



基于用户行为分析的 标准埋点规范



微信公众号



预约演示

2020年1月

©北京诸葛云游科技有限公司

版权声明：

本手册所有内容版权及解释权归北京诸葛云游科技有限公司所有，任何机构和个人在遵循 cc 协议（署名 / 非商业使用 / 禁止演绎）下分享本手册的内容。

如需商业使用请联系北京诸葛云游科技有限公司。

（Tel：4008094843）

如有侵权行为，我们有权进行追诉。

出品：北京诸葛云游科技有限公司



联合推荐：



运营小咖秀
懂运营 更懂你



PMTalk
产品经理社区



零一裂变
用户增长解决方案



运营深度精选
Operational depth selection

见实科技
J I A N S H I



责任编辑：白忱 唐培钧

编辑校对：秦娟儿

© 北京诸葛云游科技有限公司

目录

- 一、概述..... 1
 - 1.1 目标..... 1
 - 1.2 准则..... 1
 - 1.3 适用范围..... 1
 - 1.4 定义术语..... 1
- 二、埋点工作流程..... 3
 - 2.1 岗位职责说明..... 3
 - 2.2 相关文档说明..... 3
 - 2.3 埋点工作流程图..... 4
 - 2.4 埋点工作流程及要点..... 5
 - 2.4.1 需求阶段..... 5
 - 2.4.1.1 确定需求..... 5
 - 2.4.1.2 制作埋点方案..... 5
 - 2.4.1.3 埋点方案评审..... 5
 - 2.4.1.4 确定排期..... 5
 - 2.4.2 实施阶段..... 6
 - 2.4.2.1 实施埋点..... 6
 - 2.4.2.2 验收..... 6
 - 2.4.2.3 上线..... 6
 - 2.4.3 维护阶段..... 6
 - 2.4.3.1 埋点维护..... 6
- 三、《标准埋点方案》说明..... 7
 - 3.1 表格组成..... 7
 - 3.2 事件命名规范..... 7
 - 3.3 「事件&属性」表字段说明..... 8
 - 3.4 「用户属性（identify）」表字段说明..... 10

一、概述

1.1 目标

使用一个标准的埋点规范，规范埋点涉及的工作，为数据指标的制作和使用提供保障。

1.2 准则

共同参与

为消除信息不对称，埋点工作应让所有相关人员共同参与与维护，通过规定参与人员的工作内容和范围，以共同填写《标准埋点方案》的方式，搭建埋点工作信息沟通的桥梁。

统一标准

埋点工作需要有一个统一的标准，利于达成共识，提高效率，本文档列出了埋点工作涉及的流程和文档的规范，应按照规定开展埋点工作，避免产生信息传递不准或有误的现象。

定期维护

定期对埋点方案进行维护，当《标准埋点方案》中的内容发生变化，要及时更新，一般产品迭代和需求变更是导致发生变化的两类因素。

快速迭代

在实际埋点工作中，会碰到需要新开发接口来满足事件所需属性值的情况，而接口开发工作往往需要大量时间；此时应秉承「最小可行产品」的思维方式，在能满足最基本需求的前提下，将需要耗费大量时间需求挪到下一次再实现，会更利于埋点工作的推动。

1.3 适用范围

对用户行为数据进行采集、展示的项目。

1.4 定义术语

埋点是数据分析时用到的一种常见的数据采集方法，这里特指使用提供的 SDK 或 API 进行数据采集的一系列相关工作，使用进行数据采集，主要涉及以下几个概念：

1. 事件：用户在产品上的每一个具体的行为我们称之为「事件」，具体来说，任何程序上的判断和反馈，都可以用自定义事件进行采集。

2. 属性：描述事件的维度，通常对行为事件背后的业务信息和交互信息进行归纳，形成对用户行为的某一个维度信息的采集。
3. 值：事件属性的具体内容，一般是动态的，由开发通过规则进行赋值：
 - 1) 当属性值为空时，通常赋值为 null，以做区分。
 - 2) 当采集「来源」的值的时候，建议用传参的方式进行采集。
4. 采集时机：记录事件的时机，用于进一步解释事件的业务含义，通常分为三种情况：
 - 1) Click 时采集：用户点击的时候采集；
 - 2) 某页面加载完成时采集：用户要进行的操作已经完成，通常表现为页面成功加载完成；
 - 3) 前端收到服务器返回的状态字段时采集：常见场景为关键行为的成功或者失败条件。
5. identify: identify 是用来采集用户信息的接口，通常以数据库内对用户识别的唯一 id 做用户 id，然后在用户 id 下补充用户属性信息，在用户触发某些行为时，调用 identify 接口，将用户最新的信息通过 identify 接口上传，identify 只需要在对应信息有更新时调用。

二、埋点工作流程

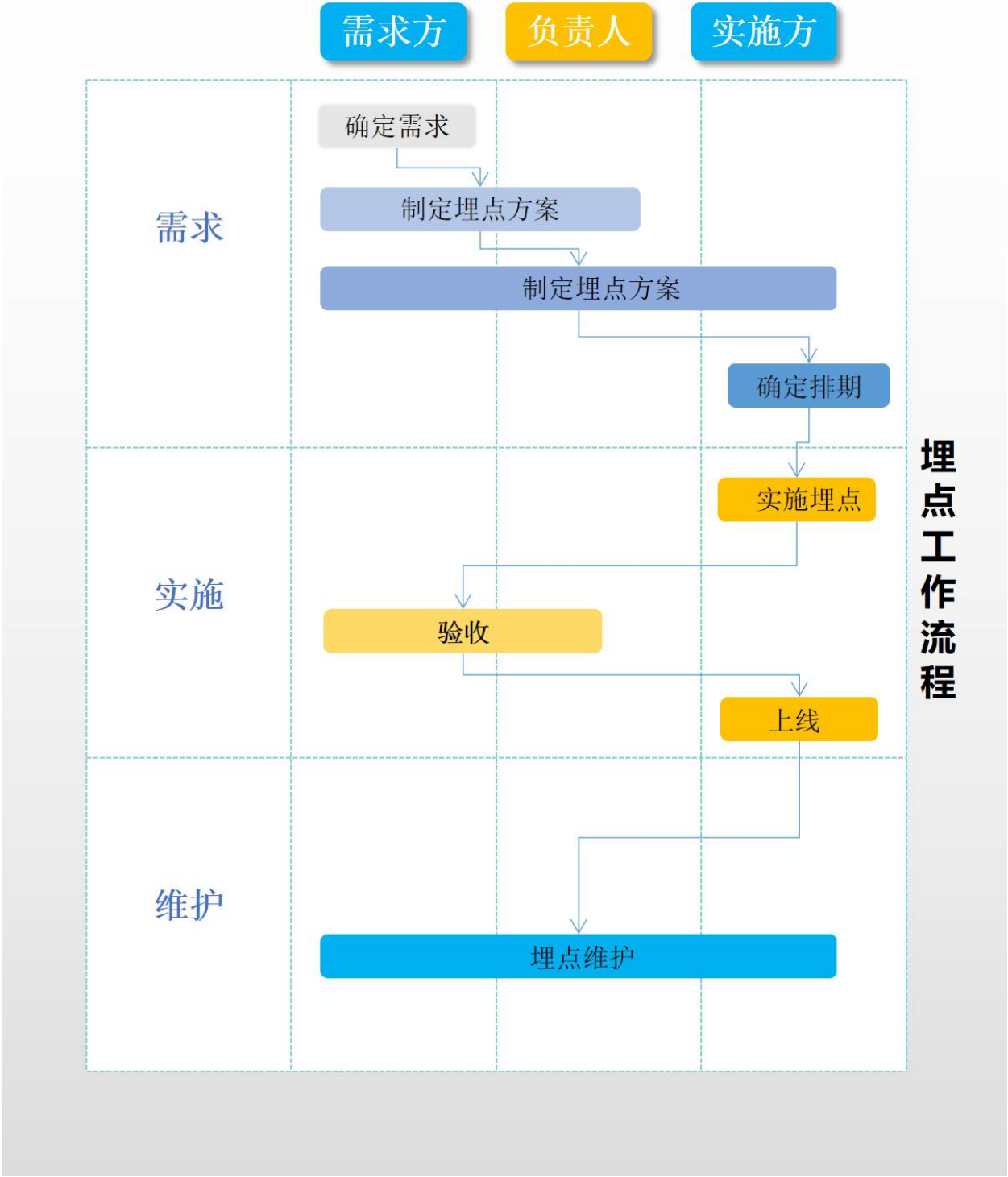
2.1 岗位职责说明

相关部门/岗位	职责定义
需求方	提出指标/数据需求、或有具体应用需求的部门或具体负责人；一般是业务或产品部门
负责人	《标准埋点方案》的主要填写人，负责组织埋点工作，包括制作埋点方案，埋点方案评审，埋点维护
实施方	负责实施埋点的人；一般是 IT 技术部门

2.2 相关文档说明

- 1) 《标准埋点规范》 - 本文档（PDF 文档），对埋点工作流程的详细描述，用于指导埋点工作的开展；
- 2) 《标准埋点方案》 - 标准埋点方案模板（Excel 文档），用于记录埋点相关信息；
- 3) 《测试之埋点方案设计、接入及应用指南》 - 有较为详细的埋点示例，可作为参考资料，加深对埋点工作的理解；
- 4) 《诸葛 io 名词检索》 - 更多与相关名词的说明；
- 5) 《诸葛 io 帮助文档》 - 诸葛 io 在线帮助文档（<https://docs.zhugeio.com/>）。

2.3 埋点工作流程图



2.4 埋点工作流程及要点

埋点工作可分为需求、实施、维护这 3 个阶段：

2.4.1 需求阶段

2.4.1.1 确定需求

2.4.1.1.1 需求方提出数据需求，后续需求由负责人转化成《标准埋点方案》，供实施方参考执行。

需求举例	
运营部门	某活动上线后参与活动的人数，各渠道的拉新人数，产品售卖的数量和金额
产品部门	APP 某新功能上线后的点击人数/次数/停留时间/加载时长
市场部门	渠道的获客数量与质量，SEM、数字广告投放的效果

2.4.1.1.2 为避免后期发生因需求不全而产生的返工，提出需求时可参考以下建议：

- 1) 参考互联网产品常用的用户行为指标体系，如 AARRR、HEART 模型等；
- 2) 对照产品流程图，为每一个流程设计相应的指标和埋点，避免遗漏；
- 3) 尽量在提产品 PRD 的时候，专门用一个章节来写指标需求，以此合理安排埋点设计工作，避免考虑不全。

2.4.1.1.3 需求方可通过邮件或内部 OA 的方式将需求传达给执行方和负责人，正式启动埋点工作，需求的内容尽量写全写细，尽量避免遗漏或不细致导致的返工情况。

2.4.1.2 制作埋点方案

需求方和负责人制作埋点方案，方案以《标准埋点方案》的形式呈现（规范和填写说明的具体内容详见第三章）。

2.4.1.3 埋点方案评审

负责人组织一次会议，确保三方（需求方、实施方、负责人）对《标准埋点方案》中埋点的业务含义认知一致，并且需要实施方确认埋点需求可执行。

2.4.1.4 确定排期

负责人和实施方一起确定实施埋点、验收和上线的具体时间节点。

2.4.2 实施阶段

2.4.2.1 实施埋点

实施方按照《标准埋点方案》进行埋点并填写相应字段（规范和填写说明的具体内容详见第三章），埋点的具体实现方法可参考《帮助文档》。

2.4.2.2 验收

- 1) 需求方和负责人在测试环境中对埋点数据进行测试和验收，检查事件名称、属性、触发时机是否正确，确保与《标准埋点方案》一致；
- 2) 验收过程中如果发现问题，尽快找实施方排除，可根据问题严重程度考虑是否跳回之前的步骤再次执行流程。

2.4.2.3 上线

验收完成后，实施方将埋点数据上线，并在《标准埋点方案》中记录上线时间和版本信息。记录上线时间主要是为了方便之后查数据时快速定位数据的有效时间范围。

2.4.3 维护阶段

2.4.3.1 埋点维护

- 1) 负责人、实施方和需求方定期对埋点进行维护，任何变动都要及时更新到《标准埋点方案》中；
- 2) 常见的维护时机有以下几种：
 - 2.1) 添加事件
 - 2.2) 修改事件
 - 2.3) 删除事件
 - 2.4) 事件类型有增加或修改
 - 2.5) 字段有增加或修改
 - 2.6) 字段中的内容变化，如事件定义有变化
- 3) 制定数据清理规则，例如对于 6 个月以上数据为 0 的埋点主动进行处理，可在后台中的「数据接入 -> 埋点管理」界面中隐藏数据，或直接数据和埋点清除掉，消除程序代码和数据的“噪音”。

三、《标准埋点方案》说明

《标准埋点方案》说明的主要目标是启发，它列出了许多字段，并对各个字段的作用进行了说明，可以把它理解成一个模块化的方案模板。所以，我们的埋点方案并不一定要使用所有的字段，而应当根据企业自身情况和管理需求，挑选合适的字段进行搭配，对一些规则做出调整。我们提供的内容能对制作出一份符合您企业需求的埋点方案有所帮助，才是我们最希望看到的成果。

3.1 表格组成

《标准埋点方案》由 4 张表组成

埋点说明	事件&属性	用户属性(identify)	默认采集事件属性
------	-------	----------------	----------

- 1) 埋点说明 - 埋点实施参考；
- 2) 事件&属性 - 记录事件及相关信息；
- 3) 用户属性 (identify) - 记录用户与相关信息；
- 4) 默认采集事件属性 - 默认采集的事件属性说明。

表格中包含多个字段，其中「事件&属性」表中事件、属性、值、采集时机这 4 项，和「用户属性 (identify)」中的属性名称这 1 项，是实施埋点所需的基本信息，即实施方在有以上信息后，参照「埋点说明」表中的内容，可完成基础埋点工作。

但埋点是一个多部门协作的事情，沟通过程中难免会发生信息不对称的现象，而人员和产品的变化也为埋点的管理和使用带来了挑战，因此，针对可能发生的问题，在方案中增加了相应的字段，对事件进行补充说明。

3.2 事件命名规范

3.2.1 由汉字、字母、数字和符号下划线“_”组成。

3.2.2 事件命名由 4 部分组成：类型_流程_页面_功能。

3.2.3 各部分解释

3.2.3.1 类型 - 事件的类型，主要有 4 类：

- 1) 点击 - 指点击某个按钮或元素的一类事件；

- 2) 进入 - 指进入某个页面的一类事件；
- 3) 停留 - 特指用于展示在某个页面或功能停留时长的事件；
- 4) 指标 - 指从后端计算好之后，直接传入的指标类事件。

事件类型必需填写，后续可按实际情况增加其他类型。

3.2.3.2 流程 - 事件所在的业务流程，填写规则是「流程名称 + “流程”」，例如「车险出单流程」、「车险续保流程」，写成「车险出单」和「车险续保」是不对的。

3.2.3.3 页面 - 事件所在的页面，填写规则是「页面名称 + “页面”」，例如「我的页面」、「车主服务页面」，写成「我的」和「车主服务」是不对的，如果出现多层级页面的情况，则把层级较高的页面写在前面，如「车主服务页面_信息填写页面」。

3.2.3.4 功能 - 可以是按钮或功能的名称，例如「提交订单」、「获取验证码」、「保险出单」，也可以是对一类功能的抽象描述，例如「任意产品」，之后可用属性「产品名称」来区分点击的是哪个具体的产品。

3.2.4 事件举例

编号	事件名称	事件说明
1	点击_服务页面_保单查询	点击「服务」页面下的「保单查询」按钮
2	进入_车险出单页面	进入「车险出单」页面
3	指标_注册	从后台上传的注册用户数
4	停留_填写保单页面	在「填写保单」页面的停留时长
5	进入_车险出单流程_付款页面	进入「车险出单」业务流程的「付款」页面

3.3 「事件&属性」表字段说明

1) 序号

事件的序号。

2) 业务/产品

分析的业务或产品名称，例如：车生活 APP、官微、全能保。

3) 相关指标名称

相关指标需求的名称。

4) 功能/页面

填写事件所在的功能或页面，同时可作为后台的事件分组名称，方便查找。

5) 事件名称

事件的名称，详细说明见「事件命名规范」部分。

6) 事件定义

a. 事件的具体说明，会自动统计触发事件的人数和次数，故不用再特别说明；

b. 可用于标注该事件是漏斗的第几个步骤。

7) 事件来源

事件数据来源，例如：车生活前端/后端，在数据出现异常时，可用于快速定位问题。

8) 属性名称

属性的名称，用于区分同类型事件。

9) 属性类型

取值类型，例如：字符串、数值或日期，设置成数值型的属性，可直接查看。

10) 属性取值

属性对应的取值示例及业务意义，可通过填写一些可能的取值，让实施方了解具体要取的值是什么，拿某个页面的属性「来源入口」举例，属性取值字段可以填入「活动页面」、「首页 banner」、「我的」这几个内容，实施方就可依据属性取值了解属性的业务意义，进行正确的埋点。

11) 属性来源

属性数据来源，例如：车生活前端/后端。

12) 上线时间

事件数据正式开始启用的事件。

13) 上线版本

事件数据适用的版本号（可叠加），例如 V1/V2/V3 。

14) 采集时机

记录事件的时机，用于进一步解释事件的业务含义，通常分为三种情况：

14.1) Click 时采集：用户点击的时候采集。

14.2) 某页面加载完成时采集：用户要进行的操作已经完成，通常表现为页面成功加载完成；

14.3) 前端收到服务器返回的状态字段时采集：常见场景为关键行为的成功或者失败条件。

15) 备注

包括但不限于填写：

15.1) 事件曾用名

填写标准： 日期+事件名，例如：2019-01-01 点击-A 页面-车险出单。

15.2) 其他特殊说明

16) 截图

埋点功能或页面的截图，用于辅助说明。

3.4 「用户属性 (identify)」表字段说明

1) 业务/产品

分析的业务或产品名称，例如：车生活 APP、官微、全能保 。

2) 属性类别

属性的类别，例如基本指标维度，客户分群维度。

3) 属性名称

属性的名称，用于区分不同的用户，例如非车用户、车险用户。

4) 属性取值

属性对应的取值示例及业务意义，可通过填写一些可能的取值，让实施方了解具体要取的值是什么，拿用户的属性「来源」举例，属性取值字段可以填入「二维码推广」、「广电二维码推广」、「自主注册」这几个内容，实施方就可依据属性取值了解属性的业务意义，进行正确的取值。

5) 属性来源

属性数据来源，例如：车生活前端/后端。

6) 上线时间

事件数据正式开始启用的事件。

7) 上线版本

事件数据适用的版本号（可叠加），例如 V1/V2/V3 。

8) 备注

包括但不限于填写：

8.1) 属性曾用名

填写标准： 日期+属性名，例如：2019-01-01 用户来源。

8.2) 其他特殊说明