













PROFILE BY DELEASE



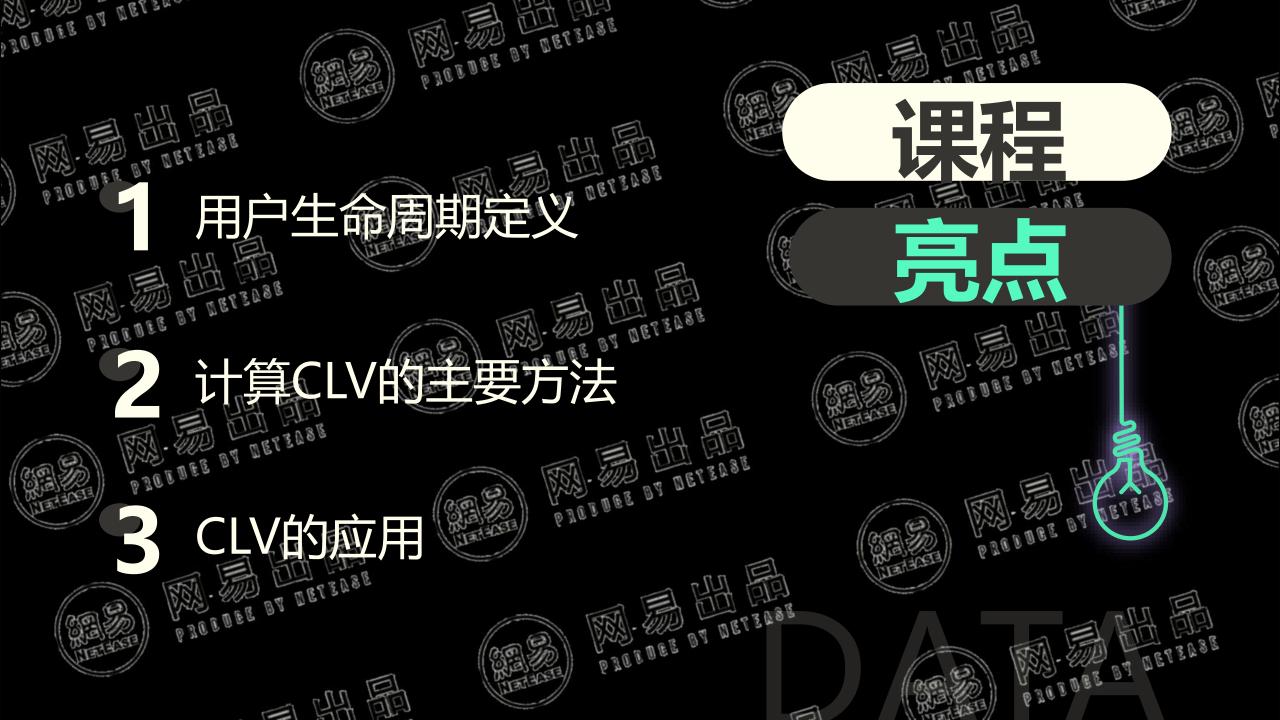




- STATE OF THE PERSON OF THE P

6:35 H









又称顾客终生价值,指用户在其生命周期内所能带来的商业价值

Customer

用户

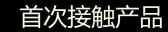
STORDER DA WELSE







Value





注册 绑卡

交易

±

















CLV = (总NPV) - 成本

来自客户的所有未来收益之和 净现值

与该客户相关的 所有成本



ES- MEE DA DEL SE





电子商务专家Vladimir Dimitroff



TO THE BY DEVERSE







确定用户分类

衡量用户CLV

衡量用户变迁收益

衡量干预收益成本



- 以半年为1周期,标出各周期的下单用户
- 根据RFM定义,将各周期的下单用户分别划分为R1至R8,共8类用户



确定用户分类

ES- ODER BA WELFE

衡量用户CLV

衡量用户变迁收益

衡量干预收益成本



- 确定CLV的定义,如用户在周期内净收入等
- 计算各周期内,各类用户的CLV



— 确定用户分类

衡量用户CLV

衡量用户变迁收益

衡量干预收益成本



- 计算64个用户变迁路径对应的△ CLV
- 计算64个用户变迁路径对应的转化率



A

确定用户分类

SCEDER BA WELL

衡量用户CLV

衡量用户变迁收益

衡量干预收益成本

确定干预优先级



• 干预收益:干预后转化的概率*△ CLV

• 干预成本: • 干预直接成本:直接投入干预的资源

• 干预间接成本:不干预净收益,即不干预转化的概率*△ CLV



确定用户分类

衡量用户CLV

2

衡量用户变迁收益

衡量干预收益成本



- 计算各变迁路径的ROI,即干预收益/干预成本
- 根据资源约束和各路径的ROI排序, 寻找最优路径集





如何用CLV来衡量投资效率

衡量用户变迁收益

SOLDER BA HELSO

衡量干预收益成本

确定干预优先级

计算各路径对应的△ CLV

下期分类j

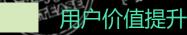
计算各路径对应的转化率

下期分类i

R1 R2 R3 R4 R5 R6 R7 R8
本 R1 R2 R3 R4 R5 R6 R7 R8
共 R2 F3 F4 F4 F5 F6 R7 R8

本 F1 F2 F3 F6 F7 F8 F6 F7 R8

用户价值下陷



i,j∈ {1, 2, 3, 4



如何用CLV来衡量投资效率

衡量用户变迁收益

PROFILE BY DELEUSE

在不同的成本收益

以上期分类R_i,本期分类为R_i为例:

各路径下

STORDER DA DEL SEC

衡量干预收益成本

确定干预优先级

West States

6.83



是否提升	是否提升 γ			N	+n+7 37+6\4.16 >4
是否干预	概率	净收益	概率	净收益	加权平均净收益
Y	P_{Yij}	CLV _j -CLV _i -C _i	j P _{Nij}	-C _{ij}	干预收益 $P_{Yij}^{*}(CLV_{j}^{-}CLV_{i}^{*})$ $-(P_{Yij}^{*}+P_{Nij}^{*})^{*}C_{ij}^{*}$ 干预直接成本
N	P _{Yij} ′	CLV _j -CLV _i	P _{Nij} '	0	干预间接成本 P _{Yij} '*(CLV _j -CLV _i)



如何用CLV来衡量投资效率



衡量干预收益成本

确定干预优先级

· 资源有限情况下,需根据ROI确定路径优先级

干预收益 ROI_{ij} = ———— = **干预成本**

SCEDER DA MELE

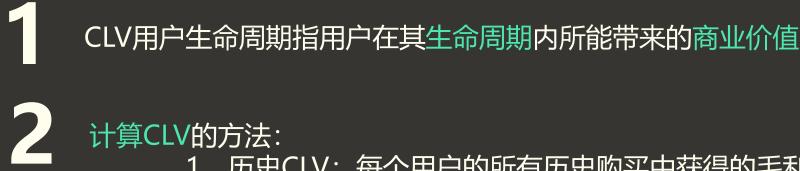
干预收益

干预直接成本+干预间接成本

P_{Yij}*(CLV_j-CLV_i)

 $(P_{Yij}+P_{Nij})C_{ij}+P_{Yij}'$ *(CLV_j-CLV_i)





1、历史CLV:每个用户的所有历史购买中获得的毛利润之和2、预测CLV:对先前交易历史和各种行为指标的预测分析

CLV模型的应用:

SCEDEE BA DELSO

- 1、以CLV和ROI驱动的用户干预视角,提升运营效率
- 2、用CLV来衡量投资效率

谢谢观看

