

ФОРСАЙТ
2010
КОНФЕРЕНЦИЯ

Управление клиентской базой, основанное на данных

Выскребенцев Алексей
Руководитель центра экспертизы решений
Alexey.Vyskrebentsev@fsight.ru

СВМ – УПРАВЛЕНИЕ КЛИЕНТСКОЙ БАЗОЙ



КЕЙС №1 ВНЕДРЕНИЕ РЕКОМЕНДАТЕЛЬНОЙ СИСТЕМЫ ДЛЯ ДОПРОДАЖ И КРОСС-ПРОДАЖ

Исходная постановка:

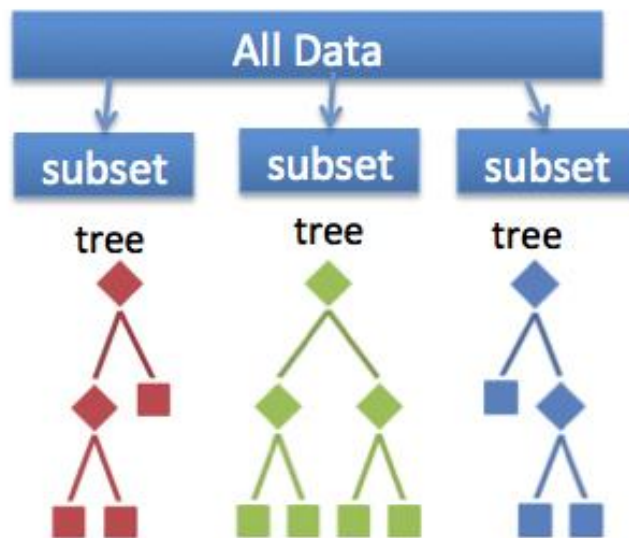
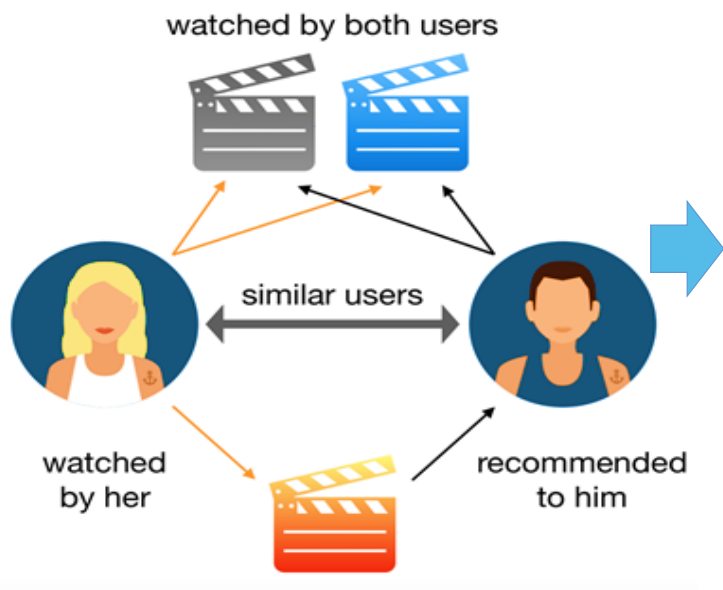
- /// Большая клиентская база заказчиков
- /// Снижение ARPU и LTV
- /// Есть множество своих и партнерских сервисов
- /// Есть существующие каналы массового продвижения сервисов

Задача:

Необходимо предложить эффективный механизм формирования выборок клиентов для продвижения своих и партнерских сервисов

Было предложено и реализовано у Заказчика внедрение гибридной рекомендательной системы.

- На первом шаге на основе коэффициента Танимото (мера Жаккара) выделяли клиентов со схожими предпочтениями
- На втором этапе с помощью алгоритмов машинного обучения строили модель прогнозирования отклика на маркетинговую кампанию по результатам предыдущих кампаний.



Landing Page

КЕЙС №1 РЕЗУЛЬТАТЫ ТЕСТОВЫХ КАМПАНИЙ

Продукт	Конверсия до внедрения (на основе ручных выборок)	Конверсия после внедрения	Прирост конверсии, в %
Продукт 1	1,6%	3,4%	112%
Продукт 2	1,8%	2,1%	15%
Продукт 3	5,0%	7,6%	51%

КЕЙС №2 ОПТИМИЗАЦИЯ КОЛ-ЦЕНТРА НА ОСНОВЕ АЛГОРИТМОВ TEXT MINING

Исходная постановка:

- /// Есть собственный контакт центр
- /// Есть большая потенциальная база клиентов
- /// Отсутствуют жесткие речевые скрипты или есть сомнения в их эффективности
- /// Эффективность операторов разная
- /// Есть группа контроля, но она может охватить объем меньше 1% от состоявшихся контактов

Задача:

Необходимо разработать рекомендации по увеличению эффективности скриптов на основе анализа транскрибированных текстов



Рекомендации как необходимо перестроить скрипты для увеличения эффективности

КЕЙС №2 РЕЗУЛЬТАТЫ ТЕСТОВЫХ КАМПАНИЙ

Показатель	Контрольная группа	Пилотная группа	Абс. прирост пилотной группы	Отн. прирост пилотной группы
Конверсия, %	8,0%	9,5%	1,5%	18%
Средняя сумма на 1 состоявшийся звонок, руб.	550	998	448	81%

ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ АРХИТЕКТУРА



Персональные
ситуационные
Рекомендации

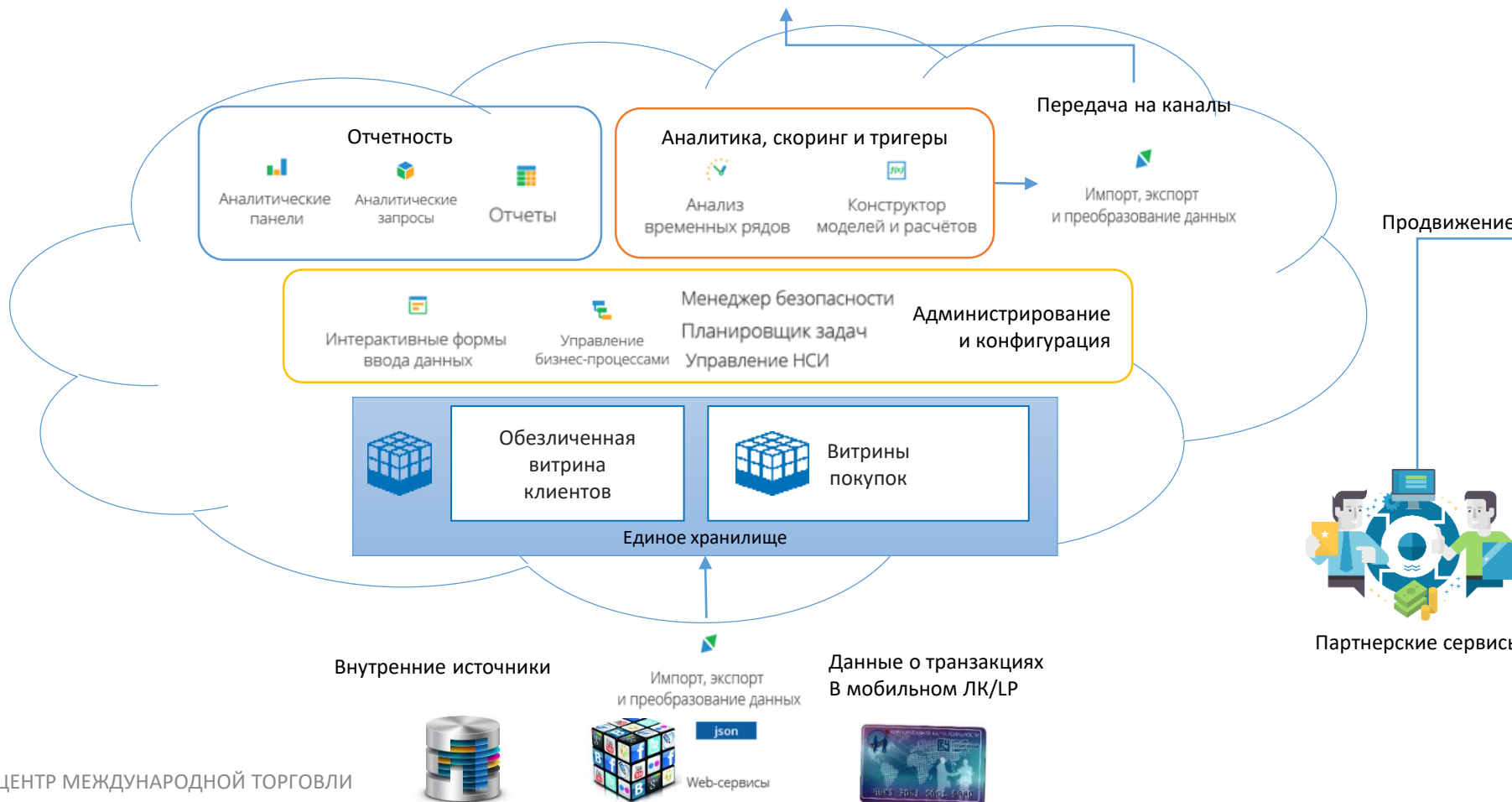
Каналы коммуникации



Управление внешними
личными кабинетами/LP



Персональные
рекомендации в
мобильном
приложении



ФОРСАЙТ
2010
КОНФЕРЕНЦИЯ

Спасибо за внимание!

3 АПРЕЛЯ, МОСКВА, ЦЕНТР МЕЖДУНАРОДНОЙ ТОРГОВЛИ