

主持人：随着现在都知道政府公共采购项目是，行业内有两家公司很早就有准备，它们现在做的是非常好，也可以说是我们的标杆，一个是上午的维度，下午我们也有幸请到了零点，它们两家公司现在形成了南有维度，北有零点的标杆，我们希望通过它们的分享，他带来的题目是《基于数据的公共决策管理方案》，首席营销官张燕玲，掌声有请。

张燕玲：各位同仁大家好，我是零点的张燕玲，我说我是2006年市场研究协会一等奖的获得者，我也很开心他记得我，正向上午的各位前辈讲的，他们是第一代的市场研究人员，我们八零后是第二拨，也是目前在市场环境圈里面的研究主力，今天带来的这个主题是大数据智能驱动下的公共决策支持，首先在讲具体的内容之前，我想给大家先说一下什么是大数据智能，在座的各位也都是在市场研究行业浸泡了很多年的同仁，当大数据智能放在我们领域里讲的时候，我们不得不思考它跟大数据智能和传统市场研究之间的联系是什么？脱离了这种联系去看数据智能，你可能会觉得它会比较的宏大，也不知道怎么样去实现一些升级转型，我在这个地方想讲三点：首先大数据智能强调的第一点是数据的多元化，以往在传统市场研究当中，其实获得数据的渠道是比较的单一的，虽然大家说有问卷调查、各种访谈、座谈会看似多元，放在今天大数据背景下是相对单一和薄弱的，在今天的时代，非常多的技术平台为我们提供了很多，获取多元数据的可能，在这样的情况下，它

暗示的第一点就是当你在用数据认识一个问题的时候，必须采用多边数据研究的视角去整合更多的数据去看待它，在这个点上，我刚才讲了多边数据的验证，核心的市场在传统的市场研究当中一直都是沿用的，这就是一个连接点；第二个刚才郑总在讲，他最后结尾的时候讲了一点说在大数据多的时候，其实也是需要小数据去做一些数据弥合的，这也是我要在这里再次强调，传统获取数据的方式在大数据时代，因为大数据很多虽然它量大，但是每一块相对独立的大数据来源都是相对断裂的，这时候就需要基于传统数据研究方法更快、更高频的升级成一种交互获得数据的方法，这也是我们做传统数据研究相嵌在今天的数据所在；第二个就是算力，算力就是运算的能力，今天说大数据智能时代到来了，它其实也是刚刚起步，为什么呢？不管从政府来讲，还是从企业来讲，大量的数据它没有上短云端，所以云计算、云存储依然是实现大数据智能的一个因素；第三个关键词是算法，算法这个词听起来很宏大，或者是高大上，但它一点不陌生，它也是跟传统数据研究连接最紧密的一个层面，因为其实算法对于一个特定的问题的解题思路的逻辑，专项研究当中也积累了一个又一个扎实的解题思路的逻辑，无非是如何用软件的方法把这些解题的思路软件化、产品化。

我刚才讲了大数据的三个核心要素，一个就是数据多元，第一个是算力，第三个是算法，零点在公共研究领域是如何实

现这三个关键点的，这张图中间这个地方可以看到有很多的数据源，这些数据源除了整合目前 BAT 这些大数据平台的痕迹数据以外，还有大量是来自于企业 ERP、CRM 的数据，都为较大范围的数据源的建立提供了非常好的支持，当然还有零点这样长期企业自己有一些自有的数据库，在这样相对闭环或者说完善的大的数据圈的结构下，通过算法不断的更迭，从而生成了很多把一些专项的研究能力，把它进一步的通过数据智能的方法沉淀成了数据产品，所以大家看到外围的这些是之前公共智能领域推出的一些产品品牌。

那在数据圈里我刚才一直在强调数据源，必须对数据源有更深刻的认识，先主观数据，传统的数据中获取的大多是主观数据，还有一类是主观数据的范畴，更准确的一个词应该是叫上报数据，比如说每个城市政府都有 123456 的线，在一个城市就可以有好几万打电话的情况，这些电话收集到的音频的文本，也非常实时的在后台做成了一个可分析的结构化的文本，包括公安系统各地都有报案的一些数据，这些上报的统统都可以叫主观数据的范畴，相对在数量级上，如果有一个比例，它可能算是一个河流级的，第二个是痕迹数据，电商数据、游戏数据这些在网上平台沉淀到消费行为，以及消费浏览的数据都是痕迹数据，这个数据量可以把它叫为海量级的，更多的是监测数据，比方说在各个城市当中，交通的绕道口都会有摄像头去采集，所以摄像头采集的数据就是监测数据，再比如说在国

家很多的河流、水电，都有很多的监测数据，再比方说刚才讲到的公安系统，就再给大家举一个例子，公安系统还会根据监测每个小区排水口的毒品残留去判断，第一时间就可以知道哪个小区里的几层楼里有可能在吸食白粉，监测的能力也是非常强的，从数据量级来看，它比痕迹数据要更高一层，可以说大洋级别的。

有了这么多数据源可以去用，自然倡导大家做一些数据洞察的时候，一定要多融合、多元素的去进行一些分析判断，你会发现说当有了更多的事物整合做一些分析的时候，得到的一些数据洞察会更接近于本质，也会能够看到一些之前小数据看不到的东西，给大家展示的就是去年给国家做“一带一路”智库研究的时候，也是做了很多元的分析，上午维度的总结也讲到了，它们是聚焦在绩效评估的视角做研究的一家公司，确实是这样的，在公共事务领域，评估研究是一切研究的起点，只有评估清楚现实，从中发现了问题才知道怎么去改进，它是一个非常重要的，我在这里想对评估这一点讲更深入一点，评估评估评什么呢？不是说光评做的好不好，首先是评效能，去评各个城市营商环境的建设水平是怎么样，其次可以评价它的效率，做的投入产出比是怎么样，再一个会去评它的效果，这个事有没有做成，国家的一些项目由于缺乏后期效果的追踪，导致很多项目起步了，但是并没有达到原来设定的工作目标，所以评估效果也是非常重要的，再一个就是效应，我们发现从政

府的角度花了很多的财力、人力、资源，当它去做一件事情的时候，不会单单看这件事本身有没有做成，还会看这件事带来的社会效应是怎么样的，举个例子，奥运会在哪个国家承办了以后，相应的体育运动项目在这个国家非常快速的就有增长，旅游也会打开，相关从业人员也会增多，这些都是一些效应，从评估的角度来讲就有这四个方面。

大家看到的这张图，是零点的数据中台集成系统，集合从各个数据源的端口，包括接口数据、爬虫数据、智能硬件数据、交互数据、政府口上上报上来的数据等渠道，我们会得到类似文本、视频、音频、位置数据、企业主体的数据等等，不同类型的数据形态，当抓到了这些数据之后，我们会进一步去进行数据的清洗，给数据贴上数据描述的标签，形成源数据，再把这些处理过的源数据进行数据融合，从而为它进行数据更多接口衔接形成数据分发和数据准备。再往上就是数据中台系统，也会根据之前的一些专项需求的类目，比如政务政府、绩效评估、硬商环境会进入数据中台进行系统的分析，从而提供高效率的产出，通过数据集成系统的一些运作，原来专项的服务类目现在都变成了数据智能化的产品。

那大家感兴趣，一会儿我会带两个例子给大家看一下，根据刚才的介绍来看，我们也讲了其实数据评估它非常的重要，但是它仅仅是作为数据源的公司服务于政府系统的一个起点，那数据分析完之后，数据呈现现在成了数据领域当中非常重要

的一个课题了，这也是跟传统数据研究相比来讲不太一样的地方，其实在传统数据研究领域，我们对于数据的传统呈现重视程度没有那么的强烈，但在今天大数据多元数据汇总的一个时代，数据的呈现也就是大家通常讲的数据可视化变得越来越重要了，如果大家有机会去到贵阳大数据交易中心，或者是有机会去到阿里，你都会看到很大的数据大屏，一个大屏上整合了实时滚动的分析结果，数据呈现越来越重要了，有一些客户不仅仅是要在决策的时候能看到核心的数据的呈现，同时还希望你们在汇总数据的时候就能帮我解决问题，什么叫解决问题，比方说零点的巡查宝，之前是监测了，然后反映回来给到客户，再去考量和改进，但现在当调查人员用巡查宝手机端口的时候，发现问题就可以第一时间把照片发送给相关部门的负责人，那个人就可以马上解决这个问题，这是对整个数据研究行业也是一个更高的要求，我们不再是提供给企业方数据决策的依据，而是更多要走到数据解决的现场，促使企业解决问题，或者是促使政府解决问题，让它变成一个帮手。再一个就是重购，发现问题之后，还要通过一些服务设计的方法和工作坊和政府一起探讨该怎么去改进，以及怎么优化变成比较大的服务体系、服务流程，有一些业务其实也会涉及到工作流程的再造、管控，管控指的就是跟评估差不多了，不管是优化后的流程，还是说造出来的一个新的流程，都是需要在执行当中去监测，动态的去监测执行结果怎么样，做好更好的管控，更理想的情况来讲就是这四个环节可以环环紧扣去运作，如果我们

作为数据研究服务机构的决策，我们可以很好的相嵌进政府服务的流线当中，那我们就会仿的更深。

以上讲的其实是零点在大数据智能环境下的一些理解，接下来给大家展示几个案例，右边的这个图是零点目前的智能产品，给大家举几个例子，这是我们的一个优服通 PLUS 的产品，政府服务越来越受到政府的关注，尤其习大大上台之后，对政府服务这个端口更加关注，比如说线下的办事大厅、线上的办事系统，包括刚才有举例讲的热线 12345 都算是政府的领域当中，之前这个板块并没有受到很大的重视，随着这几年社会矛盾逐渐的集中在前端，政府也是特别关注，大家如果留意看新闻，你会发现习大大不管是在雄安还是在海南市场的时候，一定会市场当地的政务服务中心，去看这个是不是很好的，无论是在效率方面还是在体验方面，都能够很好的满足人民的需要，之前政府服务政府部门是没有端口负责的，现在是国务院办公厅秘书处有专门对接政府服务的端口，在这样一个中央都很关注的领域当中，对我们数字研究行业来讲，肯定也是存在很多的机会，我们要帮助政府服务这个领域去做什么呢？要把政府服务现在的发展方向，要从有政务服务进一步发展到有用，但是发现的更好，要好用，优化体验，在这个环节中都是有很多事迹可以去做的。

这是在政府服务领域怎么做的呢？给大家举一个例子，以前去采集政府服务终端服务细节的时候，大家都知道通常会用

立刻，现在摄像头这么多，有些时候可以通过摄像头去实时的获取到更多更细节的信息，而且是有时间延续性的，而且你可以做各种对比，你甚至还可以跟标杆做对比，和以往的一些表现去做对比，通过多维度一体的而且是非常实时高效的分析，自然可以帮到政府服务的前端改进做到很好的建议。这个刚刚讲不单单止步于收集数据做分析，同时会跟相关的应用方，也就是委托方一起去做工作坊政府办事大厅工作的优化，比如说用优服通数据采集系统的基础之上，再结合服务设计的创新工作坊帮它再造办事大厅的布局，优化了服务动线，后期做实际的监测和改进，如果效果好或者是不好，还会去跟踪、采访一线使用人员，并且培训、辅导，已经从简单的评估延伸到后面一系列帮他们去做落地优化的过程。

这个是优商通是零点环境的营商环境评估的平台，通过传统的研究对城市和投资者做一些访谈和问卷调查的评估，但当大数据到来的时候，有更多的条件可以从大数据的角度去做，一方面了解投资人投资企业的情况，另外还可以去整合这个城市当中跟营商环境相关的一些数据，比如说酒店的数据，包括律师事务所的数量，会计事务所的数量，包括测量土地的价格等这些数据，都可以通过多渠道口让相关的部门去做上报，从而能够融合起来做营商环境数据分析的评估，这套系统也是为了满足大数据的角度去分析营商环境，快速采集的一个平台。

这是给大家截取了一些事例，在数据采集的端口当中，不仅配合了有基于微信开放的数据采集平台，微交互的一个工具，同时做了 PC 端演示的系统，共同来完成营商环境的研究，大家知道从 2018 年 12 月份开始，整个中央领导都在强力去推行营商环境的建设，营商环境领域也是大的一些商业机会的。

最后我给大家提几点从公共事务领域，怎么样发挥大数据智能对于公共决策的一些支持呢，其实还是需要多方面做一些努力的，首先关于数据整理的问题，这两个是非常重要的，有很多的机构是数据没有整理，所以是非常庞杂，需要大量的清洗工作，如果没有数据清洗，数据就不会值钱，第二个是很多的政府企业缺乏数据上传到云端更开放的一些思路，其实随着现在数据安全系统技术的一些升级，包括法律法规的完善，就像上午张总给我们分析的数据法律条款都在不断完善，那我们是需要慢慢的更多去学习了解如何在保证数据安全的前提下，更愿意更开放的把数据源上传到云端，如果没有上传这些更多元数据，大数据怎么去做呢？那是没有土壤的。第二个是要强化应用算法的智能模块化，这也是很重要的，在市场研究行业，沉淀了大量好的一些算法，怎么样把这些算法能够转换为软件化的智能模块，并且能够通过更好的软件的技术，能够把它沉淀下来很流畅的去使用，以及跟服务方、跟政府、跟企业更好的把接口打通，实现双方整合起来，把数据架构运用上来，还有很长的路。第三个是强化数据中台的应用，最后一点是说数据智能现在刚刚是起点，包括零点从 2014 年、2015 年在数据智能领域开始了很多的探索，到 2019 年算是成果比较明显了，但其实依然是一个开始，以后要走的路要很多，它会越是智能，越是软件化的东西，一定会有一个长期迭代、持续更新的过程，它里面会遇到很多的一些挑战，但我们必须要这样去走，再当谈到智能化、软件化的时候，就一定会涉及到一线操作，不管是数据研究人员，还是说服务客户、政府里面一线使用的一些人，怎么去关照它们的效率感受，更好的理解它们的业务流线这都是非常重要的，只有把多方的体验都能感受到，都能

照顾到的，我想大数据智能和数据智能推进才会更快的发展起来，今天的分享就到这里，谢谢大家！