

AllInOne一站式订单全量实时信息展示系统

去哪儿平台事业部数据总监 唐娟

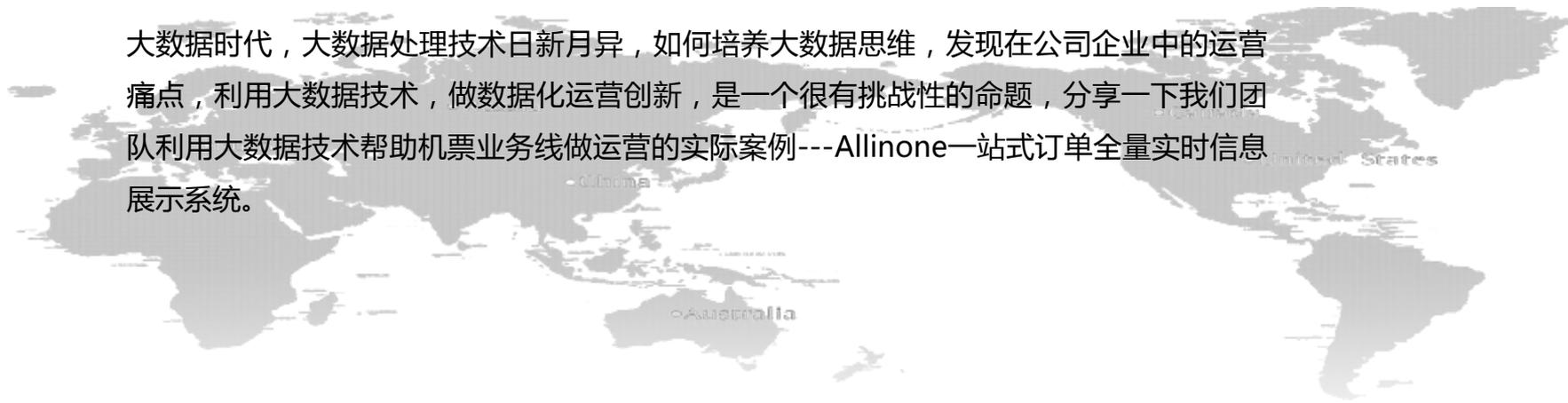


序言

THE PREFACE

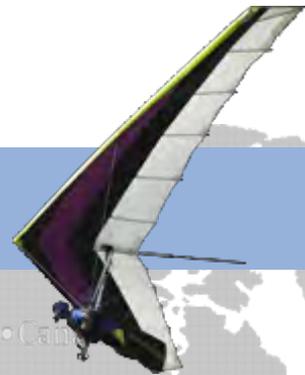


大数据时代，大数据处理技术日新月异，如何培养大数据思维，发现在公司企业中的运营痛点，利用大数据技术，做数据化运营创新，是一个很有挑战性的命题，分享一下我们团队利用大数据技术帮助机票业务线做运营的实际案例---Allinone一站式订单全量实时信息展示系统。



目录

Contents



01

为什么要开发Allinone--why

02

开发过程遇到的坑---how

03

Allinone系统价值---what

04

未来展望----next

日常场景



用户微博吐槽：申请退票1个月了，钱还没到帐



客服态度恶劣，电话里骂人

用户投诉：为什么我订的是1月1日的票，你们出的是1月2日的票





用户和我们互动的途径



🏠 痛点

信息缺失/滞后/不一致



运营效率低下/占用开发资源



成本增加
伤害用户体验/损害公司形象



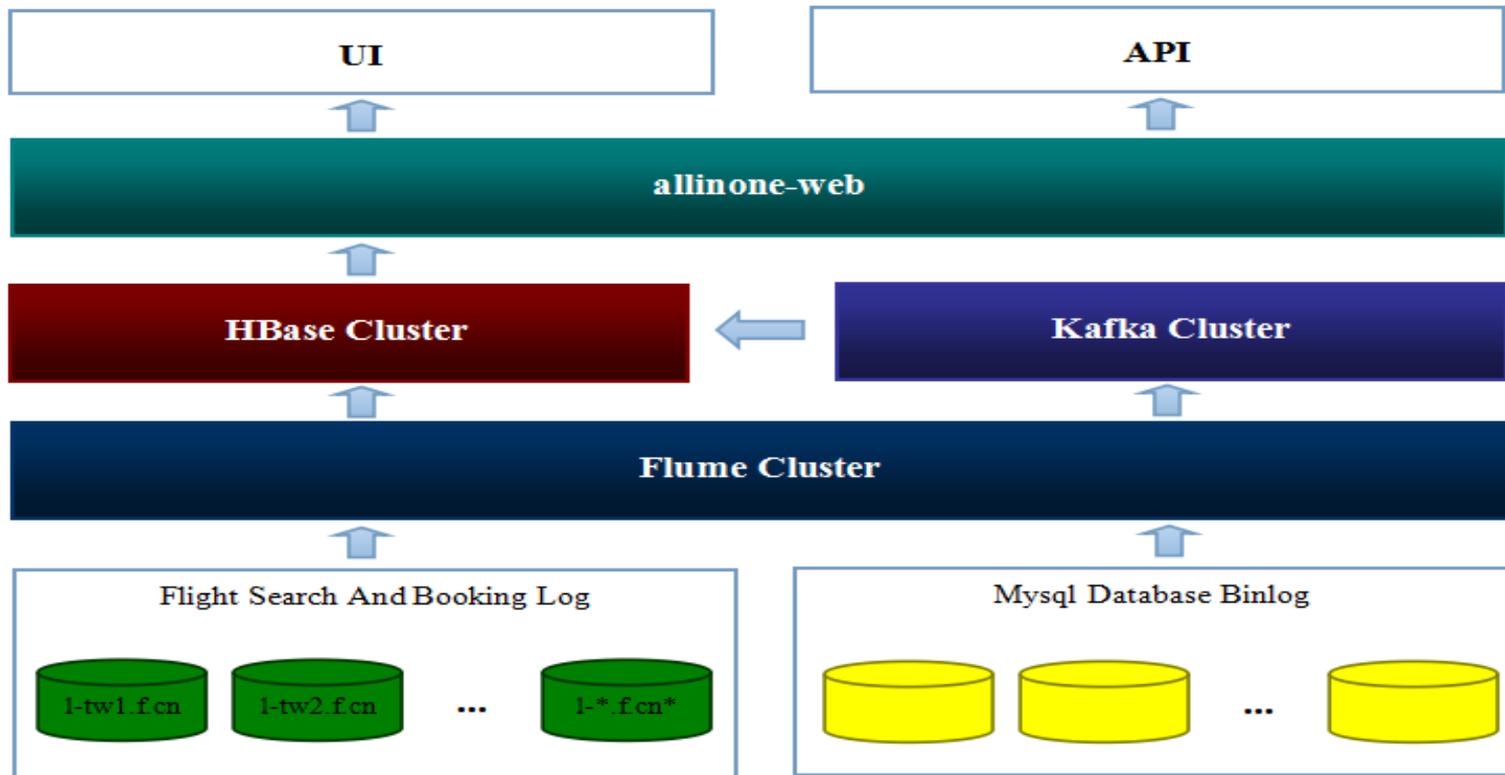


系统要求





ALLInOne系统架构





录音查询



短信查询



订单查询

搜索订单

搜索日志:

搜索时间	类型	出发地	目的地	出发时间	返回时间	IP地址
2014-03-11 20:34:27	Search	昆明	西安	2014-03-11	2014-03-11	192.168.112.133

[查看更多搜索记录](#)

预定日志:

预订时间	类型	出发地	目的地	航班号	出发日期	出发时间	到达时间	价格	返回航班号	返回日期	返回出发时间	返回到达时间	IP地址
2014-03-11 20:35:40	Booking	重庆	西安	HU7888	2014-03-12	22:05	23:15	412					192.168.112.133

订单信息:

订单号	类型	创建日期	订单状态	产品类型	订单来源	订单金额	未支付金额	PNR	行程单	保险	客户端ip	联系人	手机号	电话	邮箱	qt



系统优点



无侵入



可扩展



自学习



效果分析

当前状态
系统使用人数：

255

对外接口
调用次数累计：

450万

+

服务部门：呼叫中心、机票业务运营/产品团队



效果分析

信息缺失/滞后不一致/



成本增加
伤害用户体验/损害公司
形象

运营效率
低下/占
用开发资
源





未来展望





自助服务

主动服务& 问题引导



Thank
YOU FOR LISTENING

