

Бизнес-ценность клиентской аналитики



BaseGroup Labs
ТЕХНОЛОГИИ АНАЛИЗА ДАННЫХ

Конкурентная среда



Большинство зрелых рынков, пройдя этапы стандартизации и унификации, переходят к ценовым войнам

Уход от ценовых войн



Монополия



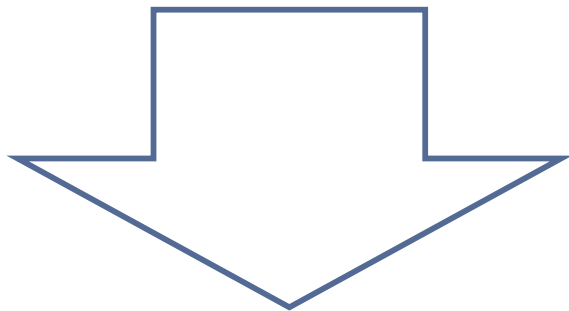
Уникальный
продукт



Уникальное
предложение



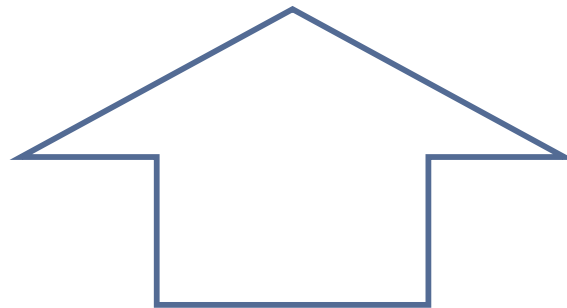
Формирование лояльности



Учет особенностей
каждого клиента



Скидки, скидки,
скидки...



Типичные ошибки

Действие компании	Взгляд клиента
Постоянная раздача скидочек	Дайте еще больше скидочек
Массовые рассылки	Не заваливайте меня спамом
Сложные правила участия	Меня обманывают
Одинаковое предложение всем	Мне это не интересно

Точно в цель

Реальные
потребности



Правильное
предложение



Лояльный
клиент

Вопросы программы лояльности

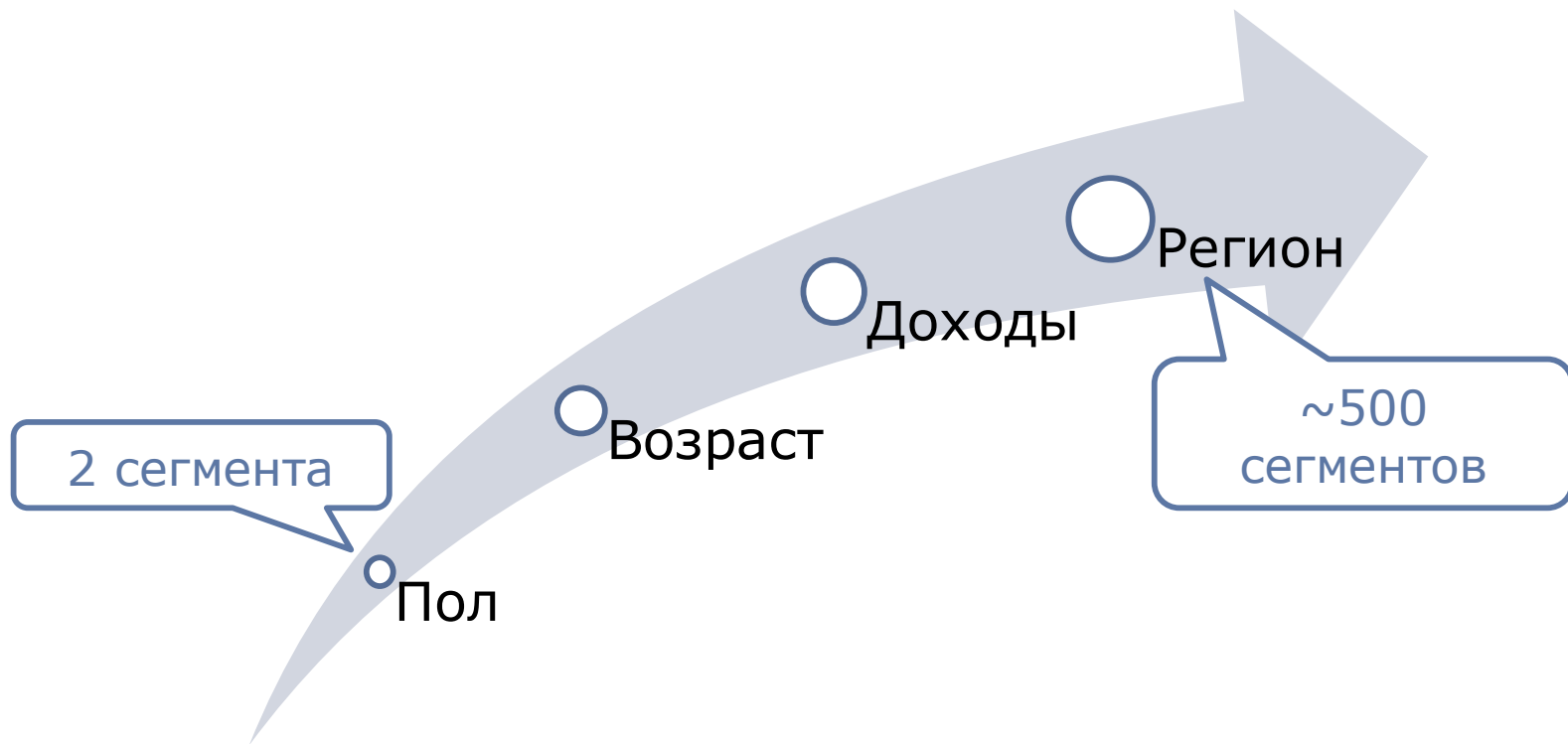


Идеальный случай

Каждому покупателю предложение с учетом его особенностей: правильному клиенту правильный продукт по правильной цене в правильное время.

Но есть проблемы...

Оценка трудоемкости



Научный подход

Моделирование – единственный способ отойти от кустарных решений к промышленной работе: поставить процесс на поток.

Цель: не удержат конкретное клиента, а запустить механизм **систематического** повышения лояльности.



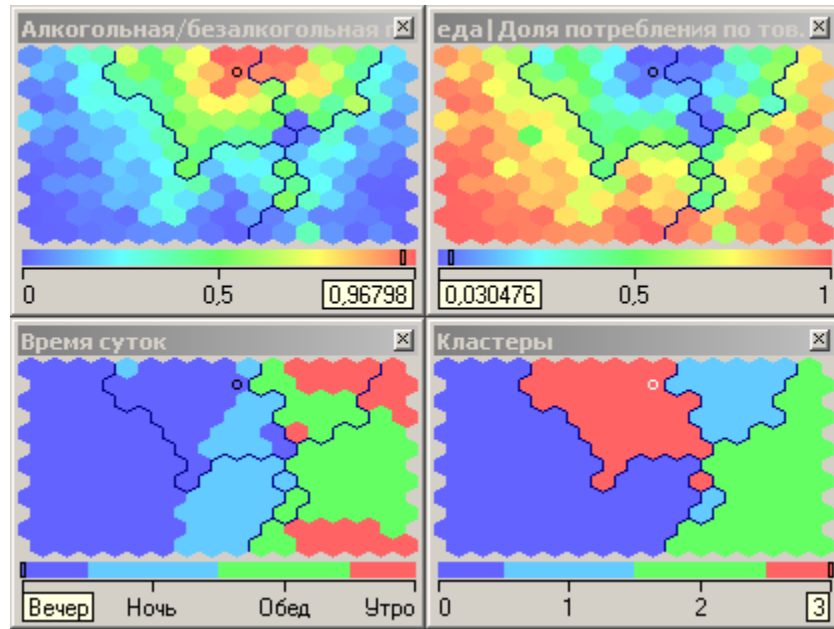
BaseGroup Labs
ТЕХНОЛОГИИ АНАЛИЗА ДАННЫХ

Пример: Direct Marketing

Кейс: Direct Marketing



Этап: Сегментация клиентов



Этап: Выбор целевой аудитории

		Кластеры					
		0	2	3	1	Итого	
		8123 (52,2%)	4242 (27,3%)	2217 (14,3%)	970 (6,2%)		
- + Поля	Показатели						
ab	Время суток	Значимость	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
12	Среднее количество позиций в чеке	Значимость	100,0%	66,7%	100,0%	100,0%	100,0%
	Доверительный интервал						
	Среднее	9,8714	8,6874	6,0158	6,6845		
	Стандартн. откл.	6,7526	6,7526	4,4161	5,4488		6,5472
	Стандартн. ошиб.	0,074922	0,10368	0,09379	0,17495		0,052501



Характеристики кластера

Этап: Адресные предложения

Что уже
купили

Условие				
Элемент	Поддержка, %			
Макаронные изделия	5,77			
Мясо животных	8,73			
Полуфабрикаты замороженные	6,49			
Товары для животных	3,16			

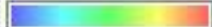

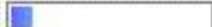
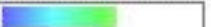





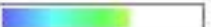

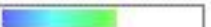






Количество правил: 2

Следствие	Поддержка		Достоверность, %	Лифт
	Кол-во	%		
Крупа, мука, сахар	360	0,63	55,70 	2,951
Мясо птицы	333	0,58	51,50 	3,102

Что еще
предложить

Этап: Анализ отклика клиентов

Вероятность срабатывания

Условие	Следствие	Поддержка	Достоверность
ЕСЛИ		 3040	 2401
Кол-во заказов < 1,5		 314	 184
Сумма за месяц < 11,55		 137	 76
Рассылок всего < 5,5		 85	 46
Сумма за 2 и 3 мес. < 70,4	0	 45	 29
Сумма за 2 и 3 мес. >= 70,4	1	 40	 23
Рассылок всего >= 5,5	1	 52	 37
Сумма за месяц >= 11,55	0	 177	 123
Кол-во заказов >= 1,5		 2726	 2271

Правила

Этап: Оценка эффективности

IDчека Номер карты		RFM Score					
		Recency Score					
+ Frequency ...	Recency Monetary	1	2	3	4	5	Итого:
4	4	55	159	330	390	277	1 211
	5	36	103	236	276	209	860
	Итого:	142	456	909	982	679	3 168
5	1					2	2
	2		2	10	11	8	31
	3	6	11	38	74	65	194
	4	4	26	129	305	311	775
	5	10	51	226	766	1 076	2 129
Итого:		20	90	403	1 158	1 460	3 131
Итого:		3 339	3 189	3 498	3 426	2 805	16 257

IDчека	Recency	Frequency	Monetary	Recency Score	Frequency Score
1	270	26	6178,98	5	5
100	269	66	5943,32	5	5
1000	271	33	12066,09	5	5
1100067	269	83	11151,25	5	5
1100087	275	16	8487,33	4	5

RFM-
сегменты

Результаты

- Учитываем потребности и возможности клиентов
- Делаем интересные предложения каждому
- Предлагаем выгодные продавцу товары
- Не раздражаем бесполезными спамом

Бизнес-кейсы

Netflix – продажа медиа



NETFLIX

Автоматическое формирование персональных рекомендаций фильмов и сериалов

Результат аналитики:

- Более 80% трафика просмотров приходится на рекомендации пользователям, а не на их поисковую активность

O'Neill – производство одежды



Автоматическая генерация адресных предложений по выбору одежды

Результат аналитики:

- 50% рост отклика на предложение по сравнению с иными вариантами работы

Билайн - телекоммуникации



Автоматическая формирование предложений на приобретение дополнительных услуг

Результат аналитики:

- Повышение отклика на SMS-предложение в 4 раза по сравнению со стандартной рассылкой

Tesco – сеть супермаркетов



Выпуск >7 млн. индивидуальных товарных купонов в год с адресными предложениями

Результат аналитики:

- Погашается от 20 до 50% купонов, а по отрасли в среднем – 2%

Sprint - телекоммуникации



Противодействие оттоку клиентов за счет ненавязчивого наилучшего предложения в критические моменты жизненного цикла

Результат аналитики:

- \$1 млрд. дополнительной прибыли за кросс-продаж + \$500 млн. за счет снижения оттока



BaseGroup Labs
ТЕХНОЛОГИИ АНАЛИЗА ДАННЫХ

basegroup.ru