

如何搭建并维护一个CRM系统

产品名称	如何搭建并维护一个CRM系统
公司名称	东莞市微三云大数据科技有限公司
价格	.00/件
规格参数	服务项目:东莞数字藏品系统开发 定制项目:数字藏品系统开发 地区:东莞
公司地址	东莞石排瑞和路一号
联系电话	18002820787 18002820787

产品详情

如何搭建并维护一个CRM系统

如何搭建并维护一个CRM系统

如何搭建并维护一个CRM系统

如何搭建并维护一个CRM系统

如何搭建并维护一个CRM系统

如何搭建并维护一个CRM系统

如何搭建并维护一个CRM系统

如何搭建并维护一个CRM系统

前提：有收集用户信息的渠道

巧妇难为无米之炊，对用户分类、营销的基础是能获取用户信息，以下稍微举

几个用户信息的分类及收集方式的例子。

产品使用行为信息：可在用户端埋点实现，例如给收藏按钮埋点，统计点击量

。

用户属性信息：可通过产品的注册登录及补全个人信息的功能来实现，例如用户的星座、性别、年龄、职业等。

用户的消费行为信息：根据产品领域不同，用户消费的对象也不同。例如某租车产品，用户的下单量、客单价、租期等，可以通过将订单信息关联。

.....

搭建初期

定义用户基础类型、提炼关键数据标签、适当搭建基础功能。

定义用户基础类型：

这里稍微提一下用户类型，可以根据生命周期和其他特征来划分。

生命周期类型：CRM的一个主要使命就是用户生命周期的管理，相应的，根据生命周期一般可给用户划分为新用户、老用户；或者活跃用户、沉默用户等等；产品初期运营时间尚短，可能不合适定义何为活跃，但可以定义何为新老，例如有的产品根据注册时间小于几天的定义为新用户，而有的消费相关产品

，则以是否下过单来划分新老用户。

其他特征：例如根据用户对平台贡献划分为高价值用户、一般用户、低价值用户；根据用户平台特征分为个人用户、企业用户等等。

以上类型并非彼此互斥，例如一个企业用户同时也是高价值的活跃用户，不过类型的定义会根据业务的发展有阶段性的调整。

提炼及验证基础用户标签：

产品发展初期，用户体量可能很小，样本量较少的话，分析出的结果参考意义也可能不大。此时其实产品或运营人员可以先通过人工拉取数据进行分析，提炼可能需要的关键数据标签、随着数据量的增加，标签的目标作用性和相互关联性逐渐被验证，可以逐渐投入使用。

搭建基础模块：

例如用户筛选和基础图表，此时由于标签和样本量都较少，这些基础功能起到

的作用更多的是提升运营人员操作效率，节省了线下excel操作人工成本。

搭建中期

陆续补充需要分析的用户类型和标签、构建营销功能（人工）、补充各种图表功能。

随着用户基数达到一定量级，数据的分析结果已经可以充分指导营销及用户服务，CRM的关键功能之一用户营销可以逐步搭建。

简单的营销功能及流程可以是短信、邮件、app推送等主动触达：人工根据标签筛选目标用户 目标用户分组 对目标分组用户短信或邮件推送营销信息（活动资讯、优惠券等等）。

CRM除了需要支持以上的分组推送和优惠配置功能，由于此时产品行为可以形成闭环，需要可以支持营销结果监控名及分析功能。例如：某个推送执行完

成后的7日转化趋势，以此考量营销活动效果。

但其实这个阶段由于大部分决策操作以来人工，一是效率较低，二是由于用户类型，其身上的标签和所处于的生命周期是不断在变化的，人工来把控推送节点的话，可能无法第一时间对某一类型用户做出反应。

搭建后期

自动化营销（由于个人所负责的CRM系统也尚未涉及这块，可能见解比较片面，欢迎指点补充）

第3点中的筛选用户、选择推送内容、执行推送，都是人工来执行。CRM此时更像是一个单纯的工具。其实当有了足够的用户体量及有效标签，以上工作理想化的情况是可由系统自动完成，。

例如：

(1) 自动产品推荐

例如针对个人喜好的猜你喜欢，当用户身上某种标签达到规则设置的量，页面上会着重推荐该产品给用户。这种功能表现层在对客端，主要还是依靠内部算法，CRM可能需要支持某个常变参数的配置修改

(2) 千人千面

例如活动页、banner的根据不同类型用户展示不同推广内容。由于用户标签的不断滚动变化的。可以在CRM中定制好若干个推广内容及对应的用户类型、标签优先级后，每个用户在处于不同类型时看到不同的内容。

(3) 自动短信、邮件、push营销

实现类似方式类似于千人千面，只是触达渠道不同，且为主动触达。

(4) 自动的将用户聚类

根据一定要求自动将样本中用户相似度较高归为一个群组。

Zui后，由于用户的管理运营在各个产品中都扮演者重要的角色，大部分公司也都会有维护客户关系的系统及工具，有的公司可能是自己搭建CRM系统，也有的会依赖第三方分析工具，但无论是哪种方式，都离不开用户的细分维护、针对性营销等功能。一个符合公司业务发展需要的CRM系统可以很大程度助力用户的运营。