

PHPStat 业务运营系统帮助某网站深入挖掘会员数据

一、某网站简介

某网站成立于 1993 年，是国内领先的 B2B 电子商务服务提供商，依托其核心互联网产品买卖通以及雄厚的传统营销渠道--某网站商情广告与中国资讯大全、研究院行业分析报告为客户提供线上、线下的全方位服务，这种优势互补，纵横立体的架构，已成为中国 B2B 行业的典范，对电子商务的发展具有革命性影响。

今天，某网站承诺，以专业、创新和迎合需求的服务与产品，来提高电子商务社区买卖双方的交易机会，为扩大国内乃至国际贸易创造机会。某网站深信，在日趋成熟的互联网技术下某网站将更有作为，某网站将在一个如此庞大与充满商机的市场中继续引领潮流、不断开拓创新，并不断为买卖双方企业赢造网上贸易奇迹！

2002 年 12 月，某网站实现了在香港创业板的成功上市，为国内信息服务业及 B2B 电子商务服务业首家上市公司。2008 年 2 月，某网站顺利通过 ISO9001 质量管理体系认证，成为国内首个引入该标准的互联网公司。目前，某网站注册访客超过 2000 万，买家资源 10000 万，覆盖行业 100 余个，员工 3000 名，成交额达到 1096 亿元，是国内最有影响力的 B2B 电子商务公司。

二、表单数据项分析

之前关注过“优秀注册表单设计方法及案例分析”这篇文章，主要描述了对国内外近 20 个网站的注册表单进行的分析，并归类总结优秀表单的设计方法。

1. 越少的填写项越好。
2. 无论填写项多还是少，使用宽大的格子，行与行之间留白重组。一个清爽的页面比被密密麻麻小字儿充满的页面更容易诱使人注册。
3. 即时的提示（该格子内填什么，当光标移入才提示），即时的反馈（填的对不对，当光标移出再提示）。

以上三点虽然归纳很好，但是全部是基于访客的感觉去评估的，并不具备数据的支持，那么今天我们就用数据分析表单注册的过程。

下图是客户的主页面

会员身份 *☒ 卖家 ☐ 买家

会员登录名 *

电子邮箱 *

密码 *

确认密码 *

公司名称 *

真实姓名 * ☒ 先生 ☐ 女士

联系电话 *

区号

 -

电话号码

 -

分机

☐ 手机 ☒ 固定电话

主营行业 *

----- 请选择 -----

公司地区 *

中国

---- 地区 ----

验证码 * 2784 [看不清,换一张](#)

立即免费注册

我们先看下一个访客填写过程，精彩马上呈现。

日期	IP	完成	用户名	电子邮箱	公司名	联系人
2013-04-10 19:46:30	125.126.151.63	✖		1257402723@qq.C...		
2013-04-10 19:42:10	180.109.86.181	✖				
2013-04-10 19:42:34	116.205.64.170	✖	hdydl1234	65098113@qq.com	江西汇德银...	
2013-04-10 19:37:42	180.153.206.19	✖				
2013-04-10 19:35:56	182.87.9.165	✖				
2013-04-10 19:36:11	222.73.77.55	✖	lishan			
2013-04-10 19:36:04	112.12.34.42	✖	jiangzheng1688		亳州	
2013-04-10 19:34:49	113.89.184.23	✖	sc_zhanglu	1414257538		
2013-04-10 19:34:08	140.243.174.235	✖		abf10086@126.co...		
2013-04-10 19:32:37	118.197.174.189	✖				

该条记录的状态是访客未完成表单的填写，那么我们再看下访客在填写过程中到底发生了什么事情。

ID	表单项	填写内容(第 1 次填写)	花费时间
1	☐ (click) identity	0	00:00:01
2	☐ (click) rName	1	00:00:57
3	文本框 (click) username	hdydl	00:00:59
4	(click) passWord	18682031317	00:00:09
5	(click) PassWord_Config	18	00:02:03
6	文本框 (click) name	江西汇德银代理有限公司	00:00:00
7	文本框 (click) hangye	礼品、工艺品、饰品	00:03:18
8	(click) passWord	liu18682031317	00:00:04
9	button (click) unnamed_tagname		00:00:00

ID	表单项	填写内容(第 2 次填写)	花费时间
1	文本框 (click) username	hdy123	00:00:21
2	文本框 (click) username	hdydl	00:01:30
3	☐ (click) male	0	00:01:42
4	(click) passWord	liu18682031317	00:00:07
5	文本框 (click) username	hdydl1234	00:00:00

ID	表单项	填写内容(第 3 次填写)	花费时间
1	文本框 (click) username	hdydl1234	00:00:02
2	文本框 (click) email	65098113@qq.com	00:00:00

ID	表单项	填写内容(第 4 次填写)	花费时间
1	文本框 (click) username	gfydl	00:00:00

ID	表单项	填写内容(第 5 次填写)	花费时间
1	文本框 (click) username	hdy123	00:00:00

从 PHPStat 监控的数据来看，该访客一共进行了 5 次尝试（注册页面被打开 5 次），每次访客所尝试填写的选项逐步减少，这说明访客的耐心在逐步消减，最终导致了访客放弃了这次注册。

那我们分析下是如何出现了这样的情况，首先看几个分析点：

1：5 次填写中，username（用户名）的填写每次都出现，并且取值每次都在发生改变，耗费的时间也最多；这说明了 username 的填写对访客造成了障碍；

2：password（密码）选项显现两次，这有可能是密码不符合规范；这也给访客注册带来了一些麻烦；

3：访客连续进行了 5 次注册填写，说明其的积极性很高；

我们接下来再看下注册表单在注册过程中的提示

我们尝试在用户名这选项填写（hdydl）

会员身份 * ☒ 卖家 ☐ 买家

会员登录名 * ✖ 该会员已存在，请重新输入

电子邮箱 *

截图看了是由于存在重复的会员名，但是没有给出可选的联想用户名；

注册字母邮箱 注册手机号码邮箱

* 邮件地址 @

! 该邮件地址已被注册

推荐您注册手机号码@163.com [免费注册](#)

您还可以选择：

- [zhangshan@vip.163.com](#) (特权邮箱，付费)
- [zhangshan@163.com](#) (已被注册)
- [zhangshan@126.com](#) (已被注册)
- [zhangshan@yeah.net](#) (已被注册)

这个是在注册 163 邮箱的时候，出现重复用户名提示的界面，这可以帮助访客在提示错误的时候有其他的选择。

紧接着，访客进行了二次尝试，结果还是没有通过

会员身份 * ☒ 卖家 ☐ 买家

会员登录名 * ✖ 该会员已存在，请重新输入

电子邮箱 *

访客在第三次尝试的时候，终于找到了合适的用户名

会员身份 *

☒ 卖家 ☐ 买家

会员登录名 *

 填写正确

电子邮箱 *

由于第一次访客填写了一个纯数字的密码，被提示不正确，紧接着访客采用字母和数字的组合密码进行尝试，还是提示密码不符合规范；

电子邮箱 *

密码 *

 请输入6-20位字母、数字或标点符号的组合

电子邮箱 *

密码 *

 请输入6-20位字母、数字或标点符号的组合

这里仅仅是列举了用户名和密码两个选项进行了分析，就发现了比较多的问题，考虑到访客的互联网水平参差不齐，这样很多潜在的访客都会由于类似这样的小问题导致注册失败。

截图看下其他访客遇到的一些情况

ID	表单项		填写内容(第 1 次填写)	花费时间
1		hangye	交通运输	00:03:17
2		username	Jacky-Su	00:00:51
3		username	JackySu	00:00:44
4		username	Jackysu12	00:06:33
5		telePhone3	0755	00:00:28
6		telePhone2	86	00:00:10
7		telePhone2	086	00:00:31
8		telePhone4	252821	00:00:03
9		telePhone4	21	00:01:01
10		telePhone2	0086	00:00:00

尝试填写一次就放弃，看截图情况电话号码的出现问题；

ID	表单项		填写内容(第 1 次填写)	花费时间
1	☐ (click)	identity	3	00:00:01
2	☐ (click)	rName	0	00:02:14
3	(click)	username	cxg1444698540	00:01:53
4	(click)	username	cxg1215801589	00:00:12
5	(click)	email	1215801589@qq.com	00:00:00
6	(click)	hangye	餐饮	00:00:00
ID	表单项		填写内容(第 2 次填写)	花费时间
1	(click)	username	c	00:00:57
2	(click)	username	cxg1444698540	00:00:00

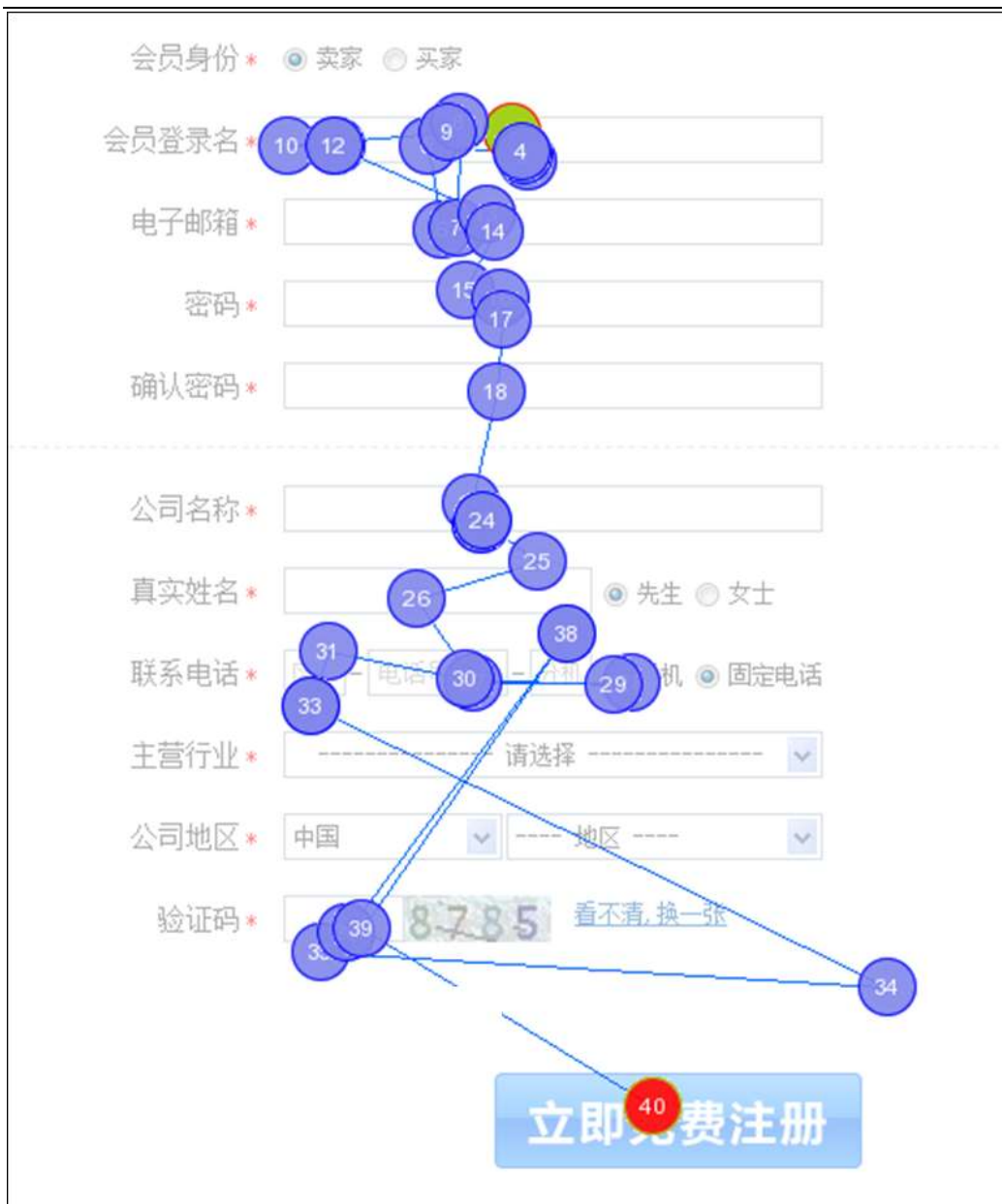
尝试两次还是放弃了，看截图是用户名出现问题；

ID	表单项		填写内容(第 1 次填写)	花费时间
1	(click)	username	lingling	00:00:53
2	(click)	username	lingling88	00:00:18
3	(click)	username	lingling888	00:00:11
4	(click)	username	lingling168	00:00:43
5	(click)	username	lingning168	00:00:18
6	(click)	username	lingning	00:08:38
7	(click)	username	lingning88	00:01:02
8	(click)	username	linning88	00:01:09
9	(click)	email	2695161331@qq.com	00:00:35
10	(click)	email	2295161331@qq.com	00:03:49
11	(click)	telePhone3	0258333	00:00:14
12	(click)	telePhone3	8333	00:00:00
13	(click)	hangye	食品、饮料、酒业	00:00:00

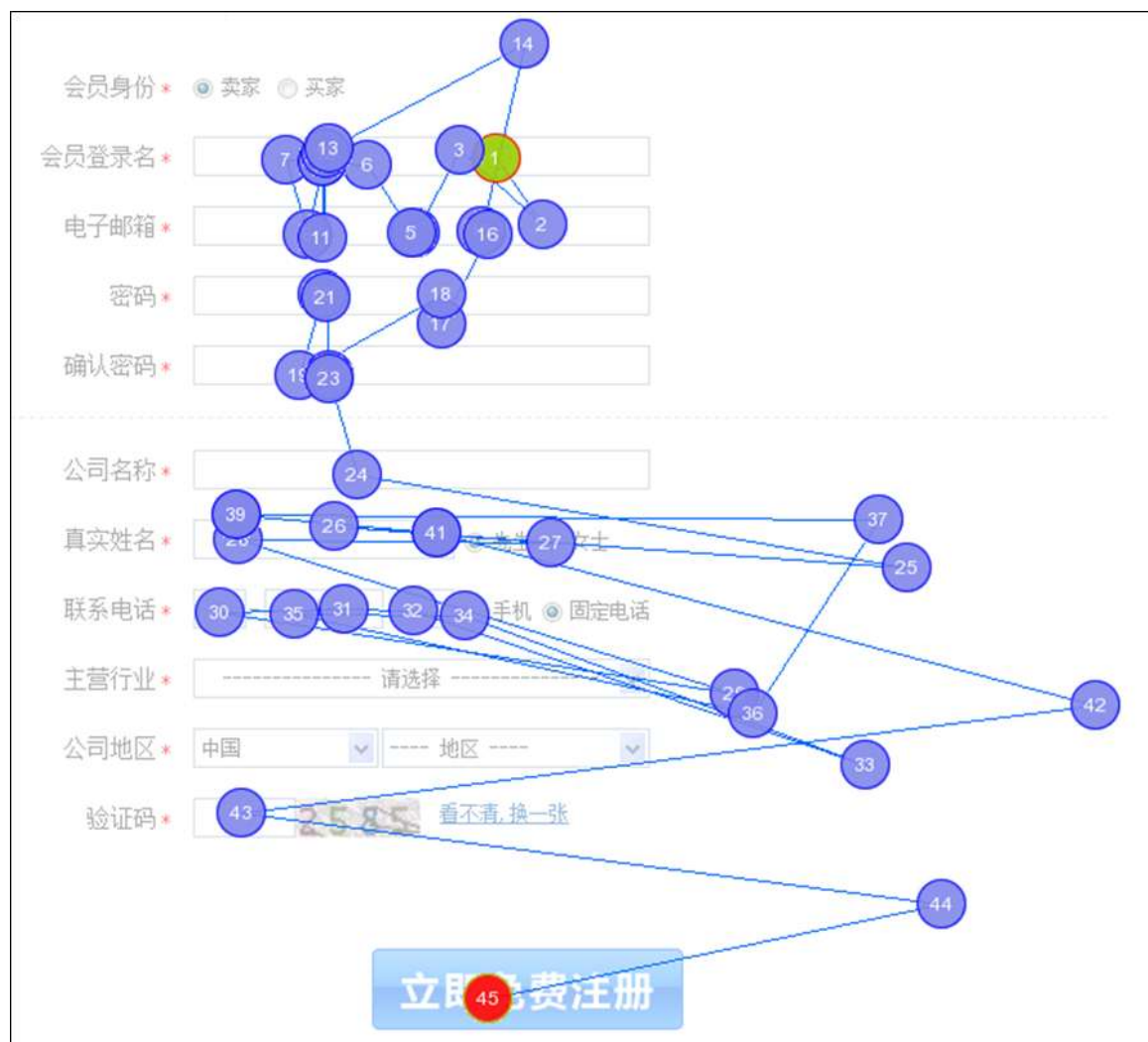
访客疯狂尝试用户名的填写，最终还是离开了；

再观察下访客的鼠标点击轨迹（1-40 次点击轨迹）





再观察下访客的鼠标点击轨迹 (1-45 次点击轨迹)



最后我们在宏观的看一下表单选项的一些基本数据

1	hangye	4,079	24.78 秒
4	username	1,645	61.16 秒
5	email	1,449	43.77 秒
7	ValidKey	1,266	10.41 秒
9	name	1,263	23.20 秒
3	PassWord_Config	1,126	23.55 秒
14	telePhone2	982	13.00 秒
12	rName	829	8.20 秒
17	male	435	5.57 秒
10	passWord	347	26.38 秒
2	submit_form	320	13.48 秒
16	telePhone4	222	7.61 秒
13	MP	215	12.25 秒
11	identity	100	6.76 秒

表单选项耗费时间

1	hangye	4,067	25.23 %
12	username	1,617	10.03 %
2	ValidKey	1,191	7.39 %
14	passWord	1,158	7.18 %
13	name	1,134	7.04 %
3	contacter	1,111	6.89 %
4	PassWord_Config	997	6.19 %
5	telePhone2	860	5.34 %
6	rName	734	4.55 %
7	telePhone3	659	4.09 %
8	MP	653	4.05 %
9	male	373	2.31 %
10	telePhone4	137	0.85 %
11	identity	88	0.55 %

表单选项填写人数

针对某网站碰到的这些问题，PHPStat 可以提供了多个表单的数据采集分析报表

ID	报告名称	添加日期	状态	数据浏览
ID:1	蓝色表单	2012-11-05	✓	采集明细 采集筛选 采集组合
ID:2	企业频道注册2	2012-11-05	✓	采集明细 采集筛选 采集组合
ID:3	用户名 - 电子邮箱 - 公司名 - 联系...	2012-10-31	✓	采集明细 采集筛选 采集组合
ID:4	电子邮箱 - 用户 - 公司名 - 联系人...	2012-10-21		采集明细 采集筛选 采集组合
ID:5	行业 - 用户名 - 电子邮箱 - 公司名...	2012-10-21		采集明细 采集筛选 采集组合
ID:6	用户 - 电子邮箱 - 公司名 - 联系人...	2012-07-11		采集明细 采集筛选 采集组合
ID:7	电子邮箱 - 用户 - 公司名 - 联系人...	2012-07-02		采集明细 采集筛选 采集组合
ID:8	用户名 - 电子邮箱 - 公司 - 联系人...	2012-06-06		采集明细 采集筛选 采集组合

经过 PHPStat 一段时间数据采集，某网站针对会员数据采集两种方式进行优化

1：优化表单的设计，改善体验，尽可能的减少由于访客体验原因而离开网站；

2：通过分析整理表单数据，挖掘具有一定价值的访客数据，包括联系人、电话或邮箱等资料，为二次营销提供机会；

关于第一点，已经有专业人士为我们整理了好多可以参考的资料，如下

□ 当表单结构需要多步时，需要注意的是给出清晰的导航

- 使用进度标尺来告诉用户当前的位置和整个步骤
- 强调几个步骤中的逻辑联系，比如标明：step1、step2、step3
- 用有意义的图片或 ICON 甚至是标题来解释各个步骤
- 使用简单的语言或第二人称描述行为动作
- 逻辑步骤最好限制在 3 步内

□ 用户在注册行为中的提示

- 提示信息（tips）尽量在需要帮助或有前后行为衔接的地方出现
- 对用户的鼓励应在进程中体现，如每完成一项输入提示一个打勾的图标
- 尽量避免出现弹出框的警示提醒

- d. ICON 的出错提示避免用警告的表达，使用户有挫败感
- e. 简单易识别的 ICON 来标记提示、成功、出错的样式
- f. 提交表单时如果有出错，过长的表单最好将出错提醒显示在整表头部，指引用户改正

□ 关于文案

- a. 质量重于数量，一针见血地说出亮点，而非平铺罗列
- b. 尽力避免有特殊含义的文案，如果有专属名词请一定要解释清楚，避免用户的困惑
- c. 尽力思考文案表面的亮点，什么才最吸引用户，有时“最新”的字样不一定是用户最感兴趣的
- d. 在我们以往的项目中多项数据和实践强调证明文案真的很重要

□ 表单的布局

- a. 尽量使用对齐的字段、等长的输入框以及一致的视觉样式来减少视觉干扰
- b. 尽量控制在一屏内出现 3-6 个字段和输入框（多用于多步骤的情况）
- c. 如果有选填和必填时标明差别
- d. 为不同概念的信息归类，尽可能地分开选填和必填

关于第二点，PHPStat 为某网站提供了未完成访客明细报表，该明细的访客都具备电话或者是邮箱等关键信息（已经遮盖电话和区号信息）；

IP	完成	用户名	电子邮箱	公司名	联系人	区号	固话号码	手机	行业	分机号
125.113.191.237	✖	lin1272007	2250641102@q...	深圳聚人...	肖林			159589337	-----...	分机(选填...
110.211.36.13	✖	meilirenshe...	liuyuxia22@...	深圳格创...	周威	86	13266865	132668659	-----...	分机(选填...
112.114.79.249	✖	wangtiedian1	wangtiedian@...	缅甸瓦邦...	王铁殿	15	878	150878373	冶金矿产	
111.144.129.8	✖	xiaoxinlong1...	362434@163.c...	鑫达有限...	肖鑫龙	区1	电话号码	188595670	餐饮	
125.34.14.129	✖	123qwe	442190546@qq...	爱思特解...	陈亚南	区1	13337371	133373710	家用电器...	
122.4.76.157	✖	qdxrx	sulfengaini5...	青岛新瑞...	刘怀磊	05	1369768	136976844	传媒、广...	4411
222.94.112.152	✖	FENGLINCHUAN	275646305@16...	上海明川...	冯明川	02	84446704	139517792	水工业、...	分机(选填...
116.205.64.143	✖	Stevenhc361	steven291816...	深圳伟之...	曾生	07	27556255	130205050	家电配件	
61.185.177.62	✖	hwjc2013	18292040754@...	西安鸿惟...	王红	02	88606760	139918001	建筑、建...	
222.222.253.77	✖	zcprtg	prtanzhiguo@...	派瑞电器...	谭先生	03	5103509	151000479	家电	
113.244.68.12	✖	dream6897	18075771256@...	永州校讯...	唐泽滨	40	电话号码	180757712	安防、音...	
222.247.239.251	✖	qiaopai110	1447823134@q...	长沙乔牌...	陈真	07	84154935	156758266	办公用品	
223.85.39.158	✖	123qwe	857329348@qq...	淘宝	小朱	08	13438720	134387203	-----...	
222.188.139.24	✖	dsf221	1845295173@q...	常州玖贝...	丁先生	86	电话号码	134015903	机械及行...	
59.41.168.124	✖	TAIBOJoyce	joyceliu.tai...	广州台博...	JOYCE	20	61917969	134356567	工程机械	
110.85.51.192	✖	a8234207	343426983@qq...	福州尚慕...	陈三木	05	28350116	156590221	IT	
113.97.184.7	✖	luckystar808	1041690509@q...	深圳凯赛...	胡鼎	07	84195995	138265558	智能家居...	
61.164.85.202	✖	xuanxan520	1731876019@q...	欧琳雅造...	安子轩	区1	电话号码	138574240	美容美发	
14.154.139.188	✖	HGwangqiu	416503967@qq...	香港永恒...	王秋	区1	电话号码	158185176	交通运输	
101.16.81.118	✖	wwwooo888	1300549612@1...	恒运矿业	罗明岗	03	82617132	151271721	建筑、建...	分机(选填...

三、案例特点

- 1：某网站有超过 1500 万会员，对于优化和提高会员的注册率一直是某网站研究的重点；
- 2：某网站有多个注册入口页面，用以区分不同的注册会员类型，每个注册入口都需要单独进行注册量的绩效评估；
- 3：传统的注册手段仅仅能够采集到注册成功的访客，但是大部分的访客在注册过程中出现特殊情况，往往不能够完成注册流程，导致访客丢失，针对此类情况 phpstat 提供了完整的解决方案，帮助某网站采集和分析已经放弃访客的填写信息，整理出来有价值的客户资料，这其中往往会包括访客的联系方式和联系人等，某网站再根据这部分资料主动去跟已经放弃的访客联系，完成注册；
- 4：可以了解每个注册页面访客完整表单的注册流程，发现那些选项导致访客花费的时间最多，那些字段导致访客离开网站等；

5 : 可以了解每个注册页面的访客数有多少 , 尝试填写表单的访客数有多少 , 尝试提交表单的访客数多少 , 完成表单的访客数有多少 ;

使用到的产品功能点

1 : 挽救流失访客

(http://www.phpstat.net/products/unfinished_registered_visitor_data_mining.html)

2 : 表单填写行为分析

(http://www.phpstat.net/products/uncommitted_store_order_data_mining.html)