



帮助某领先车企 驱动卓越运营

技术与转型全链运营 | 客户数据平台(CDP)卓越运营服务



客户面临的挑战

我们的客户是一家领先车企的数字化子品牌，负责引领该品牌在中国市场以客户为中心的数字化转型；通过数字化服务方和运营服务，为客户提供无缝的、线上线下整合的用户体验。

我们与客户共同搭建了客户数据平台 (CDP)，负责客户及相关数据的接入、整合和处理，以支撑主机厂所有客户营销的数据服务，包括端到端数据报告和2B/2C的用户营销活动。

该客户数据平台有30+不同的上游系统，1,000+数据资产以及数千万用户，且涉及直接面客的数据服务，这对平台的运维带来较大的挑战和较高的要求；因此客户急需稳定、高效且及时响应的数据运维服务来保证平台的高稳定和服务的高可用性。

我们的解决方案

我们组建了一支10人的专业运维团队，并重新梳理了客户的运维流程，构建大数据运维手册，提高运维问题处理效率和运维质量。

同时，组织运维团队定期回顾运维问题，识别平台稳定性、程序健壮性等方面的潜在问题，制定优化计划提升大数据平台稳定性。

除此以外，我们开发了大数据运维监控平台，通过程序化手段对大数据平台任务的执行状态，服务器内存和资源使用情况，数据资产质量等情况进行数据采集和监控任务，实现7x24小时平台的自动监控和预警。

关键成果



基于标准化流程和运维管理规范，实现提供运维服务以来100%的工单按时关单率。



通过多轮问题回顾和平台优化，将大数据平台任务按时达成率 (service level agreement) 由约80%提升至约95%



大数据监控平台的上线能够实现7x24的任务和服务监控，并能大幅度提升运维同事的工作效率。



通过搭建大数据运维监控平台的设计和研发服务，延伸至全生命周期服务。

联系方式

唐捷
合伙人
jitang@deloittecn.com.cn

陈斯琪
经理
aliceschen@deloittecn.com.cn



关于德勤
德勤中国是一家立足本土、连接全球的综合性专业服务机构，由德勤中国的合伙人共同拥有，始终服务于中国改革开放和经济建设的前沿。我们的办公室遍布中国30个城市，现有超过2万名专业人才，向客户提供审计及鉴证、管理咨询、财务咨询、风险咨询、税务与商务咨询等全球领先的一站式专业服务。

我们诚信为本，坚守质量，勇于创新，以卓越的专业能力、丰富的行业洞察和智慧的技术解决方案，助力各行各业的客户与合作伙伴把握机遇，应对挑战，实现世界一流的高质量发展目标。

德勤品牌始于1845年，其中文名称“德勤”于1978年起用，寓意“敬德修业，业精于勤”。德勤专业网络的成员机构遍布150多个国家或地区，以“因我不同，成就不凡”为宗旨，为资本市场增强公众信任，为客户转型升级赋能，为人才激活迎接未来的能力，为更繁荣的经济、更公平的社会和可持续的世界而开拓前行。

Deloitte（“德勤”）泛指一家或多家德勤有限公司，以及其全球成员所网络和它们的关联机构（统称为“德勤组织”）。德勤有限公司（又称“德勤全球”）及其每一家成员所和它们的关联机构均为具有独立法律地位的法律实体，相互之间不因第三方而承担任何责任或约束对方。德勤有限公司及其每一家成员所和它们的关联机构仅对自身行为承担责任，而对相互的行为不承担任何法律责任。德勤有限公司并不向客户提供服务。请参阅www.deloitte.com/cn/about了解更多信息。

德勤亚太有限公司（即一家担保有限公司）是德勤有限公司的成员所。德勤亚太有限公司的每一家成员及其关联机构均为具有独立法律地位的法律实体，在亚太地区超过100个城市提供专业服务，包括奥克兰、曼谷、北京、班加罗尔、河内、香港、雅加达、吉隆坡、马尼拉、墨尔本、孟买、新德里、大阪、首尔、上海、新加坡、悉尼、台北和东京。

本通讯中所含内容乃一般性信息，任何德勤有限公司、其全球成员所网络或它们的关联机构并不因此构成提供任何专业建议或服务。在作出任何可能影响您的财务或业务的决策或采取任何相关行动前，您应咨询合资格的专业顾问。

我们并未对本通讯所含信息的准确性或完整性作出任何（明示或暗示）陈述、保证或承诺。任何德勤有限公司、其成员所、关联机构、员工或代理方均不对任何方因使用本通讯而直接或间接导致的任何损失或损害承担责任。

© 2025。欲了解更多信息，请联系德勤中国。