



**QCon** 全球软件开发大会  
INTERNATIONAL SOFTWARE  
DEVELOPMENT CONFERENCE

BEIJING 2017

# 用平台重塑流程

刘炯 — 链家网资深产品经理

# 自我介绍

刘炯，链家网资深产品经理。

目前负责链家二手房业务线的**房源、业主方向**产品规划工作。

曾就职于淘宝网负责淘宝彩票产品，锤子科技任产品总监。

# 二手房交易流程的特点

# 二手房交易的特点

居室，面积，楼层，装修，满五，车位，换房周期等超过 60 个字段.....

北京2017年初市场均价是6万+/平。用户对安全、专业、周期有要求

非标准

二手房交易

长周期

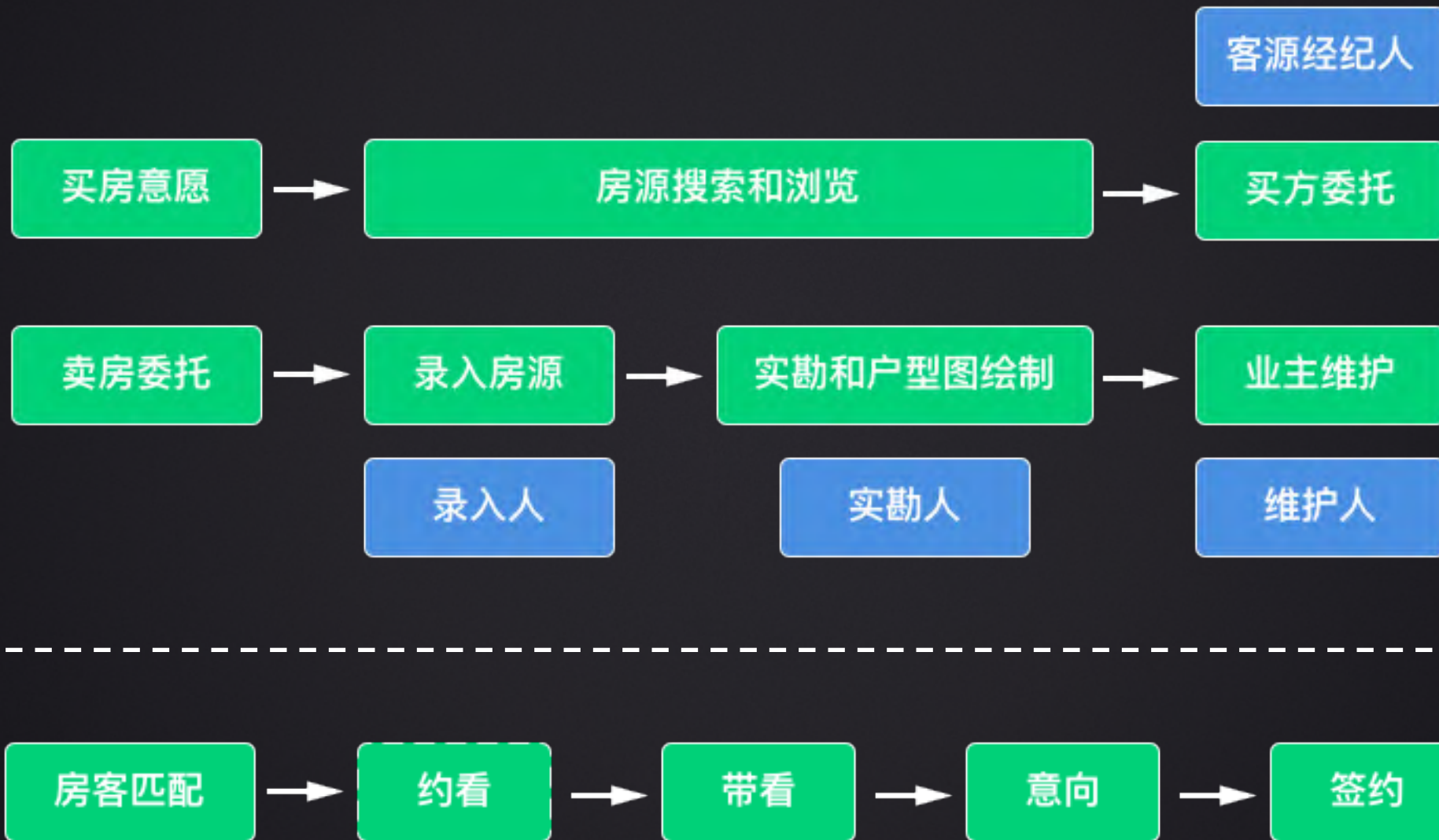
高价格

低频率

二手房交易平均周期在60天左右

短期高频，长期低频  
用户黏性低

# 二手房买卖流程长且复杂



# 房产经纪人的工作

钥匙获取

晨会

聚焦

讲盘通关

约看

社区开发

斡旋

签单

带看

房源录入

维护业主

空看

陪看

议价

# 如何用平台重塑流程？

= 效率提升 + 服务标准 + 数据沉淀

# 链家的平台建设历史

- 2001 年 链家成立
- 2008 年 开始大规模 IT 建设，使用外包的 ERP 系统
- 2011 年 SE (Sales Effectiveness) — 企业信息化
- 2014 年 链家网成立
- 2015 年 Link 1.0 — 线下动作线上化
- 2017 年 Link 2.0 — 流程重塑



# 1. 房源信息服务

- 全：存量房完整数据字典；
- 真：全生命周期真房源；
- 多：丰富、结构化的信息展现；
- 快：无差别的快速准确传递；

MLS – 房源信息服务  
Multiple Listing Service

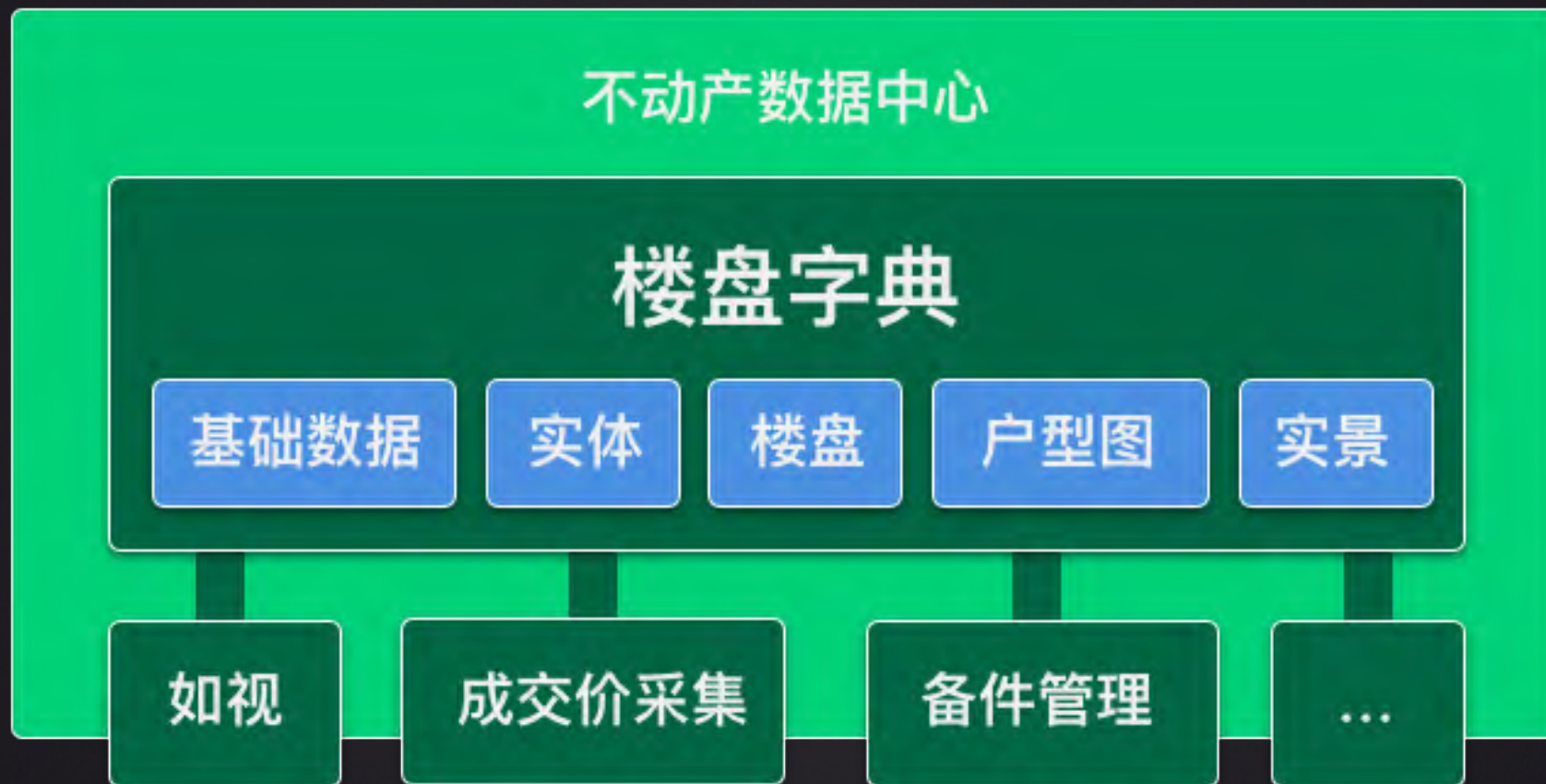
C端房源展示

Link 房源

不动产数据中心

小区频道

# 不动产数据中心



# 不动产数据中心的触手 — 备件采集



## 2. 客户服务平台

- 更高效的需求挖掘和匹配
- 用户全生命期的画像

CSP – 客户服务平台  
Customer Service Platform

连环单服务

匹配推荐导购

用户信息及画像

# 用户画像

## 用户画像

### 房屋面积



● [70 TO 90] ● [150 TO 200]  
● [50 TO 70]

### 价位分布



● [500 TO 800] ● [300 TO 500]  
● [800 TO 1000]

### 小区-楼盘-面积关联



### 小区



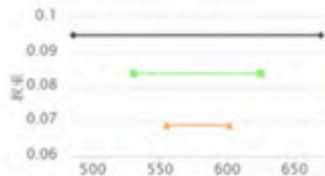
● 安澜里四区 ● 朝阳西 ● 南湖东四二区  
● 天通西苑三区 ● 增光佳苑 ● 高碑西  
● 南湖东四一区 ● 三里河路 ● 东一村区  
● 安园

### 楼盘



● 亚运村 ● 望京 ● 甘露园 ● 天通苑  
● 甘家口

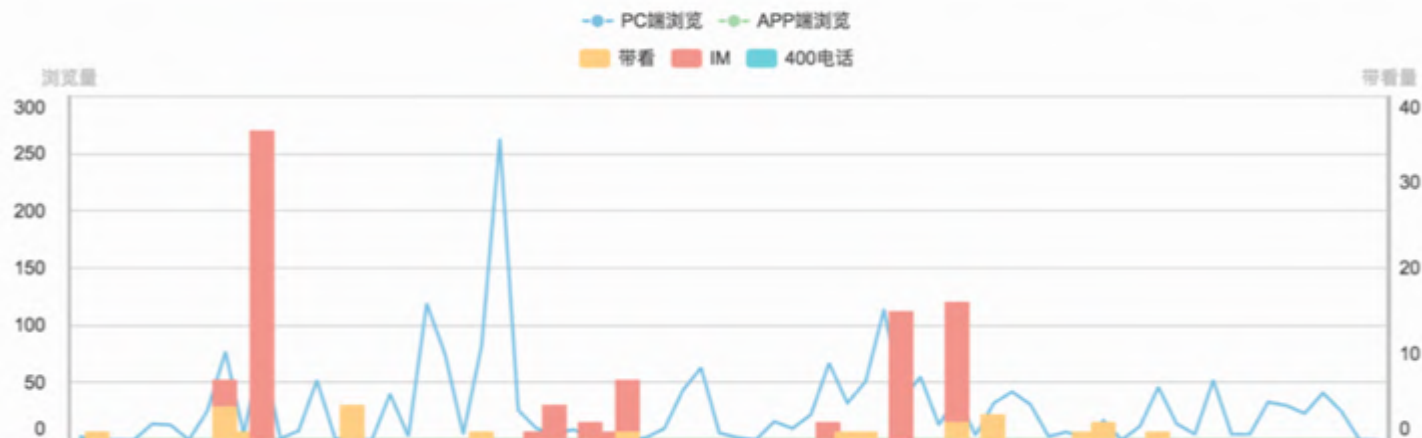
### 用户看房价位



● 价位 ● 95置信区间 ● 84置信区间  
● 69置信区间

## 客源轨迹趋势图

日期 2016-04-15 - 2017-04-15



# 3. 经纪人合作网络

- 制定标准约束经纪人服务
- 提高经纪人的作业效率  
(调度, 激励, 协同)
- 沉淀交易过程中的数据

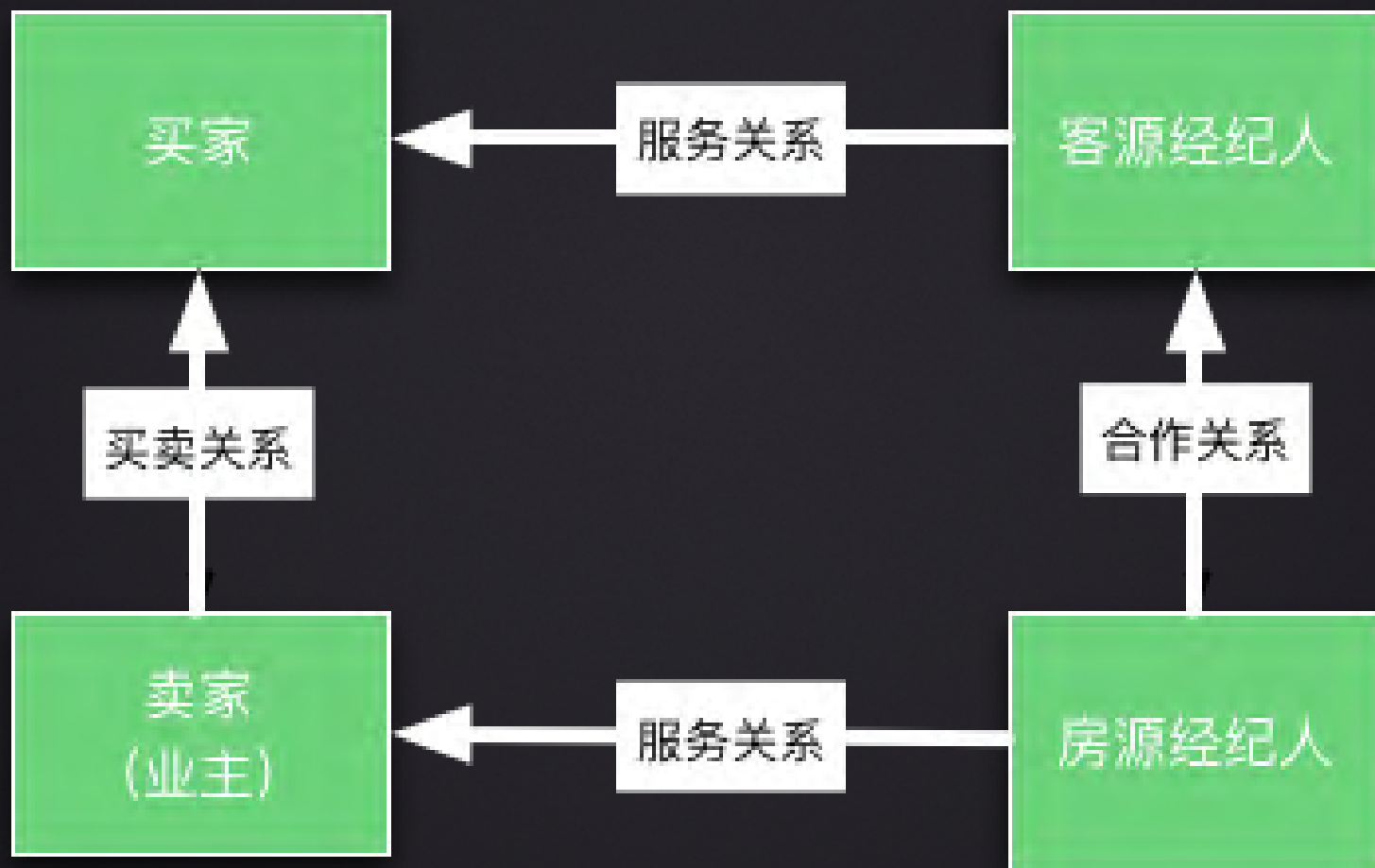
ACN – 经纪人协作网络  
Agent Cooperation Network

分佣、成长、激励

任务调度、评价

业务流程重构

# 经纪人之间的合作需求



# 平台通过匹配和调度，提升全局收益

- 信息 → 用户
  - 信息 → 经纪人 → 用户
  - 信息 → 经纪人 → 平台调度 → 用户
- 
- 通过对流量和资源调度，让用户和经纪人之间更好的匹配，进而提升成交效率



MLS – 房源信息服务  
Multiple Listing Service

C端房源展示

Link 房源

不动产数据中心

小区频道

CSP – 客户服务平台  
Customer Service Platform

连环单服务

匹配推荐导购

用户信息及画像

ACN – 经纪人协作网络  
Agent Cooperation Network

分佣、成长、激励

任务调度、评价

业务流程重构

MST – 业务管理沙盘  
Manager Sand Table

梅林 Merlin

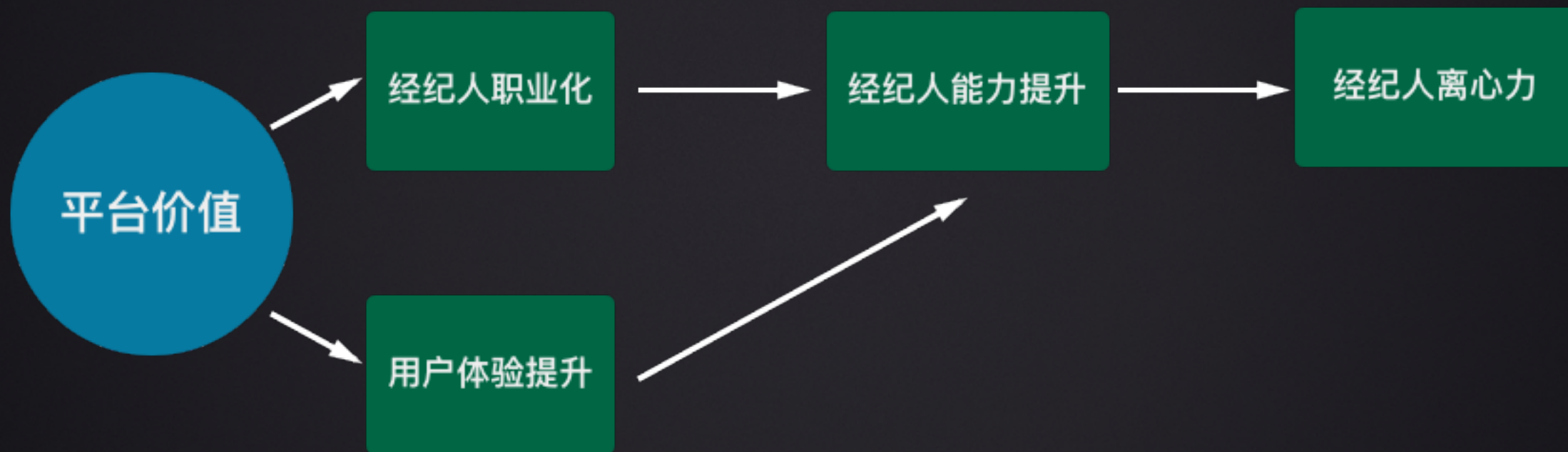
总监/圈经管理视图

小区作业可视化

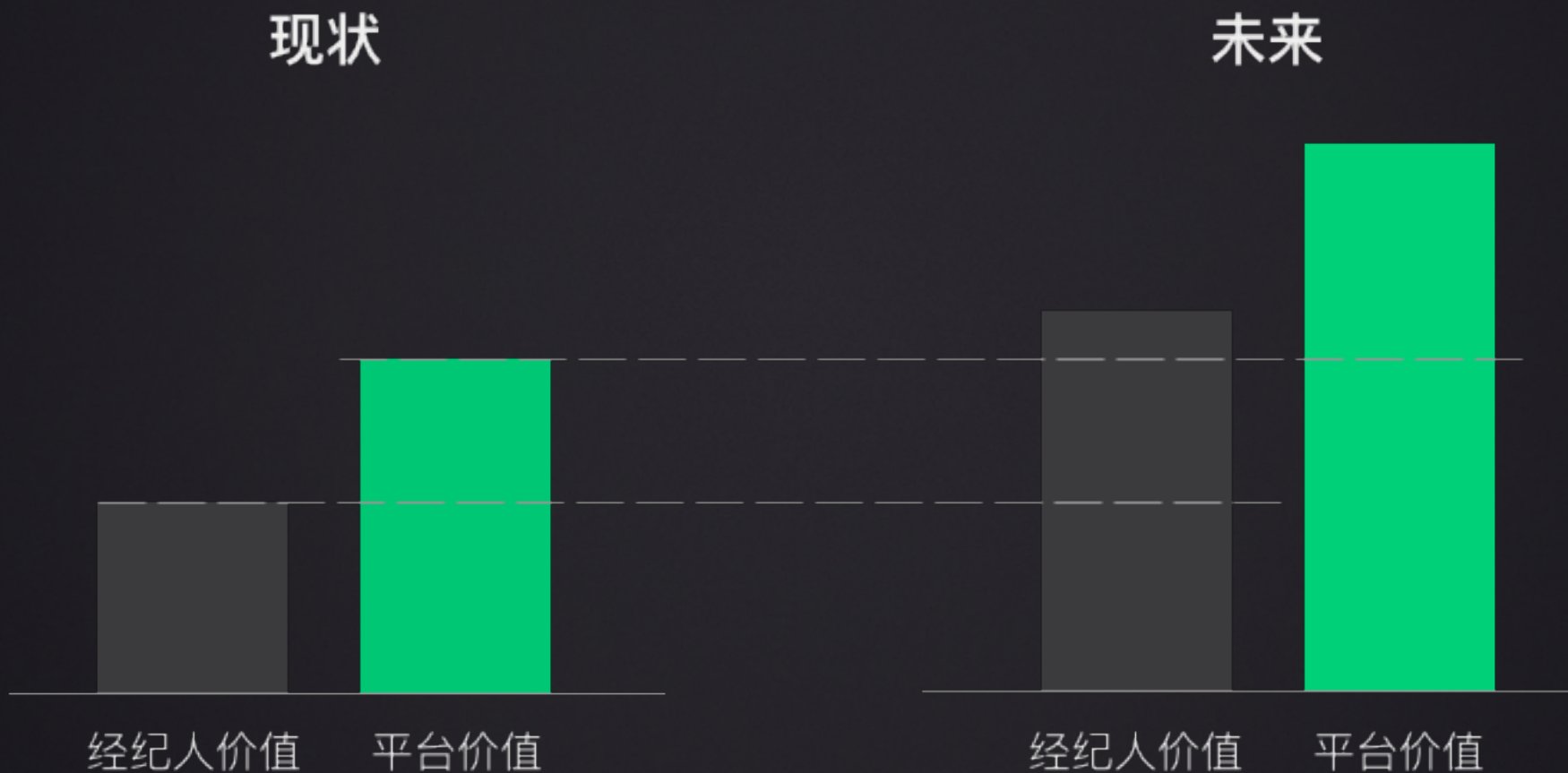
# 引力和离心力

平台引力和经纪人离心力的博弈

# 平台价值和离心力



# 平台的引力



平台引力增强 = 经纪人离心力减小 → 平台力建设

# 平台能力的提升

- 对平台的依赖程度提升，对零散传统渠道的依赖降低；
- 对业主线上委托依赖程度提升，对通过门店的依赖降低；
- 对平台调度和激励的依赖程度提升，对人盯人强管控的依赖降低；

# 以数据驱动的全价值链房产服务平台



链家 App



个人公众号



关注QCon微信公众号，  
获得更多干货！

# Thanks!



主办方 **Geekbang** > **InfoQ**  
极客邦科技