

WakeCDP 客户数据基础包平台

产品使用指南

深圳市惟客数据科技有限公司

2023 年 4 月

目录

1.产品概述.....	2
1.1 核心卖点.....	2
1.2 核心价值.....	2
1.3 核心场景.....	2
1.4 核心功能.....	3
2.快速入门.....	4
2.1 登录	4
2.2 数据接入处理.....	4
2.3 同步元数据.....	5
2.4 搭建标签体系.....	6
2.5 创建人群.....	8
2.6 客户画像分析.....	8
2.7 数据对外服务.....	11
3 基础功能.....	12
3.1 元数据.....	12
3.2 标签加工.....	13
3.3 标签概览.....	13
3.4 客户分群.....	14
3.5 人群画像.....	14
3.6 客户画像.....	15
3.7 操作日志.....	15
4 应用场景.....	16
4.1 全渠道流量沉淀.....	16
4.2 全链路客户运营.....	17
4.3 提高广告投放精准度.....	17
4.4 支持客户精细化运营.....	18
4.5 挖掘客户生命周期价值.....	18
4.6 个性化跟客.....	19
4.7 辅助业务决策优化.....	19

1.产品概述

1.1核心卖点

赋予企业实时获取、实时应用全渠道数据的能力，承载全链路和全生命周期的客户经营体系。

1.2核心价值

CDP（Customer Data Platform）是一个由营销人员负责管理的，采集、整合了不同渠道的客户属性和行为数据，并为客户洞察、营销提供支持的客户数据平台，可与 Wake MA 产品无缝配合使用，通过数据驱动做出更高效、更准确的营销决策。

1.3核心场景

- 私域流量构建

基于客户业务旅程，对接全域客户接触点，集成分散的客户基本信息和行为数据，拼接客户完整画像，公私域数据联动，直连客户进行精细化运营。

- 精准分群营销

根据客户画像洞察，以业务场景为核心，精准圈出目标人群包，根据不同人群包执行营销策略，实现差异化营销，从而提高营销有效触达和转化。

- 客户生命周期运营

基于客户的贡献和活跃划分生命周期和价值，制定每个阶段和分层的留存策略和运营重点。围绕客户旅程，洞察客户行为和偏好特征，通过精细化运营，提高留存率和复购。

- 业务决策优化

分析客户在全触点的行为旅程，包括活跃分布、流转路径、转化和留存情况，评估运营效果、识别影响转化的因素，及时调整策略或优化产品设计。

- 个性化跟客

客户身份实时识别，拼接来自各渠道的客户数据，构建客户统一画像，捕捉客户行为动态，及时判断客户决策的“关键时刻”，辅助个性化跟客，提高客户转化率。

1.4 核心功能

- **全域客户拉通**

基于大数据基础能力，接入、处理和集成全渠道客户数据，统一全域客户身份。

- **客户全景画像**

提供多种配置灵活的标签加工工具，快速生成标签和人群包，实现客户细分及全景画像。

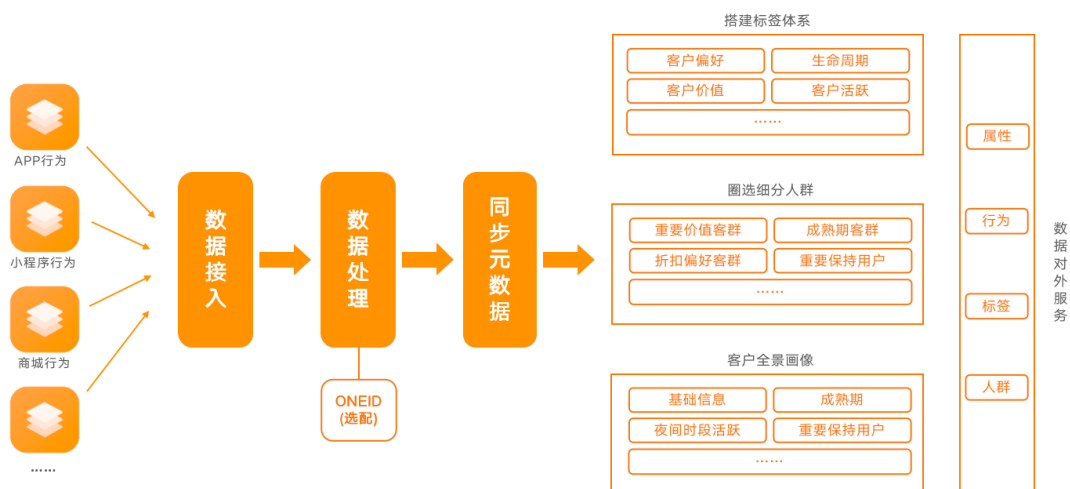
- **深度洞察客户**

提供多场景的客群分析模型，对客户行为进行深度分析，包括事件分析、分布分析、留存分析、转化漏斗、路径分析、RFM 分析。

- **驱动业务应用**

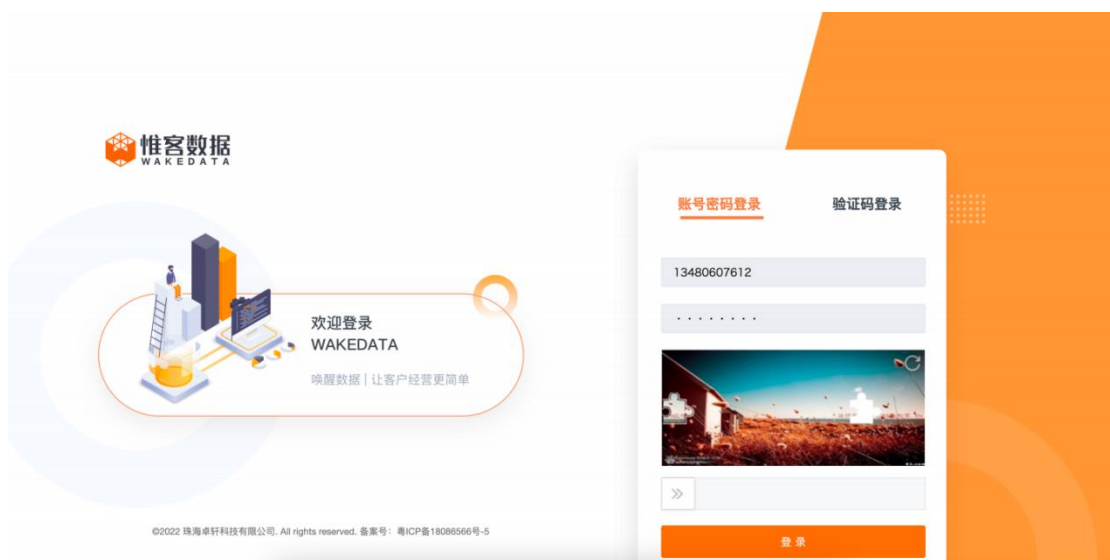
对接 MA、SCRM、DMP 等前端应用系统，为运营和决策场景输出数据服务能力，赋能客户精细化运营和个性化精准营销，打通客户运营全链路回流运营结果数据，数据与运营协同，实现数据闭环

2 .快速入门



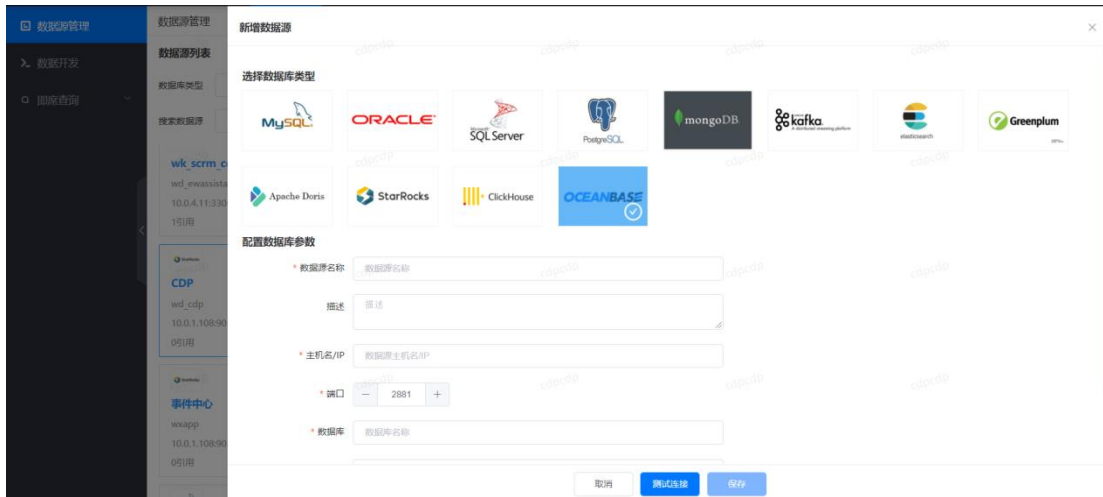
2.1 登录

通过指定的手机号和密码进行登录。



2.2 数据接入处理

CDP 提供可视化的数据接入和处理工具，能够接入不同数据类型、不同来源渠道和不同数据格式的数据，例如业务系统、会员数据、微信生态等外部系统数据，支持采集离线、实时数据。



2.3 同步元数据

第 1 步：点击【自动预置】，将存储的数据结构、映射关系同步到 CDP 的元数据列表



第 2 步：点击操作列的【修改】按钮，进入对应的编辑页，维护元数据业务名称

修改客户属性

* 客户属性ID

buy_type

* 客户属性名称

购买类型

属性分类

请选择分类

显示状态

☒ 显示开启
 ☐ 显示关闭

* 数据类型

字符串

属性描述

0/200

第 3 步：【开启】需要显示和使用的元数据，【关闭】需要隐藏的元数据

客户属性

客户行为

行为属性

组合行为

属性分类: 请选择

显示状态: 请选择

是否预置: 请选择

搜索: 请输入关键字

批量分类

显示开启

显示关闭

删除

导入展示信息

自动预置

+ 新增

☐	客户属性ID	客户属性名称	数据类型	属性分类	数据字典	是否预置	显示	脱敏	操作
☐	user_time	用户测试时间	日期	新增分类9	无	是	☒	☐	修改 删除
☐	if_first_vist	是否首日访问	布尔值	新增分类9	无	是	☒	☐	修改 删除
☐	phone_addr	手机所属城市	字符串	新增分类9	无	是	☒	☐	修改 删除
☐	book_time	预购时间	字符串	新增分类9	无	是	☒	☐	修改 删除
☐	leads_level	线索等级	字符串	新增分类9	无	是	☒	☐	修改 删除
☐	phase_name	阶段名称	字符串	新增分类9	无	是	☒	☐	修改 删除
☐	buy_type	购买类型	字符串	新增分类9	无	是	☒	☐	修改 删除
☐	attract_method	引流方式	字符串	新增分类9	无	是	☒	☐	修改 删除
☐	biz_level	商机等级	字符串	新增分类9	无	是	☒	☐	修改 删除
☐	category_name	意向车型名称	字符串	新增分类9	无	是	☒	☐	修改 删除

2.4搭建标签体系

第 1 步：配置标签分类

标签分类

请输入关键字

常用标签

我的收藏 我的创建 最新上线

行为特征 (23)

线上行为 线下行为 性别

运营测试 (2)

纪念日营销 会员注册 购买特征

基础特征 (14)

社会特征 平台特征 会员生命...

一级分类 (0)

全部

搜索

批量操作

标签名称

验证模版生成标签

测试变化

AARRR模型标签

AIPL模型标签

RFM分层

消费金额-chy

消费客单价

末次购买距今天数

+ 新增分类

分类名称	移动	是否显示	操作
行为特征	↑ ↓	☒	添加子类 编辑 删除
线上行为	↑ ↓	☒	编辑 删除
线下行为	↑ ↓	☒	编辑 删除
性别	↑ ↓	☒	编辑 删除
年龄-90	↑ ↓	☒	编辑 删除
运营测试	↑ ↓	☒	添加子类 编辑 删除
纪念日营销	↑ ↓	☒	编辑 删除
会员注册	↑ ↓	☒	编辑 删除
购买特征	↑ ↓	☒	编辑 删除
基础特征	↑ ↓	☒	添加子类 编辑 删除
社会特征	↑ ↓	☒	编辑 删除

第 2 步：根据行业特性和业务场景创建标签

标签分类

请输入关键字

常用标签

我的收藏 我的创建

行为特征 (23)

线上行为 线下行为

运营测试 (2)

纪念日营销 会员注册

基础特征 (14)

社会特征 平台特征

一级分类 (0)

全部

标签模板

已禁用标签

+ 创建标签

展开

自定义展示列

更新方式	关联人	操作
每周一/16:16	0	加入收藏 详情 ...
每周一/16:16	0	加入收藏 详情 ...
手动更新	0	加入收藏 详情 ...
手动更新	0	加入收藏 详情 ...
手动更新	0	加入收藏 详情 ...
手动更新	0	加入收藏 详情 ...
每天/01:54	0	加入收藏 详情 ...
手动更新	0	加入收藏 详情 ...
手动更新	0	加入收藏 详情 ...
手动更新	0	加入收藏 详情 ...

创建标签

条件创建

通过自定义规则配置多个标签值，为符合条件的用户赋予对应标签值

统计标签创建

将用户在某个时间段的某个行为或指标统计结果作为标签值

偏好标签创建

将用户发生次数最多或值最大的某个行为属性作为标签值

SQL创建

通过编写SQL语句返回执行结果，将执行结果作为标签值赋予目标用户

首末特征创建

将用户首次或末次完成行为事件的时间维度，或事件属性作为标签值

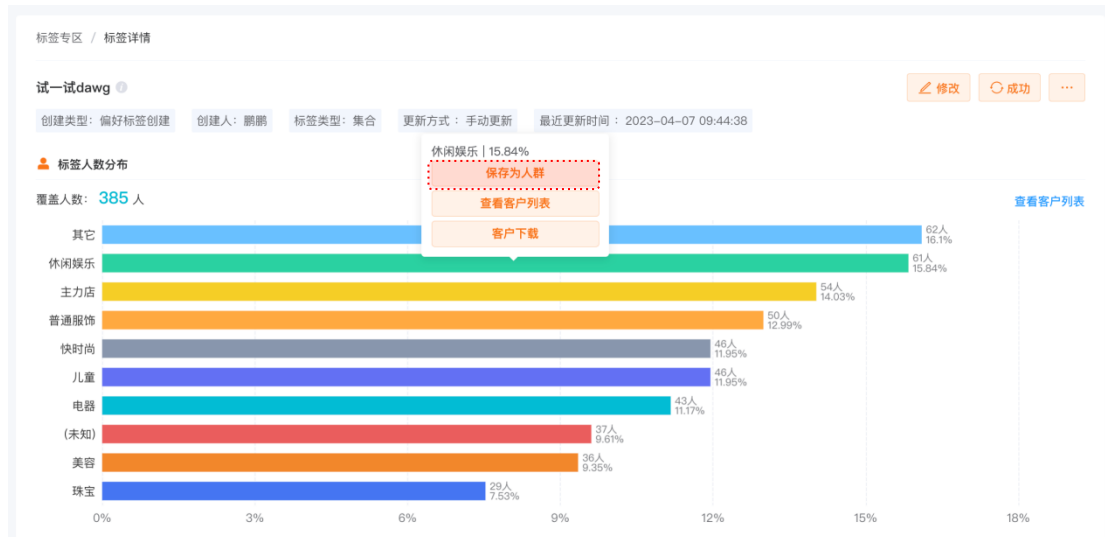
印象标签创建

创建不同业务含义的印象标签，用于运营人员选择目标客户手动打标

导入创建

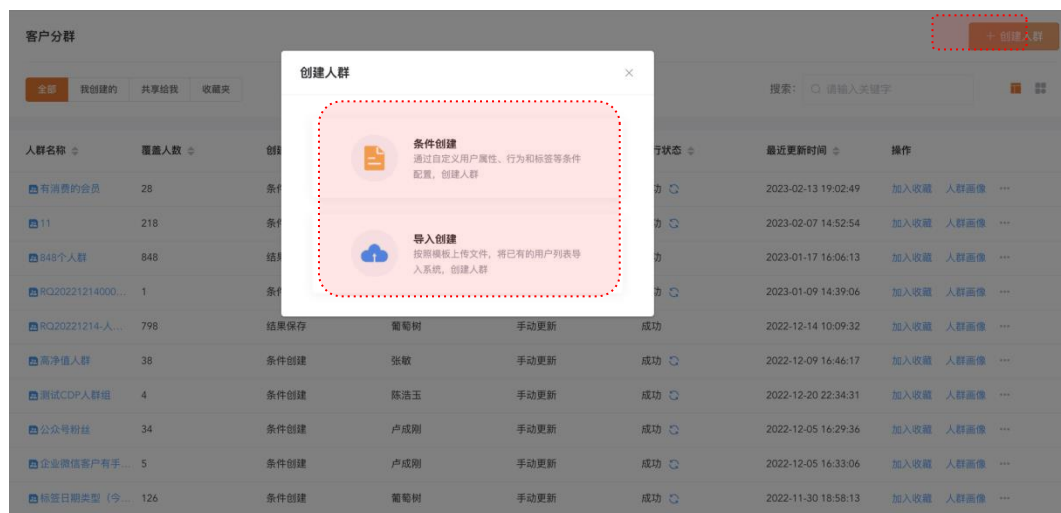
通过上传已定义的用户属性和标签值，导入系统为匹配的用户赋予标签值

第 3 步：标签任务执行成功后，可以查看标签的覆盖客户数，将其保存为人群，用于后续的洞察或营销



2.5 创建人群

可以通过条件筛选、导入人群、结果保存三种方式创建人群



2.6 客户画像分析

2.6.1 群体画像分析

第 1 步: 选择之前保存的人群, 通过客户分群或人群画像入口构建群体客户画像

客户分群

全部我创建的共享给我收藏夹

搜索: 请输入关键字

人群名称	覆盖人数	创建类型	创建人	更新方式	执行状态	最近更新时间	操作
有消费的会员	28	条件创建	葡萄树	手动更新	成功	2023-02-13 19:02:49	加入收藏 人群画像
11	218	条件创建	刘超群	手动更新	成功	2023-02-07 14:52:54	加入收藏 人群画像
848个人群	848	结果保存	刘超群	手动更新	成功	2023-01-17 16:06:13	加入收藏 人群画像
RQ20221214000...	1	条件创建	葡萄树	手动更新	成功	2023-01-09 14:39:06	加入收藏 人群画像
RQ20221214-人...	798	结果保存	葡萄树	手动更新	成功	2022-12-14 10:09:32	加入收藏 人群画像
高净值人群	38	条件创建	张敏	手动更新	成功	2022-12-09 16:46:17	加入收藏 人群画像
测试CDP人群组	4	条件创建	陈浩玉	手动更新	成功	2022-12-20 22:34:31	加入收藏 人群画像
公众号粉丝	34	条件创建	卢成刚	手动更新	成功	2022-12-05 16:29:36	加入收藏 人群画像
企业微信客户有手...	5	条件创建	卢成刚	手动更新	成功	2022-12-05 16:33:06	加入收藏 人群画像
标签日期类型 (今...	126	条件创建	葡萄树	手动更新	成功	2022-11-30 18:58:13	加入收藏 人群画像

人群画像

模版中心 画像列表 保存 导出

分析对象: 全量用户 1,810 VS 对比对象: 对比对象

☐ 查看显著特征 ☐ 查看TGI: 1

配置画像信息

支持自定义添加画像特征, 或者直接使用画像模版

+ 添加画像特征

基础属性模版

包含1个画像维度: 性别、年龄、城市、会员渠道、会员...

基于用户属性的分布情况, 显著特征进行对比分析, 以可视化图表的方式呈现

使用模版

第 2 步：确认需要分析的画像维度，支持将属性、标签作为画像特征

测试模板12

全量用户 1,001

添加画像特征

类型

属性标签

交叉特征

* 特征

请选择

取消

确定

2.6.2 客户个人画像

通过客户画像或查看客户列表入口，查看客户 360 度画像

客户画像

筛选个人
筛选出符合所选条件的客户

+ 客户属性

+ 客户标签

+ 客户行为

用户关注公众...

等于

扫描二维码

查询

重置

存为默认条件

客户列表

符合条件客户数: 18

客户oneid	姓名	性别	城市
073cbe1ce764aabc42c0b063d9619a2b	--	未知	--
28cd9f272655f74011f1f0cc2780c05e	--	未知	--
357e4db12e4c54d6b88d681bdea13b35	--	未知	--
741dc69233ce61185a232391347f68cf	--	未知	--
d5ac65ef3669f4c753e7d8d7b1787938	--	未知	--
19530e73876433851ab3144ce1683986	--	未知	--
b315e6979e23d517712278bdc0ce8986f	--	未知	--
b54957fb4f85307e29934060ef95ebe	--	未知	--

客户列表 / 偏好品类名称

搜索客户:

请输入客户oneid、姓名、手机号

标签值:

请输入标签值

客户oneid	姓名	性别	城市	偏好品类名称
117	侯萍	男	乌鲁木齐县	休闲娱乐
16	王倩	男	畅市	休闲娱乐
176	陈燕		文县	休闲娱乐
18	徐飞	保密	凯县	休闲娱乐
188	陈杨	保密	北镇市	休闲娱乐
192	刘秀珍	男	贵阳县	休闲娱乐
207	杜林	男	齐齐哈尔市	休闲娱乐
209	刘俊	男	英市	休闲娱乐
238	李秀芳	男	玲市	休闲娱乐
24	李玉珍	男	浩市	休闲娱乐

共 61 条

10条/页

<

1

2

3

4

5

6

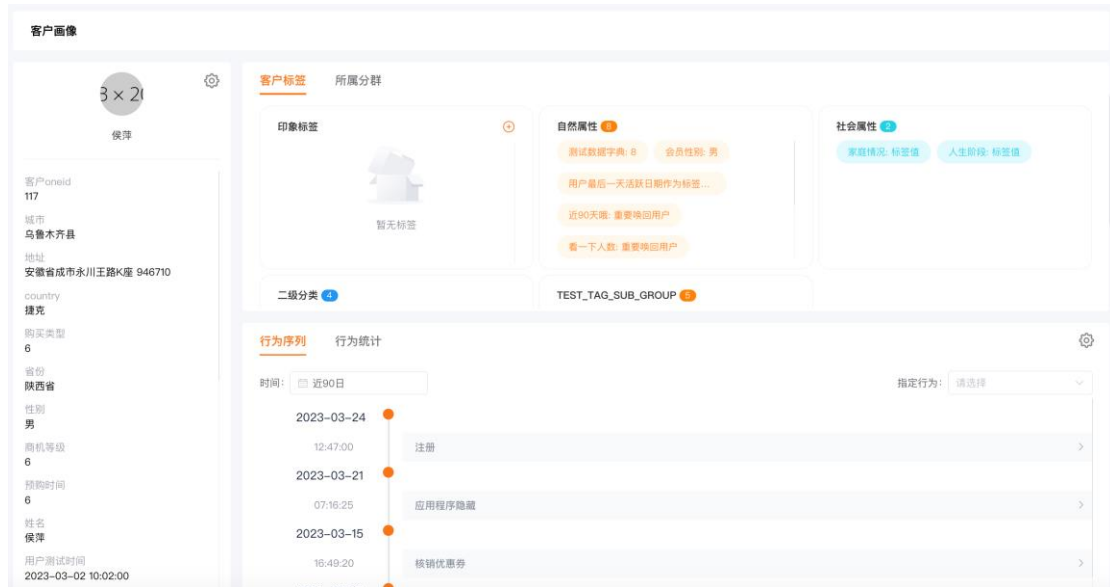
7

>

前往

1

页



2.7 数据对外服务

2.7.1 人群包服务

为营销工具系统提供人群数据，便于其进行精准营销触达



2.7.2 客户画像服务

为客户销售和会员系统提供客户的属性、标签数据，便于业务人员对客户进行深度了解，从而进行个性化沟通和服务推荐。



3 基础功能

3.1元数据

CDP 使用 ID+属性模型来记录客户信息和各种行为，这是所有接口和功能设计的核心依据，在使用各个功能时，这两类数据可以分别或者贯通起来参与具体的分析和查询。

点击【自动预置】按钮，系统自动同步查询后台数据表，将客户属性、客户行为+行为属性的数据结构和关联关系展示在元数据列表，用户可以在此管理元数据在标签加工、客户分群和洞察分析等模块的展示、引用。

客户属性 客户行为 行为属性 组合行为									
属性分类: 请选择		显示状态: 请选择	是否预置: 请选择	搜索: 请输入关键字					
批量分类	显示开启	显示关闭	删除	导入展示信息		自动预置	+ 新增		
☐	客户属性ID	客户属性名称	数据类型	属性分类	数据字典	是否预置	显示	脱敏	操作
☐	user_time	用户测试时间	日期	新增分类9	无	是	☒		修改 删除
☐	if_first_vist	是否首日访问	布尔值	新增分类9	无	是	☒		修改 删除
☐	phone_addr	手机所属城市	字符串	新增分类9	无	是	☒		修改 删除
☐	book_time	预购时间	字符串	新增分类9	无	是	☒		修改 删除
☐	leads_level	线索等级	字符串	新增分类9	无	是	☒		修改 删除
☐	phase_name	阶段名称	字符串	新增分类9	无	是	☒		修改 删除
☐	buy_type	购买类型	字符串	新增分类9	无	是	☒		修改 删除
☐	attract_method	引流方式	字符串	新增分类9	无	是	☒		修改 删除
☐	biz_level	商机等级	字符串	新增分类9	无	是	☒		修改 删除
☐	category_name	意向车型名称	字符串	新增分类9	无	是	☒		修改 删除

3.2 标签加工

客户数据平台提供了 7 种创建标签的方式，来满足不同场景的需求。

业务人员可以根据标签的计算规则，选择对应的创建方式。通过「标签专区」-「标签加工」进入标签分类页面，用户可以点击【+创建标签】进行标签创建。

标签分类

请输入关键字

常用标签

我的收藏

我的创建

最新上线

行为特征 (3)

线上行为

线下行为

基础特征 (7)

社会特征

平台特征

全部

已禁用标签

+ 创建标签

搜索: 请输入关键字

创建类型: 创建类型

执行状态: 执行状态

展开

批量操作

自定义展示字段

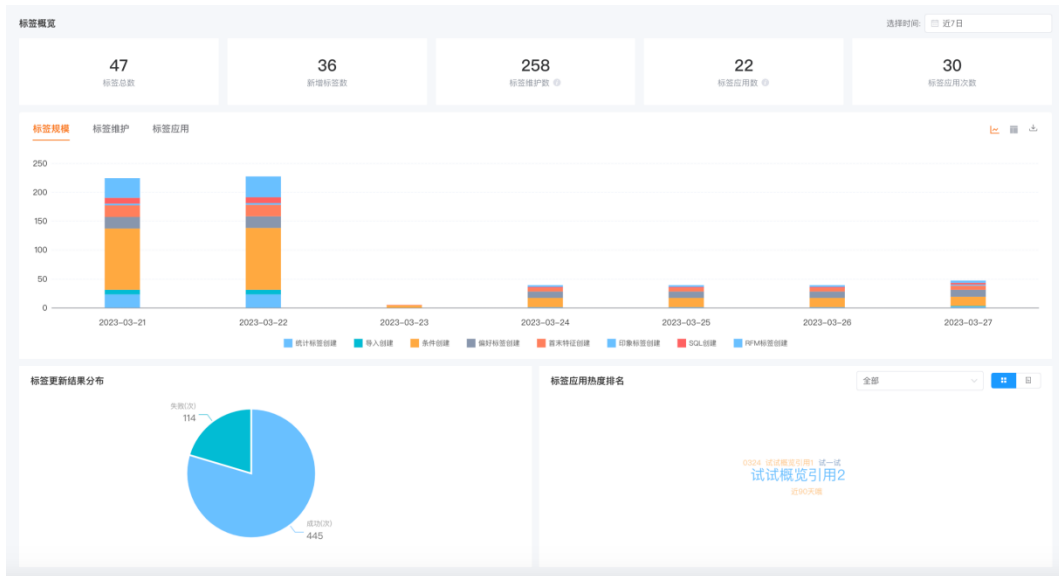
标签名称	创建类型	覆盖人数	执行状态	更新时间	关联人群数	创建人	创建时间	操作
高价值...	条件创建	17	成功	2022-07-26 23:...	1	葡萄树	2022-07-26 23:19:52	加入收藏 详情
近7日...	条件创建	11	成功	2022-07-29 19:...	0	葡萄树	2022-07-22 05:31:17	加入收藏 详情
企微标签	条件创建	12	成功	2022-07-08 07:...	0	葡萄树	2022-06-30 04:28:46	加入收藏 详情
搜索偏好	偏好标签	24	成功	2022-07-27 23:...	0	葡萄树	2022-06-30 00:06:58	加入收藏 详情
会员注...	条件创建	66	成功	2022-07-03 01:...	0	葡萄树	2022-06-16 08:36:34	加入收藏 详情
高消费	条件创建	3	成功	2022-07-03 01:...	0	葡萄树	2022-06-08 11:50:55	加入收藏 详情
新注册...	条件创建	66	成功	2022-07-03 01:...	1	葡萄树	2022-05-21 08:54:21	加入收藏 详情
有浏览	条件创建	107	成功	2022-07-03 01:...	0	葡萄树	2022-05-21 08:47:38	加入收藏 详情
7日内...	条件创建	54	成功	2022-07-03 01:...	0	葡萄树	2022-05-21 08:06:44	加入收藏 详情
可触达...	条件创建	182	成功	2022-07-03 02:...	0	葡萄树	2022-05-13 08:04:37	加入收藏 详情

共 10 条 10条/页 < 1 > 前往 1 页

- 条件创建：通过自定义方式配置标签值的规则，为符合条件的客户打上对应标签值。
- 统计标签：根据客户在某个时间段的某个行为，将行为的总次数、分布天数或行为属性作为标签值。
- 偏好标签：将客户某个时间段出现次数最多的某个或某几个行为属性作为标签值。
- SQL 创建：通过编辑 SQL 语句的形式进行个性化标签加工。
- 导入创建：通过上传已定义的标签值，上传两列：“用于匹配的客户属性”、“属性对应的标签值”的文件，利用客户属性进行匹配，为匹配成功的客户打标签。
- 首末特征标签：将客户第一次或最后一次发生行为的时间维度或事件属性作为标签值。
- 印象标签：根据主观意思创建的标签，可选择 CDP 系统中已创建的印象标签对会员进行手动打标，打标后的数据写到 CDP 库中，CDP 定期更新标签覆盖客户。

3.3 标签概览

标签概览展示标签体系的规模变化、维护记录、应用情况，帮助标签管理部门评估和汇报标签资产、应用情况，以及对无效的标签进行删除、下线处理，可以降低资源的消耗。



3.4客户分群

客户分群是通过客户属性、行为、标签、人群条件组合，将客户进行分群，可以满足客户分析、营销等业务场景的需求。

本模块可以针对人群，进行查询、新建、编辑、共享、删除、收藏等操作。

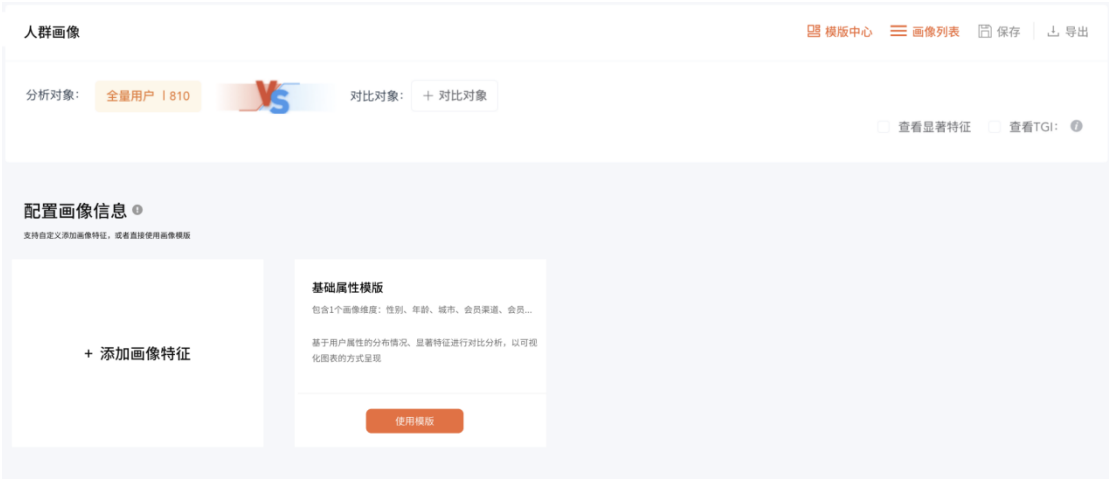


3.5人群画像

人群画像是对指定人群的客户属性、行为属性以及标签值的分布情况、显著特征进行对比分析，以可视化图表的方式呈现。

画像洞察帮助业务人员更加全面的了解客户信息，为数据分析、人群细分、精准营销以

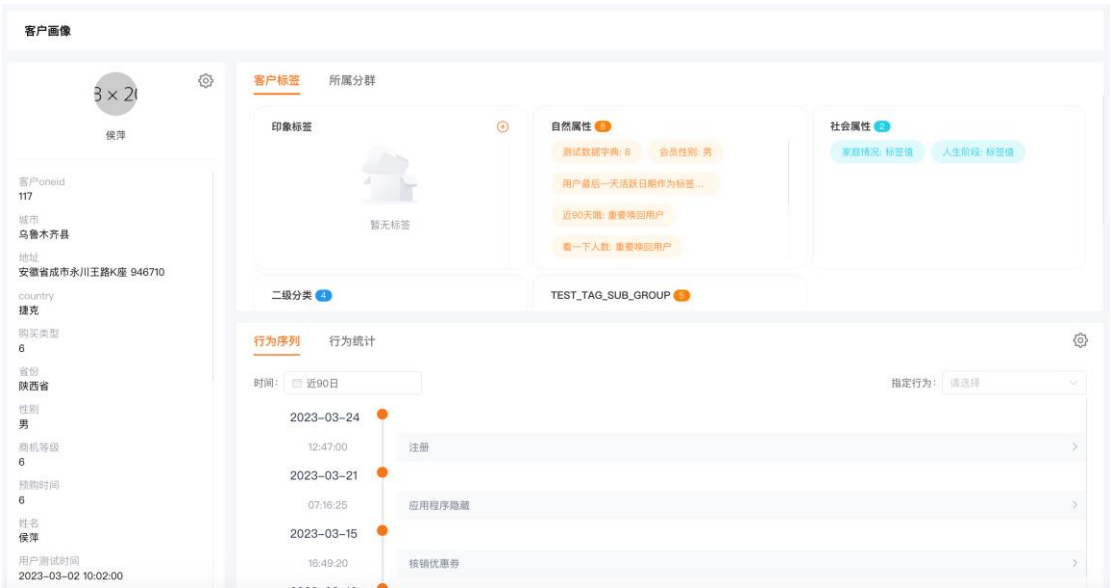
及第三方业务系统提供支持。



3.6 客户画像

客户画像是记录单个客户的多维信息，包括客户属性、客户标签、所属人群，以及客户行为信息。

业务人员可以通过客户画像查看每个具体客户的信息和兴趣，了解客户所处的阶段和特点，便于采用合适的沟通方式及时跟进，促进客户的后续转化等。



3.7 操作日志

提供日志记录和查看功能，可通过关键字查询，也可通过筛选时间查看日志列表，显示操作模块、操作时间、操作用户、IP 等日志信息。

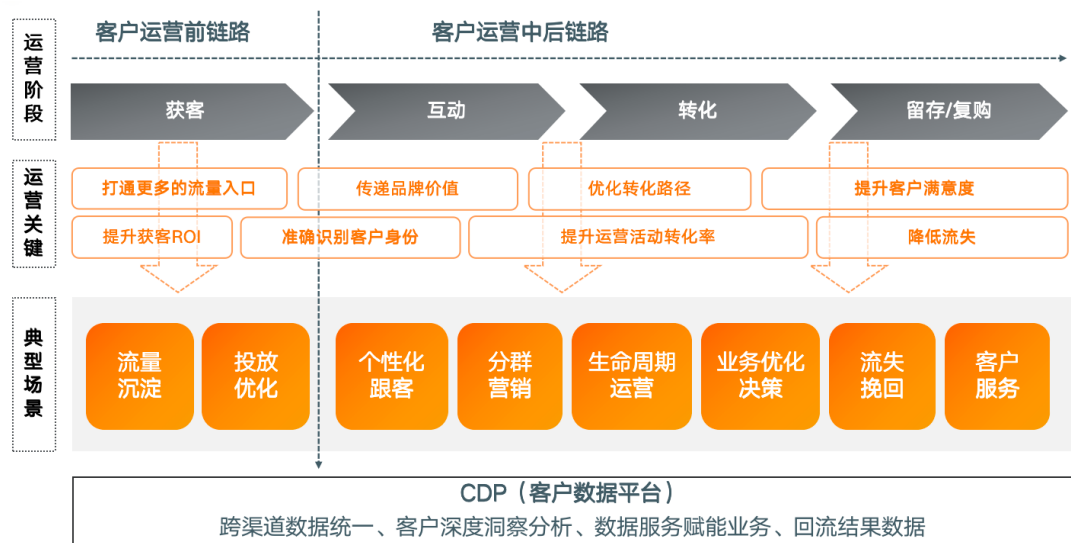
操作日志								
状态:	请选择	操作模块:	请选择	日期:	近7日	搜索:	请输入操作用户或者操作对象	
操作用户	操作模块	操作功能	操作类型	操作对象	状态	登录IP	操作时间	操作时长(ms)
测试	洞察分析	事件分析	添加到看板	改名后	成功	172.26.59.86	2023-03-27 20:01:00	11
测试	洞察分析	事件分析	添加到看板	改名前	成功	172.26.59.86	2023-03-27 20:00:41	17
测试	洞察分析	事件分析	新增	改名前	成功	172.26.59.86	2023-03-27 20:00:41	15
测试	数据看板	修改	修改	242	成功	172.31.1.79	2023-03-27 20:00:33	41
测试	洞察分析	属性分析	添加到看板	属性分析	成功	172.31.1.79	2023-03-27 20:00:05	21
测试	洞察分析	转化漏斗	添加到看板	转化漏斗	失败	172.31.1.79	2023-03-27 19:59:57	8
测试	洞察分析	留存分析	添加到看板	留存	成功	172.26.59.86	2023-03-27 19:59:57	23
测试	洞察分析	转化漏斗	添加到看板	转化漏斗	失败	172.31.1.79	2023-03-27 19:59:55	7
测试	洞察分析	转化漏斗	添加到看板	转化漏斗	失败	172.31.1.79	2023-03-27 19:59:53	6
测试	洞察分析	转化漏斗	添加到看板	转化漏斗	成功	172.26.59.86	2023-03-27 19:58:35	29

4 应用场景

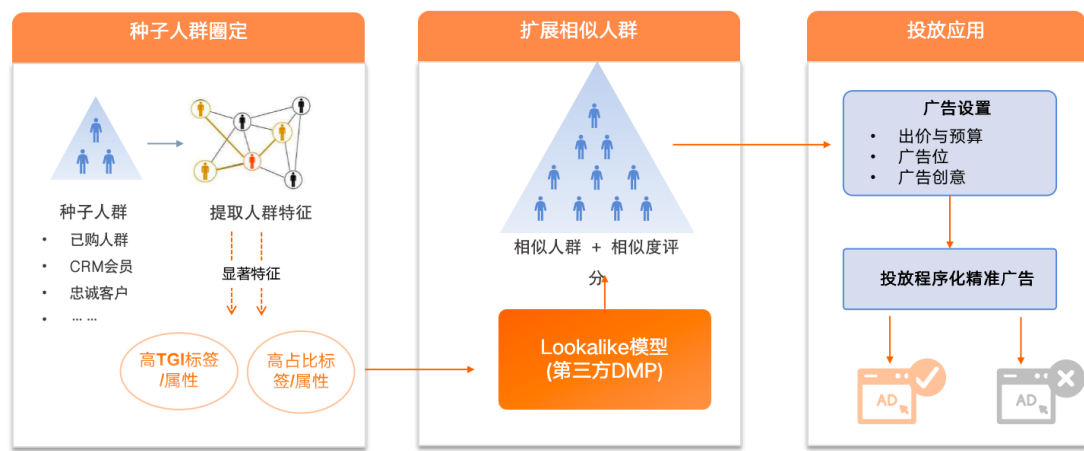
4.1全渠道流量沉淀



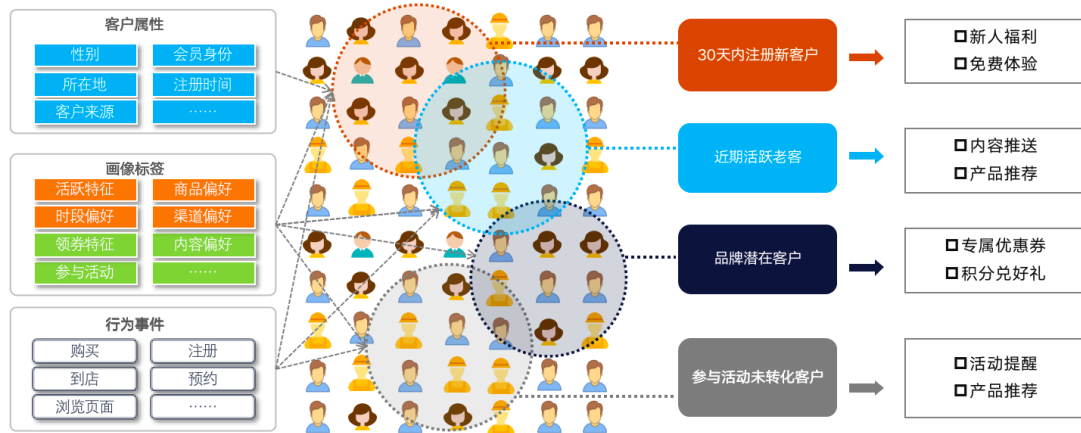
4.2全链路客户运营



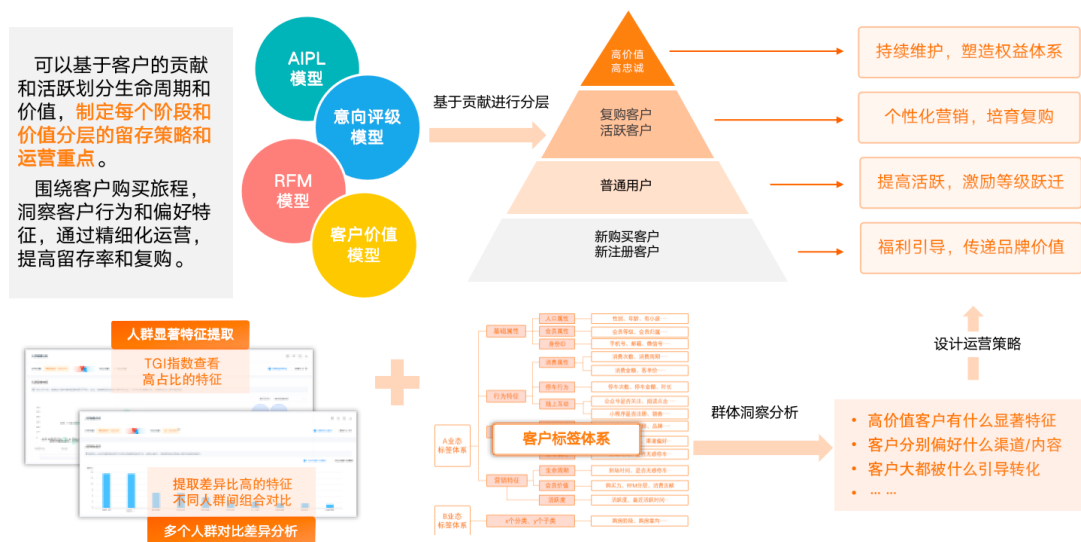
4.3提高广告投放精准度



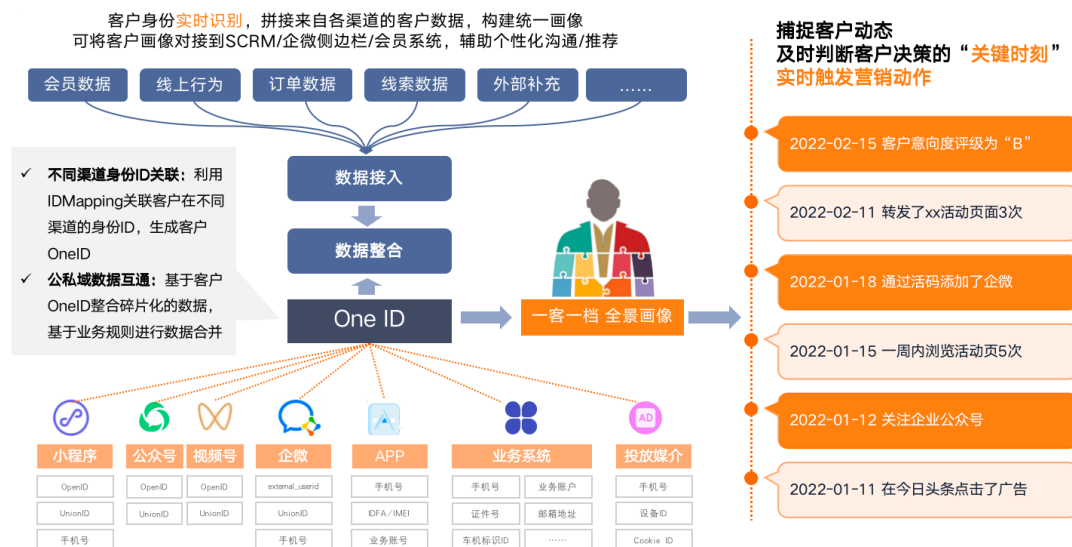
4.4支持客户精细化运营



4.5挖掘客户生命周期价值



4.6 个性化跟客



4.7 辅助业务决策优化

分析用户在全触点的行为旅程，包括活跃分布、流转路径、转化和留存情况，辅助**验证运营活动的效果、识别影响客户转化的因素**，及时调整策略或优化产品设计。

