



碎片化信息背后隐现的商机





Martin Harrysson, Estelle Métayer, and Hugo Sarrazin

当信息革命的列车轰隆隆地驶过数字经济时代时，人们很容易错过那些常常被埋在噪音中的有价值的“碎片化信息”。这些信号主要来自社交媒体，体现为信息片段而非整段的信息流，但它们却能够帮助企业揣测客户需要什么，以及如何抢在竞争对手之前发现新兴行业的迹象和颠覆性的创新事件。

有时候，企业会在数据解析和数字处理的过程中发现这些碎片化信息。那些工作方式更接近艺术、而非科学的员工也可能发现它们，然后通过进一步的数据分析对发现的异常值或信号所表明的统计假设进行测试。无论哪种情况，企业都只是刚刚开始发现和捕捉其中的价值。本文介绍了几大原则，企业可以籍此捕捉和驾驭这些碎片化信息背后的巨大价值。

调动高层参与

对于刚刚进入该领域的起步者来说，考虑到商业洞见往往流于表面且具有不稳定性，调动高层领导积极关注社交媒体资源往往是一种有效的方式。对社交媒体中浮现的话题感兴趣也比较熟悉的企业高管最可能发现其中的价值¹。例如，由于产品质量好、价格低，一家全球性的制造企业成为一个客户近期在社交媒体中的话题，企业几乎忽略了这些信息，但一位热心“倾听”社交媒体意见的企业高管看出了其中的门道。于是他开始思考，公司是否有机会提高产品价格，或者以目前的价格更主动地扩大市场份额？

为找到问题的答案，该高管调动研究力量，对这一看似定性的问题开展了量化分析。最终发现，产品的低价仅是个别客户的印象，但质量却获得了广泛的好评。于是，该企业开始将营销资源向这一产品倾斜，希望凭借其高质量提高市场份额，并进一步强化其相对于竞争对手的差异化优势。

捕获和匹配碎片化信息

该制造企业的实例说明，公司如果将精通业务的人员分散配置形成网络，并将其作为捕获信息的前哨，就更可能发现这类碎片化信息。一家全球性饮料公司目前正在考虑将对社交媒体的敏感度纳入招聘部分经理职位时的考核标准，以打造信息网络，根除高管团队对反复推敲过的精确数据的习惯性依赖。

当然，碎片化信息随处可见，重要的是决定在何时何地采集。某些产品、市场或服务目前还不存在，但有萌发的土壤。比如，一家全球性广告公司应客户要求就美国儿童护理市场的增长机会开展一项调查。因为当时没人提供儿童护理方面的服务，在社交媒体（或者更广泛的网络世界）上进行关键词查询可能无效。于是，该公司转而在社交媒体平台上寻找相关的碎片化信息，最终发现了一种网络内容服务，用户可以在其中创建和分享个性化的报纸。在儿童护理领域，数字内容渠道往往由父母策划，他们会就个人经历和关注点展开对话，并收集专家或官方信息的相关文章。分析人员利用语义线索跟踪了这些网站的数百条对话信息，由此产生了大量现有服务的相关信息，包括父母寻求的各个层次的服务和愿意支付的价格，企业已在支持推广的儿童护理方案，当地供应商（潜在竞争对手）的优势，以及可能成为新服务积极倡导者的各类社区人员。这并非高度数字化的演练，相反，只是从人类学角度对当地的儿童护理市场进行了分析，对社交媒体上的信息片段做了归集整理。最终，这些搜集到的碎片化信息帮助公司定义了一项缺失服务的相关参数。

发现明显的线索

客户开始利用全新技术手段接触产品或服务之时，也是探查碎片化信息的好时机，商机往往在客户分享公司产品和使用经验时产生。企业最初难以把握这类信息，因为这种方式与传统的在数据中寻找规律、归类以及消除统计噪音等完全不同。要在这类情形下发现相关信号，需要管理人员

和企业员工浏览博客，或通过 Tumblr、Instagram 这类网站寻找线索。

这类方式虽然听起来有点玄，却能带来实实在在的效益。以美国零售商 Nordstrom 为例，该公司很早就对 Pinterest 产生了兴趣，这是一个数字剪贴簿网站，用户会把自己喜欢的图像“贴”到虚拟白板上，并在更广泛的网络社区内分享这些图片。Nordstrom 把自家产品发布在 Pinterest，引发了网站用户的浓厚兴趣，目前已拥有该网站超过 400 万忠实粉丝。

发现与实体店消费者进行网络接触的机会后，Nordstrom 近期在西雅图的两家门店展示了 Pinterest 网站上广受欢迎的一些产品。试点效果令人振奋，于是，公司又在更大范围内试验，提出“全世界最大的心愿清单”

(按照一位高管的说法) 2。Nordstrom 还持续把自己的产品在 Pinterest 网站上尝试更多方式与顾客进行互动。当地的销售人员则早已使用一种店内应用，实现了零售商库存与 Pinterest 展示的热销产品之间的有效对接。随着其他行业的企业发现线索的能力日益增强，我们预计，Pinterest 等可视化工具在探查和利用碎片化信息方面的价值会越来越大。

跨职能价值

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_46878

