



# 银行如何真正的用好标签与指标

金融壹账通加马开放平台-张鲲

2022年9月



## CONTENT

# 目录

01 如何理解标签与指标，他们有何区别

02 如何构建指标体系

03 如何构建标签体系

04 如何用好标签与指标

# 从内容上看：指标通常描述客观事实，标签往往存在人为划分

	指标	标签
描述客观事实	<ul style="list-style-type: none"><li>通过不同的口径/逻辑，叠加不同的维度和限定词，展现客观事实</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>为抽象某些实体的特征而人为划分</li></ul>
多为数值型	<ul style="list-style-type: none"><li>宏观指标：GDP、CPI、PPI</li><li>经营指标：不良率、AUM</li><li>运营指标：MAU、DAU、LTV</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>客群标签：长尾客户、高净值客户</li><li>产品标签：高风险、低风险</li></ul>
抽象概念	<ul style="list-style-type: none"><li>通常是抽象的概念</li><li>如计数、求和、比率等，与具体的实体无关</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>通常可以定位到具体的实体</li><li>标签的核心目的就是划分不同的实体群组，因此可以定位到实体</li></ul>
可从标签转化	<ul style="list-style-type: none"><li>高净值客户迁移率：从长尾客户转化到高净值客户的比率</li><li>这里长尾客户和高净值客户都是标签</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>私行客户：<math>AUM \geq 500</math>万，AUM是指标</li><li>高潜客户：上月刷卡次数<math>&gt; 50</math>，“上月刷卡次数”是指标</li></ul>

# 从分类和场景上看：指标和标签分类原则不同，使用场景也不同

## 指标

底层数据

原子指标

派生指标

衍生指标

拆解

- ① 大指标拆解到不同维度，附加限定词使用

使用

- ② 用于监测和评价业务效果、考核情况

### 原子指标：

不叠加任何维度，通常是SQL直接统计的一些整体指标，如客户数、交易量

### 派生指标：

原子指标叠加一个或多个维度，如手机银行客户数、长尾客群交易量

### 衍生指标：

通过原子指标或派生指标相互加工而来，通常是相除而得到比率，比如留存率、客均AUM等

VS.

## 标签

底层数据

事实标签

规则标签

模型标签

### 事实标签：

描述实体的客观事实，如性别标签、车主标签、持卡类型标签等

### 规则标签：

基于事实的统计结果，结合一些人为判断生成的，比如青年/中年/老年客户

### 模型标签：

更加主观，通过事实标签和规则标签抽象而来的群体特征，划分群体更细，如月光一族，消费达人

归纳

- ① 刻画某一群体特征，可能是客户或产品

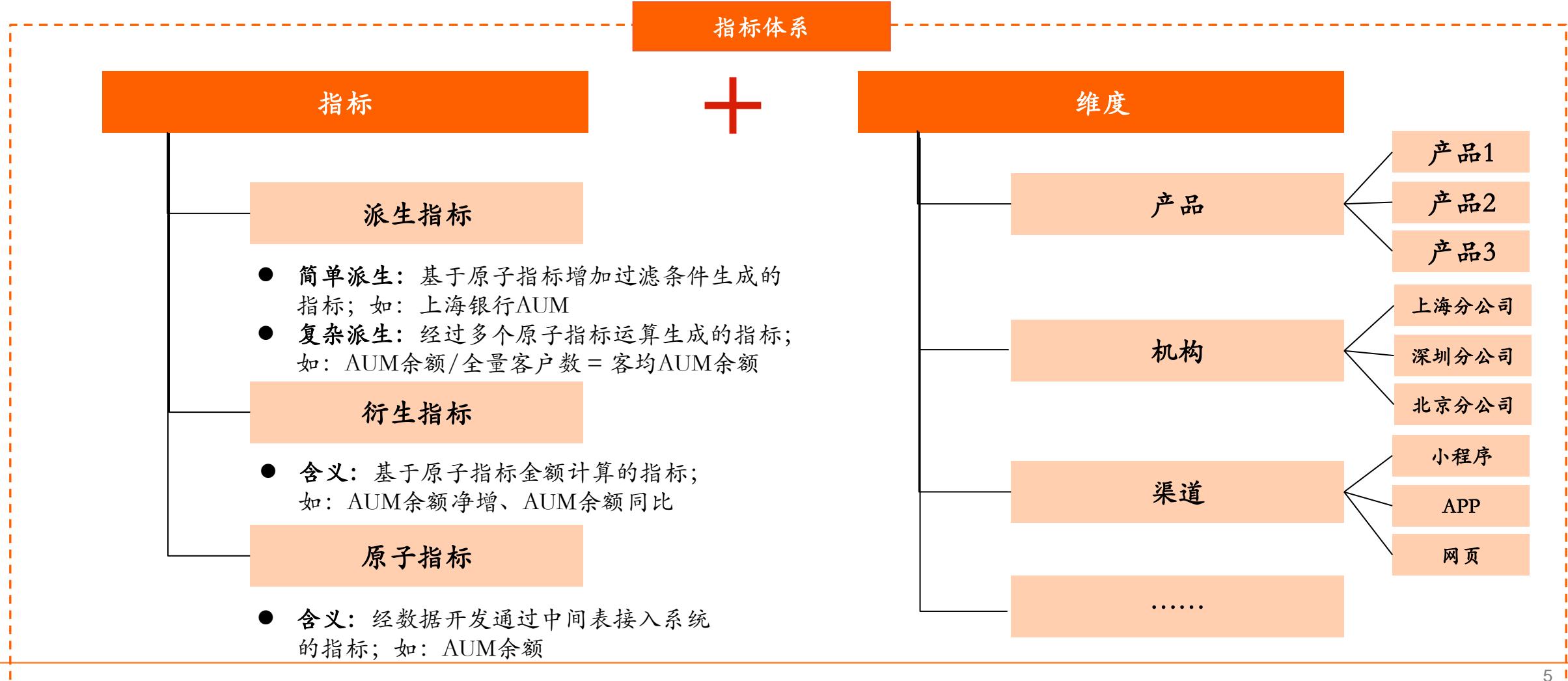
抽象

- ② 核心是分类，给予不同类别不同的经营策略

# 指标分类：多种指标类型+不同维度构建指标体系

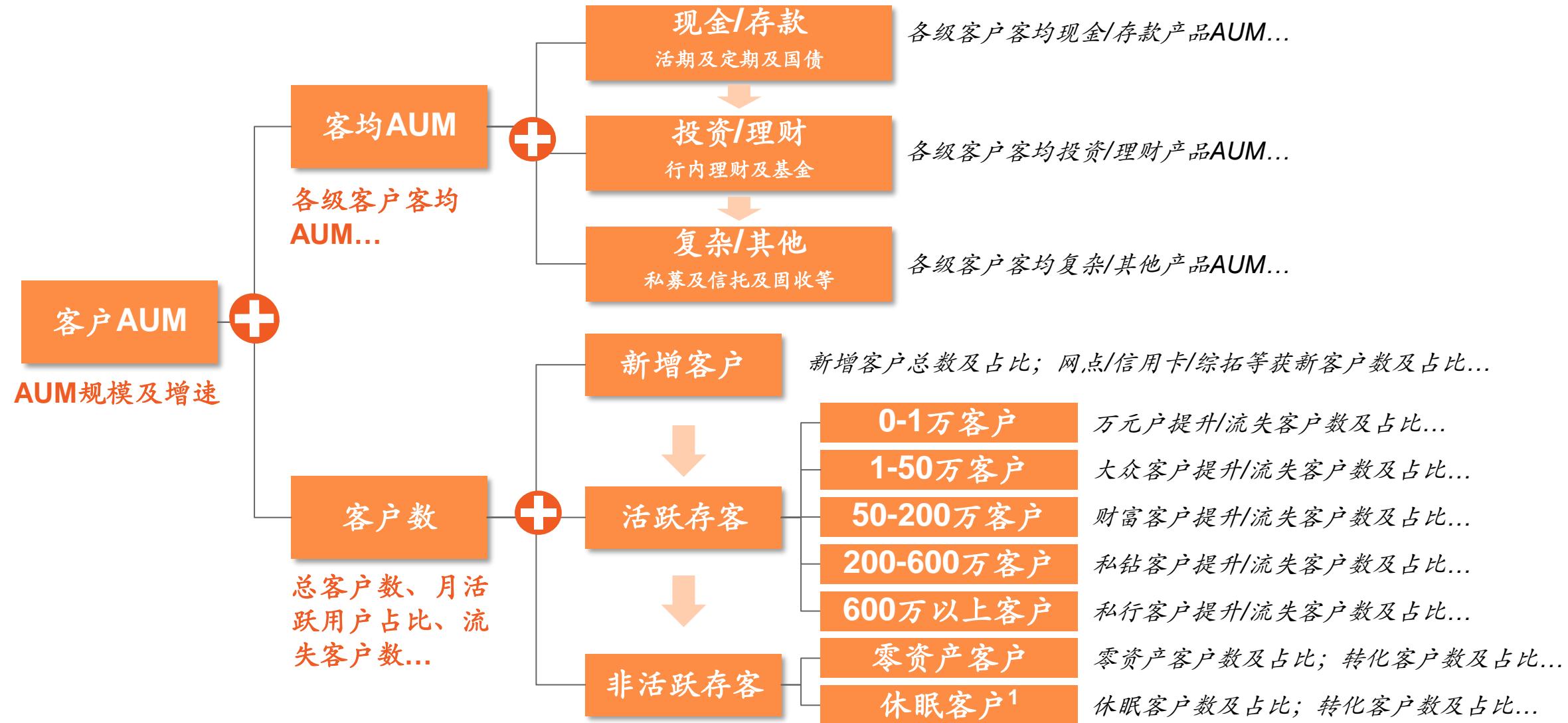
**指标：**通过数据量化业务，从而促使业务目标可描述、可衡量、可拆解

**维度：**分析业务的视角，包括各层级员工常用视角、业务属性、行业特征、地域特征等



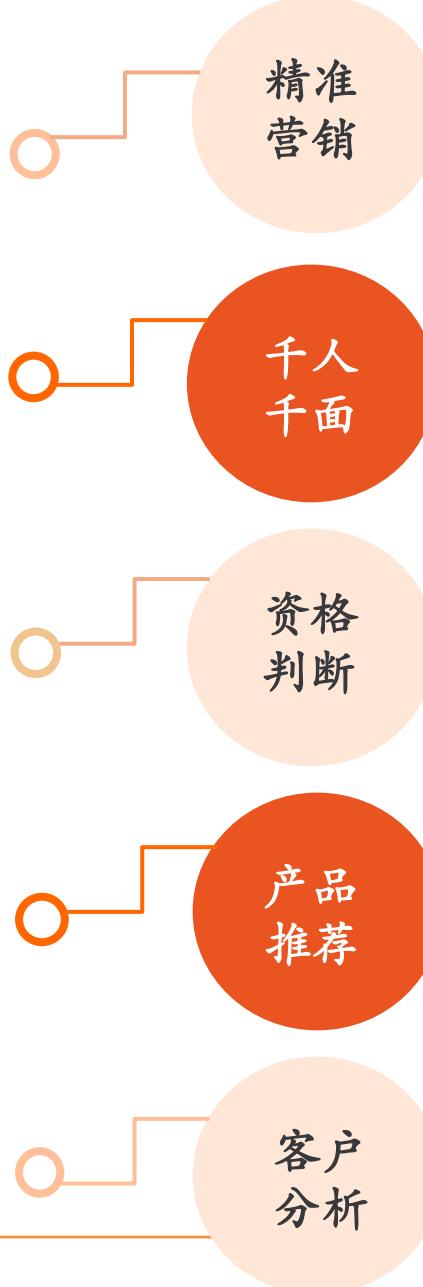
# 应用场景：追踪经营业绩指标，有的放矢提升经营利润

指标示例



# 使用场景：标签应用场景

## 应用场景与接入系统



- 1 广告系统  
活动平台  
营销PUSH
- 2 口袋APP  
搜索
- 3 产品货架  
OFFER库  
权益系统
- 4 推荐系统  
平安智投
- 5 客户画像  
行员A  
B+报表平台

APE自动搜索平台

为多种营销和经营场景提供高价值，高可用的客群精准定向服务

### 用户圈选

根据业务需求，基于各个类型的标签进行人群圈选。  
高并发人群判定服务  
批量获取人群名单进行触客

### 用户画像

360度群体和个体用户画像，详细、支持快速的描述用户特征，识别群体差异。  
用户画像查询服务  
人群画像

### 人群探索

与APE自动搜索平台打通，基于种子用户进行人群扩散，发现用户，进行用户运营或外部投放。  
人群探索  
人群扩散

**客户画像：**支持客服人员查看用户画像数据，聚合的客户维度信息，可以方便客服一览用户信息，从而提高运营效率



**客群分析/对比：**营销活动调研阶段可以在平台进行客群的分析以及不同客群的对比等工具辅助用户决策

**客群信息批取：**消推或活动营销平台批量通过标签平台圈选客群后批量使用客群信息进行发送短信/派券等业务

**客群判定：**当客户登录口袋APP时首先需要对用户的客群画像信息进行菜单的定制同时会展现不同业务



## CONTENT

# 目录

01 如何理解标签与指标，他们有何区别

02 如何构建指标体系

03 如何构建标签体系

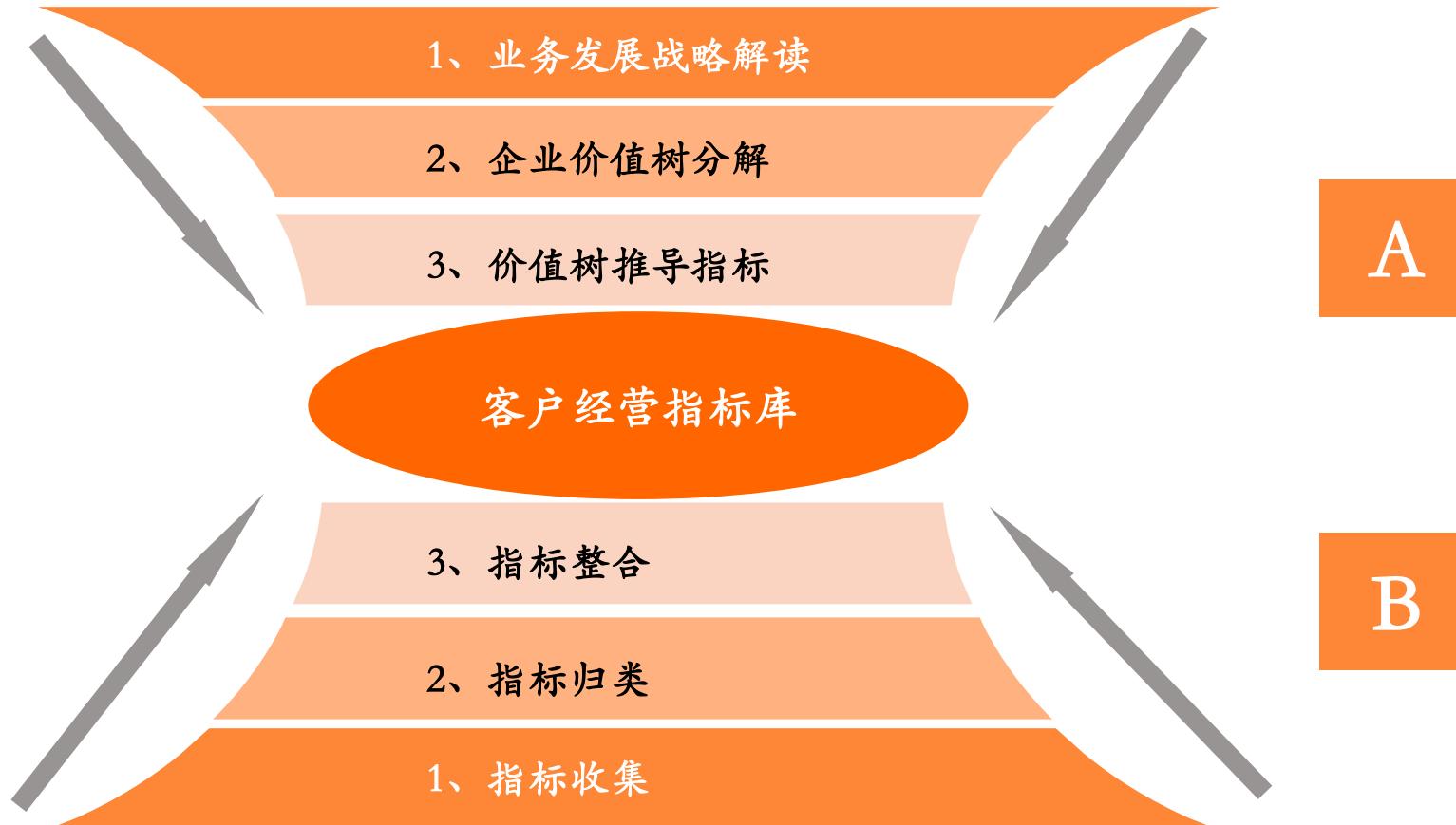
04 如何用好标签与指标

# 指标体系-建体系：通过自上而下的价值树分解（Top-down）与自下而上的经营分析指标梳理（Bottom-up）形成客户经营指标库

建体系：以营销为目标，构建客户指标体系

做评估

补数据



## 自上而下演绎

基于银行业务发展战略，通过企业价值树分解，梳理企业核心关键KPI，形成指标库

A

## 自下而上归纳

通过梳理企业现有客户经营分析指标，形成指标库

B

**指标体系-建体系：**自上而下演绎，运用价值树分解价值驱动因素，逐层进行指标的拆解，保障指标体系的完整性和可落地性

**建体系：以营销为目标，构建客户指标体系**

## 做评估

## 补数据

价值树和价值驱动因素优先级排序相结合，可以帮助行方设计完整的指标体系，并保障在服务行方战略目标的同时，满足经营管理的需求

## 明确北极星指标

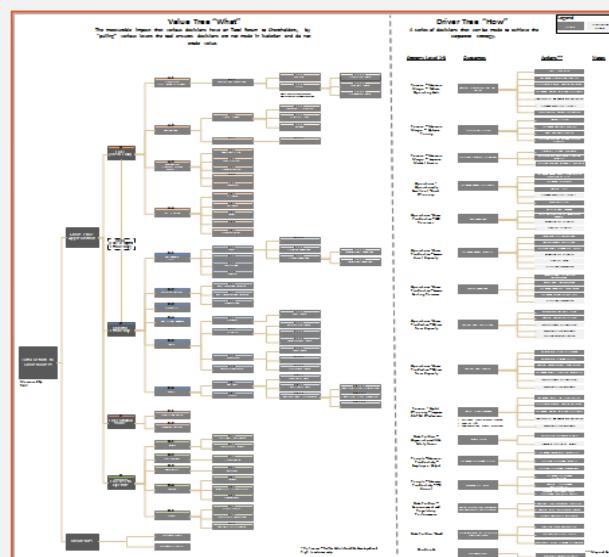
从行方整体战略目标出发，根据价值树框架，识别每一关键驱动因素的关键指标，找到唯一关键指标作为北极星指标。



**北极星指标：**保证自上而下的战略方向一致，引导整个团队集中精力，打破“竖井”使资源更加聚焦，协同更有效率。

# 价值树

价值树将公司的总体战略分解为影响它的“关键因素”，即价值驱动因素

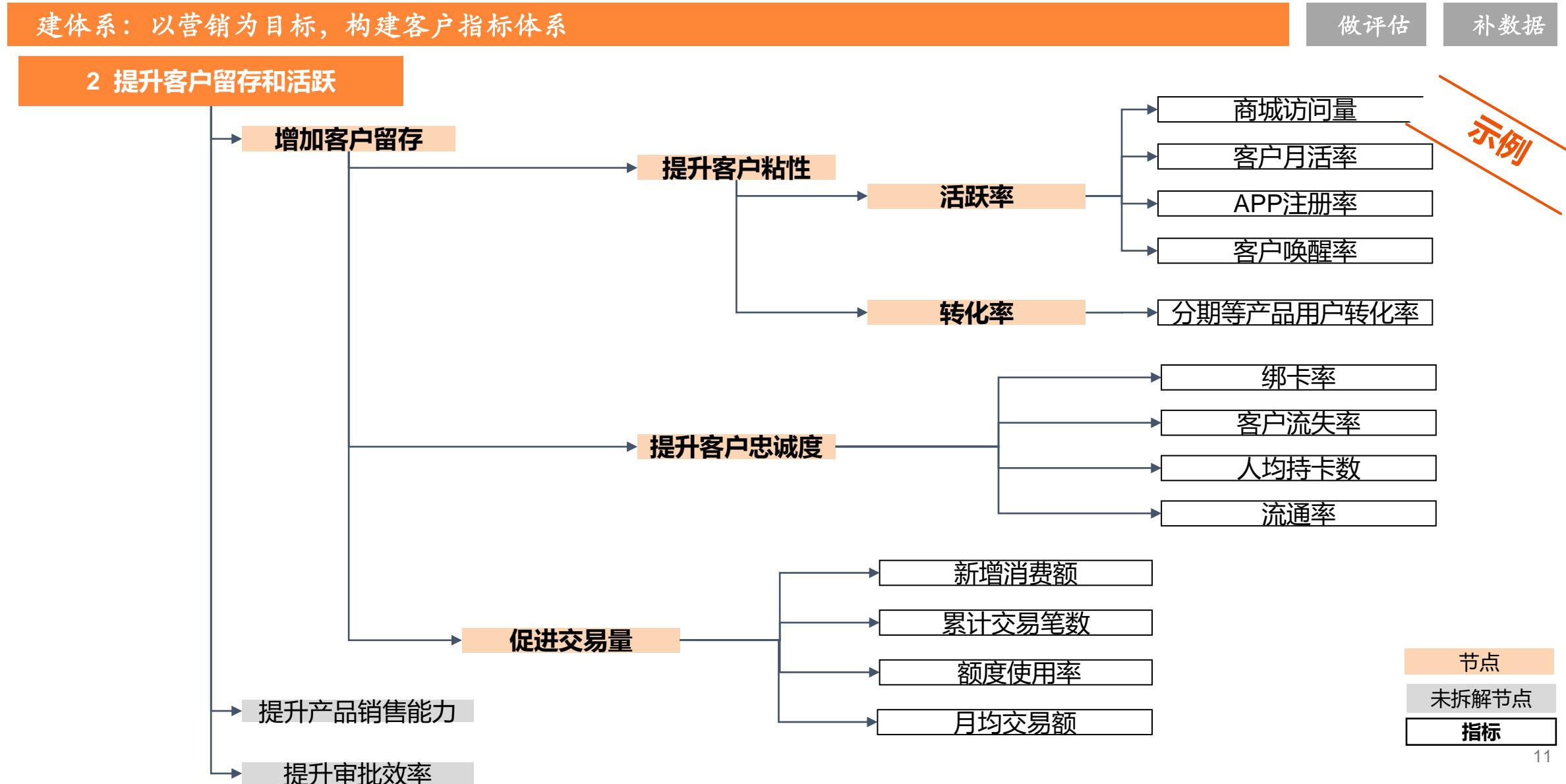


## 价值驱动因素优先级

根据对公司战略的影响，对价值驱动因素进行排序

Value Driver Prioritization				
Actionable (Manageability)	Impact	Priority	Notes	
Low	Very High	1	Briskflow Crack Spread S1 S2 S3 S4 S5 S6 S7 S8 S9 S10 S11 S12 S13 S14 S15 S16 S17 S18 S19 S20 S21 S22 S23 S24 S25 S26 S27 S28 S29 S30 S31 S32 S33 S34 S35 S36 S37 S38 S39 S40 S41 S42 S43 S44 S45 S46 S47 S48 S49 S50 S51 S52 S53 S54 S55 S56 S57 S58 S59 S60 S61 S62 S63 S64 S65 S66 S67 S68 S69 S70 S71 S72 S73 S74 S75 S76 S77 S78 S79 S80 S81 S82 S83 S84 S85 S86 S87 S88 S89 S90 S91 S92 S93 S94 S95 S96 S97 S98 S99 S100 S101 S102 S103 S104 S105 S106 S107 S108 S109 S110 S111 S112 S113 S114 S115 S116 S117 S118 S119 S120 S121 S122 S123 S124 S125 S126 S127 S128 S129 S130 S131 S132 S133 S134 S135 S136 S137 S138 S139 S140 S141 S142 S143 S144 S145 S146 S147 S148 S149 S150 S151 S152 S153 S154 S155 S156 S157 S158 S159 S160 S161 S162 S163 S164 S165 S166 S167 S168 S169 S170 S171 S172 S173 S174 S175 S176 S177 S178 S179 S180 S181 S182 S183 S184 S185 S186 S187 S188 S189 S190 S191 S192 S193 S194 S195 S196 S197 S198 S199 S200 S201 S202 S203 S204 S205 S206 S207 S208 S209 S210 S211 S212 S213 S214 S215 S216 S217 S218 S219 S220 S221 S222 S223 S224 S225 S226 S227 S228 S229 S230 S231 S232 S233 S234 S235 S236 S237 S238 S239 S240 S241 S242 S243 S244 S245 S246 S247 S248 S249 S250 S251 S252 S253 S254 S255 S256 S257 S258 S259 S260 S261 S262 S263 S264 S265 S266 S267 S268 S269 S270 S271 S272 S273 S274 S275 S276 S277 S278 S279 S280 S281 S282 S283 S284 S285 S286 S287 S288 S289 S290 S291 S292 S293 S294 S295 S296 S297 S298 S299 S299 S300 S301 S302 S303 S304 S305 S306 S307 S308 S309 S310 S311 S312 S313 S314 S315 S316 S317 S318 S319 S320 S321 S322 S323 S324 S325 S326 S327 S328 S329 S330 S331 S332 S333 S334 S335 S336 S337 S338 S339 S339 S340 S341 S342 S343 S344 S345 S346 S347 S348 S349 S349 S350 S351 S352 S353 S354 S355 S356 S357 S358 S359 S359 S360 S361 S362 S363 S364 S365 S366 S367 S368 S369 S369 S370 S371 S372 S373 S374 S375 S376 S377 S378 S379 S379 S380 S381 S382 S383 S384 S385 S386 S387 S388 S389 S389 S390 S391 S392 S393 S394 S395 S396 S397 S398 S399 S399 S400 S401 S402 S403 S404 S405 S406 S407 S408 S409 S409 S410 S411 S412 S413 S414 S415 S416 S417 S418 S419 S419 S420 S421 S422 S423 S424 S425 S426 S427 S428 S429 S429 S430 S431 S432 S433 S434 S435 S436 S437 S438 S439 S439 S440 S441 S442 S443 S444 S445 S446 S447 S448 S449 S449 S450 S451 S452 S453 S454 S455 S456 S457 S458 S459 S459 S460 S461 S462 S463 S464 S465 S466 S467 S468 S469 S469 S470 S471 S472 S473 S474 S475 S476 S477 S478 S479 S479 S480 S481 S482 S483 S484 S485 S486 S487 S488 S489 S489 S490 S491 S492 S493 S494 S495 S496 S497 S498 S499 S499 S500 S501 S502 S503 S504 S505 S506 S507 S508 S509 S509 S510 S511 S512 S513 S514 S515 S516 S517 S518 S519 S519 S520 S521 S522 S523 S524 S525 S526 S527 S528 S529 S529 S530 S531 S532 S533 S534 S535 S536 S537 S538 S539 S539 S540 S541 S542 S543 S544 S545 S546 S547 S548 S549 S549 S550 S551 S552 S553 S554 S555 S556 S557 S558 S559 S559 S560 S561 S562 S563 S564 S565 S566 S567 S568 S569 S569 S570 S571 S572 S573 S574 S575 S576 S577 S578 S579 S579 S580 S581 S582 S583 S584 S585 S586 S587 S588 S589 S589 S590 S591 S592 S593 S594 S595 S596 S597 S598 S599 S599 S600 S601 S602 S603 S604 S605 S606 S607 S608 S609 S609 S610 S611 S612 S613 S614 S615 S616 S617 S618 S619 S619 S620 S621 S622 S623 S624 S625 S626 S627 S628 S629 S629 S630 S631 S632 S633 S634 S635 S636 S637 S638 S639 S639 S640 S641 S642 S643 S644 S645 S646 S647 S648 S649 S649 S650 S651 S652 S653 S654 S655 S656 S657 S658 S659 S659 S660 S661 S662 S663 S664 S665 S666 S667 S668 S669 S669 S670 S671 S672 S673 S674 S675 S676 S677 S678 S679 S679 S680 S681 S682 S683 S684 S685 S686 S687 S688 S689 S689 S690 S691 S692 S693 S694 S695 S696 S697 S698 S699 S699 S700 S701 S702 S703 S704 S705 S706 S707 S708 S709 S709 S710 S711 S712 S713 S714 S715 S716 S717 S718 S719 S719 S720 S721 S722 S723 S724 S725 S726 S727 S728 S729 S729 S730 S731 S732 S733 S734 S735 S736 S737 S738 S739 S739 S740 S741 S742 S743 S744 S745 S746 S747 S748 S749 S749 S750 S751 S752 S753 S754 S755 S756 S757 S758 S759 S759 S760 S761 S762 S763 S764 S765 S766 S767 S768 S769 S769 S770 S771 S772 S773 S774 S775 S776 S777 S778 S779 S779 S780 S781 S782 S783 S784 S785 S786 S787 S788 S789 S789 S790 S791 S792 S793 S794 S795 S796 S797 S798 S799 S799 S800 S801 S802 S803 S804 S805 S806 S807 S808 S809 S809 S810 S811 S812 S813 S814 S815 S816 S817 S818 S819 S819 S820 S821 S822 S823 S824 S825 S826 S827 S828 S829 S829 S830 S831 S832 S833 S834 S835 S836 S837 S838 S839 S839 S840 S841 S842 S843 S844 S845 S846 S847 S848 S849 S849 S850 S851 S852 S853 S854 S855 S856 S857 S858 S859 S859 S860 S861 S862 S863 S864 S865 S866 S867 S868 S869 S869 S870 S871 S872 S873 S874 S875 S876 S877 S878 S879 S879 S880 S881 S882 S883 S884 S885 S886 S887 S888 S889 S889 S890 S891 S892 S893 S894 S895 S896 S897 S898 S899 S899 S900 S901 S902 S903 S904 S905 S906 S907 S908 S909 S909 S910 S911 S912 S913 S914 S915 S916 S917 S918 S919 S919 S920 S921 S922 S923 S924 S925 S926 S927 S928 S929 S929 S930 S931 S932 S933 S934 S935 S936 S937 S938 S939 S939 S940 S941 S942 S943 S944 S945 S946 S947 S948 S949 S949 S950 S951 S952 S953 S954 S955 S956 S957 S958 S959 S959 S960 S961 S962 S963 S964 S965 S966 S967 S968 S969 S969 S970 S971 S972 S973 S974 S975 S976 S977 S978 S979 S979 S980 S981 S982 S983 S984 S985 S986 S987 S988 S989 S989 S990 S991 S992 S993 S994 S995 S996 S997 S998 S999 S999 S1000 S1001 S1002 S1003 S1004 S1005 S1006 S1007 S1008 S1009 S1009 S1010 S1011 S1012 S1013 S1014 S1015 S1016 S1017 S1018 S1019 S1019 S1020 S1021 S1022 S1023 S1024 S1025 S1026 S1027 S1028 S1029 S1029 S1030 S1031 S1032 S1033 S1034 S1035 S1036 S1037 S1038 S1039 S1039 S1040 S1041 S1042 S1043 S1044 S1045 S1046 S1047 S1048 S1049 S1049 S1050 S1051 S1052 S1053 S1054 S1055 S1056 S1057 S1058 S1059 S1059 S1060 S1061 S1062 S1063 S1064 S1065 S1066 S1067 S1068 S1069 S1069 S1070 S1071 S1072 S1073 S1074 S1075 S1076 S1077 S1078 S1079 S1079 S1080 S1081 S1082 S1083 S1084 S1085 S1086 S1087 S1088 S1089 S1089 S1090 S1091 S1092 S1093 S1094 S1095 S1096 S1097 S1098 S1099 S1099 S1100 S1101 S1102 S1103 S1104 S1105 S1106 S1107 S1108 S1109 S1109 S1110 S1111 S1112 S1113 S1114 S1115 S1116 S1117 S1118 S1119 S1119 S1120 S1121 S1122 S1123 S1124 S1125 S1126 S1127 S1128 S1129 S1129 S1130 S1131 S1132 S1133 S1134 S1135 S1136 S1137 S1138 S1139 S1139 S1140 S1141 S1142 S1143 S1144 S1145 S1146 S1147 S1148 S1149 S1149 S1150 S1151 S1152 S1153 S1154 S1155 S1156 S1157 S1158 S1159 S1159 S1160 S1161 S1162 S1163 S1164 S1165 S1166 S1167 S1168 S1169 S1169 S1170 S1171 S1172 S1173 S1174 S1175 S1176 S1177 S1178 S1179 S1179 S1180 S1181 S1182 S1183 S1184 S1185 S1186 S1187 S1188 S1189 S1189 S1190 S1191 S1192 S1193 S1194 S1195 S1196 S1197 S1198 S1199 S1199 S1200 S1201 S1202 S1203 S1204 S1205 S1206 S1207 S1208 S1209 S1209 S1210 S1211 S1212 S1213 S1214 S1215 S1216 S1217 S1218 S1219 S1219 S1220 S1221 S1222 S1223 S1224 S1225 S1226 S1227 S1228 S1229 S1229 S1230 S1231 S1232 S1233 S1234 S1235 S1236 S1237 S1238 S1239 S1239 S1240 S1241 S1242 S1243 S1244 S1245 S1246 S1247 S1248 S1249 S1249 S1250 S1251 S1252 S1253 S1254 S1255 S1256 S1257 S1258 S1259 S1259 S1260 S1261 S1262 S1263 S1264 S1265 S1266 S1267 S1268 S1269 S1269 S1270 S1271 S1272 S1273 S1274 S1275 S1276 S1277 S1278 S1279 S1279 S1280 S1281 S1282 S1283 S1284 S1285 S1286 S1287 S1288 S1289 S1289 S1290 S1291 S1292 S1293 S1294 S1295 S1296 S1297 S1298 S1299 S1299 S1300 S1301 S1302 S1303 S1304 S1305 S1306 S1307 S1308 S1309 S1309 S1310 S1311 S1312 S1313 S1314 S1315 S1316 S1317 S1318 S1319 S1319 S1320 S1321 S1322 S1323 S1324 S1325 S1326 S1327 S1328 S1329 S1329 S1330 S1331 S1332 S1333 S1334 S1335 S1336 S1337 S1338 S1339 S1339 S1340 S1341 S1342 S1343 S1344 S1345 S1346 S1347 S1348 S1349 S1349 S1350 S1351 S1352 S1353 S1354 S1355 S1356 S1357 S1358 S1359 S1359 S1360 S1361 S1362 S1363 S1364 S1365 S1366 S1367 S1368 S1369 S1369 S1370 S1371 S1372 S1373 S1374 S1375 S1376 S1377 S1378 S1379 S1379 S1380 S1381 S1382 S1383 S1384 S1385 S1386 S1387 S1388 S1389 S1389 S1390 S1391 S1392 S1393 S1394 S1395 S1396 S1397 S1398 S1399 S1399 S1400 S1401 S1402 S1403 S1404 S1405 S1406 S1407 S1408 S1409 S1409 S1410 S1411 S1412 S1413 S1414 S1415 S1416 S1417 S1418 S1419 S1419 S1420 S1421 S1422 S1423 S1424 S1425 S1426 S1427 S1428 S1429 S1429 S1430 S1431 S1432 S1433 S1434 S1435 S1436 S1437 S1438 S1439 S1439 S1440 S1441 S1442 S1443 S1444 S1445 S1446 S1447 S1448 S1449 S1449 S1450 S1451 S1452 S1453 S1454 S1455 S1456 S1457 S1458 S1459 S1459 S1460 S1461 S1462 S1463 S1464 S1465 S1466 S1467 S1468 S1469 S1469 S1470 S1471 S1472 S1473 S1474 S1475 S1476 S1477 S1478 S1479 S1479 S1480 S1481 S1482 S1483 S1484 S1485 S1486 S1487 S1488 S1489 S1489 S1490 S1491 S1492 S1493 S1494 S1495 S1496 S1497 S1498 S1499 S1499 S1500 S1501 S1502 S1503 S1504 S1505 S1506 S1507 S1508 S1509 S1509 S1510 S1511 S1512 S1513 S1514 S1515 S1516 S1517 S1518 S1519 S1519 S1520 S1521 S1522 S1523 S1524 S1525 S1526 S1527 S1528 S1529 S1529 S1530 S1531 S1532 S1533 S1534 S1535 S1536 S1537 S1538 S1539 S1539 S1540 S1541 S1542 S1543 S1544 S1545 S1546 S1547 S1548 S1549 S1549 S1550 S1551 S1552 S1553 S1554 S1555 S1556 S1557 S1558 S1559 S1559 S1560 S1561 S1562 S1563 S1564 S1565 S1566 S1567 S1568 S1569 S1569 S1570 S1571 S1572 S1573 S1574 S1575 S1576 S1577 S1578 S1579 S1579 S1580 S1581 S1582 S1583 S1584 S1585 S1586 S1587 S1588 S1589 S1589 S1590 S1591 S1592 S1593 S1594 S1595 S1596 S1597 S1598 S1599 S1599 S1600 S1601 S1602 S1603 S1604 S1605 S1606 S1607 S1608 S1609 S1609 S1610 S1611 S1612 S1613 S1614 S1615 S1616 S1617 S1618 S1619 S1619 S1620 S1621 S1622 S1623 S1624 S1625 S1626 S1627 S1628 S1629 S1629 S1630 S1631 S1632 S1633 S1634 S1635 S1636 S1637 S1638 S1639 S1639 S1640 S1641 S1642 S1643 S1644 S1645 S1646 S1647 S1648 S1649 S1649 S1650 S1651 S1652 S1653 S1654 S1655 S1656 S1657 S1658 S1659 S1659 S1660 S1661 S1662 S1663 S1664 S1665 S1666 S1667 S1668 S1669 S1669 S1670 S1671 S1672 S1673 S1674 S1675 S1676 S1677 S1678 S1679 S1679 S1680 S1681 S1682 S1683 S1684 S1685 S1686 S1687 S1688 S1689 S1689 S1690 S1691 S1692 S1693 S1694 S1695 S1696 S1697 S1698 S1699 S1699 S1700 S1701 S1702 S1703 S1704 S1705 S1706 S1707 S1708 S1709 S1709 S1710 S1711 S1712 S1713 S1714 S1715 S1716 S1717 S1718 S1719 S1719 S1720 S1721 S1722 S1723 S1724 S1725 S1726 S1727 S1728 S1729 S1729 S1730 S1731 S1732 S1733 S1734 S1735 S1736 S1737 S1738 S173	

# 指标体系-建体系：自上而下演绎：以价值树方式逐层拆解指标示例



# 指标体系-建体系：自下而上归纳，通过梳理企业现有客户经营分析指标，自下而上归纳总结形成指标库

建体系：以营销为目标，构建客户指标体系

做评估

补数据

## 指标收集

## 指标解析

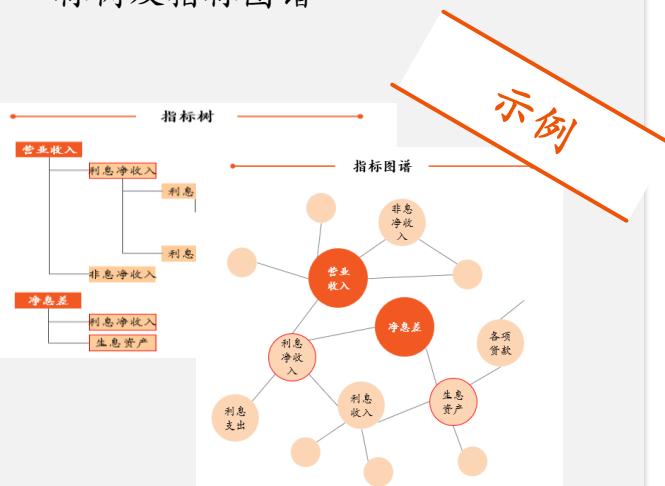
## 指标整合和归类

- 收集指标：向各业务部门收集经营指标清单，按指标类型对指标进行分类

经营指标清单		
市场份额	客户逾期率	
ROE	审批通过率	
承保利润	说明	指标分类
投资收益	评价银行整体经营成果	效益类
净利润	ROE	EVA
户均价值	衡量业务拓展带来的营业收入情况	收入类
核心业绩	营业收入	净利润
笔均营销成本	衡量日常经营过程中产生的费用支出	成本类
活动营销成本	营销成本	营销费用率
新客逾期率	评价客户经理、市场营销等业务结果	业务类
	客户流失率	客户流失率
	客户活跃度	客户活跃度
	SARMEIA评分	SARMEIA评分
	风险控制能力	风险控制能力
	风险管理体系	风控率

示例

- 解析指标树：梳理指标之间的关系，逐层拆解后得到指标树及指标图谱



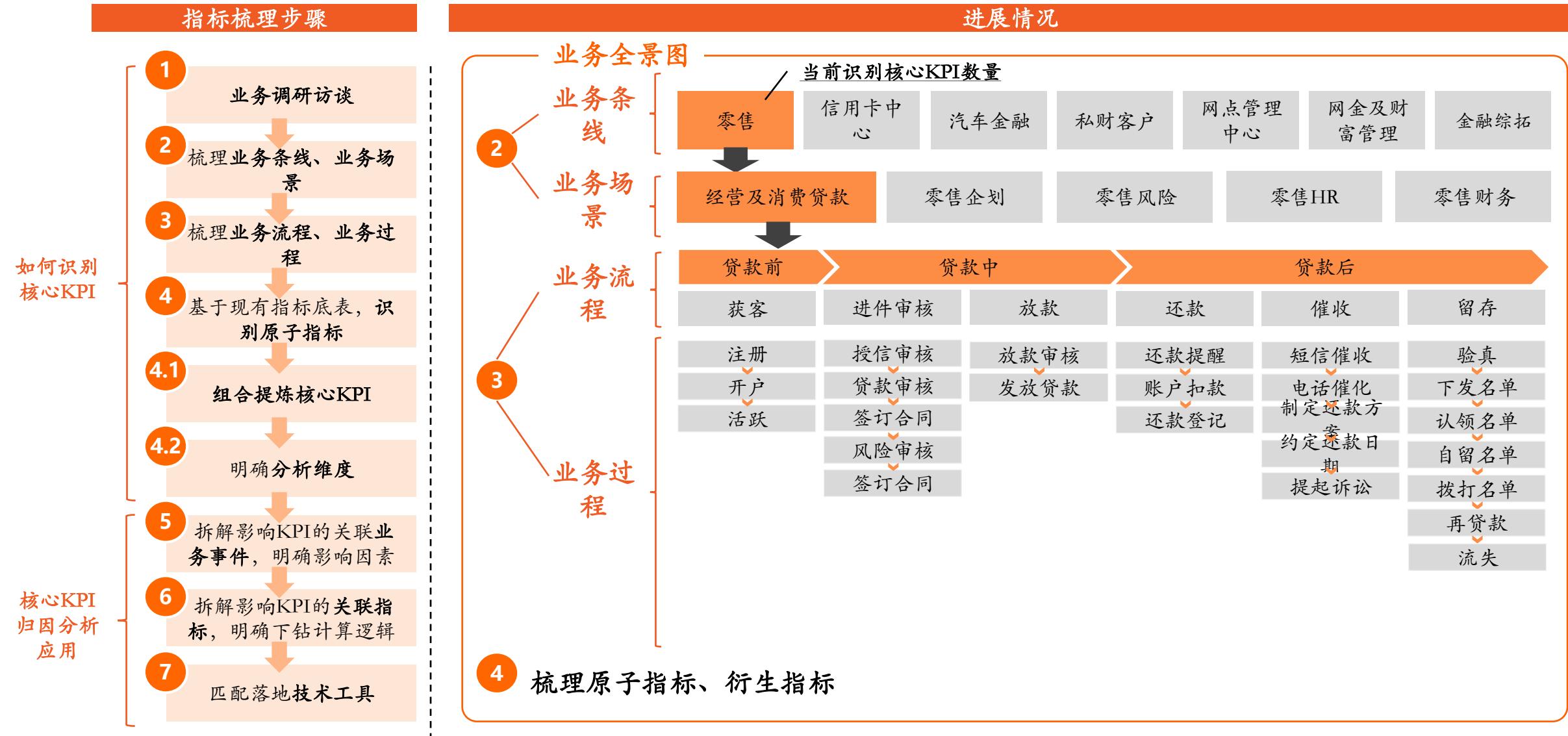
示例

- 指标成果梳理：定义指标业务维度和技术维度，梳理指标与维度的对应关系，形成指标库

基本信息	维度需求	数据来源	业务属性
指标名称 指标说明 指标分类 指标公式 指标单位 指标备注	维度名称 维度说明 维度分类 维度公式 维度单位 维度备注	数据来源 数据说明 数据分类 数据公式 数据单位 数据备注	业务属性 业务说明 业务分类 业务公式 业务单位 业务备注
业务维度库			
技术维度库			

示例

# 指标体系-建体系：通过7大步骤逐步自下而上梳理指标体系



# 指标体系-做评估&补数据：构建数据全景图，有序推动指标完整性建设

建体系

做评估：梳理所需指标缺失度、饱和度等

数据全景图

产品服务域	L0	服务体系	基础服务	
	L1	信用卡	...	
电子渠道域	L0	产品战略	产品研发	
	L1	...	...	
客户域	L0	客户运营	SAT运营	
	L1	...	...	
投资域	L0	负债匹配	委托投资	
	L1	...	...	
资源域	L0	资源投放	资源运用	
	L1	...	...	

原子指标

- 信用卡新户AUM
- 开卡客户数
- 交易总金额

数据饱和度评分

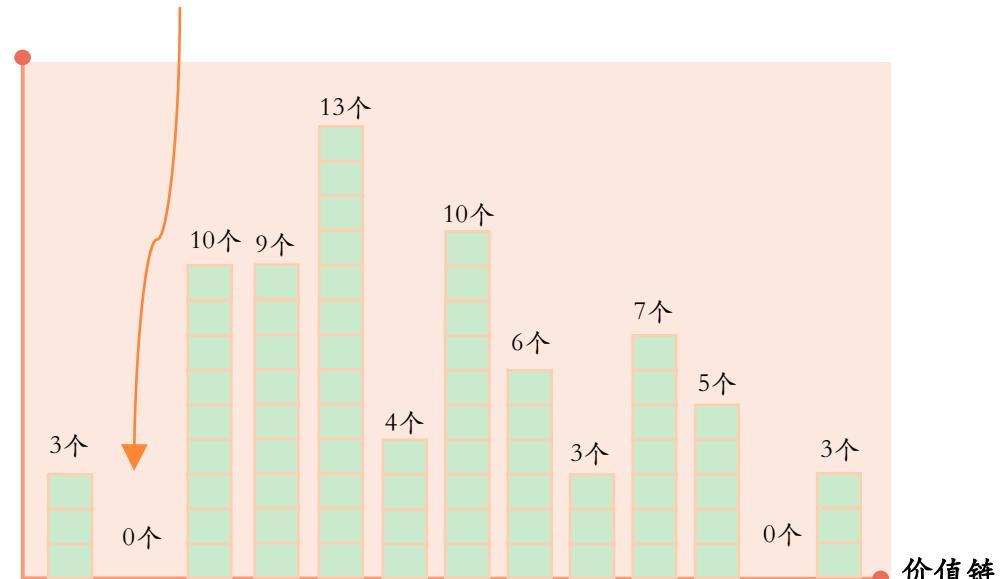


补数据：通过主动和被动的方式补充数据指标

- ✓ 建立基于统一价值链的完整指标体系
- ✓ 通过数据全景图评估出价值链的覆盖度和数据饱和度
- ✓ 从数据价值的角度，有序推动指标完整性建设

已覆盖指标

业务过程:



三级域:

主顾积累      互动开拓      理财促成      服务经营

二级域:

销售管理(活动量管理)

一级域:

电子渠道域

## CONTENT

# 目录

01 如何理解标签与指标，他们有何区别

02 如何构建指标体系

03 如何构建标签体系

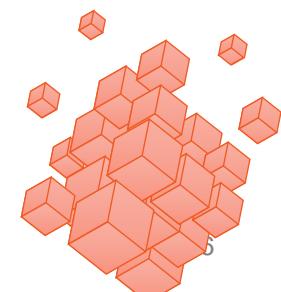
04 如何用好标签与指标

# 标签体系-建体系：以业务场景及商业目标出发，建设标签体系

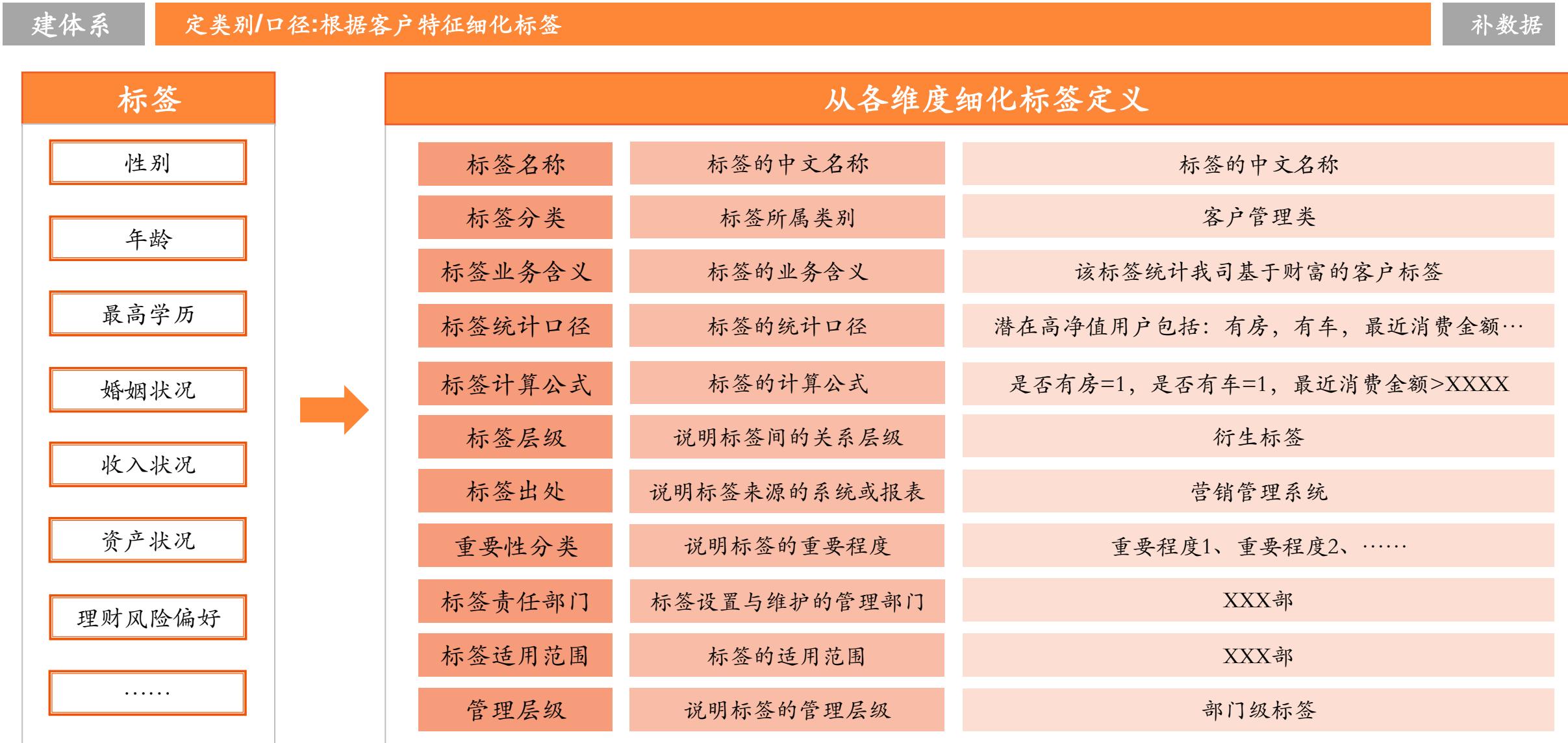
建体系：以业务场景为目标，构建客户标签体系

定类别/口径

补数据



# 标签体系-定类别/口径：围绕客户，从各维度细化标签、统一刻画标签



# 标签体系-定类别/口径：以零售银行客户经营场景为例，逐层梳理标签内容体系

建体系

定类别/口径:根据客户特征细化标签

补数据

## 业务价值

- 账户余额
- 产品持有
- 价值贡献
- 交易行为
- 风险评估
- 人口信息
- 关系网络

## 生命周期状态

- 潜在客户
- 新开户客户
- 首次购买客户
- 临界升级客户
- 高净值客户
- 潜在流失客户
- 沉睡客户

## 场景偏好与需求

存

- 存款
- 理财场景
- 保险需求
- 基金、定投
- 贵金属
- 外汇

贷

- 现金分期
- 卡分期
- 消费贷
- 房屋贷

花

- 衣食住行

# 标签体系-补数据：基于原始数据从统计类、规则类、挖掘类三方面补充完善标签体系





## CONTENT

# 目录

01 如何理解标签与指标，他们有何区别

02 如何构建指标体系

03 如何构建标签体系

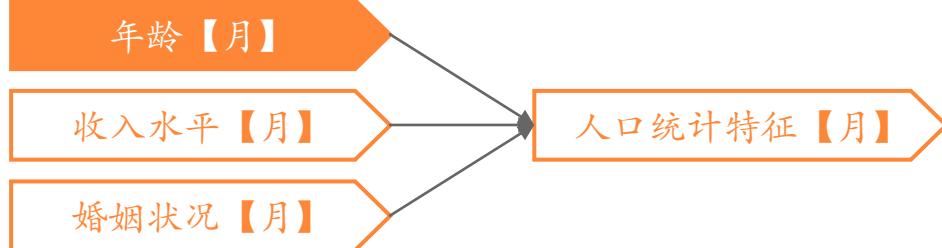
04 如何用好标签与指标

# 标签管理常见问题及应对方案

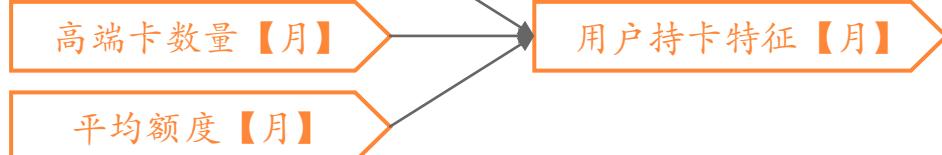
	标签管理中的业务问题	应对方案
标签准确性	标签的客户数目不对，是怎么算出来的？	标签管理系统统一管理所有标签加工逻辑，并提供问题反馈机制，可以上报标签数据问题，管理团队可以直接在系统中看到标签加工逻辑，从而核实、修正
标签使用率	这几个标签是否重复加工了？哪个有人用，哪个没人用？	标签管理系统可以统计标签使用次数，支持按照名称查询标签，方便统计类似标签的使用量
标签生命周期	这么多标签，哪些是业务部门已经不使用了呢，是否可以删除了？	标签管理系统应具备管理标签生命周期的功能
快速迭代	<ul style="list-style-type: none"><li>这个星期有个营销活动，是否可以更改一下现有标签的统计口径快速给一份客户名单出来？</li><li>总行的数据字典又变了，有哪些标签的加工受影响？</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>支持标签零代码开发，通过业务人员直接调整、标签团队审批后即可上线</li><li>支持读取数据字典，变更元数据，更新标签逻辑</li></ul>
业务参与度	业务人员是否可以直接对标签逻辑进行修改，不经过IT直接获取新的客户清单？	零代码开发，实时预览标签筛选结果

# 常用标签优化手段

标签聚合

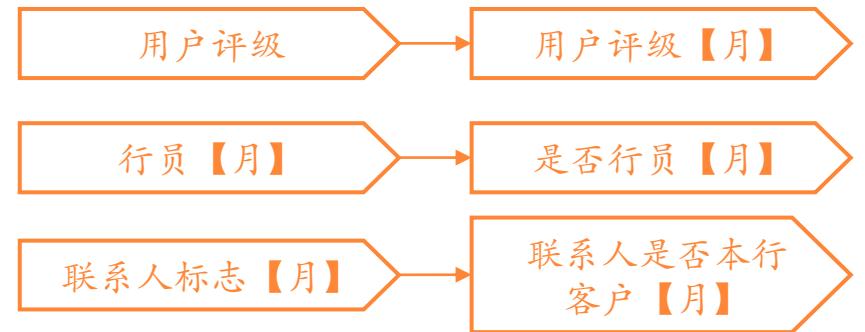


卡数量【月】



标签名称优化

增加频次后缀



优化名称

明确含义

标签描述修正

明确划分方法

明确定义



年收入 $\leq$ 5万：1；  
5万 $<$ 年收入 $\leq$ 10万：2；  
10万 $<$ 年收入 $\leq$ 30万：3；.....



单身：1；  
已婚：2；  
已育：3；.....

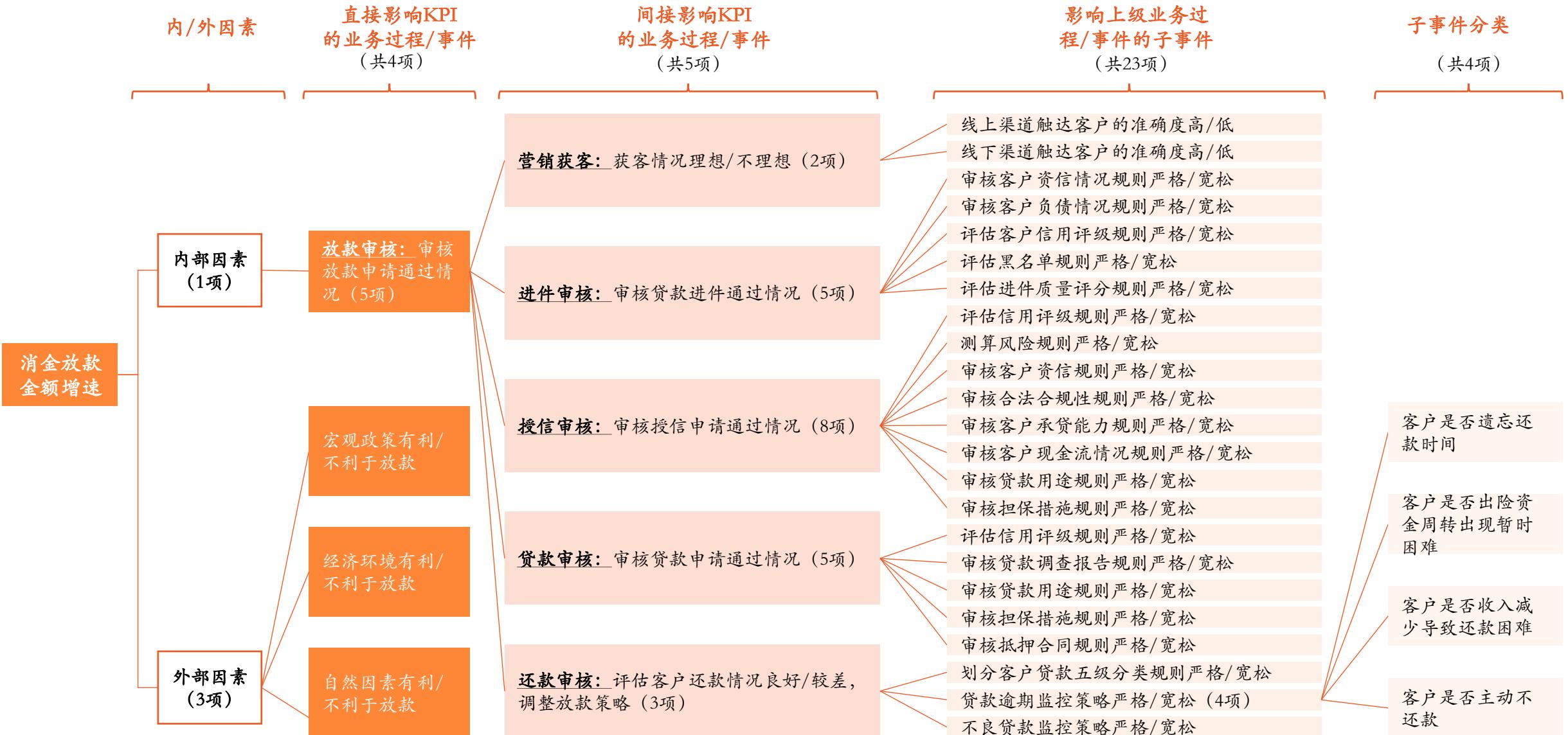
# 标签体系梳理

一级分类	一级描述	二级分类	二级描述	三级分类	三级描述	示例	数量	历史使用次数	最近一月使用次数	责任人	说明
个人属性 描述用户个人所具有的基础属性、家庭属性、社会属性等	基础属性	社会统计学属性等最基本属性	人口统计	用户作为自然人所具有的人口统计学相关属性信息，如年龄、收入状况、婚姻状况等	年龄【日】、收入水平【月】、是否已婚【月】						
				用户在用卡方面具有的基本属性特征，如卡龄、星级、开户地等	卡龄【月】、用户评级【月】、开户地【月】						
				用户持卡的基本特征，如数量，高端卡数量、平均额度等	卡数量【月】、高端卡数量【月】、平均额度【月】						
	家庭属性	描述与用户家庭有关的属性与特征信息	家庭关系	家人关系、夫妻关系、亲子关系等家庭或家族成员间的关系	婚否【月】、供养人數【月】						
				用户所在的家庭的特征属性，以及其中的成员的特征属性，如家中是否有小孩、老人、家庭结构类型等	家庭特征【月】						
	社会属性	描述与用户社会关系相关的属性与特征信息	紧急联系人信息			紧急联系人数量【月】、紧急联系人关系等级【月】、紧急联系人本行客户标识【月】					
				紧急联系人的相关属性							
				描述个人工作的基本情况，包括职业、职位、工作单位及工作单位的基本情况	职业【月】、职位【月】、工作单位类型【月】						

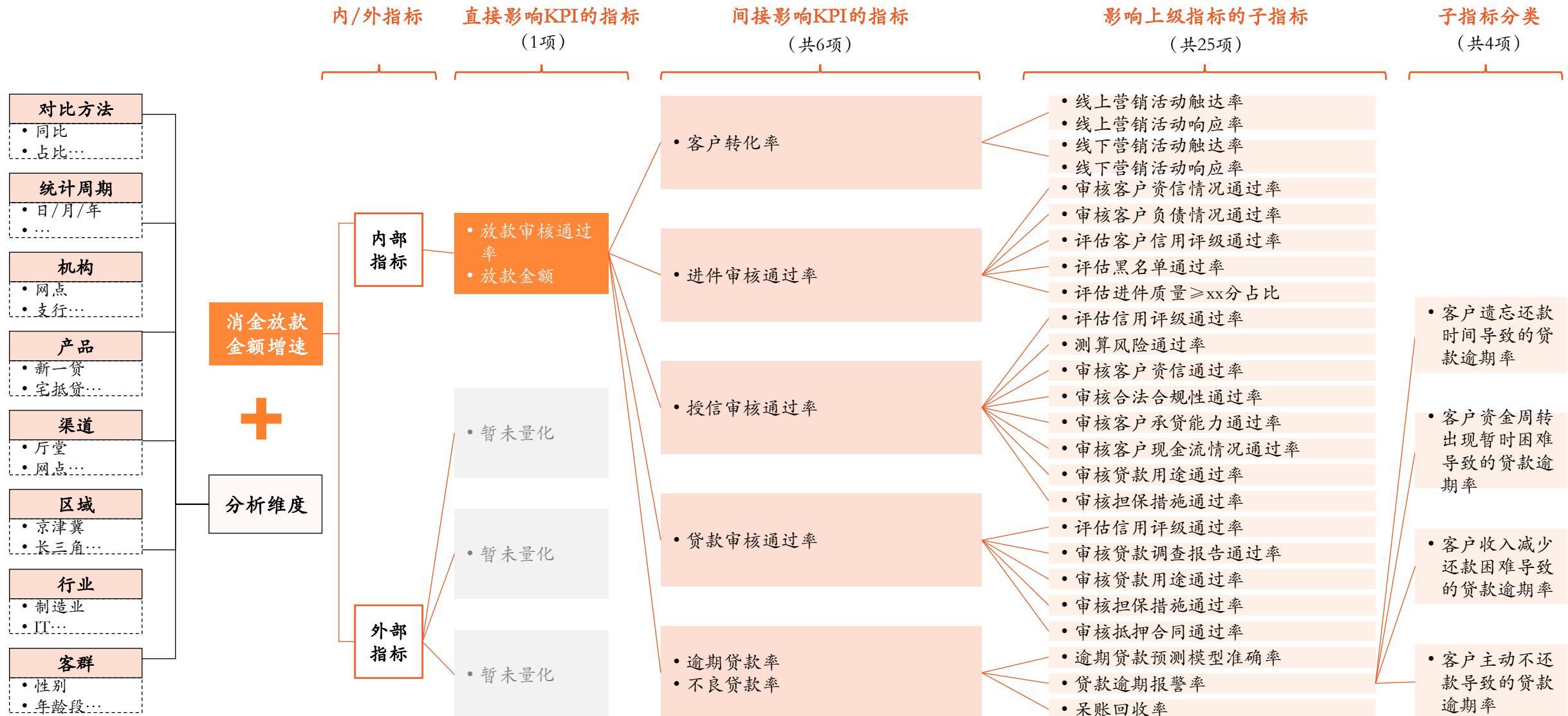
# 标签建立容易，用好难。在建立完整标签体系的基础上，同步打造标签运营机制



# 指标分析：针对银行关键KPI，建立归因分析库，明确影响KPI的因素



# 指标分析:构建多维度的指标归因拆解, 明确指标下钻逻辑, 提供决策辅助





感谢聆听