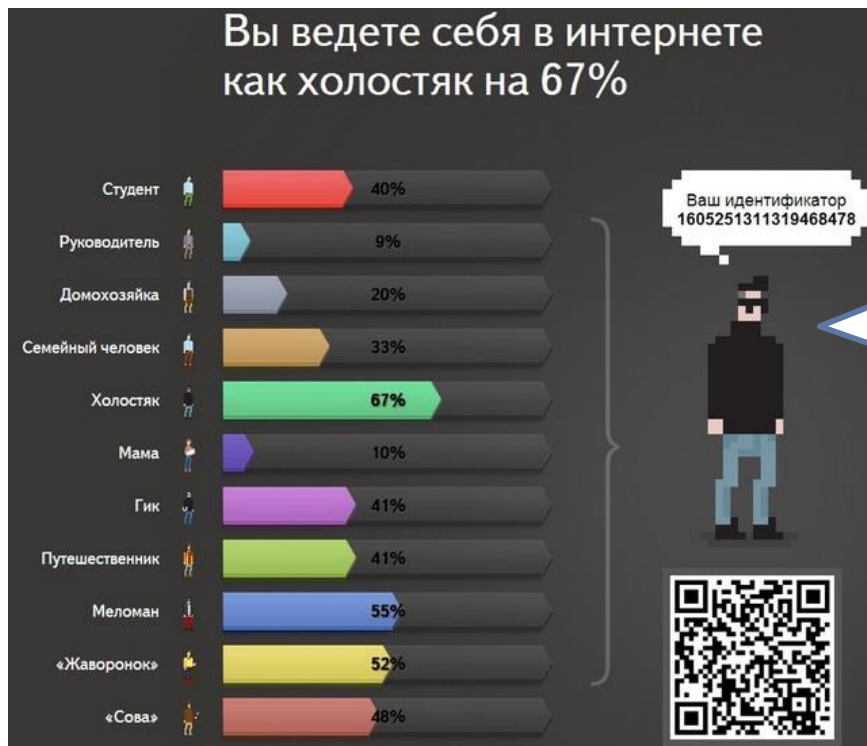


Профиль клиента: сбор данных



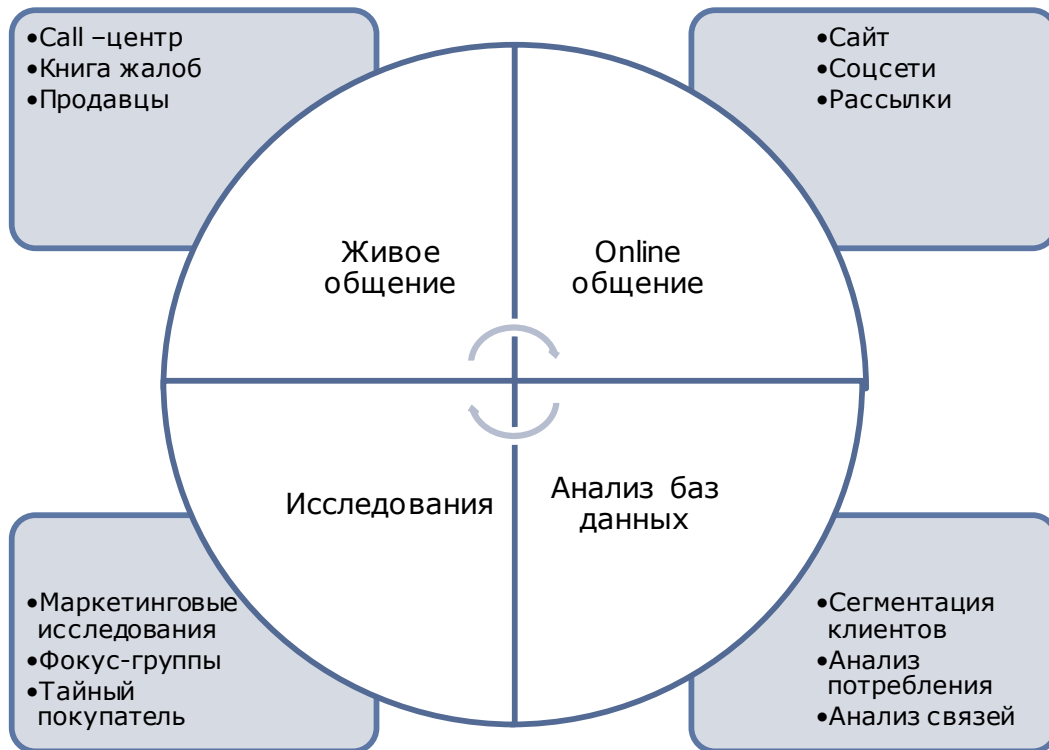
BaseGroup Labs
ТЕХНОЛОГИИ АНАЛИЗА ДАННЫХ

Информационный след



Данные
позволяют
узнать многое
о человеке

Источники знаний



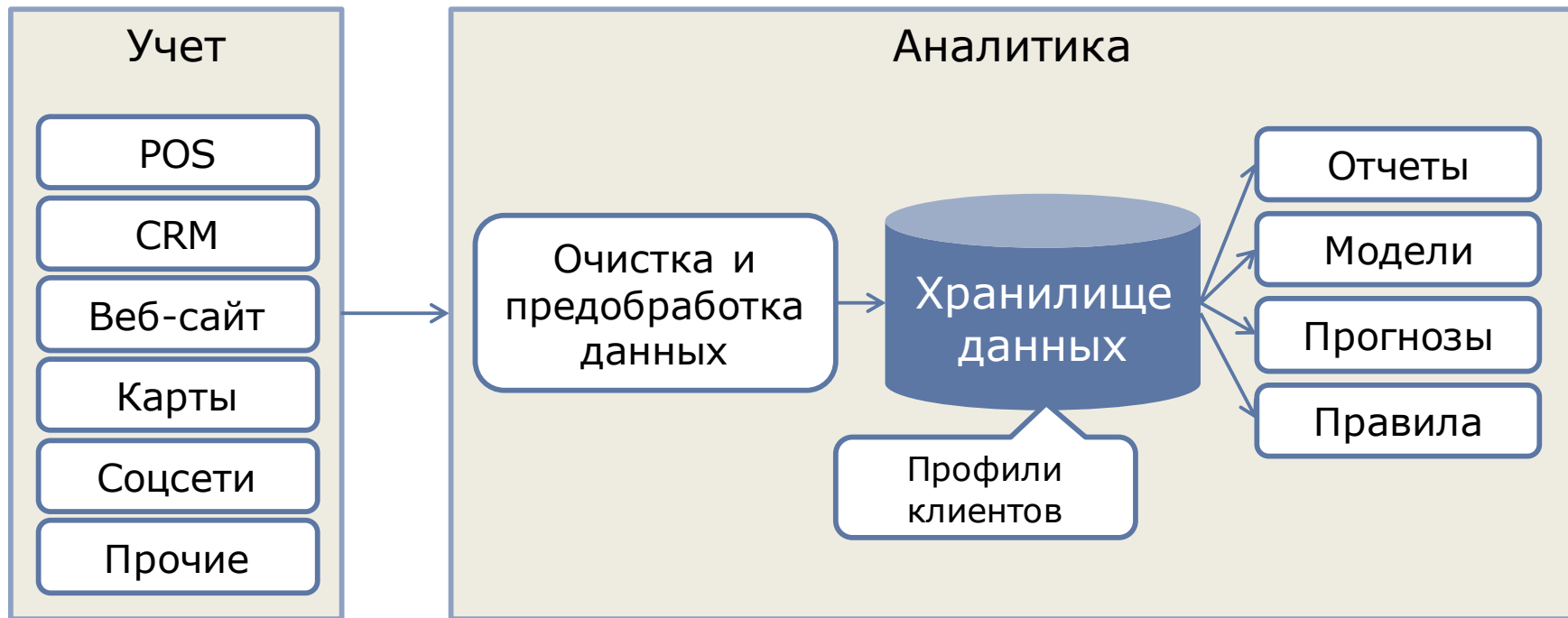
Источники данных



Профиль клиента

Тип	Пример
Контакты	ФИО, Телефон, e-mail
Демография	Пол, возраст, семья
Покупки	Чеки, заказы
География	Место жительства/работы
Коммуникации	Персональные предложения
Психология	Реакция на предложения
Интересы	Группы в социальных сетях

Стандартная схема



Требования к хранению

1. Наличие ID клиента
2. Наличие контактных данных
3. Связность всех данных
4. Корректность и полнота
5. Актуальность информации

Идентификация клиента



Профиль клиента без ID не нужен.

Варианты ID:

- Телефон
- Номер карты
- E-mail
- Документ

Контактные данные

Без актуальных контактов
профиль бесполезен.



Варианты контактов:

- Телефон
- E-mail
- ID соцсети
- Почтовый адрес

Связность данных

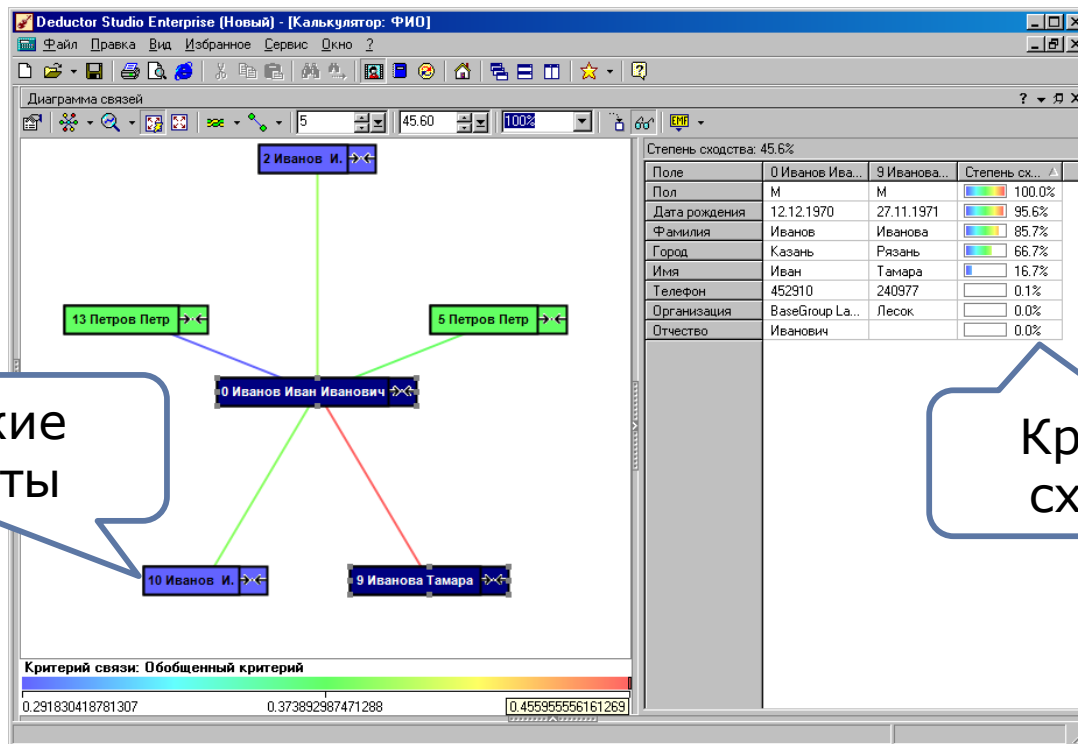
Без связности нет единого образа клиента.



Варианты связывания:

- Уникальный ключ
- Набор полей
- Нечеткая близость

Связность данных: пример



Корректность и полнота



Некорректные данные приводят к неверным выводам.

Улучшение качества:

- Стандартизация
- Унификация
- Кросс-проверки

Корректность: Стандартизация

Название	Телефон	Город
«Миф»	7787100	<u>М</u> сква
ИП Уют <u>Л</u>	+7 (4912) 111- <u>111</u>	<u>Нет</u>
ОАО Снег	<u>Михаил</u>	Рязань



Название	Телефон	Город
ООО «Миф»	<u>+7 (495)</u> 7787100	<u>Мос</u> ква
ИП «Уют»	+7 (4912) 111111	Рязань
ОАО «Снег»		Рязань

Полнота: Анализ связей



Актуальность сведений

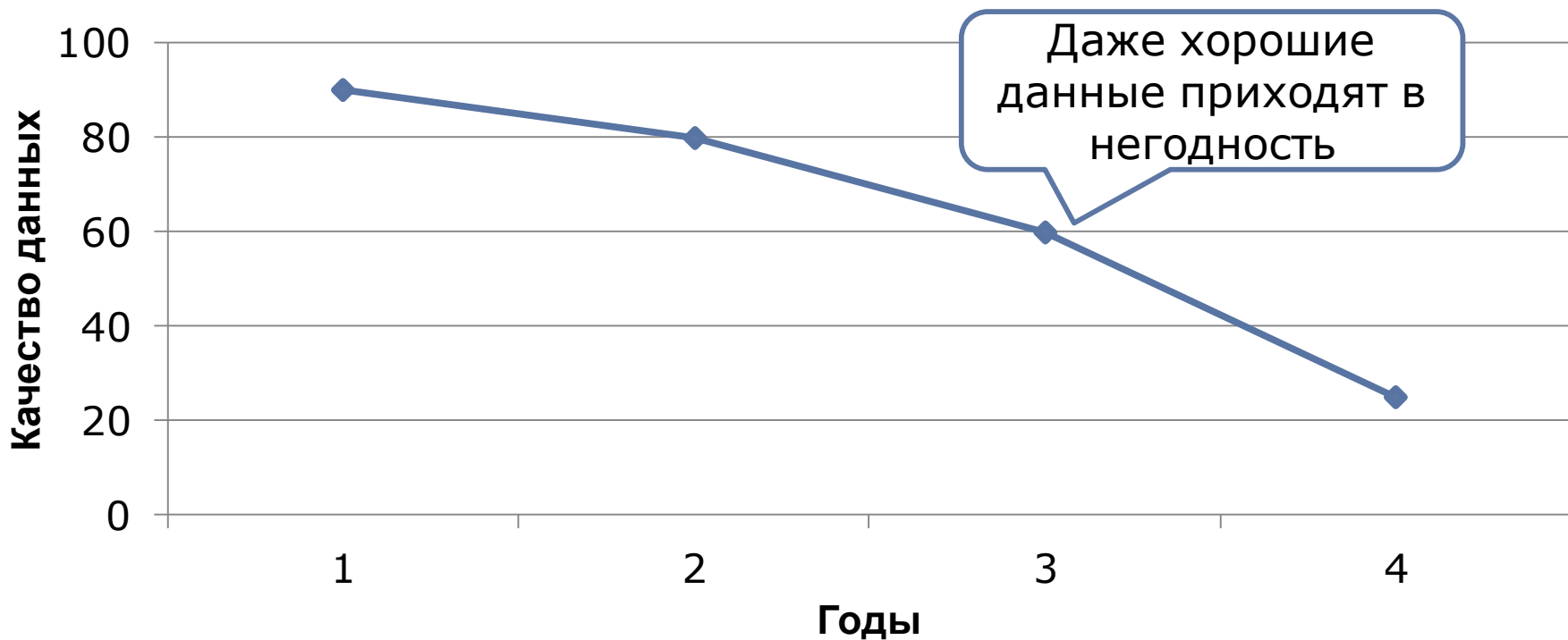


Старым данным доверять нельзя.

Обеспечение актуальности:

- Регулярные обновления
- Кросс-проверки

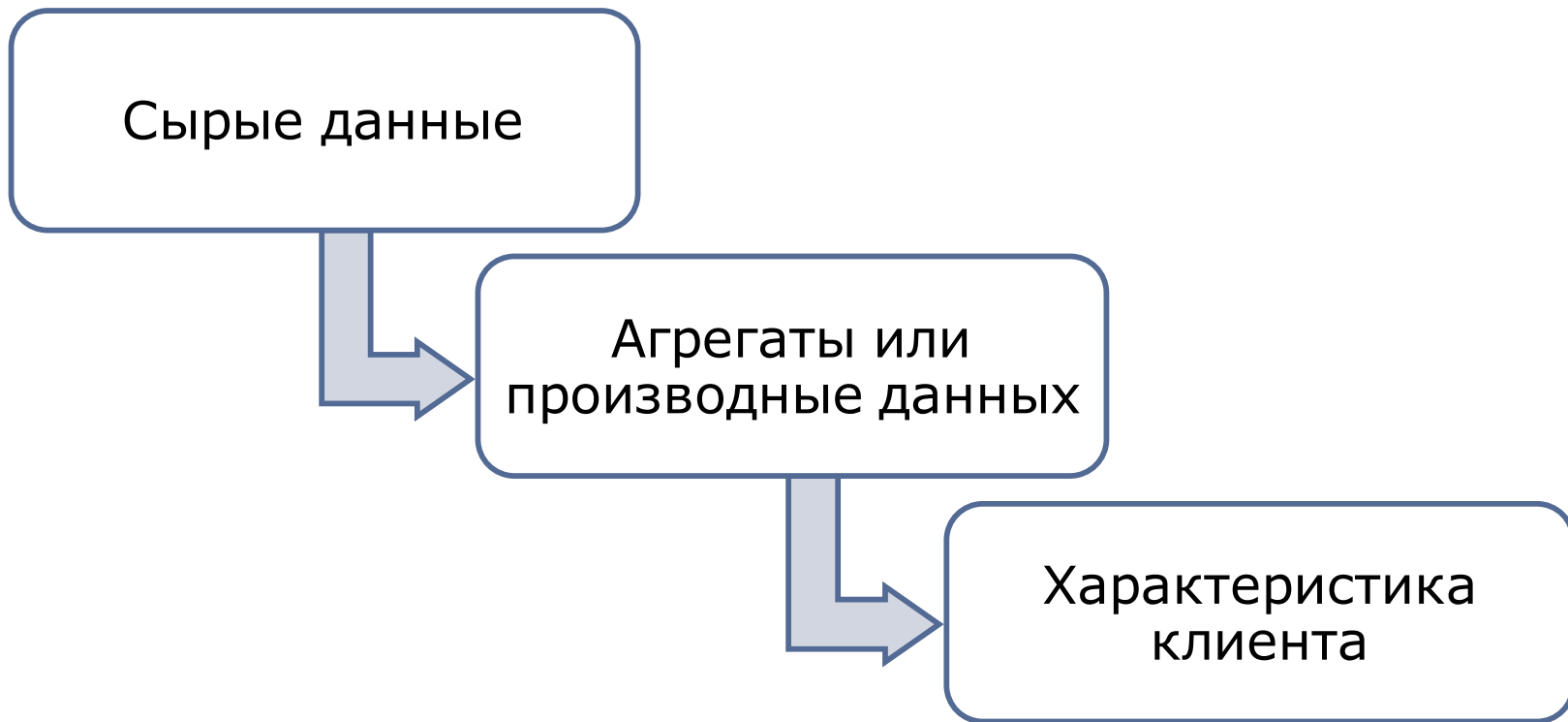
Деградация данных



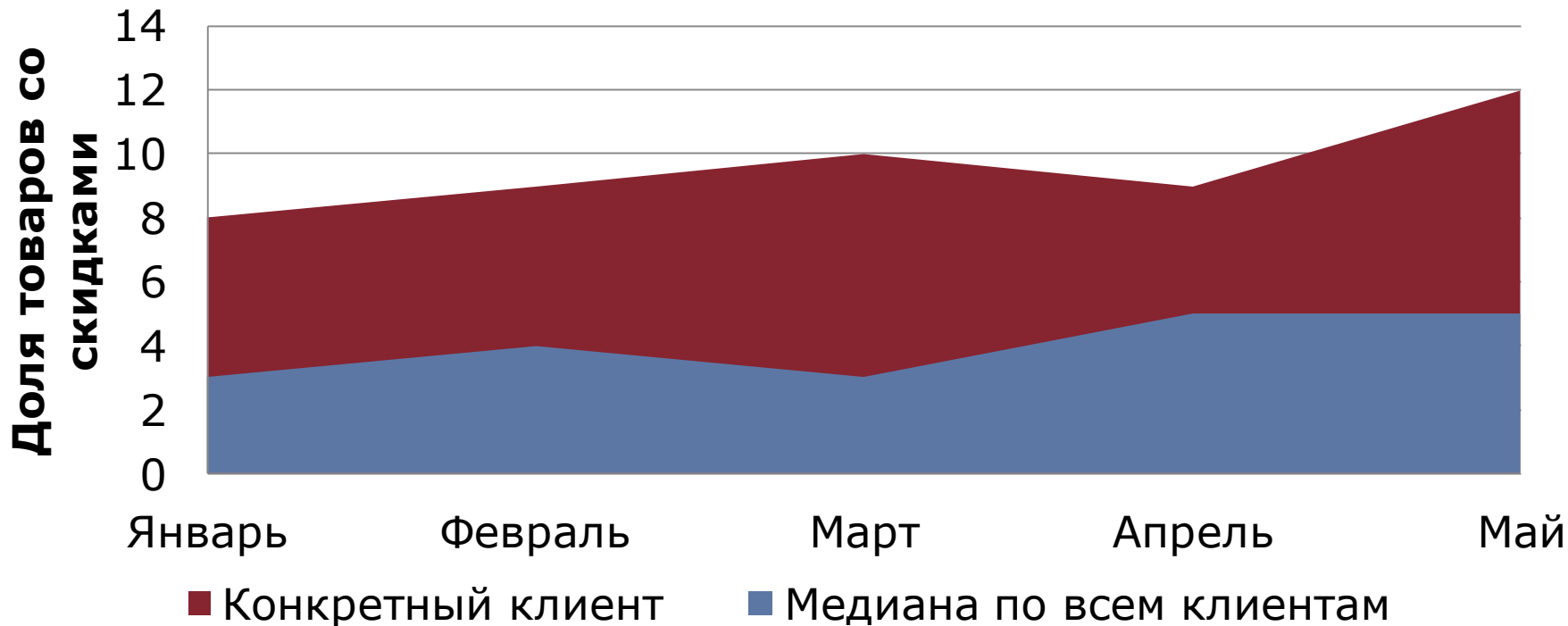
Покупки – самый важный источник обогащения данных:

- Покупки не лгут
- Говорят о клиенте все
- Изменяются вместе с клиентом

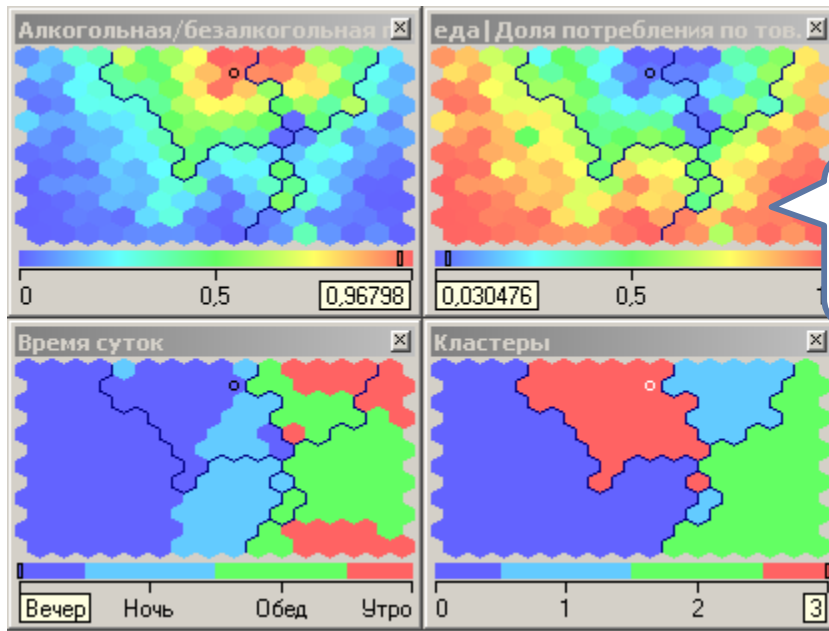
Процесс обогащения данных



Обогащение: Анализ скидков

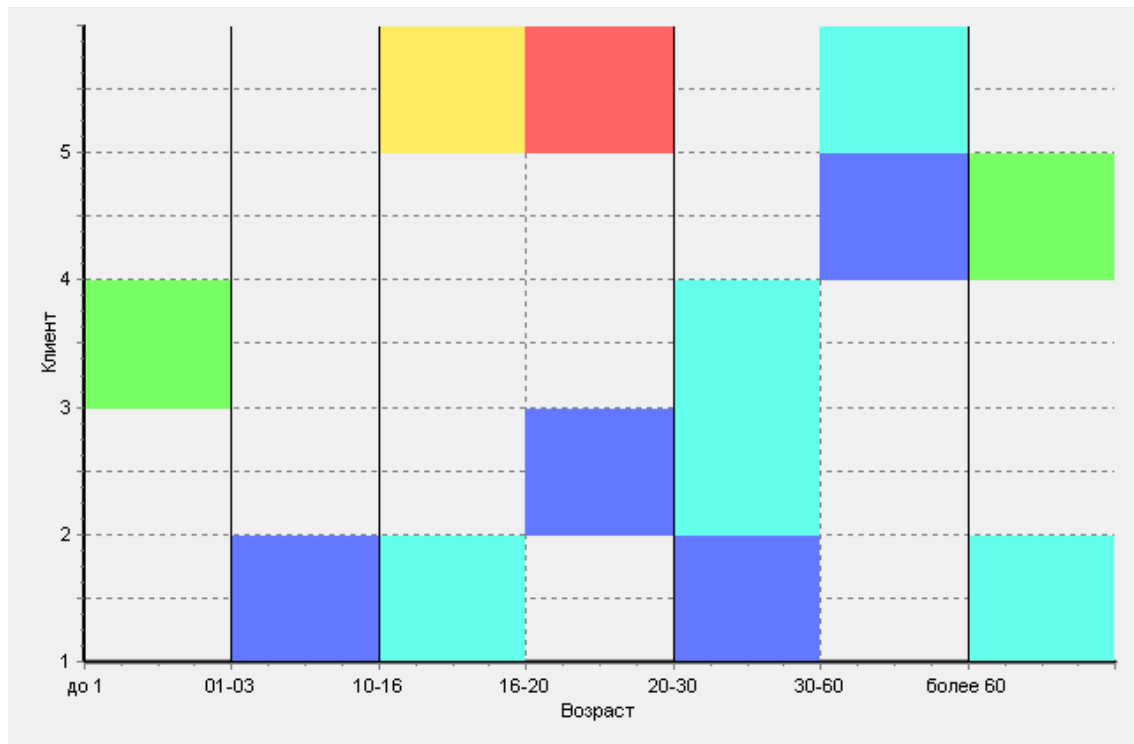


Обогащение: Сегментация



Структура
потребления

Обогащение: Товары-маркеры



От данных к знаниям

Данные



Информация



Презентация



Знания



Знание клиента –
ключ к построению
эффективной
программы
лояльности



BaseGroup Labs
ТЕХНОЛОГИИ АНАЛИЗА ДАННЫХ

basegroup.ru