

客户经营解决方案框架

1 客户识别

识别什么

需求识别

可服务性识别

风险识别

如何识别

第一性原理

质量vs效率

准确VS可解释

统计vs预测

经营策略

3 策略设计

外环：策略框架完备性

价值导向

场景导向

目标导向

策略集
策略组

策略
连贯

单策略

内环：策略要素完备性

受众
表达

权益
内容

触达
资源

2 优存劣汰

优存策略

目标

激发
需求

转化

挽留

抓手

流程
优化

优惠

话术

劣汰策略

目标

管控
规模

止损

体验

抓手

分级
管制

拦截

话术

4 策略管理

策略评价

策略效率

资源效率

效率提升

执行效率

迭代效率

客户经营解决方案：数字化能力

目标：高效运营、长期增长



1 经营策略系统

1.1 策略管理：核心特点

标准化

3+5+1 策略树表达的配置、执行

□ 标准化的策略树表达，便捷的树形可视化配置能力

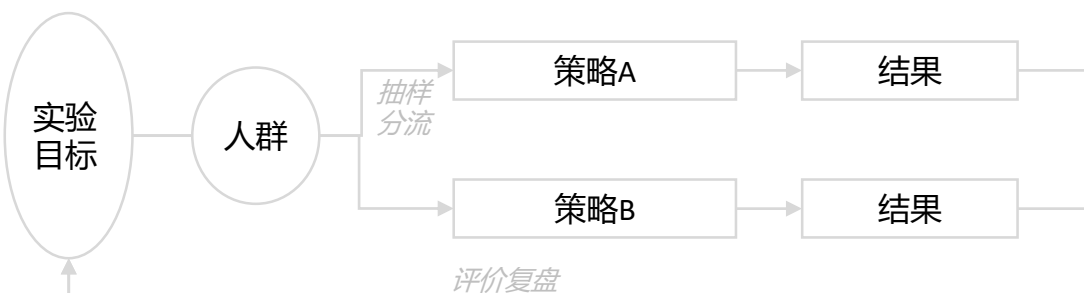


□ 支持策略树模板创建及版本管理，根据模板实现快速实例化



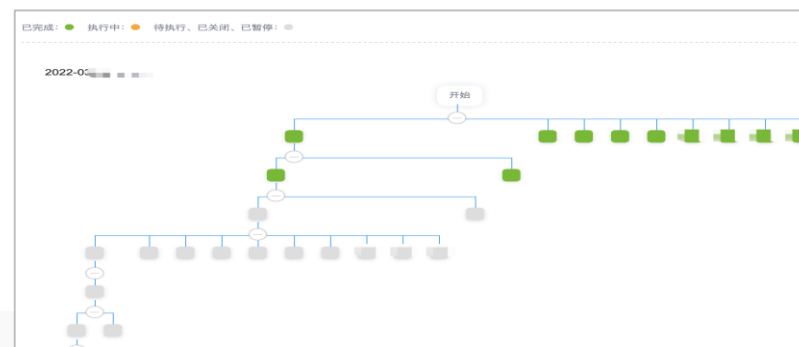
灵活的 AB Test 实验能力

灵活的AB test实验，支持多种方式分流实验组&对照组



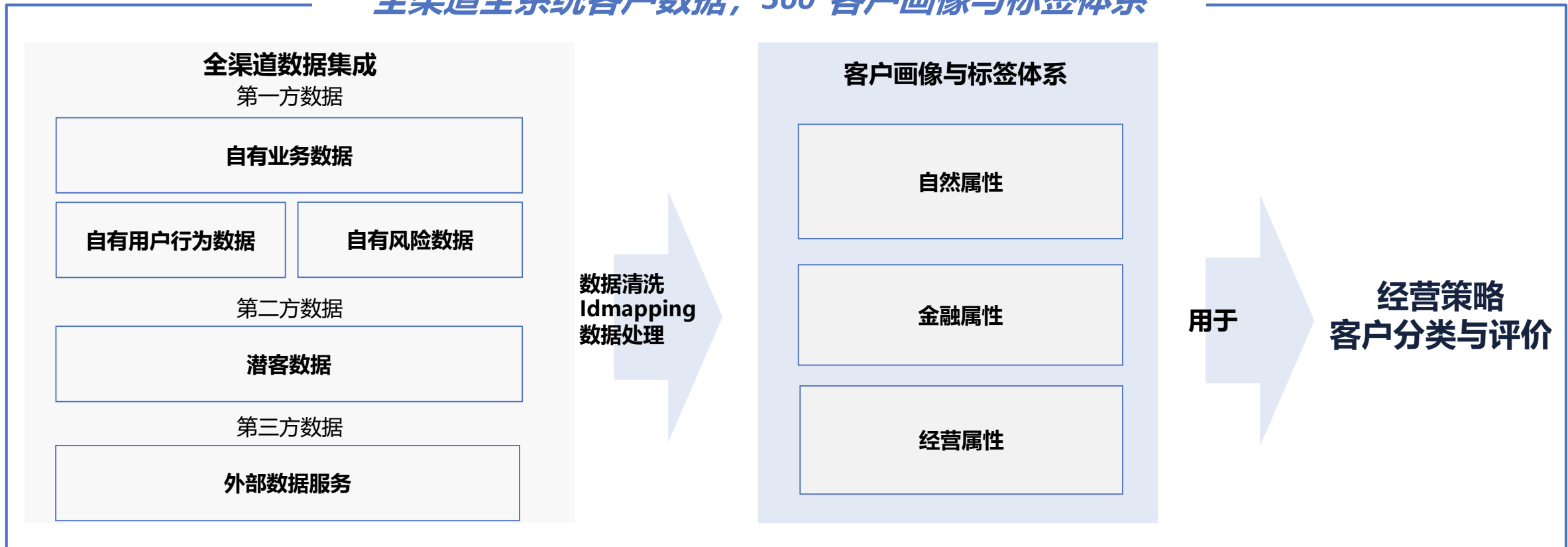
实时的 策略监控与分析

全触点策略数据统一沉淀，实时策略监控、分析，辅助策略调优



2 客户数据管理-核心特点

全渠道全系统客户数据, 360° 客户画像与标签体系



强大的客群计算能力

高吞吐: 支持每天超200亿数据更新; 超百亿人群结果计算
强时效: 支持10亿级人群计算,分钟级返回
高并发: 支持1w+QPS

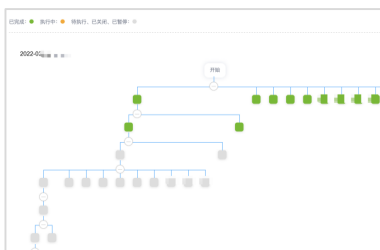
可配置化统一管理平台

统一的标签管理系统, 标签新增、变更、删除可配置化操作

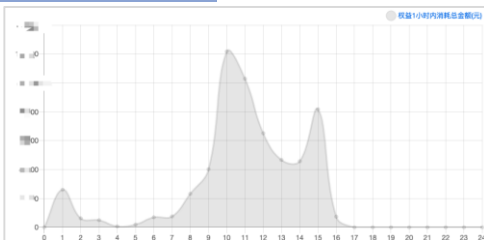
3 分析决策系统

实时监控

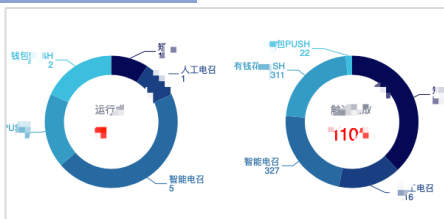
策略执行监控



权益监控



触达监控



数据看板

趋势看板



执行看板

策略名称	策略ID	策略状态	策略执行时间	策略执行结果	策略执行备注
策略名称-1	策略ID-1	策略状态-1	策略执行时间-1	策略执行结果-1	策略执行备注-1
策略名称-2	策略ID-2	策略状态-2	策略执行时间-2	策略执行结果-2	策略执行备注-2
策略名称-3	策略ID-3	策略状态-3	策略执行时间-3	策略执行结果-3	策略执行备注-3
策略名称-4	策略ID-4	策略状态-4	策略执行时间-4	策略执行结果-4	策略执行备注-4
策略名称-5	策略ID-5	策略状态-5	策略执行时间-5	策略执行结果-5	策略执行备注-5
策略名称-6	策略ID-6	策略状态-6	策略执行时间-6	策略执行结果-6	策略执行备注-6
策略名称-7	策略ID-7	策略状态-7	策略执行时间-7	策略执行结果-7	策略执行备注-7
策略名称-8	策略ID-8	策略状态-8	策略执行时间-8	策略执行结果-8	策略执行备注-8
策略名称-9	策略ID-9	策略状态-9	策略执行时间-9	策略执行结果-9	策略执行备注-9
策略名称-10	策略ID-10	策略状态-10	策略执行时间-10	策略执行结果-10	策略执行备注-10

分析中心

数据沉淀至客户数据管理，多维度客户分析，辅助挖掘客户经营画像

策略转化分析

评估基线

- 历史基线
- 对照组
- 目标/投入产出

评估指标

- 客户规模
- 客户质量
- 资产规模
- 资产质量
- 效率

评估周期

T+30/60/90

运营ROI分析

权益敏感分析