

## 一、实践背景和计划

本人于 2021 年 7 月 6 日——2021 年 8 月 26 日开展了为期 50 天的企业实践，实践单位为广州元则网络科技有限公司，该公司成立于 2018 年 9 月，是一家从事跨境电商运营的网络科技有限公司，注册资本为 50 万元，该公司是珠三角典型的跨境电子商务中小企业，这些跨境电子商务中小企业经营灵活，活力十足，在珠三角跨境电商行业中扮演着重要地位，也是财贸学院跨境电子商务专业（530702）、国际经济与贸易专业（530501）、电子商务专业（530701）学生的主要就业方向之一，我作为跨境电子商务专业和国际经济与贸易专业的专任教师，赴广州元则网络科技有限公司开展企业实践，个人感觉非常有意义。

公司法人代表和负责人是黄碧娇，我这次企业实践得到了黄碧娇的大力支持。但是广州元则网络科技有限公司是一个中小型企业，只有员工 20 多人，公司也没有详细的部门分工，甚至公司的各项制度还不是很健全，这也是珠三角中小企业的特点，公司的运营和负责人有很大的关联，公司负责人一般头脑灵活、业务熟练、对行业发展有深刻的理解，能够紧跟行业潮流。

本次实践地址在广州市番禺区大石街富石路 273 号 2 栋 203、205、208 室，实践目的在于提升自身的授课能力和业务能力，提高教学质量。

具体计划如下：

1. 调研了解企业的基本情况、管理制度、运作模式，比如发展历史、人员数量及组成、主要经营产品、运作平台价格定位、营销方式，员工上下班时间、休假安排及流程、人员调度等。

2. 对跨境电商的业务流程进行深入学习，比如市场调研、选品、产品上架、文案优化、站内推广、站外引流、支付结算、客户需求分析、竞争对手分析、推广方案制订、推广方案实施、推广方案优化相关内容，为自己的跨境电商课程教学增添实践素材，充实自己。

## 二、了解跨境电商平台的业务流程

通过与广州元则网络科技有限公司负责人的交流，了解到该公司的运作平台较多，包括亚马逊、虾皮网、lazada、Wish 和速卖通等，公司的经营模式在企业成立初期主要依靠铺货，目前正在不断打造精品，倾向于品牌运营，但是品牌运营还是一个长期艰难的过程，公司还在转型过程中。

虽然公司使用过的跨境电商平台较多，但是亚马逊平台一直是公司的主要运营平台，一直为公司带来稳定的利润，本次实践我也着重了解了亚马逊平台。

虽然广州元则网络科技有限公司是小公司，但是该公司非常重视大数据在跨境电商运

营中的作用，而且该公司并没有花费很高的成本购买复杂的数据化运营软件，而是使用低成本、比较务实的一些数据运营方法，值得我们借鉴和学习。

### （一）亚马逊平台数据化运营介绍

亚马逊平台产品排序依靠 A9 算法，A9 算法是亚马逊搜索引擎的名称，A9 算法是一个。该排名的机制是让数以万计的产品，经过亚马逊的算法匹配出来，然后根据相关性排序给适合的买家。从市场分析、类目选择、到选品、定价、库存管理、广告优化等，都可以通过数据去推动、去执行。

事实上，国内电商运营远胜于亚马逊平台，原因：

亚马逊平台更注重用户隐私，用户的个人数据如职业、年龄、地区等信息会被严格保密，即使是平台入驻商也很难获得用户的个人资料。

亚马逊平台有意弱化“运营”而强调“产品”，平台有较为先进的 A9 算法来帮助用户找到适合的产品，不需要运营者过度依赖数据处理工具。

国内电商竞争环境更加激烈，需要通过更加精细化的数据处理工具来获得竞争力与利润，如利用用户画像实现“价格歧视”（对高收入用户曝光高价商品，对低收入用户曝光低价商品）。

数据化运营的用途不同：国内数据化运营除了“电商运营”的职责，有时还要承担“流量运营”；亚马逊强调电商运营本身。

国内数据化运营同时“流量运营”：随着国内电商行业竞争的加剧，获客成本即“流量获取”成本也在飞速上升，如何低成本获取流量成为重中之重。因此，除了要抓取各个电商平台的站内流量外，如何通过新兴的内容平台（如知乎、微信公众号、喜马拉雅等内容平台）获得站外流量成为关键。在这种高强度竞争的大背景下，国内电商运营者除了要处理电商平台的数据，更要关注很多站外流量的数据价值。

亚马逊强调电商运营本身。国内电商重营销，亚马逊在营销领域的要求并不多，强调的是电商运营本身。原因：亚马逊平台本身站内流量仍在增加，如澳大利亚市场的开放就吸引了一大批中企业进驻澳大利亚市场。亚马逊站外引流昂贵，通过数据化运营掌握站内流量更划算（亚马逊平台站外营销的门槛非常高，一方面是因为外国文化及语言的限制，另方面是因为 Facebook、Google、You tube 上高昂的推广成本）。

### （二）数据化运营的要求

#### 1. 数据的要求

作为数据化运营的原材料，数据必然是不可或缺的，在亚马逊数据化运营的过程中，数据可以分为后台数据和前台数据两大类。

后台数据，顾名思义就是运营者可以直接从店铺后台下载得到的数据，其中最重要的是店铺订单数据，如图所示（后续章节都离不开后台数据的支持，这是实现亚马逊数据化

运营的第一个要素)。

前台数据, 亚马逊数据化运营的第二个要素就是前台数据, 即在亚马逊平台前台网站中可以看、抓取、分析的一系列数据源, 其数据种类繁多。

后台数据和前台数据的分析目的。如果说后台数据可以帮助运营者更好地理解自己, 那么前台数据就可以帮助运营者更好地理解对手, 然后通过市场容量分析、类目竞争度分析等数据分析方式做到精细化运营, 最终提升自身业绩。

## 2. 分析的要求

有了数据化运营的原材料—数据, 自然需要处理分析这些数据的工具与人员, 广州元则网络科技有限公司主要使用 Excel, 要求员工掌握基本的统计学与数学知识, 如 ROI (投资回报率) 的计算, 数值环比/同比的变化等。

### (三) 数据化运营的步骤

#### 1. 数据采集

数据采集方法可分为三类: 人工采集、报表采集、自动化抓取采集

##### (1) 人工采集

人工采集是指运营者自己通过基本的“复制粘贴”的方式到亚马逊平台上采集数据, 一般应用于亚马逊前台数据, 如图 3-1 至 3-5 所示的数据都可以通过人工采集的方式获得。

人工采集的优点是无技术门槛, 灵活方便; 缺点是效率低下。

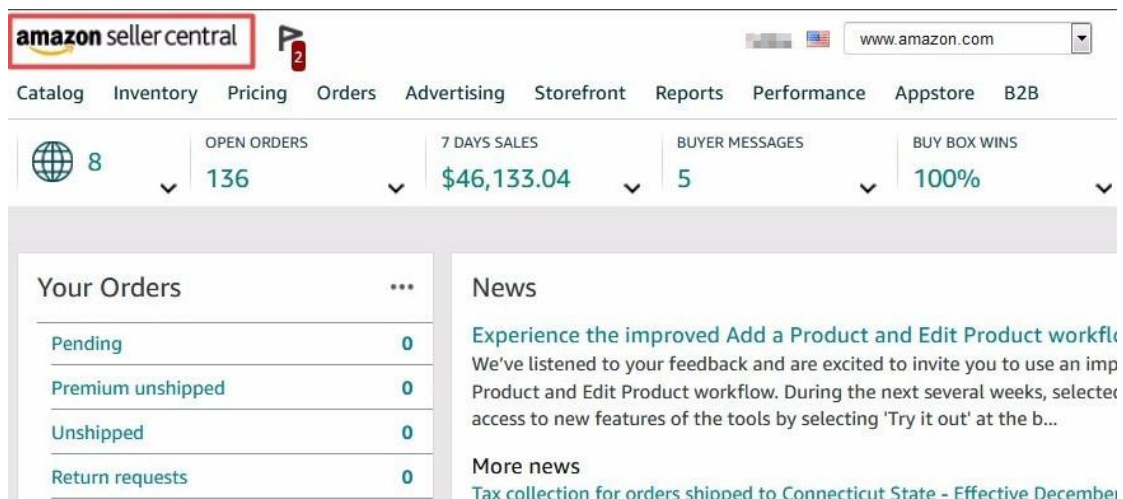
所以此种方式一般应用于亚马逊跨境电商运营的关键领域。

人工采集是数据化运营中最常见的数据采集方式, 其采集的数据可以大量应用于关键字优化、产品 listing 优化等重要的运营环节。

##### (2) 报表采集

报表采集是指通过下载亚马逊店铺后台的数据报表完成数据采集, 其针对的是后台数据, 如广告数据、订单数据、listing 流量数据、店铺流量数据等。

因为报表采集的方式操作较为简单, 以订单报表为例, 简单讲述其下载操作过程。



点击主页面-订单下的订单报告，点击请求订单报告，选择日期天数，生成订单报告。  
待 15-45 分钟就可以生成订单报告，然后再点击下载。

### （3）自动化抓取

采集自动化抓取采集是指通过爬虫程序自动抓取亚马逊平台的数据，属于技术性的数据采集方式。

自动化抓取采集主要应用于量级大、重复性高的数据采集工作，比如竞争对手 listing 的数据监控、数据化选品等内容。

虽然自动化抓取采集到的数据用人工采集也可以完成，但是其采集效率低下，如 100 个 listing 的排名数据通过自动化抓取采集只需要 5-10 分钟的时间，而通过人工采集则需要 30 分钟甚至更久。

自动化抓取采集的实现方式有多种：

第一种是自主研发采集程序；

第二种是使用第三方数据抓取工具；

第三种是使用亚马逊平台第三方数据插件。

可以根据自身的需求灵活使用上述三种方式，体量大的卖家可以尝试组建自己的数据化团队，从而尝试自主研发采集程序，体量物小的家可以去挑选适合自己的第三方爬虫程序或者数据插件。

### （二）数据处理

第一手数据需要清洗。采集到的第一手数据一般都是无法直接进行分析的，这时候就需要对数据进行“清洗”。

对于人工采集的数据一般不需要清洗，因为人工采集时就会主观上对数据做一个筛选，所以数据采集后可以直接进行分析和判断。

如用户画像中的用户购物习惯分析，其中最关键的数据就是订单报表中的订单时间数

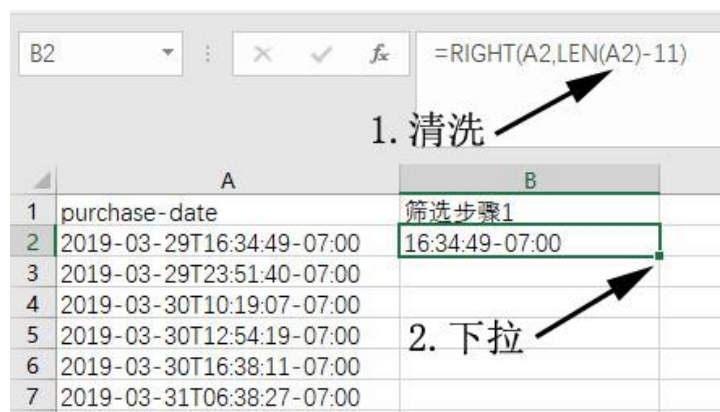
据，如下表所示

purchase-date
2019-03-29T16:34:49-07:00
2019-03-29T23:51:40-07:00
2019-03-30T10:19:07-07:00
2019-03-30T12:54:19-07:00
2019-03-30T16:38:11-07:00
2019-03-31T06:38:27-07:00
2019-03-31T08:52:59-07:00
2019-03-31T22:31:34-07:00
2019-03-31T22:54:55-07:00
2019-03-31T23:07:23-07:00
2019-04-01T11:56:14-07:00
2019-04-01T13:25:09-07:00
2019-04-01T15:57:49-07:00
2019-04-01T17:08:03-07:00

从图中可以看到，初始的订单数据为“2019-03-29T16:34:49-07:00”的格式  
而如果要用户画像分析，运营者需要的是这段数据中的订单小时时间，如 16:34:49  
中的“16”

那么就要对这些数据做数据清洗的操作。

步骤 1. 打开数据清洗的 Excel 文件，使用 Excel 文件的“RIGHT”函数，将“2019-03-29T16:34:49-07:00”数据中的“2019-03-29T（11 位）”去除，如图所示。



步骤 2. 使用 Excel 的“LEFT”函数将 16:34:49-07:00 中的:34:49-07:00 去除，如下图所示。

	A	B	C
1	purchase-date	筛选步骤1	下单时间
2	2019-03-29T16:34:49-07:00	16:34:49-07:00	16
3	2019-03-29T23:51:40-07:00	23:51:40-07:00	
4	2019-03-30T10:19:07-07:00	10:19:07-07:00	
5	2019-03-30T12:54:19-07:00	12:54:19-07:00	
6	2019-03-30T16:38:11-07:00	16:38:11-07:00	
7	2019-03-31T06:38:27-07:00	06:38:27-07:00	
8	2019-03-31T08:52:59-07:00	08:52:59-07:00	

处理后的数据如下表。

purchase-date	筛选步骤 1	下单时间
2019-03-29T16:34:49-07:00	16:34:49-07:00	16
2019-03-29T23:51:40-07:00	23:51:40-07:00	23
2019-03-30T10:19:07-07:00	10:19:07-07:00	10
2019-03-30T12:54:19-07:00	12:54:19-07:00	12
2019-03-30T16:38:11-07:00	16:38:11-07:00	16
2019-03-31T06:38:27-07:00	06:38:27-07:00	06
2019-03-31T08:52:59-07:00	08:52:59-07:00	08
2019-03-31T22:31:34-07:00	22:31:34-07:00	22
2019-03-31T22:54:55-07:00	22:54:55-07:00	22
2019-03-31T23:07:23-07:00	23:07:23-07:00	23
2019-04-01T11:56:14-07:00	11:56:14-07:00	11
2019-04-01T13:25:09-07:00	13:25:09-07:00	13
2019-04-01T15:57:49-07:00	15:57:49-07:00	15
2019-04-01T17:08:03-07:00	17:08:03-07:00	17
2019-04-01T20:53:46-07:00	20:53:46-07:00	20

2019-04-02T01:25:53-07:00	01:25:53-07:00	01
2019-04-02T20:18:19-07:00	20:18:19-07:00	20
2019-04-02T21:47:16-07:00	21:47:16-07:00	21
2019-04-03T00:53:15-07:00	00:53:15-07:00	00
2019-04-03T12:09:42-07:00	12:09:42-07:00	12

除了对于时间数据的清洗外，运营者还可能涉及地理数据或者其他订单数据的清洗，其处理方式大同小异。

### （三）数据分析

当完成数据的采集和清洗工作后，就需要对数据进行分析 and 处理。数据分析分为两类：数值分析和可视化分析。

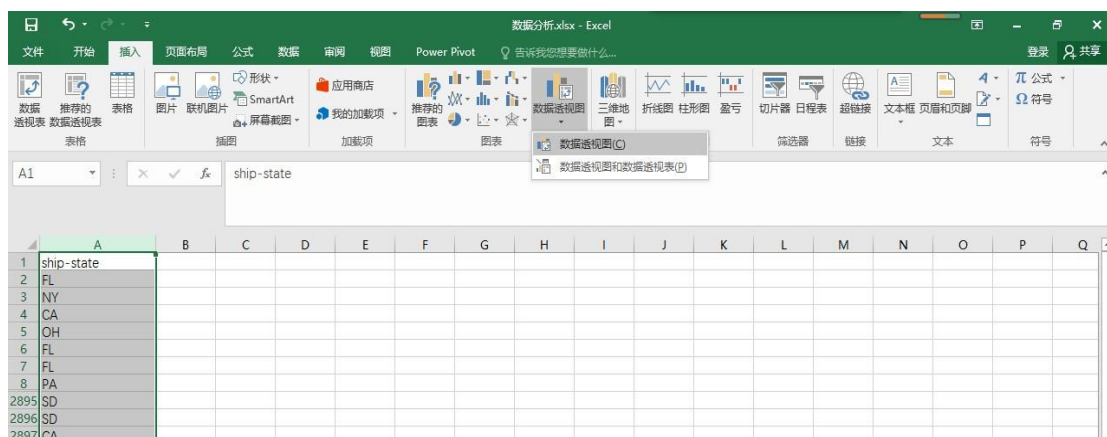
数值分析最常见的应用方式是 Excel 中的“数据透视表”，以订单报表中的地理位置信息为例进行分析。

1. 打开“数据分析”的 Excel 文件，其页面如图所示
2. 将表格中名为“ship- state”列的数据进行全选，如图

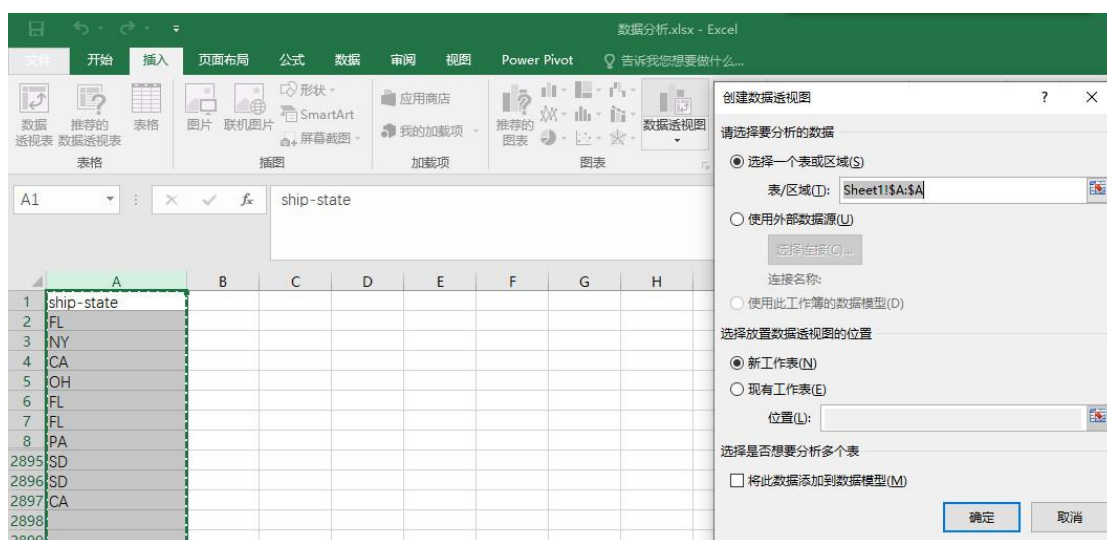


	A
1	ship-state
2	FL
3	NY
4	CA
5	OH
6	FL
7	FL
8	PA
2895	SD
2896	SD
2897	CA

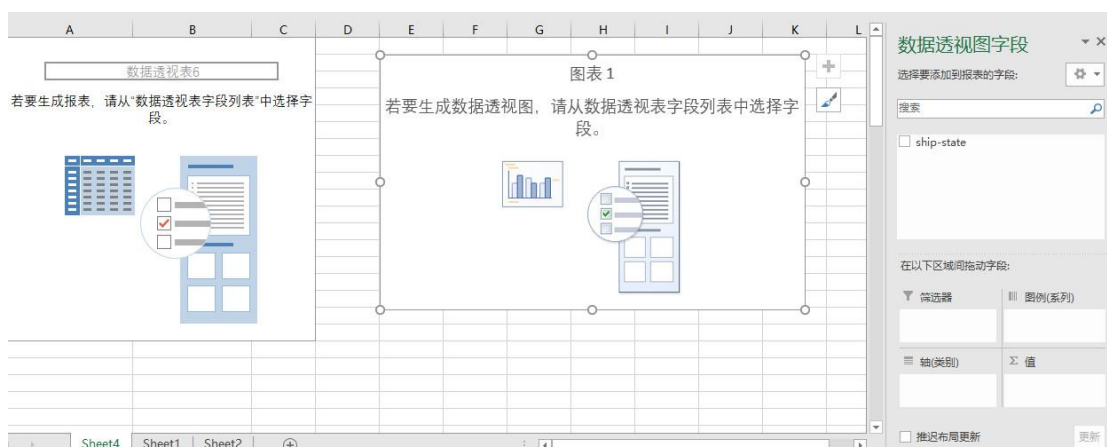
3. 在 Excel 上方的工具栏中选择“插入”，再点击“数据透视图”，如图



4. 在弹出的页面中直接点击“确定”



页面进入“数据透视图工具”

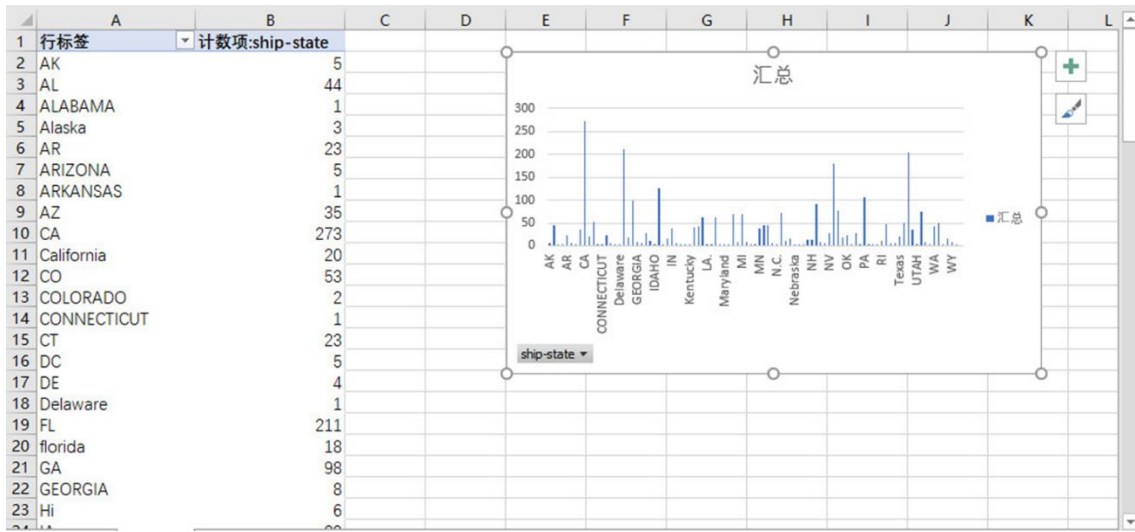




5. 在页面右方的“数据透视图字段”中将“ship-state”字段分别拖动到下方的“轴(类别)”和“值”中



最后就可以得到不同州地区的订单数量以及对应的可视化图表，如图



#### （四）决策优化

在完成数据采集、清洗和分析工作后，就可以结合具体的可视化表格进行决策和运营优化。

例如，我们可以通过订单时间数据得到美国加利福尼亚州与佛罗里达州的用户购物习惯的可视化图表，如图

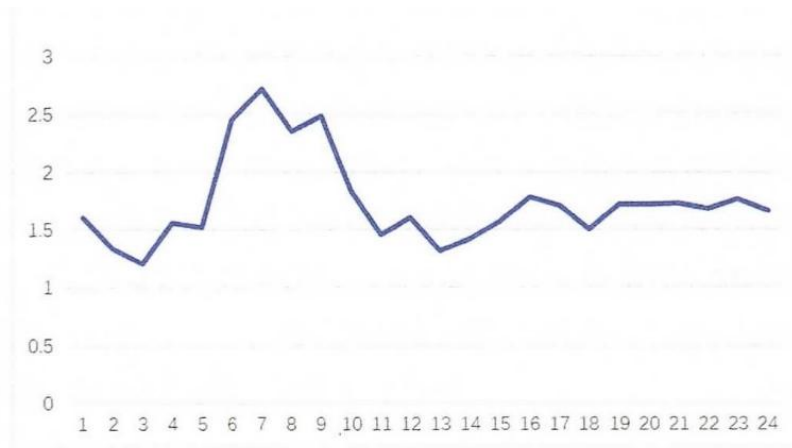


CA 与 FL 用户购物习惯可视化图表

(CA 代表了加利福尼亚州，FL 代表了佛罗里达州；蓝色线条为加利福尼亚州用户的购物习惯，橙色线条代表了佛罗里达州用户的购物习惯)

结合用户价格敏感度分析，可以对这两个地区的用户进行“价格歧视”来获得超额利润。

再例如单个订单广告支出的单日变化趋势，如下图



可以看到，在 5:00~11:00 的平均支出过高，这时候运营者可以尝试如下广告优化策略：降低 5:00-11:00 的广告单次点击竞价或者直接在该时段暂停广告曝光。

除了 listing 优化与广告优化外，由数据主导的“决策优化”几乎可以用于任何一个亚马逊跨境电商运营环节，包括选品环节、市场调研环节、销量分析环节等。

通过在广州元则网络科技有限公司的实践，我发现每一位运营者都需要在脑海中搭建“数据采集→数据清洗→数据分析→决策优化”的基本数据化运营逻辑，从而能够在未来遇到全新的运营问题时，有能力和信心通过数据化运营的方式去解决这些问题。

### 三、了解公司的运行机制及一些不成熟的建议

按照实践计划本人开始正式企业实践的工作内容，每天早上九点按时打卡上班，按照正常工作流程作为运营助理的角色完成相关的工作流程，以企业员工职业化心态和职业化素养严格要求自己，注重职场礼仪素养，规范个人工作行为，言行举止注重维护学校及教师形象。对于常规业务，我虚心向其他业务经理和领导学习，修正以前的工作经验和按照运营助理的规范完成相关业务。

公司坐落于番禺区大石街的启梦创业孵化园，企业环境非常适合中小企业办公。



广州元则网络科技有限公司是财贸学院国际经济与贸易专业教师非常熟悉的一家公司，因为这个公司招聘了很多国际经济与贸易专业的学生，公司现有员工以国际经济与贸易专业的学生为主。2020 年国际经济与贸易专业的老师也曾赴公司调研。



公司运行建议：

1. 多招揽人才，跨境电商行业发展非常快，需要招揽一些行业精英，快速成长，跟上行业发展的脚步。
2. 加强学习，公司员工大都比较年轻，经验不足，需要多出去走走，特别是公司骨干，需要多学习，感受行业发展的脉搏。

#### 四、收集的案例内容

广州元则网络科技有限公司运营亚马逊平台多年，注重平台的精细化运营，积累了一些运营经验和案例，比如亚马逊平台数据化运营就强调过程标准化、结果可视化。

亚马逊平台数据化运营入门思路为过程标准化、结果可视化

如果我们某一天使用某一个第三方软件将其推荐的关键字输入到某个产品的关键栏中，这个产品的销量突然提升了，但这并不百分之百意味着该第三方软件推荐的关键字都是优秀的。所以亚马逊运营者在进行运营优化的时候，要使过程“标准化”，结果“可视化”。

广州元则网络科技有限公司具体操作：过程细化（数据化）+ 因果检验。

##### 1. 关键字优化效果评估

假设表格左栏是产品 SKU，右栏是优化相关记录，如果运营者不做一些优化和标准化，该 Excel 表格则可能如下表所示。

产品 货号	优化说明	
F21084	采用了流量最大的词汇 xx	优化说明基本都属于主观性说明，没有准确的数据描述
F21085	采用了搜索热度最大词汇 xx	
F21086	用了大卖们最多使用的标题 xx	
F21087	采用了 Review 里最多使用的词汇 xx	
F21088	采用了××软件推荐的词汇 xx	

2. 需要把优化过程“标准化”，严格定义每一个优化过程，即“控制变量”，通过严格定义使优化工作“可重复化”，继而“数据可比较化”

产品 货号	优化说明	标准化（数据化）
F21084	采用了流量最大的词汇 xx	A. 采用了 xx 类目中×月-×月流量最大的词
F21085	采用了搜索热度最大词汇 xx	B. 采用了 Google Trends 中 xx 类目×月-×月搜索热度最大的词
F21086	用了大卖们最多使用的标题 xx	C. 采用了于×月-×月，处于 xx 类目前×名大卖们最多使用的词
F21087	采用了 Review 里最多使用的词汇 xx	D. 采用了于×月-×月，处于 xx 类目前×名大卖 Review 中出现最多的词
F21088	采用了××软件推荐的词汇 xx	E. 采用了××软件在×月推荐的 xx 词汇，使用理由为该词 xxxx

### 3. 因果检验

产品货号	优化说明	标准化（数据化）
F21084	A. 采用了在 xx 类目中×月-×月流量最大的词	对 A 进行假设检验
F21085	B. 采用了 Google Trends 中 xx 类目×月-×月搜索热度最大的词	对 B 进行假设检验
F21086	C. 采用了于×月-×月，处于 xx 类目前×名大卖们最多使用的词	对 C 进行假设检验



F21087	D.采用了于×月-×月，处于 xx 类目前×名大卖 listing 中出现最多的词	对 D 进行假设检验
F21088	E.采用了××软件在×月推荐的 xx 词汇，使用理由为该词 xxxx	对 E 进行假设检验

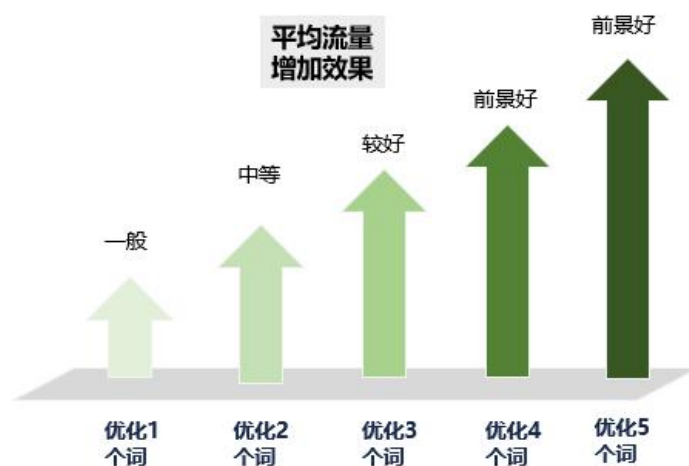
#### 4. 运营优化方法数值记录示意表（非可视化）

因果关系不明显

产品 货号	根据 c 方法优化几个关键词	优化后平均流量增加
F21084	4	18
F21085	5	15
F21086	3	5
F21087	1	2
F21088	5	21

#### 5. 颜色色差

可以用颜色色差表示“可视化”的因果关系；颜色越深代表效果越好，其颜色由深到浅分别为深绿→浅绿。



#### 6. 用颜色色差进行数据“可视化”处理

流量对应表格

优化关键字对应数量对应表格

平均流量	对应颜色
0~3	
4~6	
7~9	
10~15	
15+	

优化关键字数量	对应颜色
1	
2	
3	
4	
5	

结果“可视化”

产品货号	流量
F21084	18
F21085	15
F21086	5
F21087	2
F21088	21
F21093	3
F21094	6
F21095	12
F21096	1
F21097	5
F21098	9
F21099	6
F21100	13
F21101	20

判断：如果深色对应深色，浅色对应浅色，那么证明优化方法有效。很明显该图表基本符合这个规律，那么 C 优化方法就是个有效的优化方法。

## 五、总结

通过在广州元则网络科技有限公司的专业实践，我不仅对跨境电商运营的业务流程有了更深的了解，对于跨境电商数据运营的定义、实际操作也有了一定的了解，跨境电商数据运营不一定需要高深的数学理论，不一定需要复杂的数学模型，不一定需要昂贵的数学分析模型，不一定需要学历很高的专业数学分析专业人士，只要能解决实际工作，只要能对工作有帮助，简单的数学推理也很必要，此外，数据分析和经验运营应该相辅相成，相互补充。

此外，企业需要主动推进管理和运营的信息化，加强和改善企业管理要有新思路、新方法，要针对当前企业运营中的主要问题，大力推广运用一些跨境电商运营分析软件，以实现加强和改善企业运营和管理水平，逐步实现生产经营全过程的信息流、物流、资金流的集成和数据共享，保障企业调研、选品、营销、客服等运营管理工作的规范化、高效化。



总之，企业信息化作为现代企业制度重要组成部分的现因而也在探索与实践之中，这就决定了企业的运营和管理要为适应新形势不断进行调整和探索，通过数据化运营，促进企业经济效益的进一步提高，促进管理素质和运营层次的全面提升，增强企业核心竞争力，使企业立于不败之地。

刘钧炎

2021 年 9 月