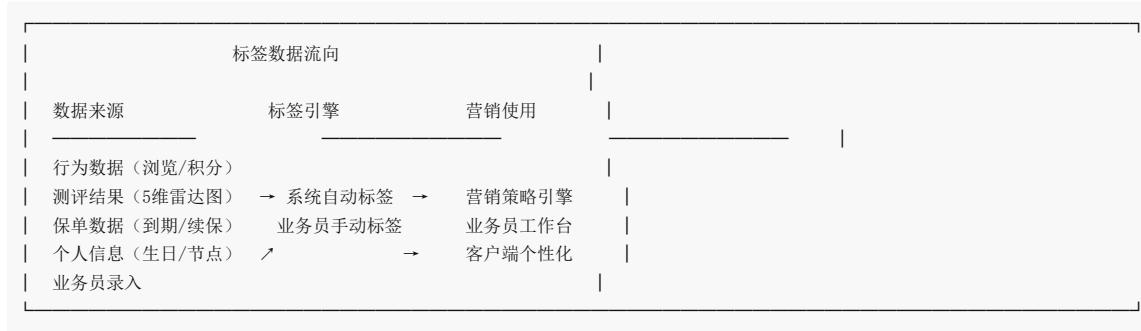


# 客户标签体系 & 营销自动化模块 — 三端详细设计规范

版本：1.0 | 日期：2026-02-19 覆盖端：客户端（H5/小程序）· 业务员端（App）· 平台运营端（Admin） 设计原则：标签 = 精准触达的语言；营销 = 有温度的主动关怀，不是打扰

## 系统架构概览



## 第一部分：客户标签体系

### 1.1 标签分类总表

标签分两大来源：**系统自动标签**（后台计算）和**业务员手动标签**（人工判断）。

#### 系统自动标签（6个维度）

维度1：活跃度标签 tag\_category: ACTIVITY

标签名	标签Key	触发条件	营销可用
高频活跃	ACTIVE_HIGH	近30天登录 ≥ 15次	✓
低频活跃	ACTIVE_LOW	近30天登录 3-14次	✓
沉睡用户	DORMANT	近30天0次登录，历史有登录记录	✓
即将流失	CHURN_RISK	连续60天未登录	✓
新激活	NEWLY_ACTIVATED	注册后7天内完成首次登录+基本信息填写	✓

维度2：购买意向标签 tag\_category: INTENT

标签名	标签Key	触发条件	营销可用
高意向	INTENT_HIGH	近14天浏览产品页 ≥ 3次，或发起计划书/询价	✓
中意向	INTENT_MEDIUM	近30天浏览产品页1-2次，或阅读科普 ≥ 5篇	✓
低意向	INTENT_LOW	有登录但从未浏览产品页	✓
比价中	COMPARING	同险种 ≥ 3款产品浏览 (7天内)	✓
询价中	INQUIRING	发起过在线咨询或询价动作	✓

维度3：保障状况标签 tag\_category: COVERAGE

标签名	标签Key	触发条件	营销可用
保障缺口大	COVERAGE_GAP_HIGH	测评综合得分 < 40分	✓
保障缺口中	COVERAGE_GAP_MEDIUM	测评综合得分 40-69分	✓
保障完善	COVERAGE_FULL	测评综合得分 ≥ 70分	✓
未做测评	NO_ASSESSMENT	注册7天后仍未完成测评	✓

医疗缺口	GAP_MEDICAL	医疗维度得分 < 40	<input checked="" type="checkbox"/>
重疾缺口	GAP_CRITICAL	重疾维度得分 < 40	<input checked="" type="checkbox"/>
寿险缺口	GAP_LIFE	寿险维度得分 < 40	<input checked="" type="checkbox"/>
养老缺口	GAP_ANNUITY	养老维度得分 < 40	<input checked="" type="checkbox"/>

维度4：生命周期/人生节点标签 tag\_category: LIFECYCLE

标签名	标签Key	触发条件	有效期	营销可用
生日月	BIRTHDAY_MONTH	当前月 = 生日月	当月	<input checked="" type="checkbox"/>
生日周	BIRTHDAY_WEEK	距生日 ≤ 7天	生日次日移除	<input checked="" type="checkbox"/>
新婚	NEWLY_MARRIED	婚姻状态变更为「已婚」后90天内	90天	<input checked="" type="checkbox"/>
新生儿家庭	NEW_PARENT	家庭成员新增18岁以下子女后180天内	180天	<input checked="" type="checkbox"/>
临近退休	PRE_RETIREMENT	年龄55-60岁	动态	<input checked="" type="checkbox"/>
已退休	RETIRIED	年龄 ≥ 60岁	动态	<span style="color: orange;">⚠ 限制推送投资型产品</span>

维度5：保单状态标签 tag\_category: POLICY\_STATUS

标签名	标签Key	触发条件	营销可用
续保提醒	RENEWAL_DUE	最近保单到期日 ≤ 60天	<input checked="" type="checkbox"/>
续保紧急	RENEWAL_URGENT	最近保单到期日 ≤ 15天	<input checked="" type="checkbox"/> (豁免频控)
保单周年	POLICY_ANNIVERSARY	保单生效日满周年前7天	<input checked="" type="checkbox"/>
已断保	POLICY_LAPSED	保单已到期且未续保，距到期日 ≤ 90天	<input checked="" type="checkbox"/> (首次豁免频控)
理赔中	CLAIM_IN_PROGRESS	有进行中的理赔申请	<span style="color: red;">✖ 暂停所有营销</span>

维度6：积分与参与度标签 tag\_category: ENGAGEMENT

标签名	标签Key	触发条件	营销可用
积分即将过期	POINTS_EXPIRING	30天内到期积分 ≥ 500分	<input checked="" type="checkbox"/>
积分低余额	POINTS_LOW	总积分余额 < 100分	<input checked="" type="checkbox"/>
连续打卡7天	STREAK_7	已连续每日打卡 ≥ 7天	<input checked="" type="checkbox"/>
积分高等级	POINTS_LEVEL_HIGH	积分等级为钻石/守护家	<input checked="" type="checkbox"/>
活动参与者	EVENT_PARTICIPANT	近90天参与过 ≥ 1次平台活动	<input checked="" type="checkbox"/>
推荐达人	REFERRER	成功转介绍新用户注册 ≥ 3人	<input checked="" type="checkbox"/>

业务员手动标签 tag\_category: MANUAL

平台预设标签库（运营维护，业务员可直接选用）：

标签名	说明
转介绍来源	由其他客户推荐
家族客户	同一家庭已有多单
优质案例	可作为成功案例（需客户同意）
决策者	家庭保险决策主导人
需陪同决策	需配偶或家人共同决定
价格敏感	对保费高度关注

健康告知风险	存在健康告知需注意事项
高净值	年收入50万以上 (业务员判断)
企业主	有企业经营相关保障需求
已有竞品保单	持有其他公司保单

#### 自定义标签规则:

- 长度限制: 2-10个汉字或字符
- 自定义标签经平台审核 (敏感词过滤+人工复核) 后方可使用
- 审核通过后归属该业务员账号, 不跨业务员共享
- 违规标签平台可强制删除并警告业务员账号

### 1.2 标签打标逻辑规则

#### 计算方式

计算类型	说明	适用标签
批量计算 (每日凌晨02:00)	全量跑一次	活跃度类、保单状态类
实时事件触发 (15分钟内)	行为发生后即时计算	意向类、测评完成类、积分类

#### 关键标签打标/移除规则

##### 活跃度互斥规则:

- ACTIVE\_HIGH / ACTIVE\_LOW / DORMANT / CHURN\_RISK 四选一
- DORMANT持续60天自动升级为CHURN\_RISK (移除DORMANT, 打上CHURN\_RISK)
- 任意一次登录 → 15分钟内移除DORMANT/CHURN\_RISK, 打上对应活跃标签

##### 意向标签有效期:

- INTENT\_HIGH: 14天内无新触发行为自动降级为INTENT\_MEDIUM
- COMPARING: 7天后自动移除, 或完成购买后即时移除

##### 保障状况标签:

- 测评提交后5分钟内打标, 覆盖旧标签 (每次测评重新计算)

##### 生命周期标签:

- BIRTHDAY\_WEEK: 生日次日自动移除
- NEW\_PARENT: 180天后自动移除
- NEWLY\_MARRIED: 90天后自动移除

#### 标签互斥优先级

互斥组	规则
活跃度组	ACTIVE_HIGH > ACTIVE_LOW > DORMANT > CHURN_RISK, 高优先覆盖
意向组	INTENT_HIGH > INTENT_MEDIUM > INTENT_LOW, 高优先覆盖
保障综合	COVERAGE_GAP_HIGH / COVERAGE_GAP_MEDIUM / COVERAGE_FULL 三选一
续保组	RENEWAL_URGENT 优先级高于 RENEWAL_DUE

#### 标签变更日志 (数据库设计)

所有标签变更记录至 tag\_change\_log :

字段	类型	说明
customer_id	UUID	客户ID
tag_key	string	标签Key
action	enum	ADD / REMOVE / UPDATE
trigger_type	enum	BATCH_JOB / REALTIME_EVENT / MANUAL

trigger_event	string	触发事件描述
operator_id	UUID	手动操作时的业务员ID
created_at	timestamp	变更时间

### 1.3 三端交互设计

#### 客户端 — 标签隐私边界

客户端不直接展示「标签」概念，将有价值的标签转化为友好的状态提示：

系统标签	客户端展示形式	展示位置
BIRTHDAY_WEEK	本周是您的生日，专属礼遇已为您准备好	首页 Banner
POLICY_ANNIVERSARY	您的XX保单已陪伴您N年，感谢信赖	消息中心
RENEWAL_DUE	您有1张保单将于XX天后到期，点击续保	首页提醒卡
RENEWAL_URGENT	紧急提醒：保单即将在XX天内到期	首页置顶
POINTS_EXPIRING	您有XXX积分将于XX天后过期，快去使用	积分页面
GAP_MEDICAL	您的医疗保障有待加强，查看建议	测评结果页

客户绝对不可见：INTENT\_HIGH / DORMANT / CHURN\_RISK / COMPARING / 全部手动标签

#### 业务员端 — 标签管理

客户详情页标签区（最多展示6个，超出折叠）

标签展示优先级：

- 保单状态类 (RENEWAL\_URGENT > RENEWAL\_DUE > POLICY\_ANNIVERSARY)
- 意向类 (INTENT\_HIGH > COMPARING)
- 活跃度类 (DORMANT > CHURN\_RISK)
- 保障缺口类
- 生命周期类
- 业务员手动标签

标签视觉区分：

标签类型	背景色	左侧图标
系统自动标签	蓝色系	「系」小图标
业务员手动标签	橙色系	「我」小图标
营销策略生效中	绿色系	「策」小图标 + 策略中
手动标签-待审核	灰色	「审」小图标 + 待审

添加手动标签流程：

```
点击「+」→ 标签选择面板
  └─ 常用标签（预设库前10）
  └─ 搜索标签（全部预设库）
  └─ 自定义输入 → [创建] → 进入「待审核」状态
```

批量打标（客户列表页）：

- 多选客户（最多50个）→ 顶部操作栏「批量打标」
- 确认弹窗：将为 XX 位客户添加标签：[标签名]

标签筛选客户列表：

- 系统标签：按维度分组，组内「或」，组间「且」
- 手动标签：从本人标签库多选
- 组合逻辑：系统标签条件 AND 手动标签条件

## 平台运营端 — 标签管理

标签库管理（「客户管理」→「标签库管理」）

三个 Tab:

**Tab 1: 系统标签 — 只读展示**

字段	说明
标签Key	如 DORMANT
标签名	沉睡用户
维度分类	活跃度
当前覆盖人数	实时
营销可用状态	✓ / ✗ / ⚠ (限制)

**Tab 2: 预设标签库 — 运营可增删改**

**Tab 3: 自定义标签审核**

字段	说明
提交人	业务员姓名+工号
标签内容	待审核的标签文字
提交时间	—
操作	[通过] [驳回 (填原因) ]

- 审核 SLA: 工作日 24 小时内
- 审核结果通知业务员 (App 内通知)

标签分析看板 (运营侧) :

分析维度	说明
各系统标签覆盖率	如「沉睡用户 3,420 人, 占总客户 18.5%」
标签趋势图	近30天关键标签覆盖人数折线图
标签转化效果	INTENT_HIGH 客户 30 天投保转化率 vs 全体
手动标签使用排名	哪些预设手动标签使用频率最高

## 第二部分：营销自动化模块

### 2.1 触发条件类型

营销策略触发条件分4大类，支持 AND/OR 组合：

触发类型	子类	示例
时间触发	固定日期 / 相对日期 / 周期 / 生日偏移 / 注册周年	保单到期日前30天；每月1日
事件触发	首次行为 / 行为达成 / 状态变更 / 购买完成 / 理赔完成	首次完成测评；连续打卡第7天
标签触发	标签新增 / 标签组合 / 标签移除 / 标签持续N天	DORMANT 持续15天；INTENT_HIGH + GAP_MEDICAL 同时存在
行为触发	页面浏览次数 / 搜索关键词 / 积分行为 / 阅读时长	重疾险产品页浏览 ≥ 2次 (7天内)

## 2.2 营销动作类型

### 面向客户的作品

#### 动作1：发送消息推送 (Push Notification)

参数字段	说明
push_title	消息标题，最多20字
push_content	消息内容，最多60字，支持动态变量
push_channel	APP推送 / 站内信 / 短信 (可多选)
deep_link	点击后跳转页面路径
send_time_type	立即 / 指定时间 / 智能时段 (系统选客户活跃时段)

**动态变量支持：** {customer\_name} {policy\_name} {expire\_days} {points\_amount} {birthday\_date}

#### 动作2：发放积分 (Grant Points)

参数字段	说明
points_amount	发放积分数，1-5,000
points_expire_days	积分有效期 (天)，0=永不过期
points_remark	积分来源说明，显示在积分明细，如「生日礼遇积分」
notify_customer	是否同时推送积分到账通知

#### 动作3：推送活动邀请 (Event Invitation)

参数字段	说明
event_id	关联的平台活动ID
invitation_message	邀请文案，最多100字
show_deadline	是否展示活动截止时间

#### 动作4：推送内容 (Content Push)

参数字段	说明
content_id	关联内容ID (文章/视频/测评)
content_tag	按标签动态推送匹配内容 (如GAP_MEDICAL相关内容)
push_message	推送文案，最多60字

#### 动作5：展示首页Banner

参数字段	说明
banner_image_url	Banner图片链接
banner_title	Banner标题
banner_link	点击跳转链接
display_duration_days	展示天数
display_position	轮播第1位 / 第2位 / 固定浮层

### 面向业务员的动作

#### 动作6：触发业务员信号 (Agent Signal)

参数字段	说明

signal_type	枚举：高意向 / 续保 / 人生节点 / 新激活 / 营销触达（新增）
signal_title	信号卡标题，最多20字
signal_content	信号卡内容，最多80字，支持动态变量
signal_priority	高 / 中 / 低
action_suggestion	建议业务员采取的行动
expire_hours	信号有效期（小时），1-720

#### 动作7：发送业务员App内通知

参数字段	说明
notify_title	通知标题，最多20字
notify_content	通知内容，最多100字
related_customer_id	关联客户ID（点击跳转客户详情）

#### 动作8：创建客户跟进任务

参数字段	说明
task_title	任务标题，如「联系李华进行生日关怀」
task_due_date_offset	相对触发时间的截止日期偏移（天）
task_priority	高 / 中 / 低
task_notes	任务备注，可包含建议话术

### 2.3 十个典型营销策略模板

#### 策略1：生日暖心关怀

- 触发条件：客户生日前7天（时间触发：相对生日日期 -7天）
- 目标标签：BIRTHDAY\_WEEK
- 频率限制：每客户每年1次

步骤	触发时间	动作	详情
1	生日前7天	业务员信号	类型：人生节点；「{name}的生日快到啦」；建议：发送祝福并附定制计划书
2	生日当天09:00	发积分 + 推送	积分188分，备注「生日礼遇」；推送：「生日快乐！专属礼遇已到账」
3	生日后3天	推送内容	「生日后最值得做的3件保障规划」

文案示例：{name}，祝您生日快乐！平台为您送上188积分，以及一份专属保障建议，愿您和家人平安健康

#### 策略2：沉睡客户唤醒

- 触发条件：DORMANT标签持续15天（标签持续触发）
- 目标标签：DORMANT（持续15天，不超过60天）
- 频率限制：每客户每90天最多1次

步骤	触发时间	动作	详情
1	触发即时	业务员信号	类型：营销触达；「{name}已15天未登录」；优先级：低；建议：发送科普文章低压触达
2	次日10:00	推送	标题「好久不见！」；内容「为您准备了最新保险科普，还有50积分等您来领」
3	第3天	发积分	50分，备注「回归奖励」，有效期30天

文案示例：好久不见！您的保障计划还在等您，我们更新了3篇最新资讯，以及50积分回归奖励，快来领取吧

#### 策略3：保单周年感恩回馈

- 触发条件：保单生效日满周年前7天
- 目标标签：POLICY\_ANNIVERSARY
- 频率限制：每张保单每年1次

步骤	触发时间	动作	详情
1	周年前7天	业务员信号	「{policy_name}即将迎来{N}周年」；建议进行保障复盘，评估加保机会
2	周年纪念日	发积分 + 推送	积分 N×100分（上限500）；「守护N年了，感谢信任」
3	周年后2天	推送内容	「持有保单X年，这些权益你一定要知道」

文案示例：您好！重疾险保单已陪伴您整整3年了，特别赠送300积分，您的顾问为您准备了3年保障复盘报告

#### 策略4：积分即将过期提醒

- 触发条件：POINTS\_EXPIRING标签新增时
- 目标标签：POINTS\_EXPIRING (30天内到期 ≥ 500分)
- 频率限制：每次积分过期事件1次

步骤	触发时间	动作	详情
1	触发即时	推送	「您有{N}积分即将过期」；渠道：APP推送+站内信
2	过期前7天（若未使用）	推送	「积分还剩7天到期，再不用就没了！」

文案示例：您有680积分将于2026年3月1日到期，可兑换保险优惠券或体检套餐，赶快使用！

#### 策略5：保障缺口定向转化

- 触发条件：GAP\_MEDICAL 且 INTENT\_MEDIUM/HIGH 同时存在（标签组合触发）
- 频率限制：每客户每60天最多1次

步骤	触发时间	动作	详情
1	触发即时	业务员信号（高优先）	「{name}医疗缺口大+有购买意向」；建议立即联系推百万医疗险计划书；有效期48h
2	次日10:00	推送内容	推送医疗险相关科普；文案「测评显示您的医疗保障可以更完善，为您挑选3款热门医疗险。」
3	第3天（若无购买）	推送	「专属顾问为您准备了医疗保障方案，7天内享专属优惠。」

#### 策略6：续保紧急触达

- 触发条件：RENEWAL\_URGENT标签新增时（保单剩余 ≤ 15天）
- 频率限制：每张保单到期事件1次，豁免月度风控

步骤	触发时间	动作	详情
1	触发即时	业务员信号（最高优先） + 推送	信号：「紧急！{name}的{policy}还有{N}天到期」；推送渠道：APP+短信
2	到期前3天（若仍未续保）	推送	「最后提醒：保单还有3天到期，断保后重新投保面临健康告知风险。」

文案示例：保障不能断！您的重疾险将于2026-03-01到期，续保可保障持续有效，点击一键续保

#### 策略7：新客7天激活旅程

- 触发条件：NEWLY\_ACTIVATED标签新增时
- 频率限制：每客户仅触发1次（一次性旅程）

步骤	触发时间	动作	详情
1	注册立即	业务员信号	「新客{name}已激活」；建议24h内发欢迎消息，引导完成测评

2	注册后1小时	推送	「先做个保障测评，完成可获200积分新手礼包」
3	第3天（未测评）	推送	「测评还没完成，专属建议等您领取」
4	首次测评完成后	发积分	200分，备注「新手测评礼包」，有效期90天

#### 策略8：高净值客户专属关怀

- 触发条件：手动标签「高净值」新增，且同时持有 INTENT\_MEDIUM 或以上
- 频率限制：每客户每90天1次

步骤	触发时间	动作	详情
1	触发即时	业务员信号（高优先）	「VIP客户{name}有购买意向」；建议安排专属咨询，推高端医疗/年金综合方案
2	次日	业务员App内通知	「提醒：{name}的跟进任务已创建，建议今日内联系」
3	第2天	创建跟进任务	任务「联系{name}提供专属保障咨询」；截止3天后；优先级：高

#### 策略9：新婚家庭保障唤醒

- 触发条件：NEWLY\_MARRIED标签新增，且有保障缺口（COVERAGE\_GAP\_HIGH 或 MEDIUM）
- 频率限制：每客户仅触发1次（人生节点一次性策略）

步骤	触发时间	动作	详情
1	触发即时	业务员信号	「{name}刚结婚，家庭保障需求升级」；建议推「新婚家庭保障指南」，邀请夫妻共同测评
2	第2天	推送内容	「恭喜迈入人生新阶段！查看新婚家庭保障指南」
3	第7天	首页Banner	「为您和家人建立完整保障体系」；展示14天

#### 策略10：打卡里程碑奖励

- 触发条件：STREAK\_7标签新增时（连续打卡刚好达到7天）
- 频率限制：7天周期内1次，可重复触发

步骤	触发时间	动作	详情
1	触发即时	发积分 + 推送	积分70分，备注「7天连续打卡奖励」；「坚持7天！获得70积分，继续到30天得500积分大礼包」
2	第1天	推送内容	「坚持打卡的人，保险意识更强」科普内容

#### 2.4 频控与合规规则

##### 全局频控上限（每客户）

渠道	每日上限	每周上限	每月上限
APP推送	2条	8条	20条
站内信	3条	12条	30条
短信	1条	3条	8条
业务员信号（同客户）	—	—	10条

##### 频控豁免（不计入月度上限）：

- RENEWAL\_URGENT（续保紧急）：每张保单触发1次豁免
- POLICY\_LAPSED（断保首次通知）：首次豁免
- 系统服务通知（理赔进度/账户安全）：完全豁免

##### 优先级抢占（同日多策略触发时）：

优先级	策略类型
P1（最高）	续保紧急、断保通知

P2	生命节点（生日、婚育）、高意向转化
P3	周年感恩、积分过期
P4	沉睡激活、内容推送、活动邀请

同日多条策略：仅发送最高优先级1-2条，其余延迟24小时或取消。

#### 静默期：

- 发送时间窗口：09:00 — 21:00 (短信限09:00-20:00)
- 理赔期间 (CLAIM\_IN\_PROGRESS标签)：暂停所有营销类推送，仅保留服务通知

#### 内容审核要求

内容类型	审核原因	SLA
涉及具体产品名称的文案	防夸大宣传	2个工作日
含收益率/赔付率数字	防虚假承诺	1个工作日
新增自定义推送模板	合规审查	1个工作日
含「保证」「必赔」等词	自动拦截+人工复核	4小时

**自动拦截禁用词：** 保证赔付、100%赔付、绝对安全、保底收益X%、医保代替、全额报销、买了不用担心

#### 保险监管相关禁止行为（系统层面硬拦截）

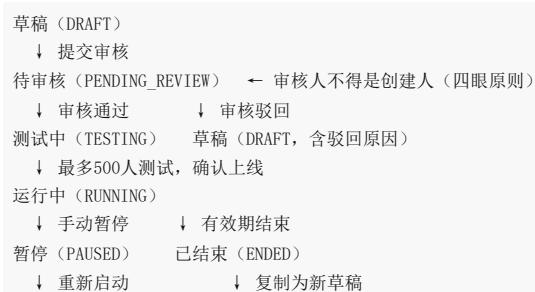
- 30天内同一客户保险购买邀约不超过3次
- 65岁以上客户不自动推送投资型保险（年金险/投连险需业务员人工确认）
- 禁止虚构紧迫感（如「仅剩3个名额」「12:00截止」等虚假信息）
- 退出机制：每条推送必须有一键退订入口，退订后72小时内停止同类推送
- 禁止在推送中引导通过个人转账/私人微信完成支付

## 2.5 平台运营端配置界面

#### 策略配置关键字段

字段	Key	类型	必填	说明
策略名称	strategy_name	文本	<input checked="" type="checkbox"/>	内部命名，最多30字
策略分类	strategy_category	枚举	<input checked="" type="checkbox"/>	生命节点 / 活跃促进 / 续保提醒 / 保障转化 / 积分运营 / 其他
触发条件	trigger_config	结构化JSON	<input checked="" type="checkbox"/>	可视化条件构建器（类型+参数+AND/OR逻辑）
目标人群	audience_filter	结构化JSON	<input checked="" type="checkbox"/>	多标签组合筛选
执行动作序列	action_sequence	数组	<input checked="" type="checkbox"/>	按时序排列，每个动作含类型+参数+延迟时间
频控设置	frequency_config	结构化	<input checked="" type="checkbox"/>	每客户最大触发次数+触发间隔（天）
有效期	effective_period	日期范围	<input checked="" type="checkbox"/>	策略生效时间段
A/B测试开关	ab_test_enabled	布尔	—	是否启用A/B测试
负责人	owner_id	用户ID	<input checked="" type="checkbox"/>	策略负责运营

#### 策略状态机



运行中 (RUNNING)  
↓ 手动归档  
归档 (ARCHIVED)

状态	可执行操作
DRAFT	编辑、提交审核、删除
PENDING REVIEW	撤回审核 (退回草稿)
TESTING	查看测试数据、确认上线、退回草稿
RUNNING	暂停、查看数据 (不可直接编辑)
PAUSED	重新启动、归档
ENDED	复制为新草稿、归档
ARCHIVED	查看历史数据、复制为新草稿

规则： RUNNING状态不可直接编辑，需先暂停；任何状态变更记录操作日志（操作人+时间+原因）。

#### A/B 测试设计

##### 支持测试维度：

- 文案内容 (同一动作，不同文案版本)
- 触发时机 (如生日前7天 vs 生日前3天)
- 动作类型 (如发积分100分 vs 发优惠券)

##### A/B 测试关键配置：

字段	说明
ab_group_split	流量分配，如 A:B = 50:50 或 A:B:Control = 40:40:20
ab_success_metric	评估指标：点击率 / 转化率 / 积分使用率 / 续保率
ab_min_sample_size	最小样本量，达到后才统计显著性，默认1000人/组
ab_confidence_level	置信度，默认95%
ab_auto_winner	达到置信度后是否自动推全量，默认关闭 (需人工确认)

## 2.6 业务员端展现

### 营销触达信号 (第5类信号卡)

在现有工作台4类信号卡基础上，新增「营销触达」类信号，视觉明确区分：

维度	人工/行为信号	营销策略触达信号
左侧色条	红/橙/绿/蓝	青绿色 (Teal)
来源标注	「系统检测」	「策略触达」徽章
标题格式	「{name}最近多次浏览重疾险」	「[营销] {name}已收到「医疗缺口引导」推送」
操作建议	个性化建议	「已触达内容：{推送摘要}，建议跟进确认客户是否有疑问」

#### 营销触达信号卡示例：



信号筛选器新增「营销触达」选项，业务员可单独查看由营销策略产生的信号。

#### 客户详情页 — 触达记录

「跟进记录」Tab 下新增「系统触达记录」子Tab：

字段	说明
触达时间	精确到分钟
策略名称	如「医疗缺口精准引导」
触达渠道	APP推送 / 站内信 / 短信 / 业务员信号
触达内容摘要	推送标题前30字
触达结果	已送达 / 已打开 / 未打开 / 已转化
触发原因	友好描述，如「客户医疗保障缺口大且近期有浏览行为」

#### 业务员对营销策略的干预权限

- 屏蔽特定客户营销推送**：在客户详情页设置「屏蔽营销推送」，填写原因（如「客户已明确拒绝」），屏蔽30天后自动解除（可手动续期）。
- 标记信号已处理**：营销触达信号可标记「已跟进」「客户无意向」「转化成功」，反馈数据用于优化策略效果。
- 请求为客户加入指定策略**：业务员申请，运营审核后执行（防滥用）。

## 第三部分：系统设计规范

### 3.1 数据模型（关键表）

#### 客户标签表 customer\_tags

字段	类型	说明
id	UUID	主键
customer_id	UUID	客户ID
tag_key	string	标签Key
tag_category	enum	ACTIVITY / INTENT / COVERAGE / LIFECYCLE / POLICY_STATUS / ENGAGEMENT / MANUAL
source	enum	SYSTEM / MANUAL
operator_id	UUID	手动打标的业务员ID (MANUAL类型)
expire_at	timestamp	标签过期时间 (null=永久有效直到被移除)
created_at	timestamp	打标时间

#### 营销策略表 marketing\_strategies

字段	类型	说明
id	UUID	主键
strategy_name	string	策略名称
strategy_category	enum	策略分类
trigger_config	JSONB	触发条件配置
audience_filter	JSONB	目标人群筛选条件
action_sequence	JSONB	动作序列数组

frequency_config	JSONB	频控配置
status	enum	DRAFT / PENDING REVIEW / TESTING / RUNNING / PAUSED / ENDED / ARCHIVED
ab_test_config	JSONB	A/B测试配置 (nullable)
effective_start	timestamp	生效开始时间
effective_end	timestamp	生效结束时间
owner_id	UUID	负责人
created_at	timestamp	创建时间

营销触达记录表 `marketing_touch_logs`

字段	类型	说明
id	UUID	主键
strategy_id	UUID	关联策略ID
customer_id	UUID	客户ID
action_type	enum	PUSH / POINTS / SIGNAL / TASK / BANNER / CONTENT
channel	enum	APP_PUSH / IN_APP / SMS / AGENT_SIGNAL
status	enum	SENT / DELIVERED / OPENED / CONVERTED / FAILED
trigger_reason	string	友好触发原因描述
ab_group	string	A/B测试分组 (A/B/Control, nullable)
created_at	timestamp	触达时间
opened_at	timestamp	打开时间 (nullable)
converted_at	timestamp	转化时间 (nullable)

### 3.2 合规技术实现

- 退出机制:** 所有营销推送底部固定展示「退订此类消息」入口，退订后写入 `customer_marketing_opt_out` 表，72小时内系统停止同类推送
- 65岁以上硬拦截:** 策略引擎发送前检查客户年龄，`PRE_RETIREMENT / RETIRED`标签客户过滤投资型保险相关动作
- 频控实现:** Redis计数器 (`key: mkt:freq:{customer_id}:{channel}:{day/week/month}`)，原子操作保证并发安全
- 理赔期暂停:** `CLAIM_IN_PROGRESS`标签存在时，所有营销类动作跳过执行，仅执行服务类通知

---

本文档配合以下规范使用：

- [客户端UI/UX规范](#)
- [业务员端UI/UX规范](#)
- [平台运营端UI/UX规范](#)
- [积分与活动体系三端设计](#)
- [brainstorm: 积分体系与客户粘性](#)