



# Аналитика от А до Я

эффективный инструмент  
увеличения трафика и продаж

Москва  
2019

## Группа компаний ЛАНИТ

- 30 лет на рынке
- Входит в ТОП 3 ИТ компаний страны
- 43 филиала в России и зарубежном
- 12.000+ сотрудников
- Большой опыт разработки ПО
- Партнерство с глобальными лидерами рынка
- Собственный центр компетенций в цифровом маркетинге

Prenatal

SONY

INCITY



АДАМАС  
СТОЛИЧНЫЙ ЮВЕЛИРНЫЙ ЗАВОД

UNO de  
50

Sams<sup>o</sup>nite

re:Store

KNAUF

Линзмастер  
САЛОНЫ ОПТИКИ

STREET  
BEAT

PESTE

SAMSUNG

TUMI



ЭДИСОН  
ЦЕНТР СВЕТА

kid rocks

ТЕХНОСИЛА

Бахетле  
СУПЕРМАРКЕТ ДОМАШНЕЙ ЕДЫ

LEAP  
спортивный магазин

34M

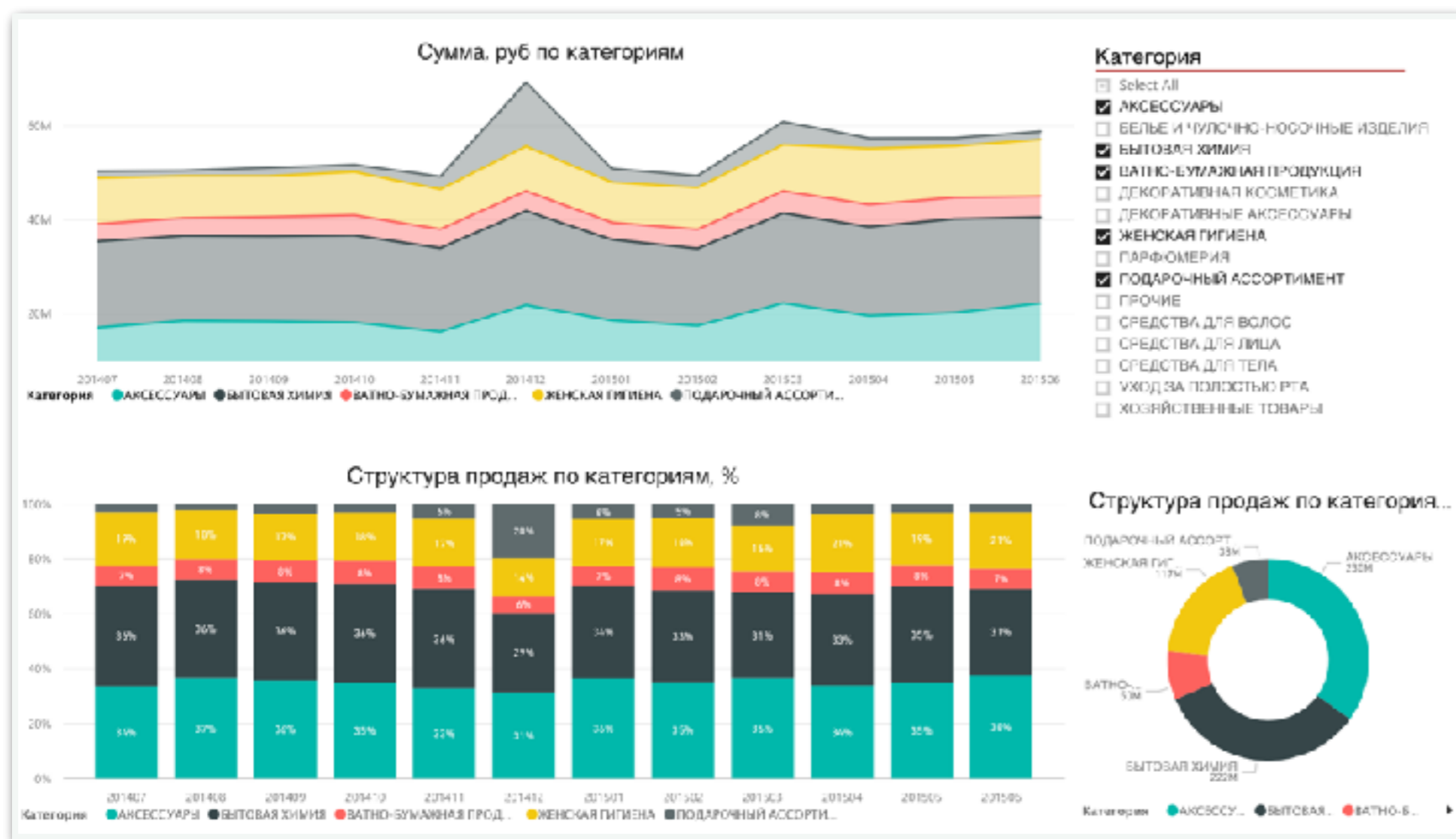
1350

980

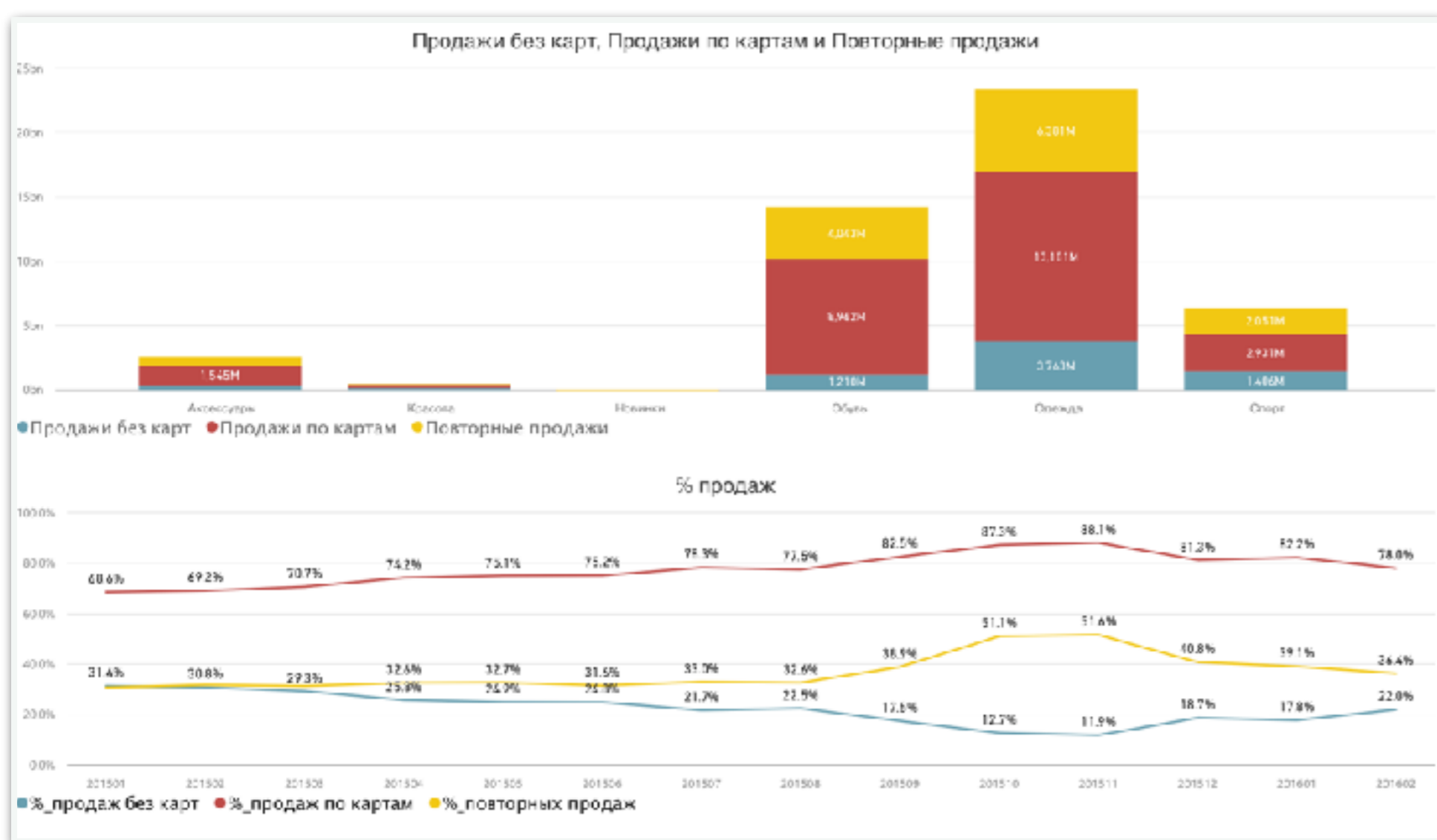
Участников

Торговых точек

Транзакций в минуту



- Отчет по продажам в разрезе регионов/подразделений/торговых точек/
- Анализ изменений среднего чека
- Связи товаров - что с чем покупают
- ABC анализ и XYZ анализ
- Отчет по покупательскому поведению клиентов, включая анализ в привязке ко времени покупки
- RFM-анализ
- Когортный анализ
- Эффективность маркетинговых кампаний

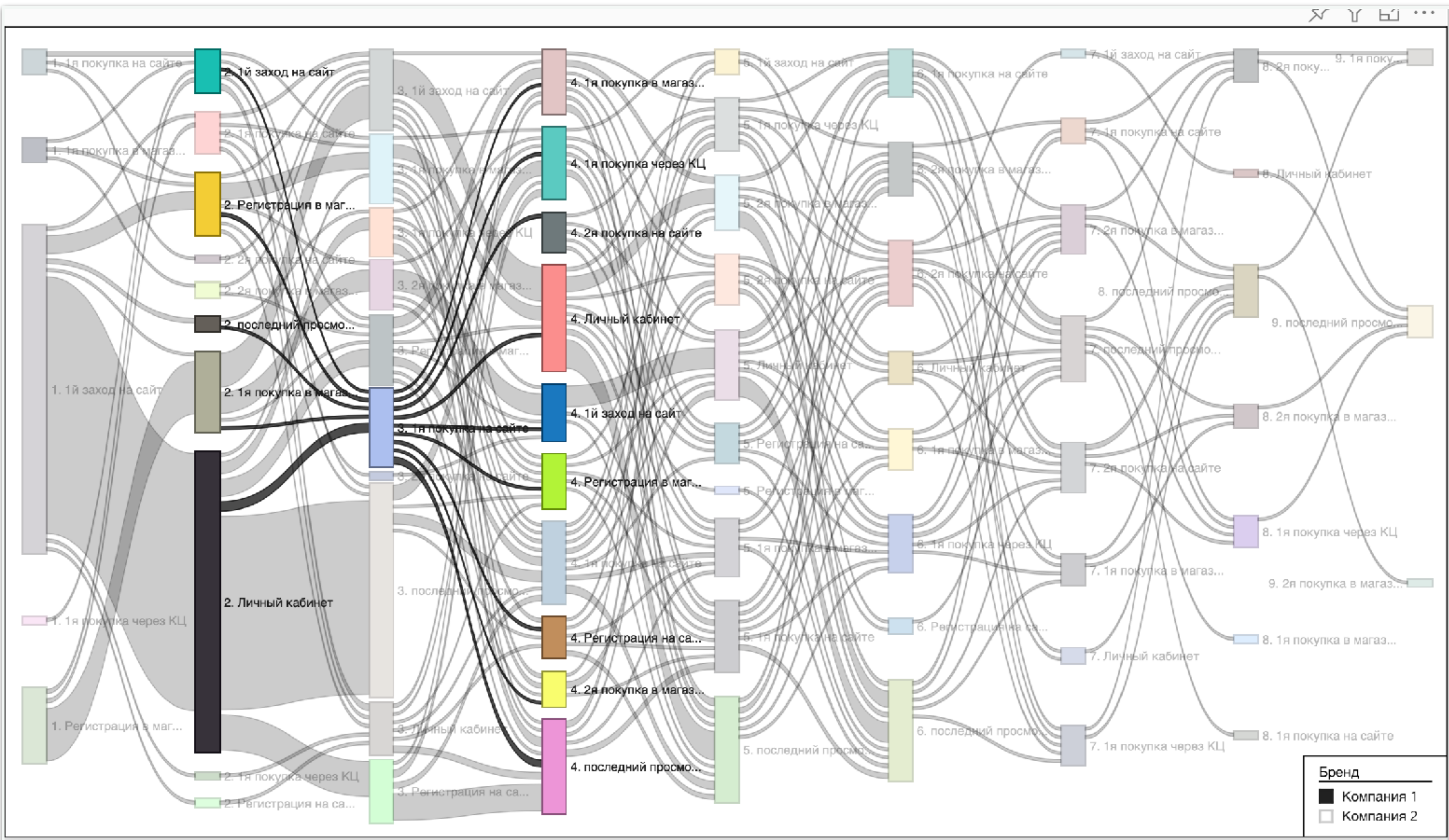


# Кластеризация участников программы лояльности. Один из примеров.

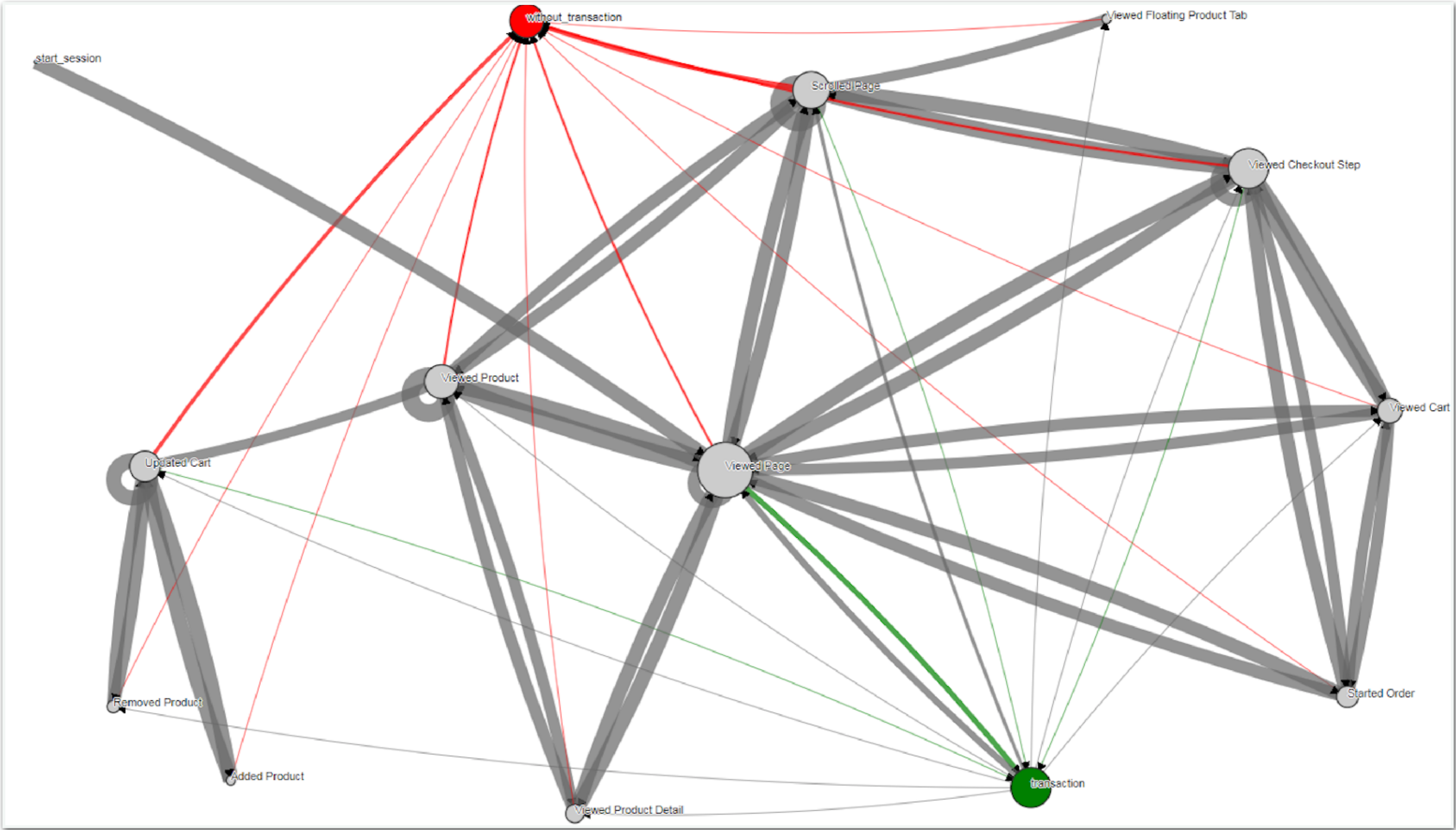
Глубокое понимание покупателей дает множество подсказок для работы. Кластеризация объединяет покупателей по потребительскому поведению. Это ключ к повышению эффективности маркетинговых кампаний.

Группа	Кластер	Кол-во клиентов в кластере	Величина кластера (доля)	Возраст	Доля мужчин	Давность первой покупки	Давность последней покупки	Доля клиентов, покупавших с дек 14	Кол-во покупок	Сумма покупок	Средний чек	Кол-во купленных ЮИ	% суммы покупок в праздники	% суммы покупок Женщины	% суммы покупок Серебро + Недраг	% оплаты покупки ломом
Постоянные покупатели	Золото ты моё ...	35 183	17,1 %	41	18,8 %	658	186	72,8 %	7,06	86 762	12 283	9,60	22,1 %	72,3 %	1,3 %	16,6 %
	Любовь с первого взгляда!	14 844	7,2 %	44	21,9 %	336	112	96,7 %	6,39	94 102	14 730	9,34	25,9 %	74,6 %	1,2 %	14,0 %
	Прошла любовь?	29 074	14,2 %	45	17,9 %	670	443	22,7 %	3,67	52 200	14 219	4,92	24,0 %	75,1 %	0,5 %	19,4 %
Любители	Золото-лучший подарок!	17 919	8,7 %	33	26,9 %	514	314	57,8 %	3,36	19 926	5 933	5,14	53,7 %	47,5 %	7,7 %	5,7 %
	Я у вас недавно, тут вроде неплохо.	42 781	20,8 %	37	24,6 %	338	155	83,4 %	2,75	31 270	11 377	3,71	28,5 %	70,1 %	1,6 %	13,2 %
Неслучайные прохожие / редкие гости	Средний класс без претензий.	14 355	7,0 %	38	20,4 %	433	283	48,9 %	2,47	9 457	3 831	3,19	6,5 %	30,2 %	12,3 %	3,3 %
	Новаторы!	9 966	4,9 %	34	26,8 %	270	136	84,4 %	2,41	34 755	14 398	3,23	7,9 %	39,2 %	0,1 %	23,3 %
	Как молоды мы были!	14 834	7,2 %	31	22,3 %	543	376	28,4 %	2,41	17 379	7 208	2,72	8,0 %	91,7 %	0,1 %	22,4 %
	Раньше заходила...	15 886	7,7 %	44	21,6 %	633	459	20,1 %	2,28	16 804	7 362	2,59	38,6 %	83,8 %	0,2 %	8,0 %
	Любительницы украшений.	10 567	5,1 %	48	21,8 %	279	139	88,1 %	2,25	28 133	12 484	2,70	20,2 %	94,2 %	0,3 %	6,5 %
<b>Итого</b>		<b>205 409</b>	<b>100,0 %</b>	<b>39</b>	<b>21,9 %</b>	<b>493</b>	<b>259</b>	<b>60,7 %</b>	<b>3,81</b>	<b>43 650</b>	<b>11 448</b>	<b>5,15</b>	<b>24,5 %</b>	<b>71,5 %</b>	<b>1,5 %</b>	<b>15,4 %</b>

# Важно знать как Покупатель взаимодействует с нами



# Customer Journey - все ли мы знаем?

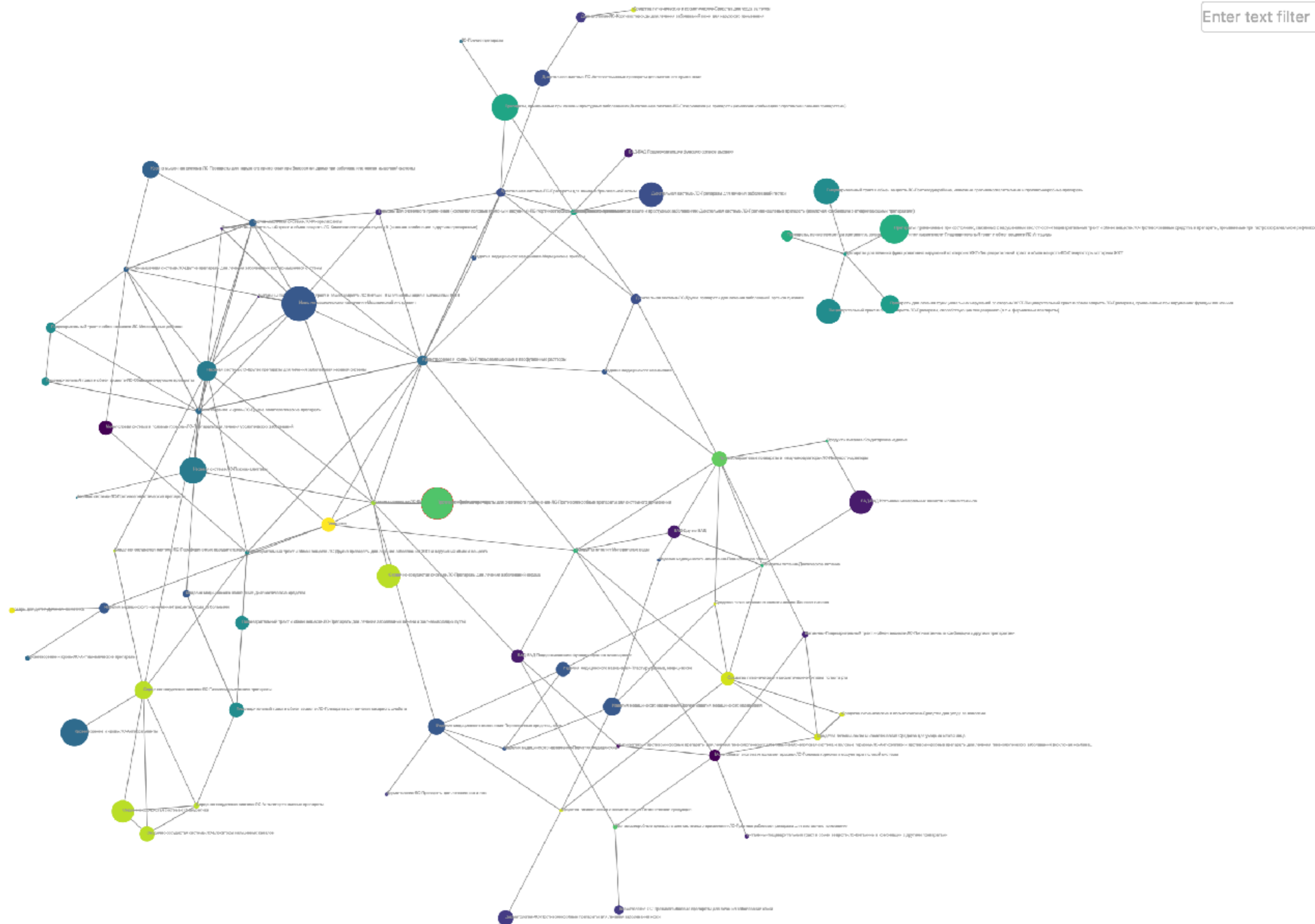


# Что с чем покупают? Как часто?

Назад к отчету

ТОВАР А, ТОВАР В, СИЛА СВЯЗИ МЕЖДУ ТОВАРАМИ А И В, NEWFREQA, COL...

Enter text filter

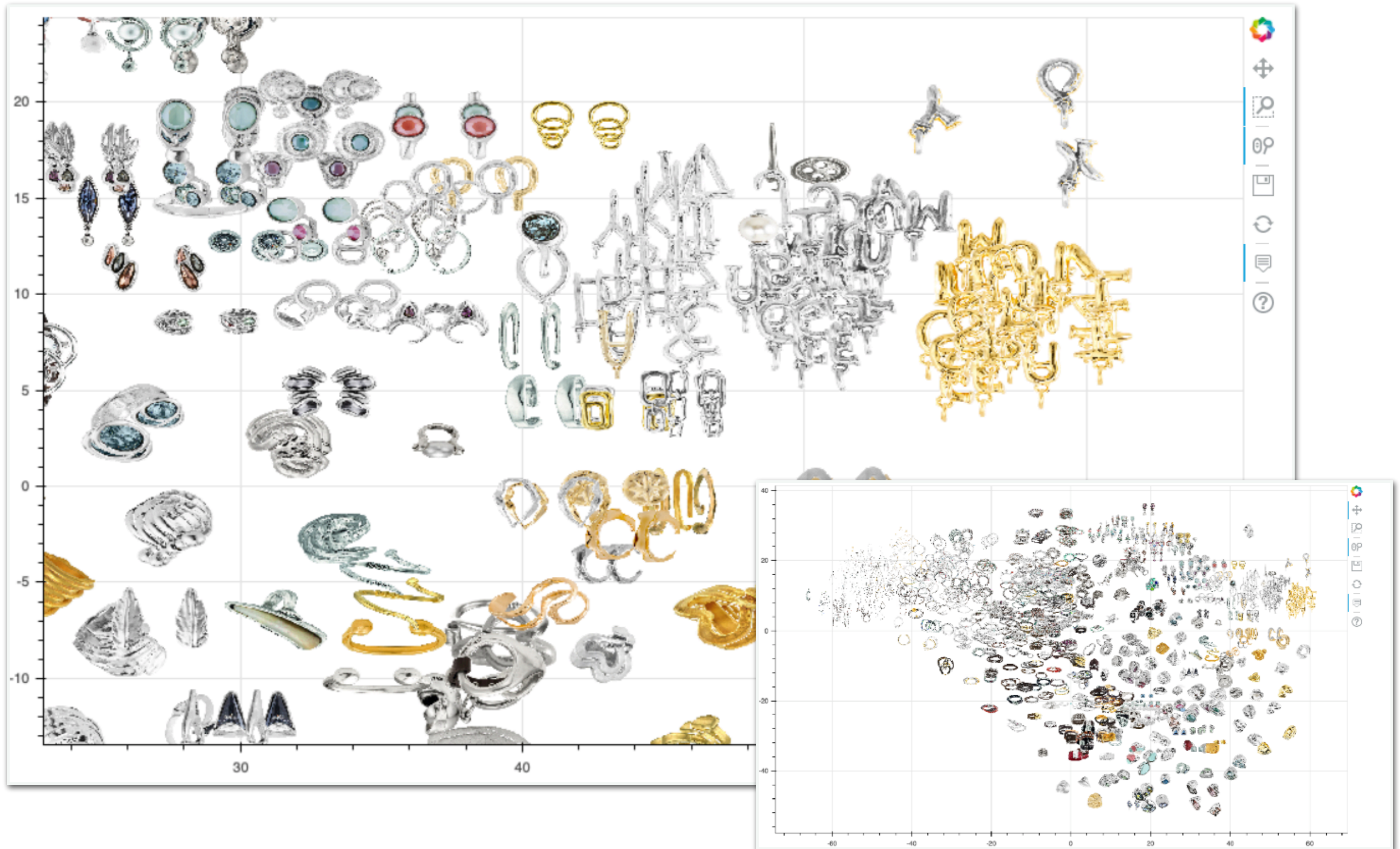


Товар А		Товар В					
Search		Search					
Товар А	Товар В	Кол-во клиентов, купивших товар А	Кол-во клиентов, купивших товар В	Кол-во клиентов, купивших товары А и В	Вероятность покупки товара В при покупке товара А	Вероятность покупки товара А при покупке товара В	Сила связи между товарами А и В
Витамины Пищеварительный тракт и обмен веществ-ЛС-Поливитамины	Витамины-Пищеварительный тракт и обмен веществ-ЛС-Поливитамины в комбинации с другими препаратами	254	1 790	20	0,08	0,01	2,13
	Витамины-Пищеварительный тракт и обмен веществ-ЛС-Прочие витамины	254	296	9	0,04	0,03	5,80
	Гормоны для системного применения (исключая половые гормоны и инсулины)-ЛС-Кортикостероиды для системного применения	254	1 739	22	0,09	0,01	2,41
	Гормоны для системного применения (исключая половые гормоны и инсулины)-ЛС-Препараты для лечения заболеваний щитовидной железы	254	1 742	29	0,11	0,02	3,17
	Дерматология-ЛС-Антисептики и дезинфицирующие препараты	254	7 872	86	0,34	0,01	2,08
	Дерматология-ЛС-Кортикостероиды для лечения заболеваний кожи для наружного применения	254	2 867	31	0,12	0,01	2,06
	Дерматология-ЛС-Препараты для лечения зуда (включая антигистаминные препараты и анестетики)	254	264	5	0,02	0,02	3,61
	Дерматология-ЛС-Препараты для лечения ран и язв	254	957	14	0,06	0,01	2,79
	Дерматология-ЛС-Препараты для лечения угрей	254	502	7	0,03	0,01	2,66
	Дерматология-ЛС-Препараты со смягчающим и протекторным действием	254	582	11	0,04	0,02	3,60
	Дерматология-ЛС-Противогрибковые препараты для лечения заболеваний кожи	254	2 599	39	0,15	0,02	2,86
	Дерматология-ЛС-Противомикробные препараты для лечения заболеваний кожи	254	4 387	49	0,19	0,01	2,13
	Дерматология-ЛС-Прочие препараты для лечения заболеваний кожи	254	1 030	25	0,10	0,02	4,63
	Детское питание-Сок, нектар, напиток, вода	254	324	6	0,02	0,02	3,53
	Дыхательная система-ЛС-Антигистаминные препараты для системного применения	254	4 693	51	0,20	0,01	2,07
	Дыхательная система-ЛС-Другие препараты для лечения заболеваний органов дыхания	254	2 822	36	0,14	0,01	2,43
	Дыхательная система-ЛС-Препараты для лечения бронхиальной астмы	254	2 455	19	0,07	0,01	1,48
Дыхательная система-ЛС-Препараты для лечения	254	6 955	63	0,25	0,01	1,73	



# Нейросети помогают работать с товарами

Анализ товаров можно строить не только на анализе что с чем покупают. Для таких сегментов, как ювелирный, одежда, обувь базу для построения персональных предложений лучше строить на основе визуальной схожести товаров.



16:27 rightway.omnichannel.ru

**LEGO** СЕТЬ СЕРТИФИЦИРОВАННЫХ  
МАГАЗИНОВ LEGO®  
www.mir-kubikov.ru

**Поделитесь впечатлениями**

Просим Вас уделить пару минут и поделиться вашими впечатлениями от обслуживания в нашем магазине.

**Какие Ваши впечатления от обслуживания в магазине LEGO?**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

Неудовлетворен(а) Вы полностью удовлетворены

**Какая вероятность того, что Вы порекомендуете друзьям и знакомым совершить покупку конструктора LEGO в нашем магазине?**

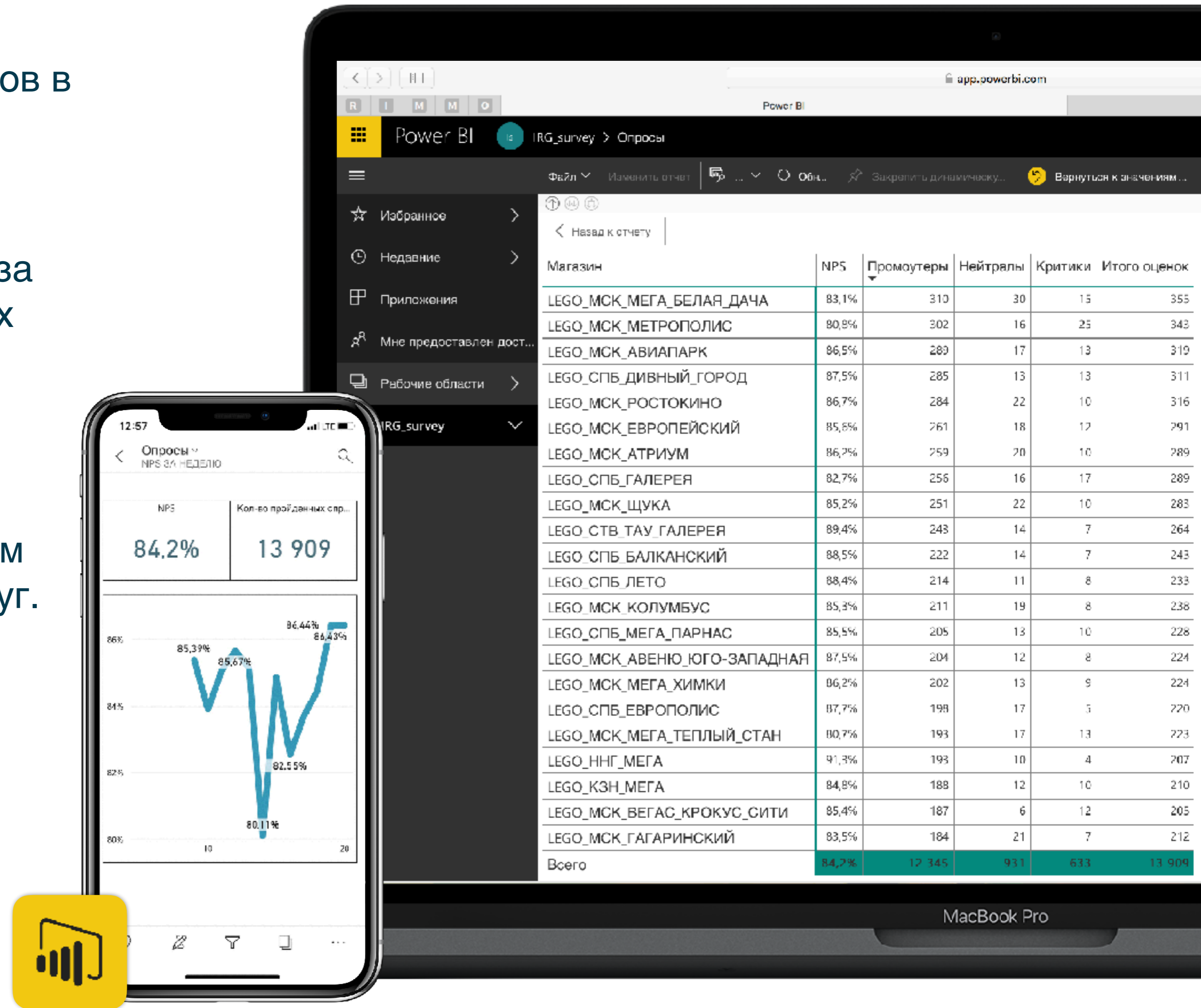
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

Никогда не порекомендую Обязательно порекомендую

- NPS - важно не только измерять
- Сбор отзывов со всех источников
- Оперативно реагировать
- Делать операционные выводы

- Мониторинг удовлетворенности клиентов в реальном времени.
- Динамика изменения NPS за любые периоды, для любых магазинов или регионов.
- Зависимость NPS от приобретаемых клиентом категорий товаров или услуг.



# Семантическая нейросеть обрабатывает все отзывы.

Автоматизация процесса обработки отзывов позволяет не только снизить время реакции, но и сократить число сотрудников, занятых на прочтении и сортировке откликов. Внедрение у одного из наших партнеров позволило сократить затраты на 1,5 FTE в месяц.

Всегда видна четкая картина того, как оценивают работу ваши покупатели и что надо исправить в работе.



Данные могут приносить деньги, будучи товаром. Обмен аудиториями для некокурирующих бизнесов выгоден всем.

АУДИТОРИИ
БАЛАНС
СТАТИСТИКА
PRO
ПРОФИЛЬ
ПОМОЩЬ

МАКСИМ  
Баланс: 13 299,68 Р

**Аудиторные сегменты**

Список сегментов 0

**Источники данных**

Списки пользователей 10

Счётчики Top@Mail.Ru 0

**Общие сегменты**

Поделиться сегментами 30

## Поделиться сегментами

ПОДЕЛИТЬСЯ СЕГМЕНТАМИ...

Вы можете поделиться сегментами с другими пользователями myTarget:

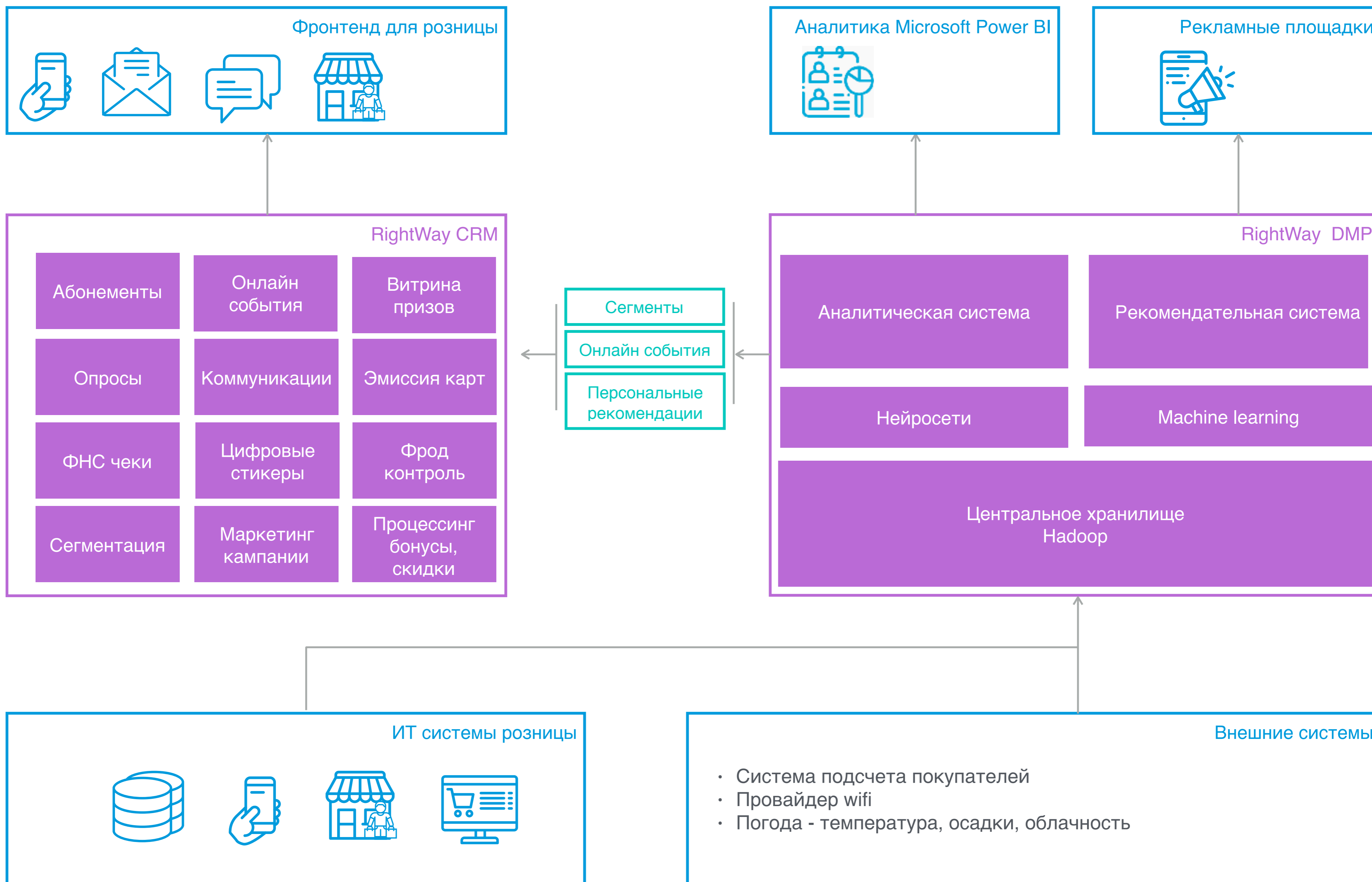
1. Создайте ключ доступа
2. Передайте ключ нужным пользователям

НАСТРОЙКА

УДАЛИТЬ КЛЮЧИ АКТИВАЦИИ

Название сегмента ?	Тип списка ?	Пользователи ?	Тип опл...	СРМ ?	Маркетплейс ?
8879098778989099A	remarketing_users_list	<a href="#">2</a>	Фиксир...	80	
98789709809890890809	remarketing_users_list	<a href="#">2</a>	Фиксир...	80	
908785764768799	remarketing_users_list	<a href="#">2</a>	Фиксир...	80	
89786745647569870	remarketing_users_list	<a href="#">2</a>	Фиксир...	80	
6757656755465456563	remarketing_users_list	<a href="#">2</a>	Фиксир...	80	
78678687678698789789987	remarketing_users_list	<a href="#">2</a>	Фиксир...	80	
8755646769880666	remarketing_users_list	<a href="#">2</a>	Фиксир...	80	
98769845458970900	remarketing_users_list	<a href="#">2</a>	Фиксир...	80	
986785765796p	remarketing_users_list	<a href="#">2</a>	Фиксир...	80	

# Идеальная картина технологического ландшафта



# Спасибо за внимание

Максим Захир

+79031368929

[mz@omnichannel.ru](mailto:mz@omnichannel.ru)