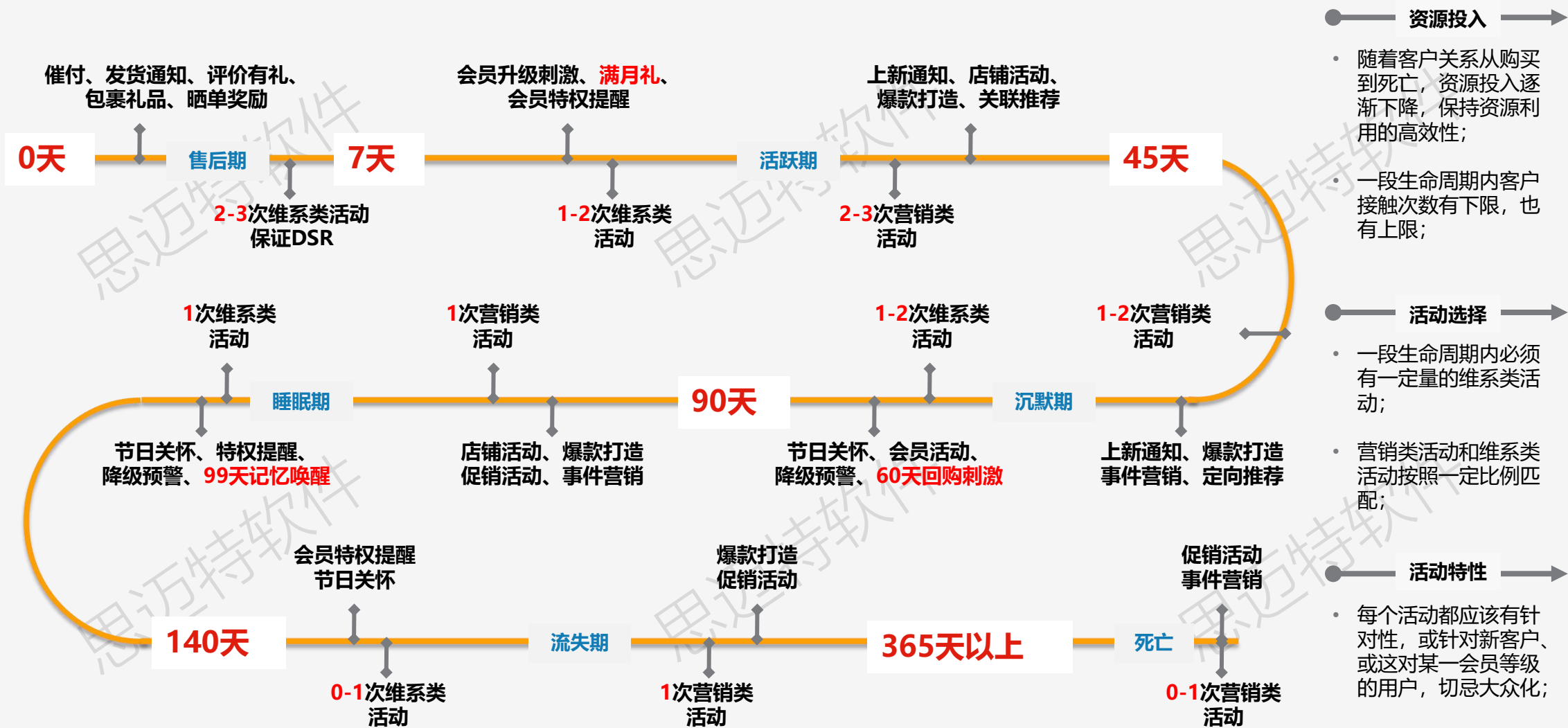
✓ RFM分析



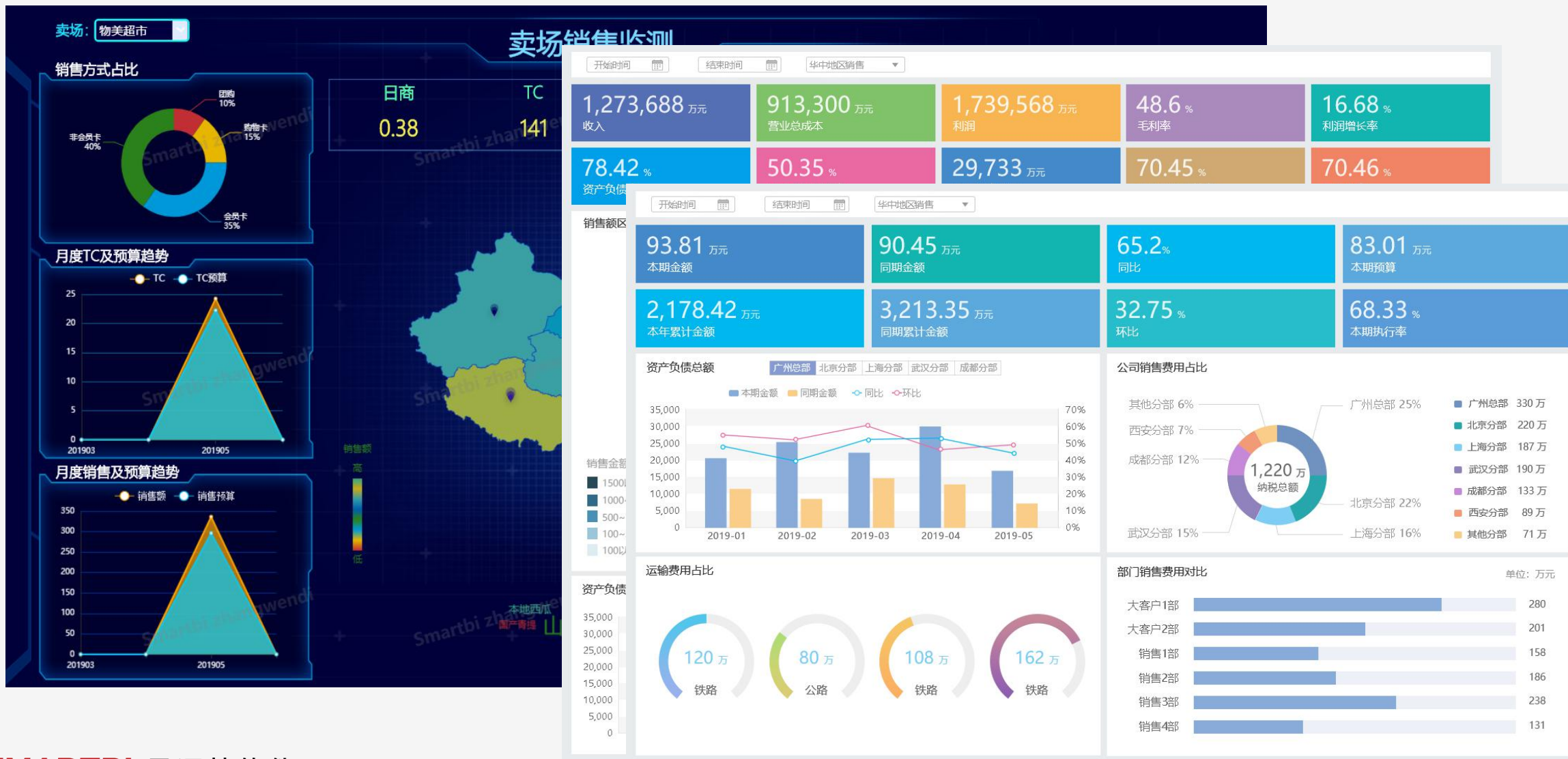
客户分析



精准营销



业绩战情室



财务杜邦分析



通过对权益净利率进行分解，我们可以从**盈利能力**、**营运能力**和**偿债能力**，三个角度来寻找ROE的驱动因素。

我们在运用杜邦分析法进行数据分析时，可以**自下而上依照步骤**来执行，在得到各个财务比率以及权益净利率之后，我们再通过历史比较，以及同业比较来判断企业的具体情况。

预算分析

SMARTBI

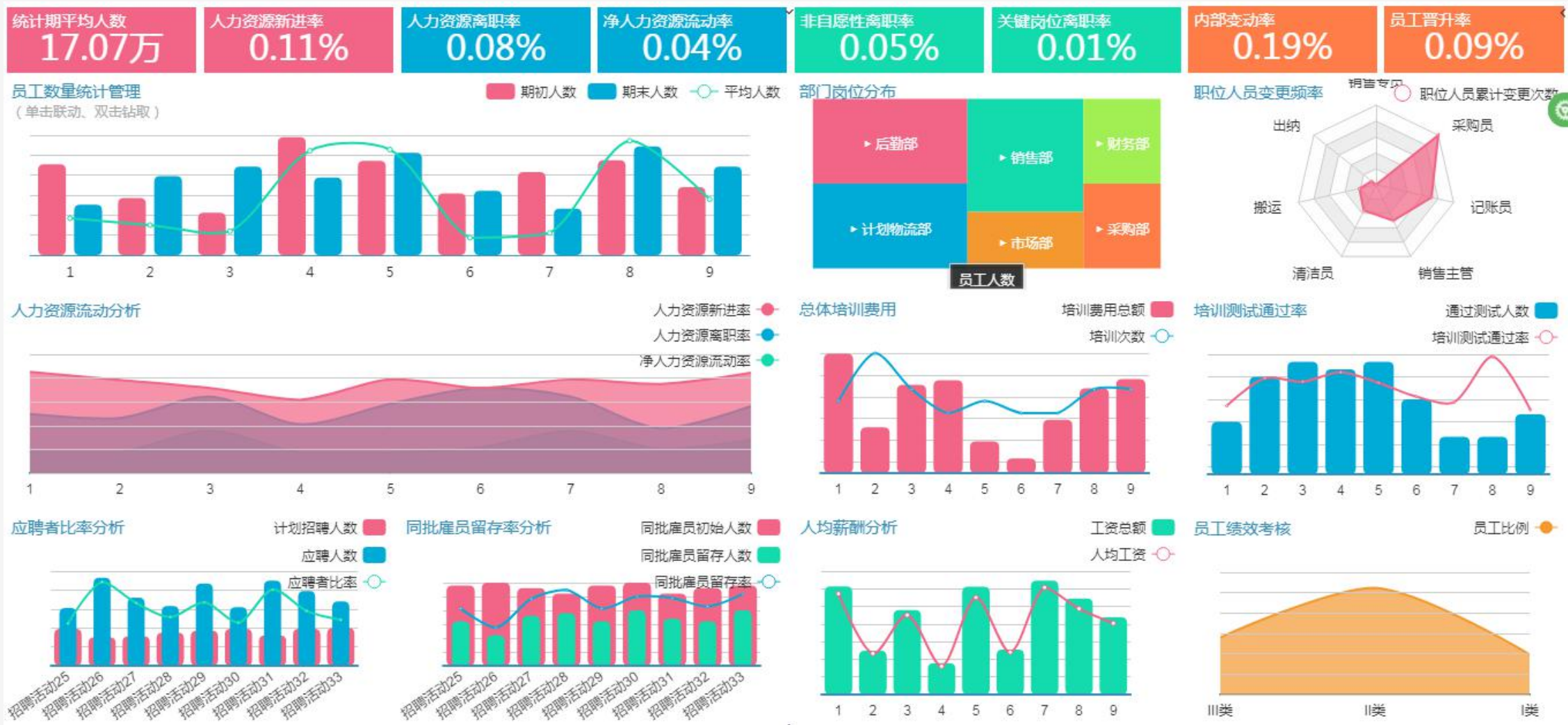
分析报表

- system
- 分析展现测试空间
- 功能演示
- 武汉市疫情分析
- 财务三大报表
- 资源定制
- 我的空间

2017 财年预算决算表

会计编号科目	上年度预算	本年度预算	本年度预算			说明
			差异额 ¥	差异比 %	差异图	
9110--董事局支出	¥38,943	¥42,837	¥3,894	-34.43%		
9111--人事费	¥866,700	¥953,370	¥86,670	-13.20%		
91111--基本工资	¥356,600	¥392,260	¥35,660	16.26%		
91112--专业补贴	¥288,900	¥317,790	¥28,890	-11.04%		
91113--岗位补贴	¥165,000	¥181,500	¥16,500	-12.73%		
91114--生活补贴	¥12,344	¥13,578	¥1,234	9.09%		
91115--保险费	¥23,344	¥25,678	¥2,334	9.09%		
91116--年终奖金	¥119,830	¥131,813	¥11,983	9.09%		
91117--考核奖金	¥500	¥550	¥50	9.09%		
91118--工作补贴	¥409	¥450	¥41	9.09%		
91119--其他	¥56,200	¥61,820	¥5,620	-58.36%		
9112--业务费	¥423,000	¥465,300	¥42,300	10.68%		
91121--差旅费	¥180,000	¥198,000	¥18,000	10.83%		
91122--杂项支出	¥220,000	¥242,000	¥22,000	65%		
91123--其他	¥23,000	¥25,300	¥2,300	19.30%		
9113--退休抚恤金	¥60,000	¥66,000	¥6,000	40.00%		
9114--交通费	¥58,000	¥63,800	¥5,800	13.13%		
9120--行政管理支出	¥345	¥380	¥200	30.00%		
9121--人事费	¥16,719,120	¥18,391,032	¥1,671,912	8.57%		详细说明请参照附件
91211--基本工资	¥6,850,000	¥7,535,000	¥685,000	8.97%		
91212--专业补贴	¥5,236,000	¥5,759,600	¥523,600	13.35%		
91213--岗位补贴	¥1,625,000	¥1,787,500	¥162,500	25.65%		

人力资源分析



04

数据运营总结



国家高新技术企业
中国大数据百强企业
中国十佳商业智能方案商

数据，是企业不犯错，

让企业发展更好的是：

基于数据、生活以及人性的洞察、观察和思考！

快速挖掘
企业
数据价值

◆ 登录麦粉论坛→进入直播专帖，
分享直播心得，领取精美套装。 (详情咨询小麦)

◆ 添加小麦微信：Smartbixiaomai，
邀您进入零售数字化建设交流群



关注公众号→点击菜单干货
→活动，观看所有直播回放