

V8Ê ... 3 Eí á é a Â Á

• ö ö ¯ ® 1

£T=T=      ꝤꝤWiÿD B    !"#\$



# 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



业务线

1条



9条



交易规模

少量



1000w



员工人数

1000



5000



涉及领域

出租车



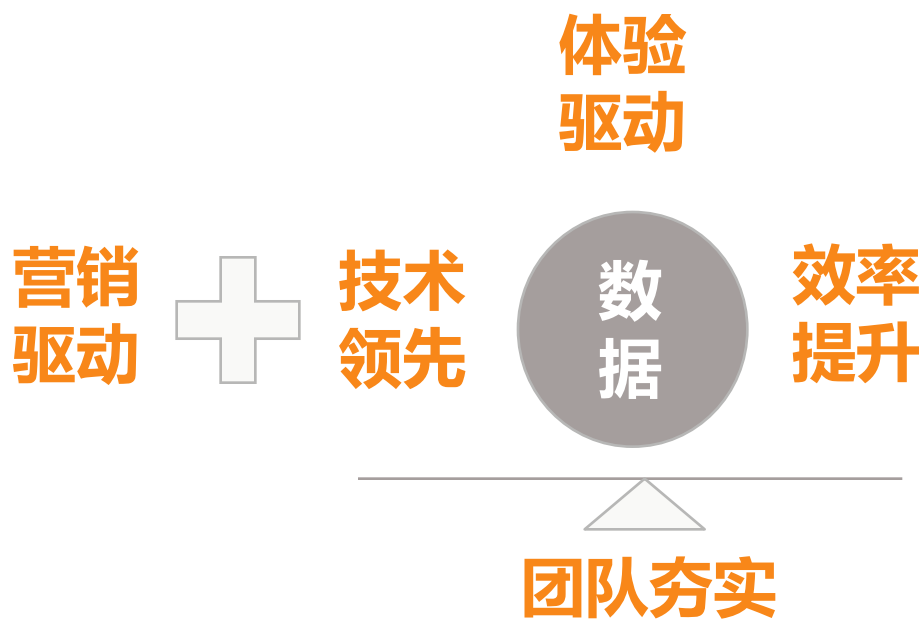
出行

# 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

=

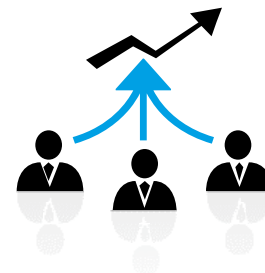


# 数据驱动管理

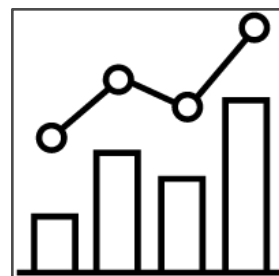
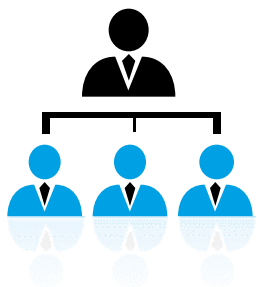
组织形态



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

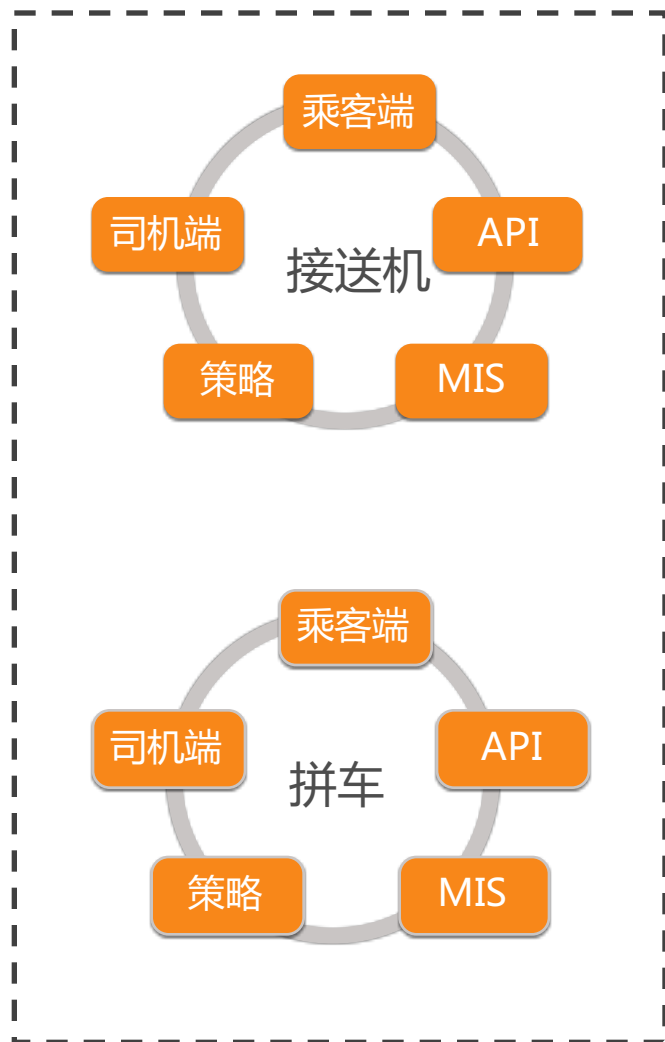
## 要点

- 为完整用户价值负责
- 全功能团队
- 专注
- 在一起

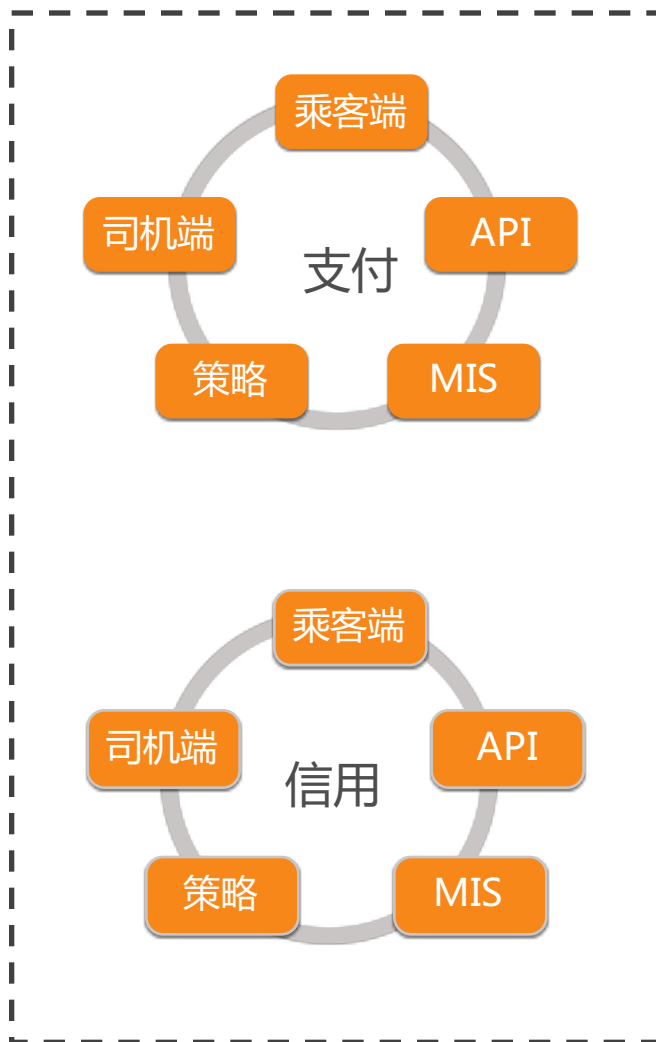
## 优点

- 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



业务功能



业务服务

# 组织架构—职责划分与定位

## 1. 专业线（原职能线）：

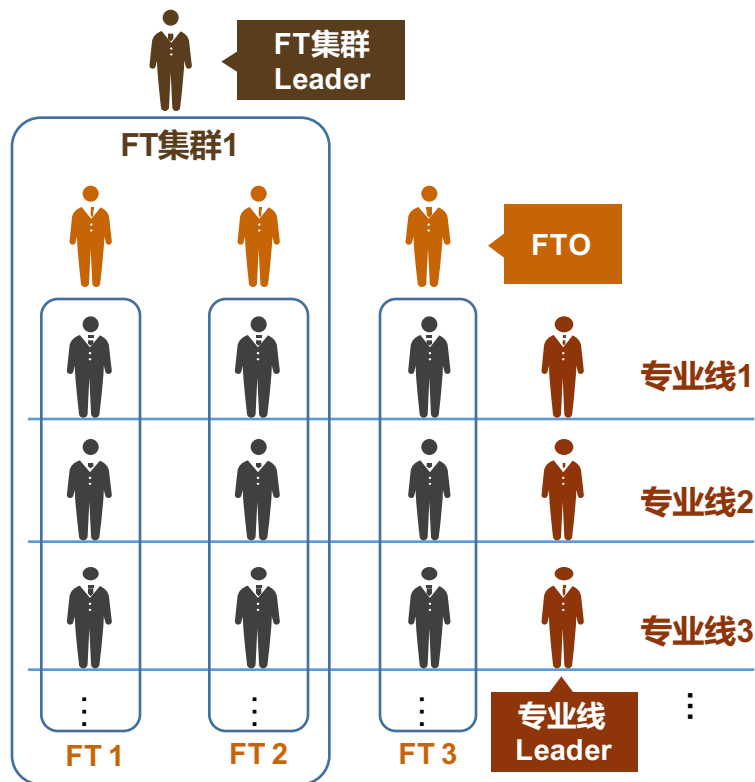
- 负责组织内专业线的人员能力培养
- 专业能力的提升与专业规范的制定与落地
- 为FT提供人力/技术资源

## 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

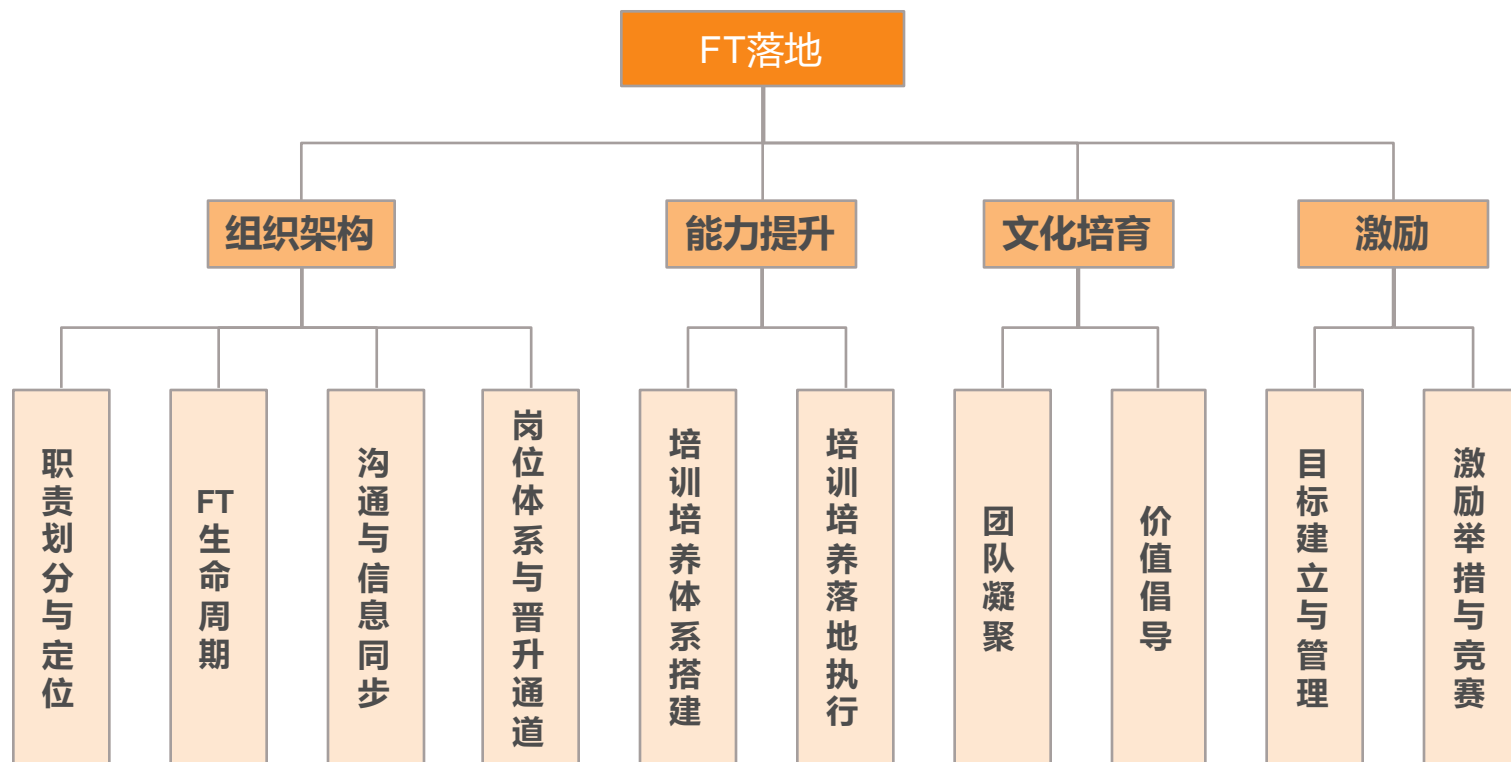
## 3. FT集群

按照FT内容可分类成相应集群。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

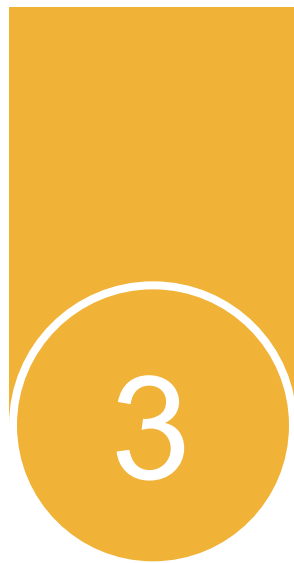
Feature team的落地，不仅是组织架构的变革，更是工作方式、乃至文化的转变



# FT实践



Values are what we value



**体验驱动**

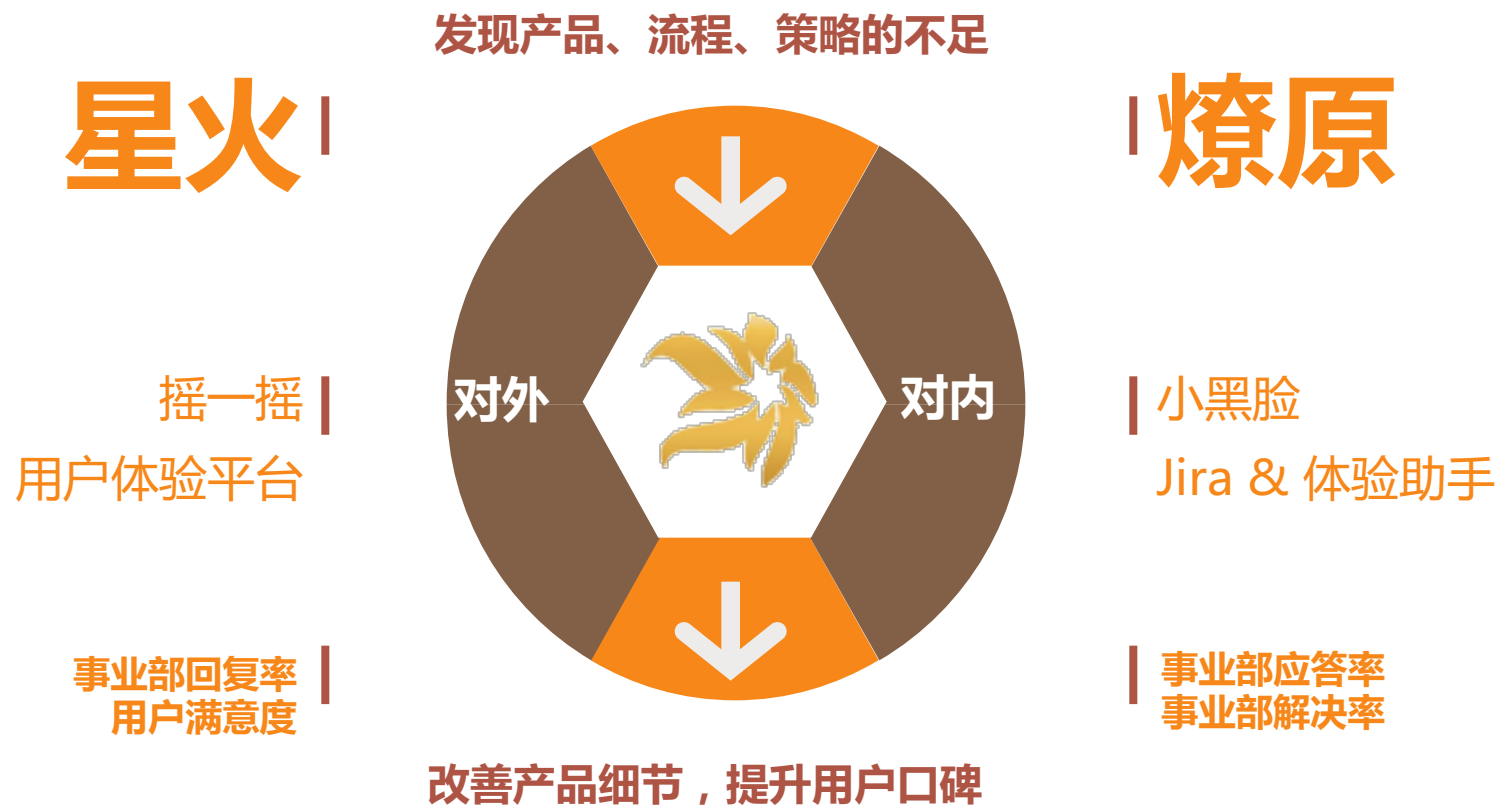


# 体验驱动

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



# 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



发现问题

认领问题

已解决

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



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	$\frac{\text{（服务运行总时间 - 累计业务受损时间）}}{\text{服务运行总时间}}$ <div>And More</div>			
生态	基础设施（实时监控等） 故障闭环	服务平台化 代码质量	技术培训体系 分享沙龙	

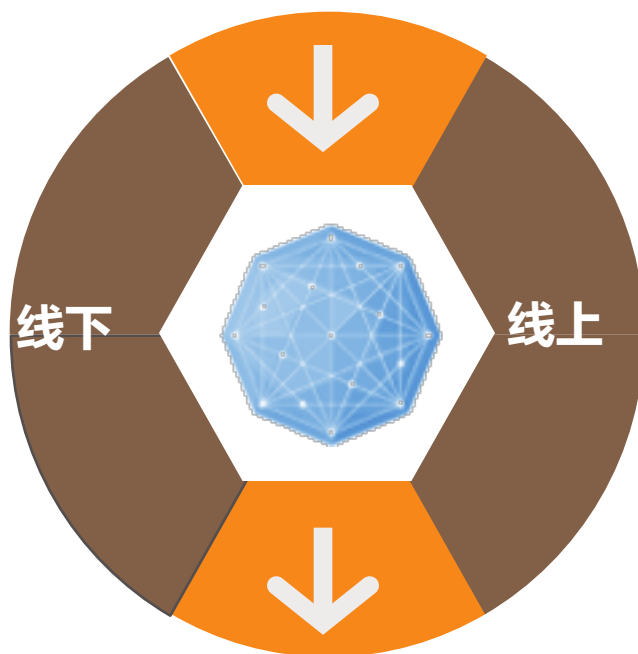
# 全面改进

## 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

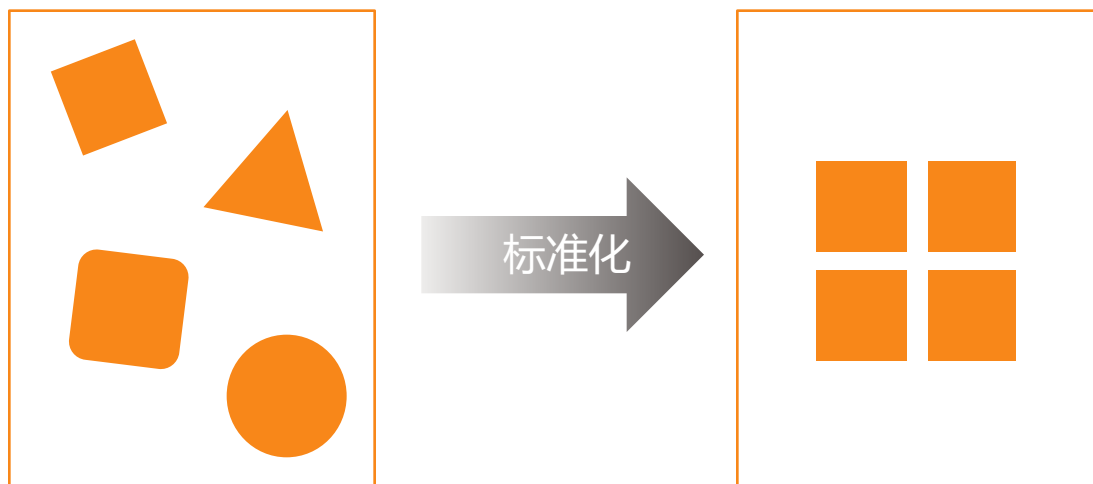
# 技术改进闭环



# 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



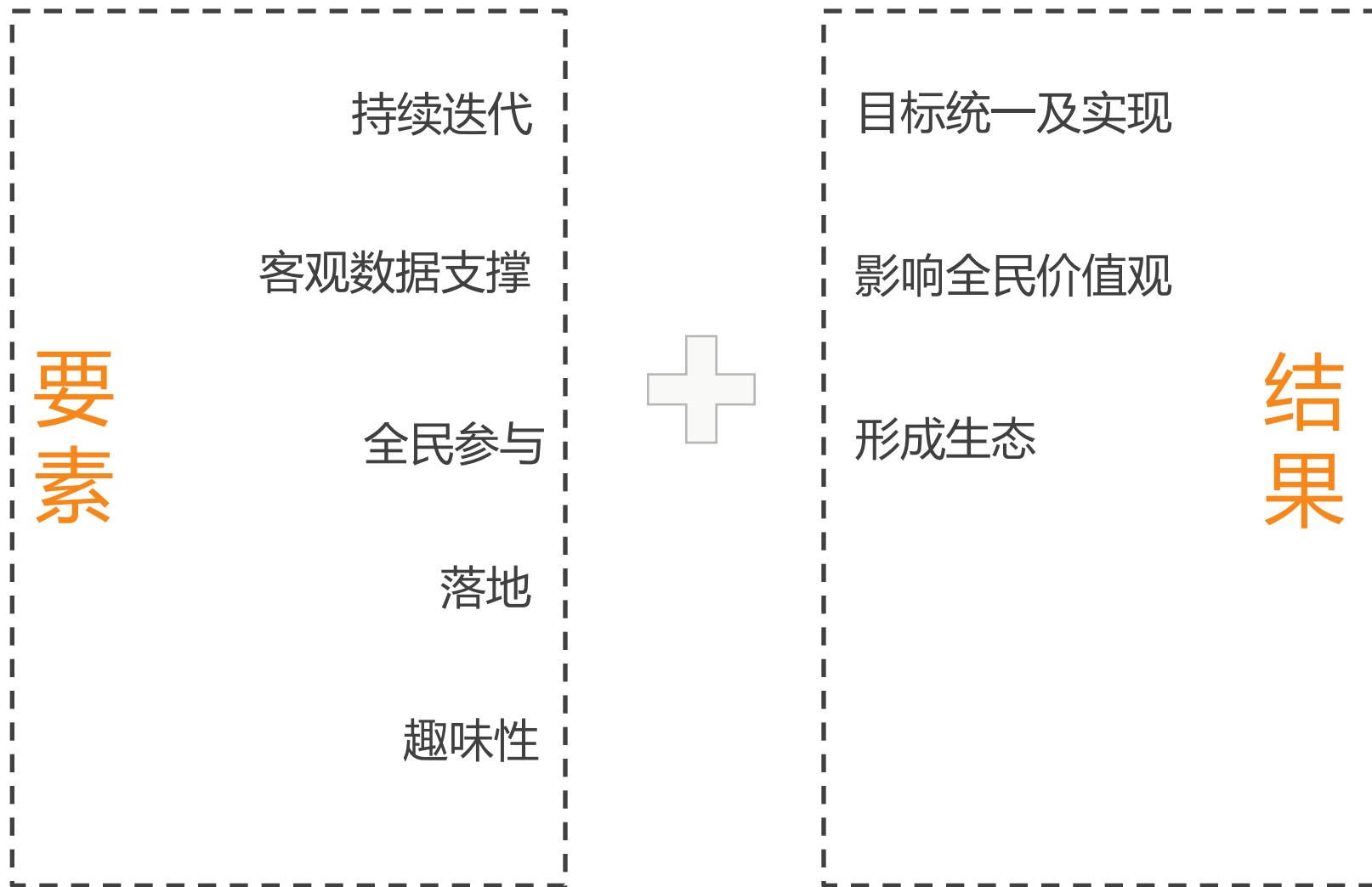
## 💬 沙龙分享



「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





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

北京嘀嘀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