

V8Ê ..... ³ Eí á é a Â Á

• ö ö ¯ ® 1

£T=T= ☒ ☒ W i ÿ D B !"#\$



1

# 认识滴滴

现状 · 挑战 · 方案



你看到的滴滴

## 一站式出行平台

巴士·顺风车·快车·出租车·专车·代驾·试驾·企业·国际化



# 你看不到的滴滴

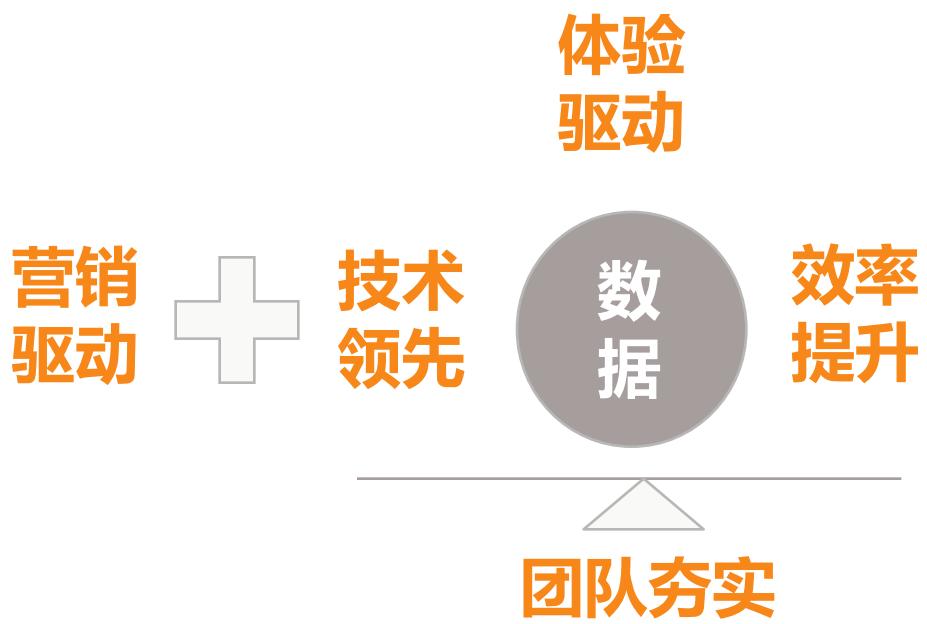


# 面临的挑战



- 用户体验
- 稳定性
- 目标和文化
- 战斗力

# 怎么做到的



数据驱动管理

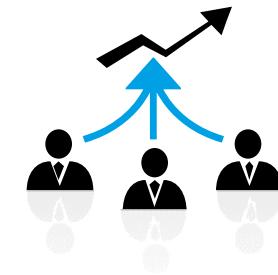


# 数据驱动管理

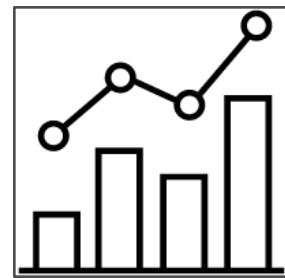
组织形态



比数据



定指标



建生态



# 团队夯实



# 场景

场景

责任缺失



无法及时响应变化



决策路径长



重点或公共事项推动慢



权责利一致

快速响应

加速整体决策

集中兵力攻坚

期望

# Feature Team

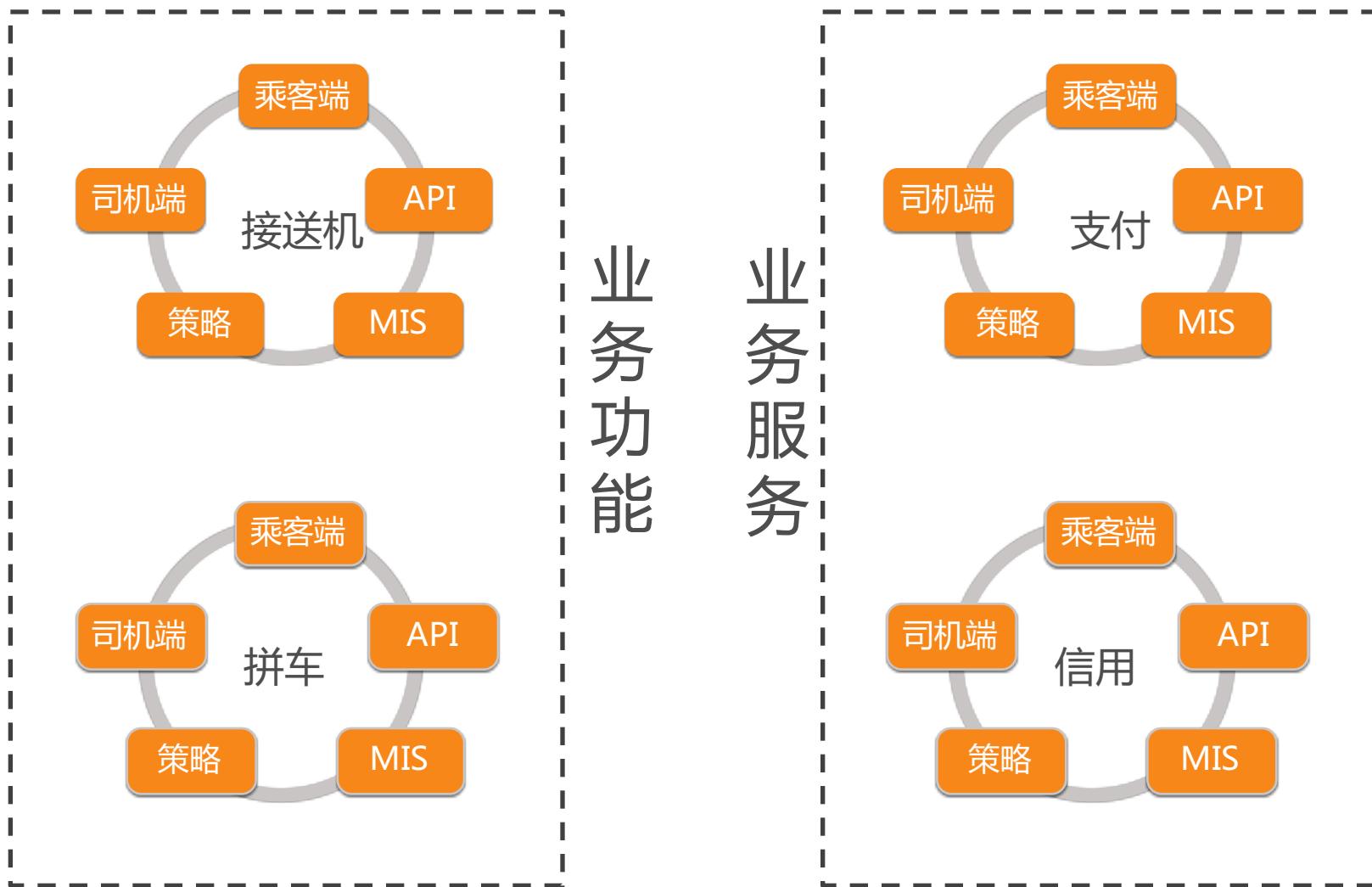
## 要点

- 为完整用户价值负责
- 全功能团队
- 专注
- 在一起

## 优点

- 快速响应
- 用户价值导向
- 激发创新
- 有助于能力成长

# 一个例子



# 组织架构—职责划分与定位

## 1. 专业线（原职能线）：

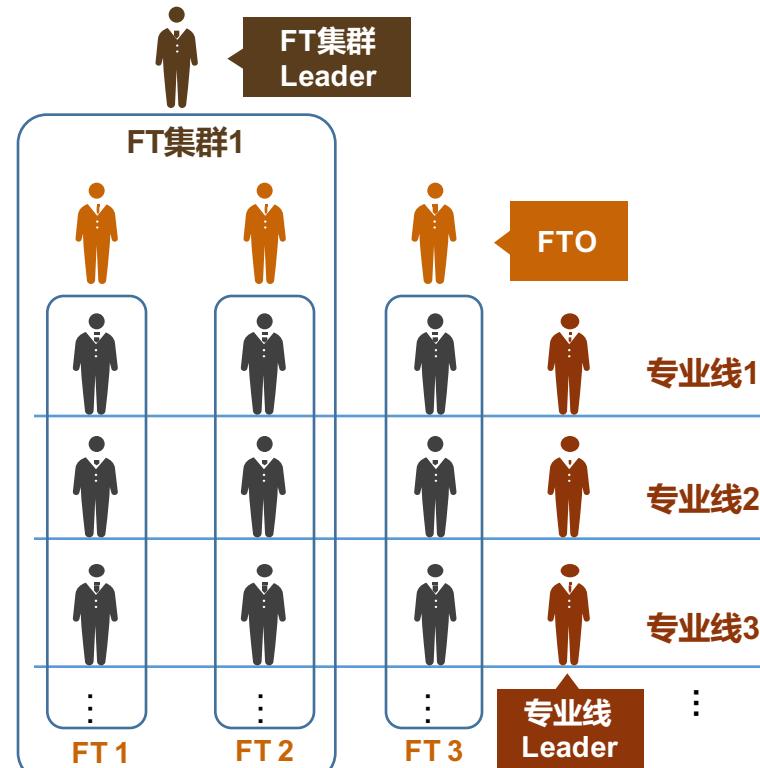
- 负责组织内专业线的人员能力培养
- 专业能力的提升与专业规范的制定与落地
- 为FT提供人力/技术资源

## 2. Feature Team ( FT ) :

- 全功能团队
- 在一起
- 对产品体验、公共业务指标提升等业务相关内容负责

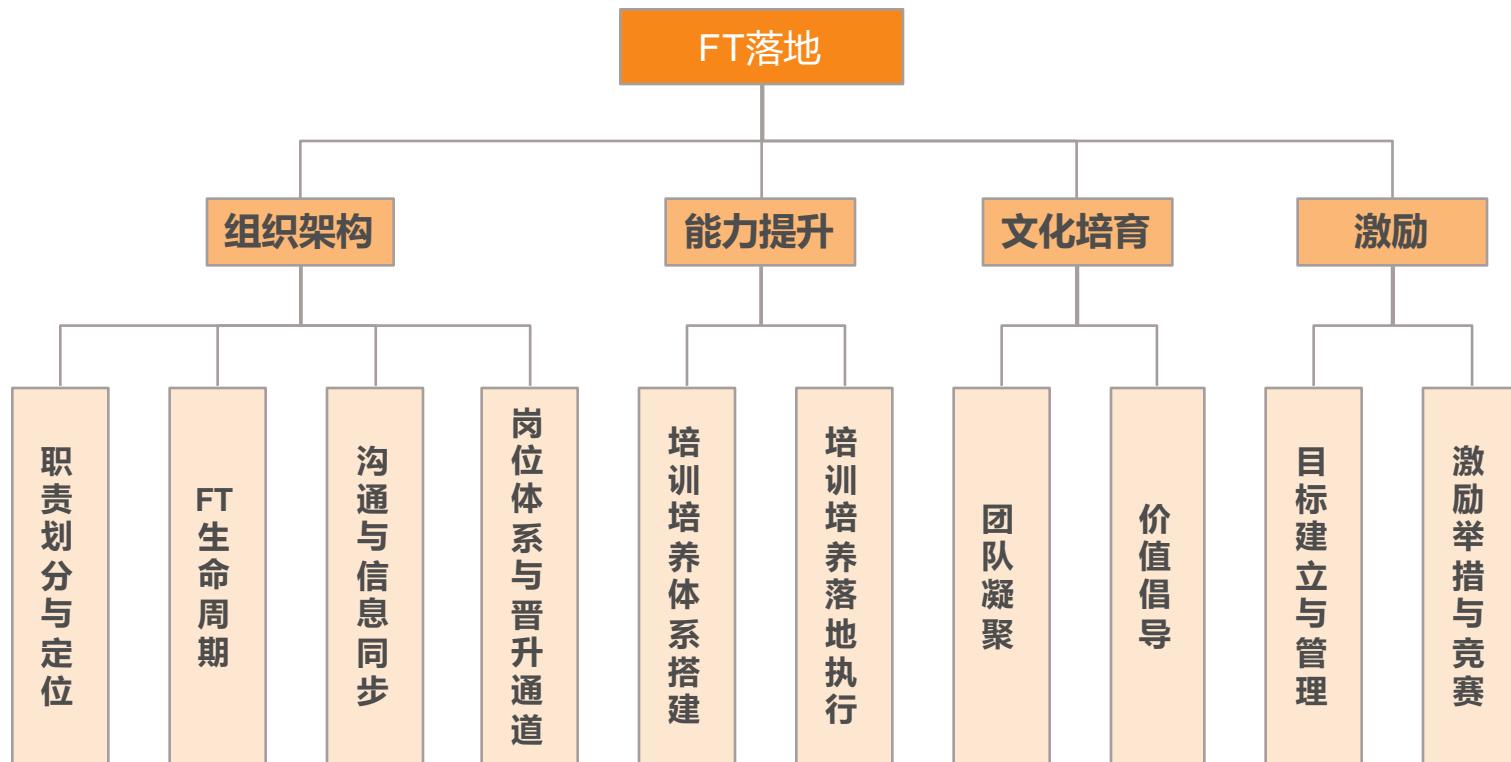
## 3. FT集群

按照FT内容可分成相应集群。集群Leader确保整体战略方向的正确性并指导相关FT的工作实践



# FT落地方案分解

Feature team的落地，不仅是组织架构的变革，更是工作方式、乃至文化的转变



# FT实践



Values are what we value



# 体验驱动



# 体验驱动

指标

成交率

差评率

CPO

NPS

数据

成单数/所有呼叫数

工单差评+星级差评+舆情差评 ) /完成订单数量

Call per Order  
客服电话呼入数/完成订单数

Net Promoter Score  
净推荐值

生态

全民体验 BI数据完善 体验闭环

分享培训

体验工具

# 全民体验

星火 |

摇一摇 |  
用户体验平台

|  
事业部回复率  
用户满意度

发现产品、流程、策略的不足



改善产品细节，提升用户口碑

| 燎原

| 小黑脸  
Jira & 体验助手

| 事业部应答率  
事业部解决率

# 客服日

倾听用户声音，解决产品问题，提升用户体验

## | 模式

- 新员工客服听音
- 事业部客服日
- 专家会诊客服日

3个月

31场  
15个部门  
453人次



## | 目标

2016

认领率99%  
解决率60%

# 体验闭环

## 体验包下载

TheOne乘客端测试包  
版本: 4.2.7.814  
下载: 473  
包大小: 56.00MB  
时间: 2016-03-15 11:15:30 [下载](#)

专车司机端测试包  
版本: 2.4.2  
下载: 548  
包大小: 38.00MB  
时间: 2016-03-14 19:48:05 [下载](#)

## 体验包反馈



## 处理跟踪验证

提交时间: 2015-12-02 20:47:19  
处理时长: 104天0小时9分

处理流程

待分配	2015-12-02 20:47:19
测试中	2015-12-03 12:06:57
待测试	2016-02-29 22:00:08
开发中	2016-03-11 18:00:15
完成	2016-03-15 20:57:09

## 分析定位处理

124 分析&定位	48 待开发	32 开发中
FDB-391 [反馈平台]没有上车点? 这里很繁华.	FDB-205 [反馈平台]北京回龙观医院(精神病专科)	FDB-248 [反馈平台]推荐上车点最好准确说明地
FDB-392 [反馈平台]怎么又出现了.....刚还没	FDB-218 [反馈平台]行程里边很长的地名显示不	FDB-411 [反馈平台]这个页面加载特别慢, 同网络
FDB-497 [反馈平台]虽然手动调整了上车点但是自	FDB-232 [反馈平台]车头方向与车体运行方向不一	FDB-2294 [反馈平台]我的行程, 查看详情时, 左上

4

# 技术领先

# 技术领先

## 指标

高可用性  
更稳定

高性能  
更流畅用户体验

高智能  
更智能的算法

低成本  
更高机器使用效率

## 数据

( 服务运行总时  
间 - 累计业务受  
损时间 ) / 服务  
运行总时间

And More

## 生态

基础设施 ( 实时监控等 )

服务平台化

技术培训体系

故障闭环

代码质量

分享沙龙

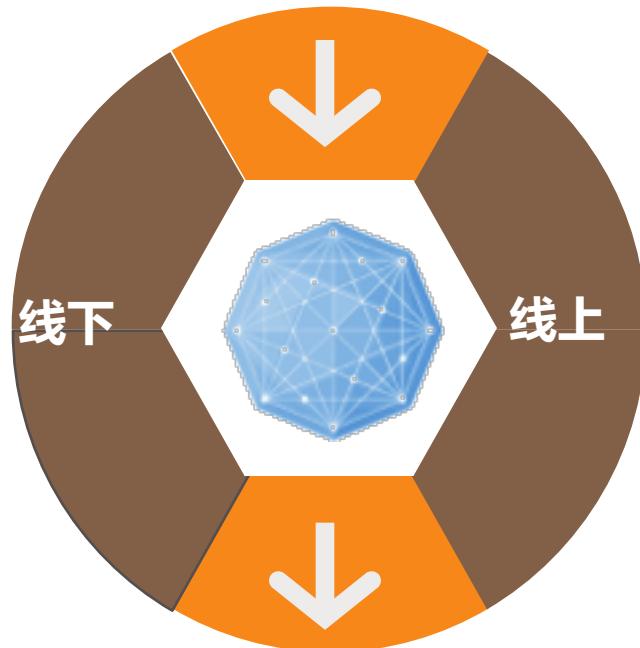
# 全面改进

## | 预防

- 压力测试
- 代码质量
- 预览上线环境
- 上线流程
- 小流量 / 灰发

| 降低上线故障率

发现测试、流程、技术的不足



改善技术细节，提升服务稳定性

## | 处理

- 监控告警
- 降级
- 故障隔离
- 快速扩容

| 降低故障恢复时长  
提高告警准确率

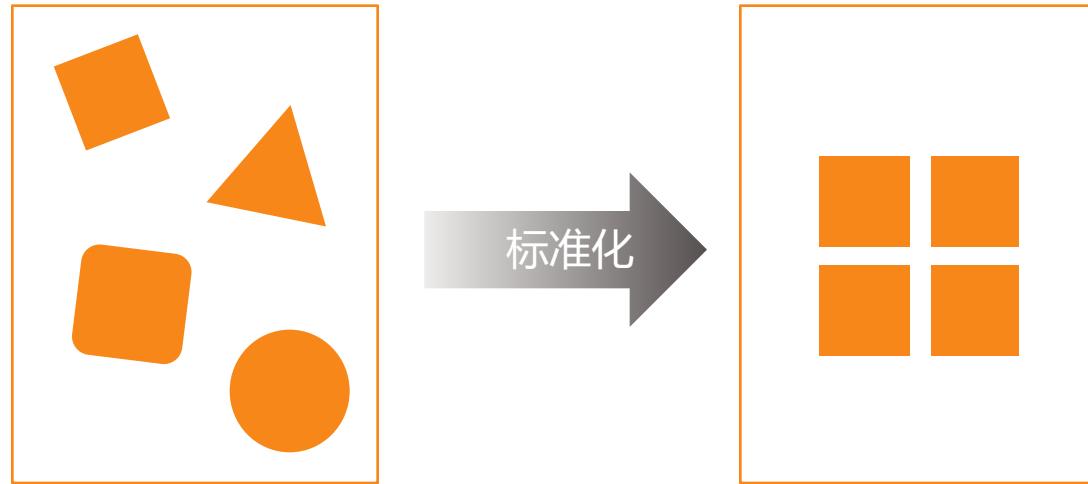
# 技术改进闭环



# 服务平台化

节省成本，加速创新，平台化是必经之路，

而可视化、标准化是平台化的基础



**标准化的服务应具有：**

规范的文档，清晰定义的接口，安全的调用，可监控，可调试，  
可自动发现，明确的SLA承诺

# 技术交流

## 案例分享



## 沙龙分享



「星辰说」每周一次案例分享，每月一次技术沙龙，如果你在技术领域有自己独到的见解，随时欢迎你来。

“我们身处银河，当然包容每一个独立的宇宙，每一种独特的声音。”

# 数据驱动管理

要素

持续迭代

客观数据支撑

全民参与

落地

趣味性



目标统一及实现

影响全民价值观

形成生态

结果

5

# 总结

# 管理背后

绝对信任

主人翁心态

说到做到

环境基础

价值观

统一目标

# THANK YOU

北京滴滴无限科技发展有限公司

北京市海淀区东北旺路8号院尚东·数字山谷B1号楼

[www.xiaojukeji.com](http://www.xiaojukeji.com)





## 滴滴EP对外交流群



该二维码7天内(4月30日前)有效，重新进入将更新