

未来可以预测

徐霄鹏 亚马逊高级产品总监



复杂的顾客

- 母婴、美妆、吃货.....
- 新客, 老客, 流失客
- 促销型、品质型、品牌型、网红粉.....
- 会员, 试用会员, 非会员



复杂的业务

- 品类业务
- 促销活动
- 会员体系
- 品牌合作
-



复杂的行为

- 登录、注册、浏览、加车、下单、评论、分享、购买会员、复购、咨询.....



复杂的功能

- 导购频道、推荐算法、领券发券、价格展示、会员权益、一键下单、内容体系、社交裂变.....

案例背景

a) 案例简述

b) 当初启动此案例

目标

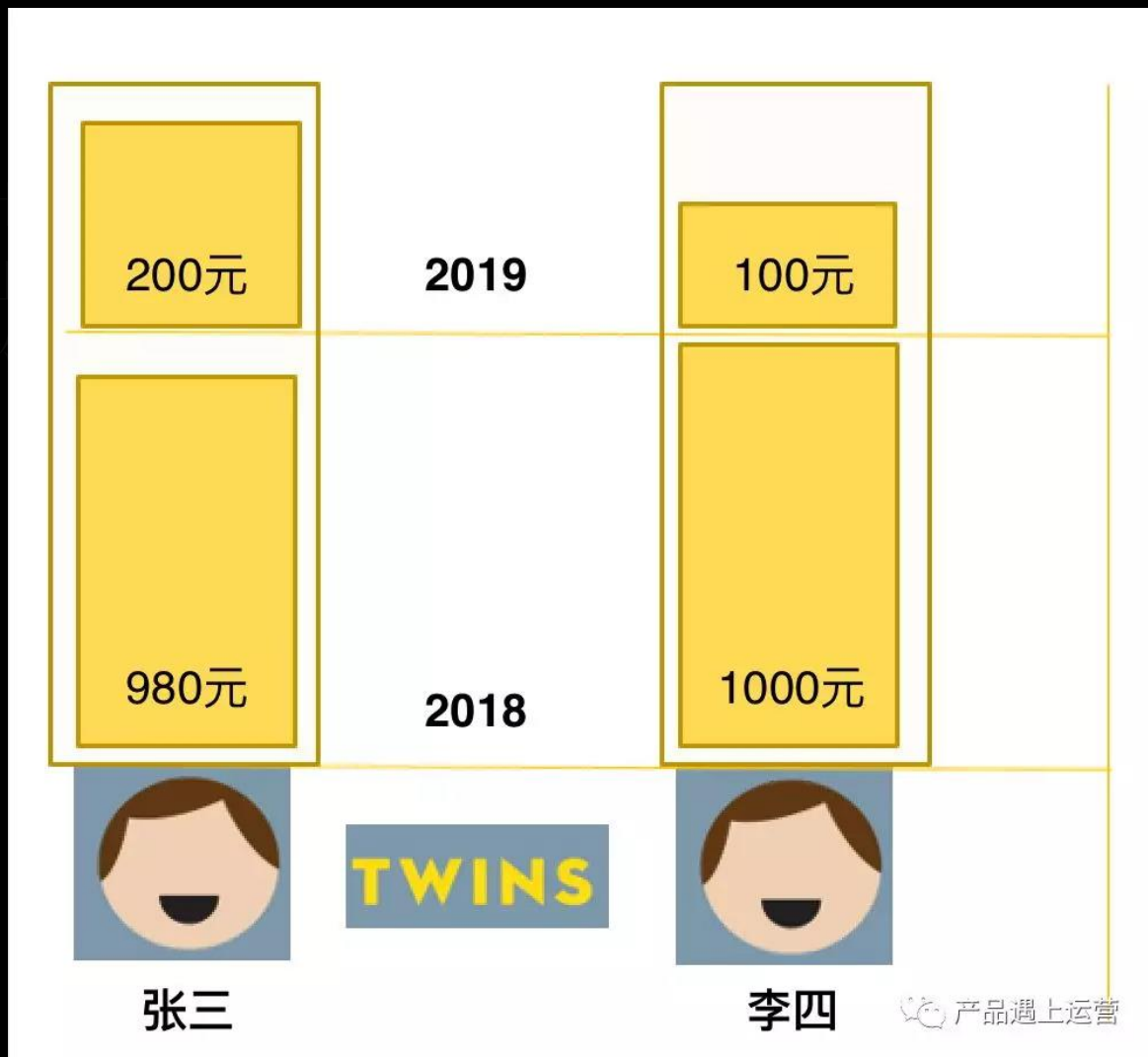
京东顾客，
买一个Plus
会员，能给
公司带来多
少收益？

开发“心愿
单”功能，
未来一年可
以带来多少
收入？

推送100
万条营销
短信，它
的ROI是
什么？



TOP1👁️👁️ “未来价值” 定义



双胞胎



行为或事件



价值度量



置信度

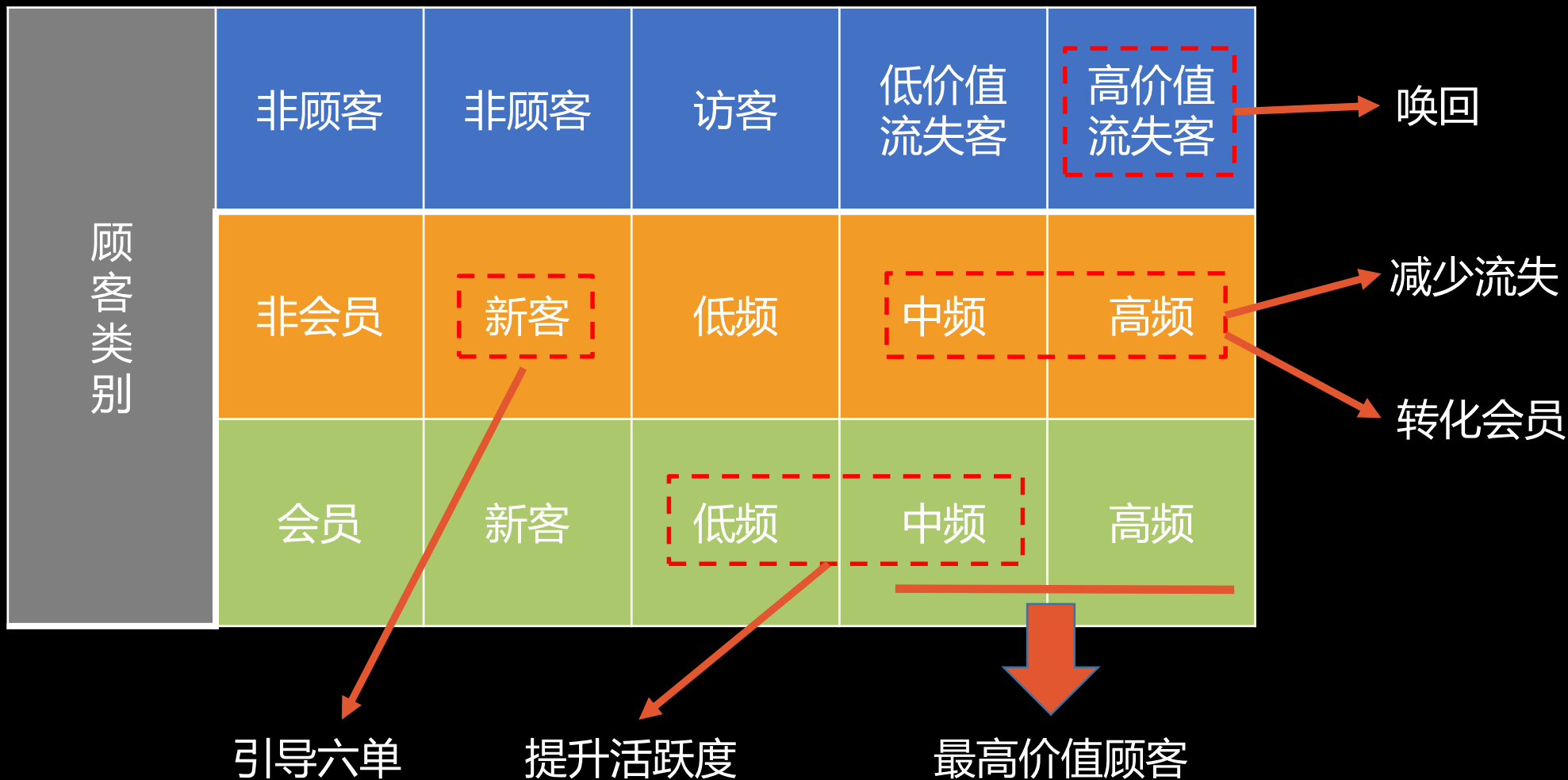


经验教训

- 重复性行为
- 可精确限定
- 魔法数字
- 参与等级
- 应用场景
 - ✓ 评估市场活动ROI
 - ✓ 评估引导产品价值
 - ✓ 判断运营引导方向



TOP1👁️👁️ 差异化增长策略



高价值功能



中频会员



复购清单



周期购

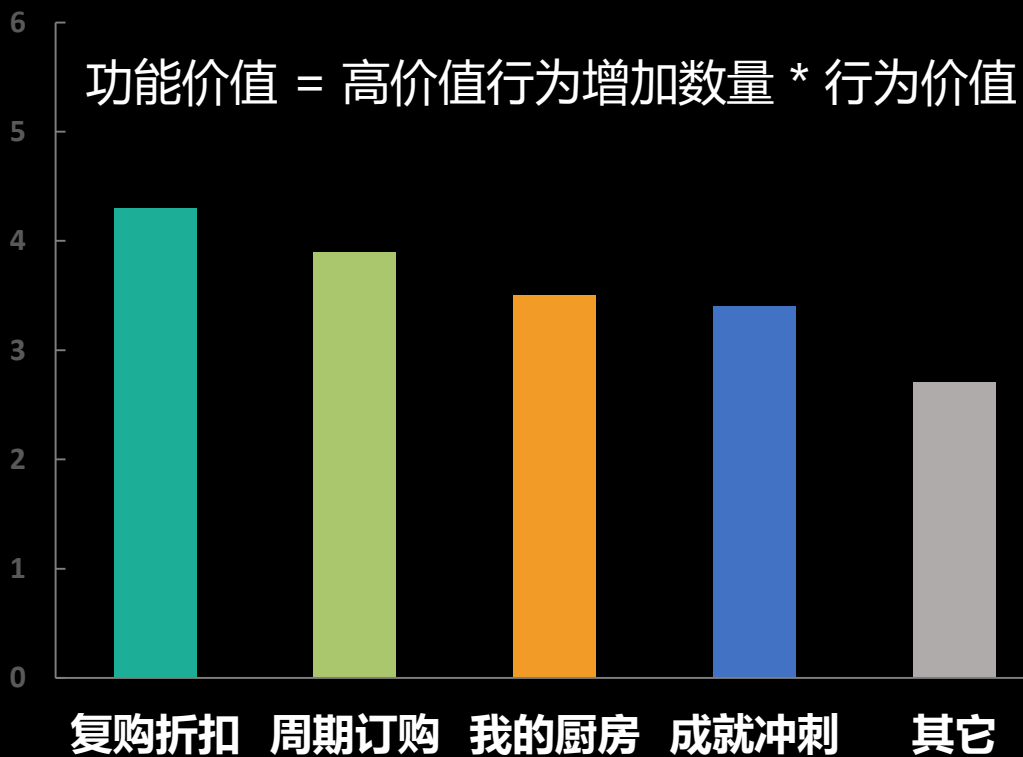


我的厨房



成就挑战

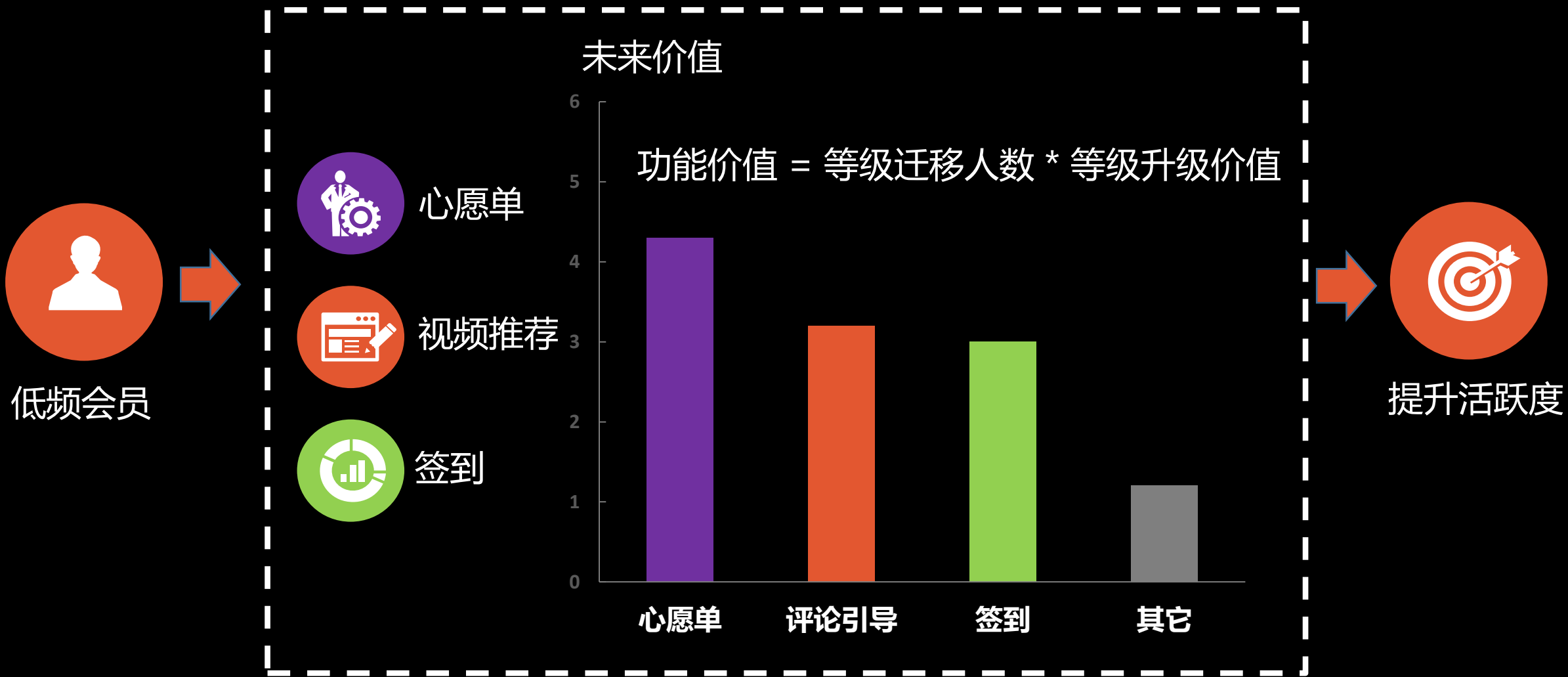
未来价值



提升活跃度

TOP1👁️👁️ 低频会员提频 - 互动功能

互动行为



TOP1👁️👁️ 其它增长类项目

高频非会员：

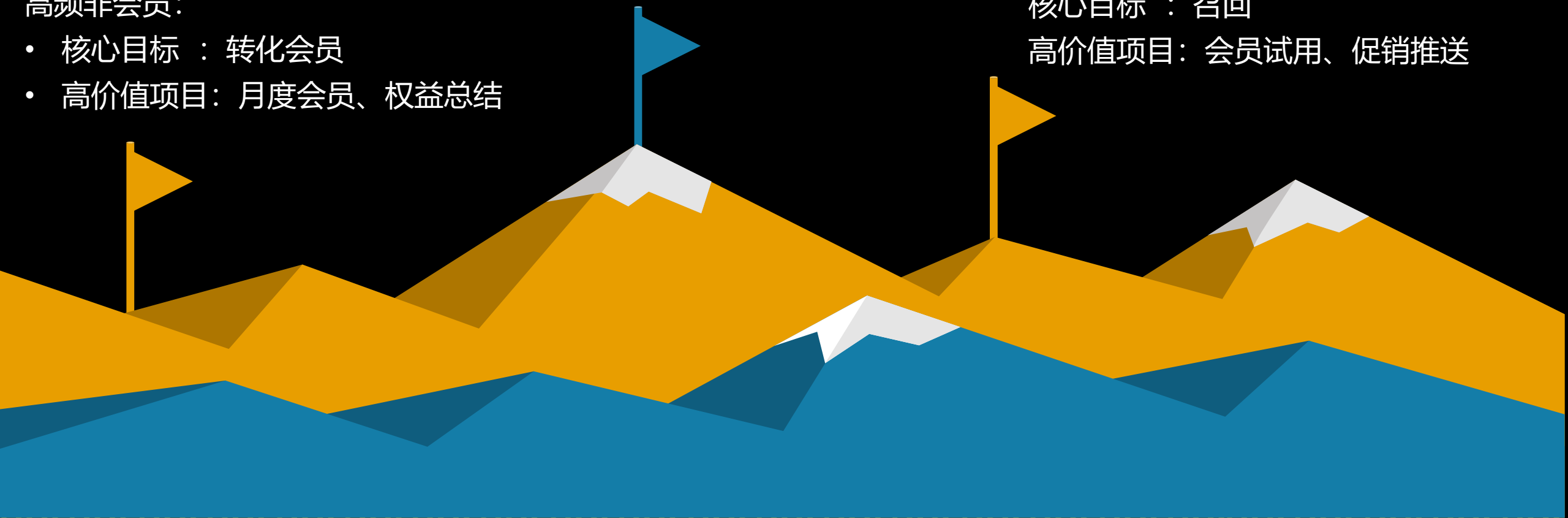
- 核心目标：转化会员
- 高价值项目：月度会员、权益总结

中频非会员：

- 核心目标：提频、转化会员
- 高价值项目：引导生鲜品类、会费折扣

高价值流失客：

- 核心目标：召回
- 高价值项目：会员试用、促销推送





京东顾客，
买一个Plus
会员，能给
公司带来多
少收益？

开发“心愿
单”功能，
未来一年可
以带来多少
收入？

推送100
万条营销
短信，它
的ROI是
什么？



100

TOP 100 CASE STUDIES OF THE YEAR

全球软件案例研究峰会