

Loyalty
**World
Forum**

Оцифрованная ЛОЯЛЬНОСТЬ

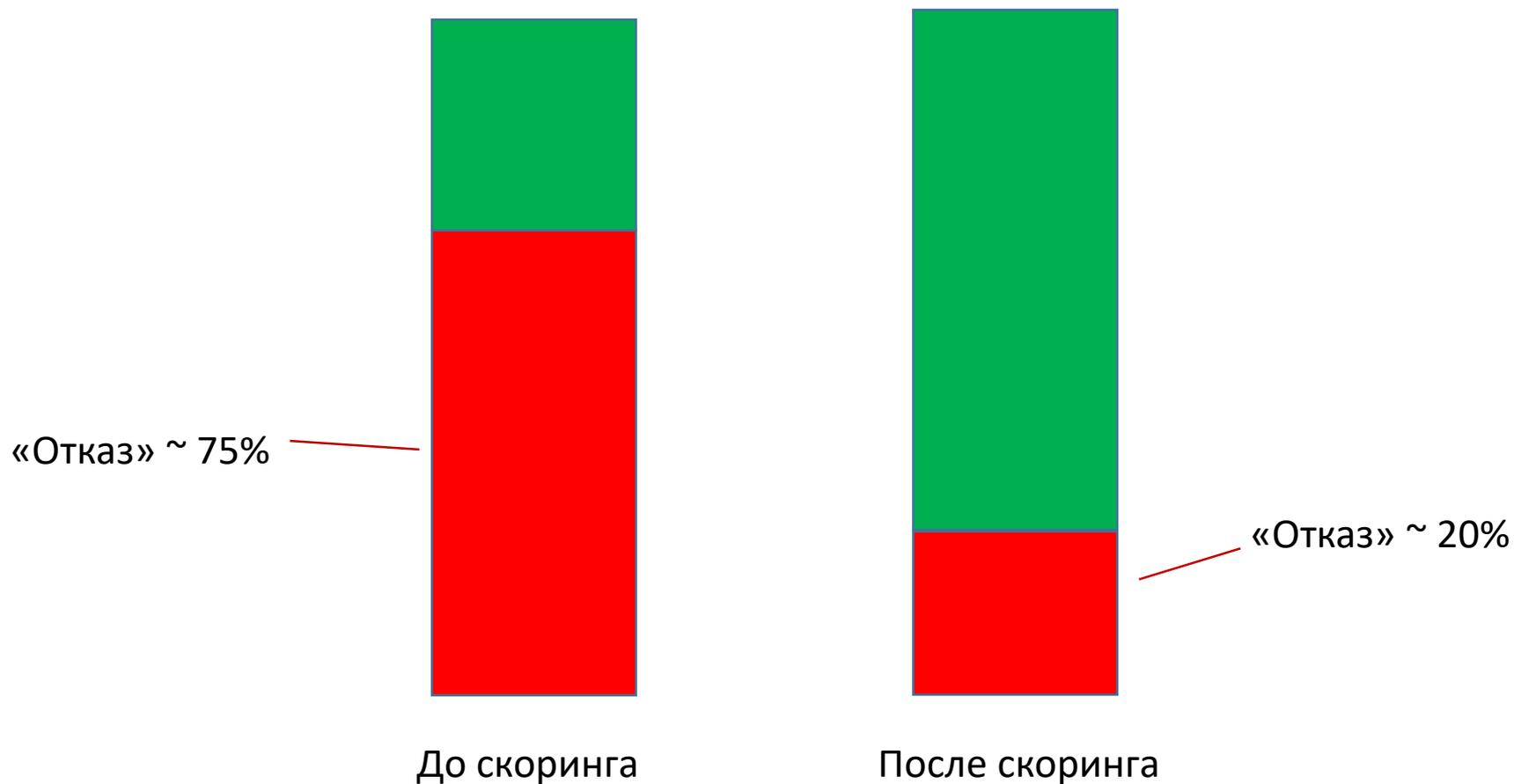
8-9 июля 2020
Онлайн

Андрей
Кулинич
kulinich.ru

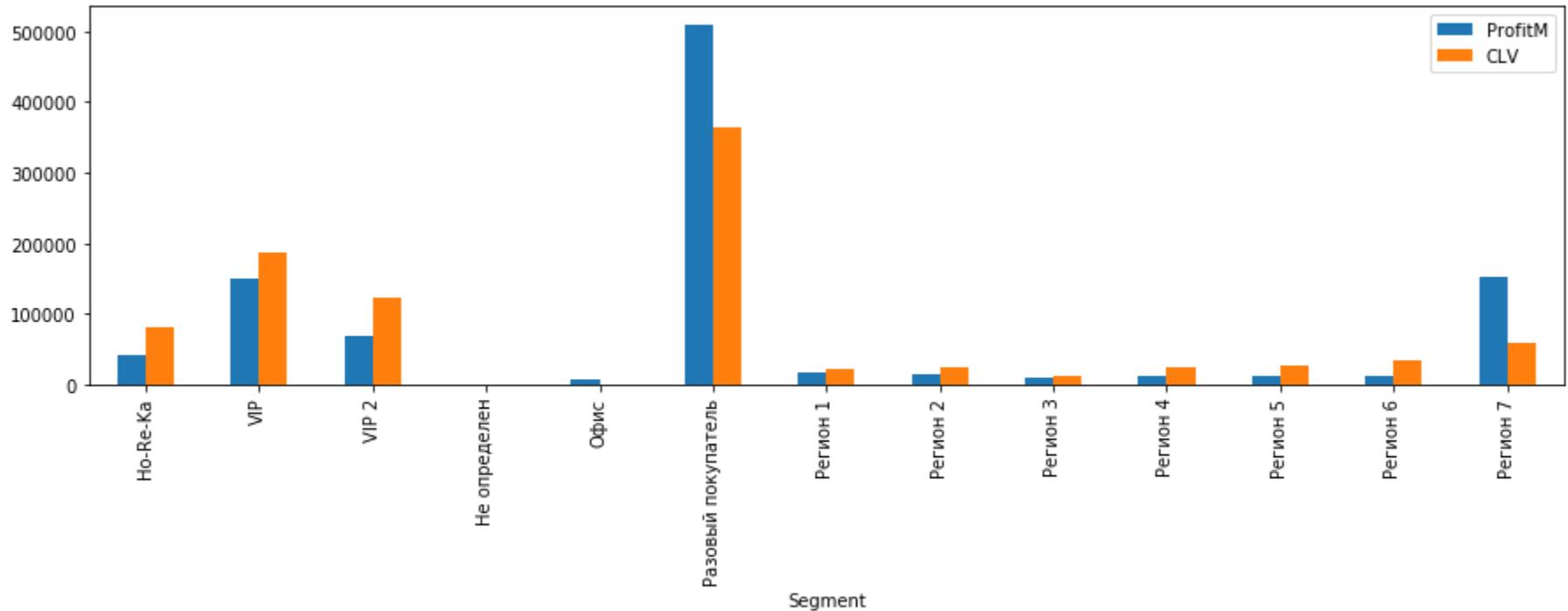
Цифровые аспекты лояльности

1. Прибыльность клиента (скоринг)
2. Понимание, индивидуализация и сегментация
3. Предсказание действия или бездействия
4. Стремление к 100% кастомизации

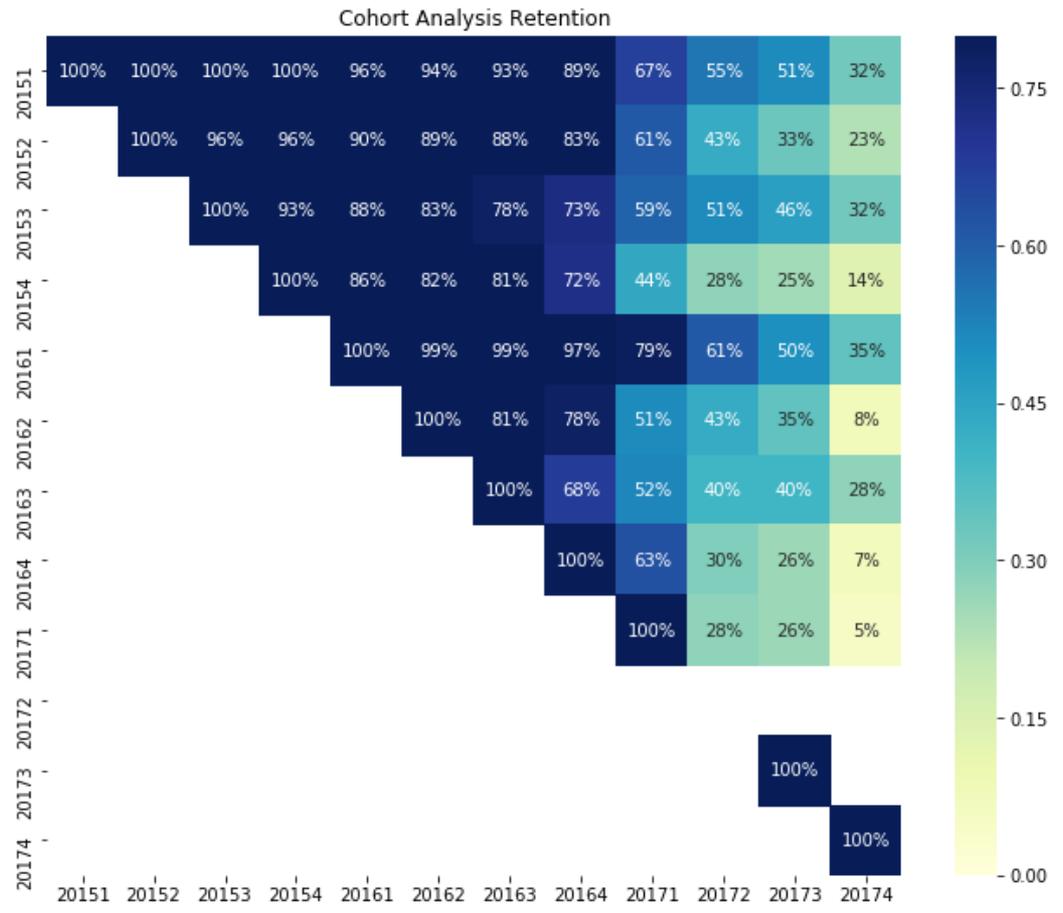
Давайте заочно познакомимся



Нужна ли ваша нам лояльность?

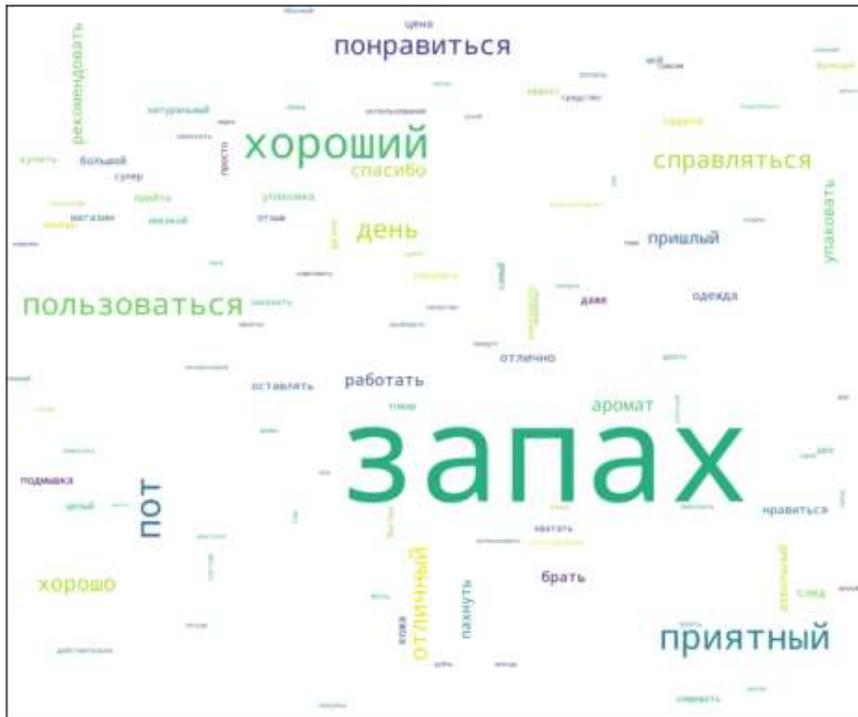


Кого привлекаем?

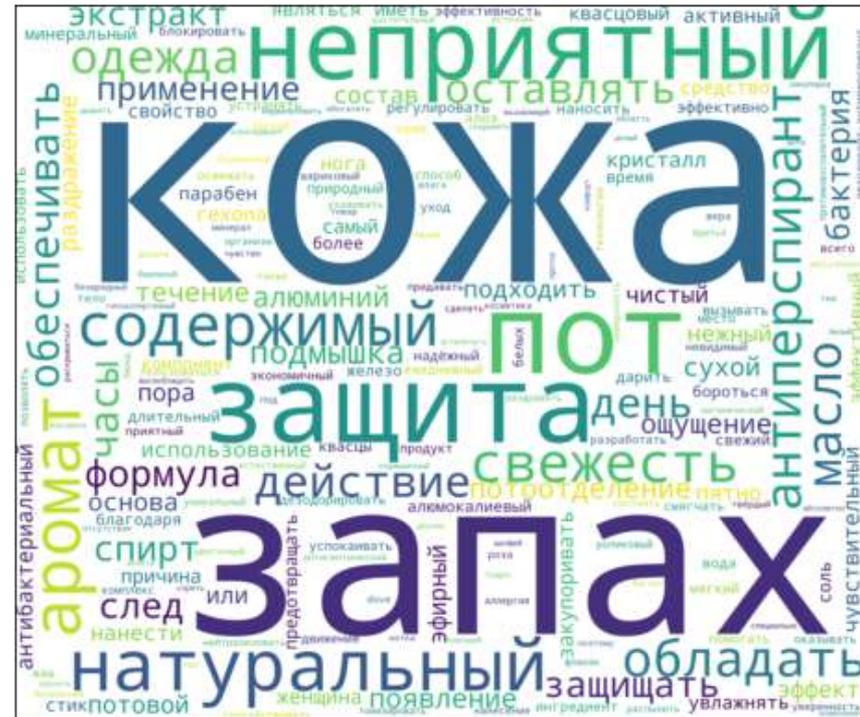


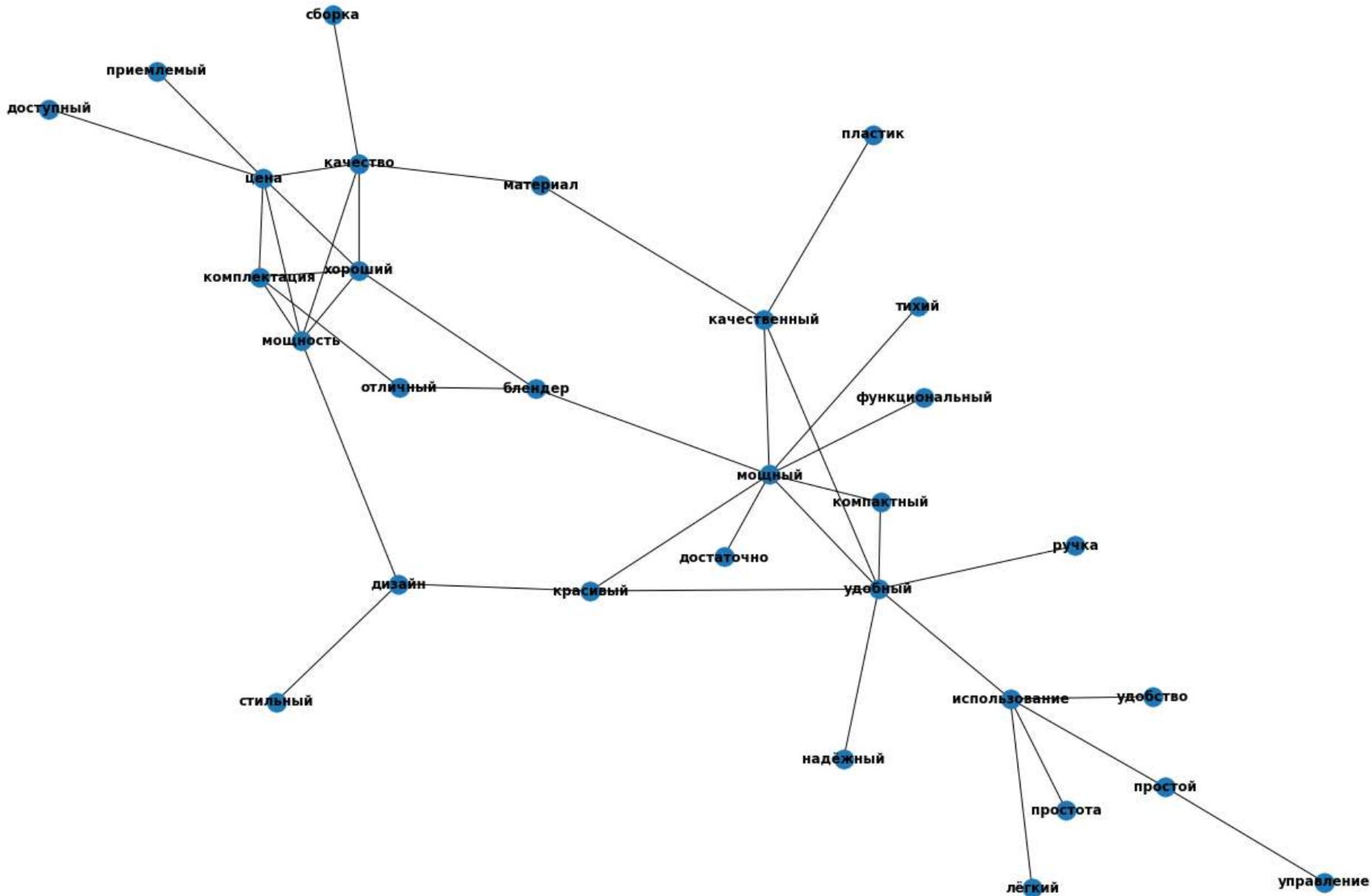
Лояльность – это понимание

Отзывы



Описание





Сегментация

486

Хар-ка	Вес
качество	144.032523
цена	143.350997
материал	34.888246
соотношение	32.805815
сборка	31.780773
комплектация	31.193517
удобство	24.489252
дизайн	22.817498
функциональность	22.301075
отличный	20.159142

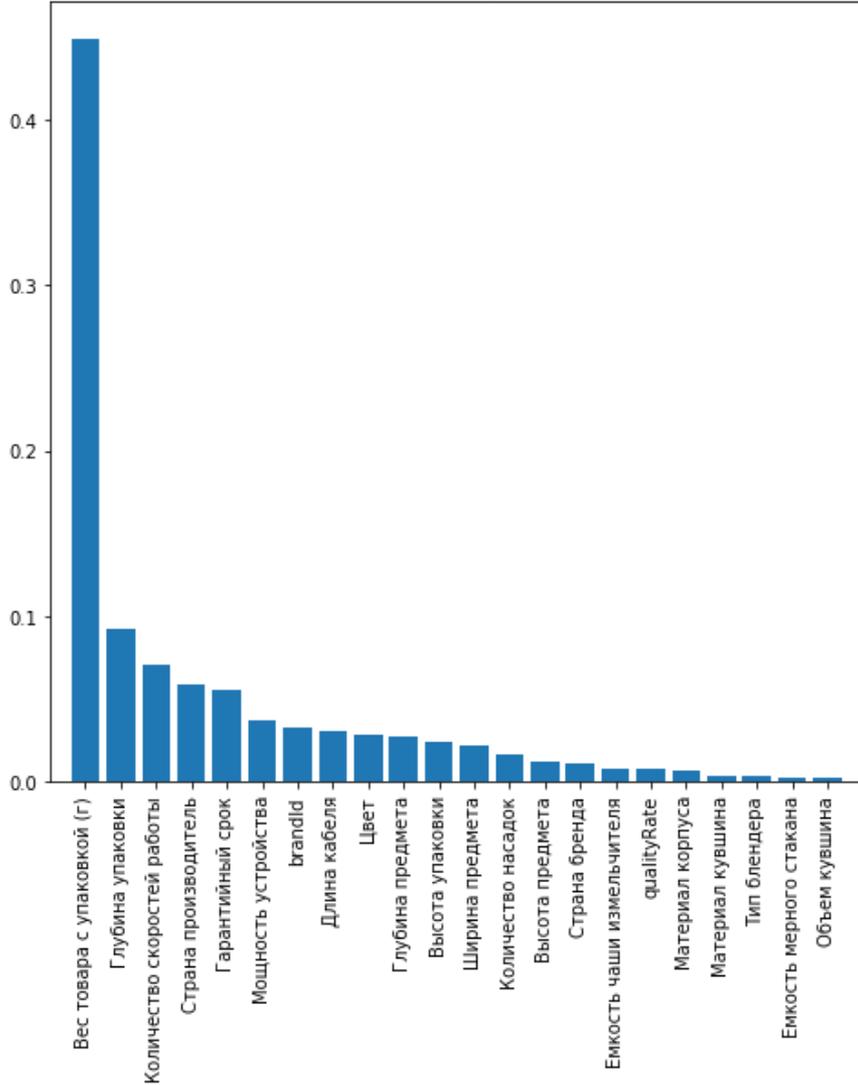
391

Хар-ка	Вес
мощный	168.451340
блендер	18.693816
стильный	17.540965
достаточно	17.537205
качественный	17.107409
красивый	16.489060
тихий	16.406365
функциональный	15.206917
дизайн	14.533585
многофункциональный	11.450302

207

Хар-ка	Вес
место	59.642994
занимать	59.076158
мало	32.291120
много	28.134303
кухня	13.278989
блендер	12.186872
легко	10.783735
удобный	9.387826
компактный	8.323562
мыться	7.808851

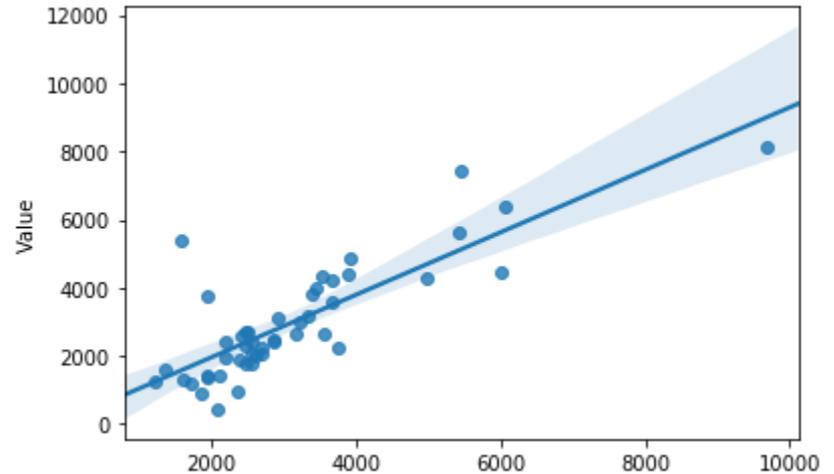
Значимость признака



Моделирование цены / ценности

$R^2=0.55$

MAPE= 6.68%



Миссия покупки

текст

	Приборы отопления	Расходные материалы	Фитинги для труб	Аксессуары для инструмента	Баки	Услуга	Узлы подключения	Комплектующие для коллекторов	Трубы	Группы быстрого монтажа	Водонагреватели	Дымоходы	Термоголовки	Крепеж для радиаторов
1														
2	0,00	0,04	0,75	0,00	0,11	-	0,06	0,03	-	0,01	0,04	0,03	0,02	0,01
3	0,02	0,01	0,04	0,00	0,06	0,00	0,01	0,01	0,03	0,01	0,18	0,77	0,00	0,01
4	0,01	0,06	1,00	0,00	0,07	-	0,14	0,05	-	0,02	0,02	0,02	0,02	0,01
5	0,02	0,04	0,37	0,00	0,37	0,00	0,05	0,04	0,20	0,10	0,10	0,05	0,02	0,01
6	0,01	0,10	0,91	0,00	0,04	0,00	0,07	0,04	1,00	0,03	0,02	0,02	0,01	0,01
7	0,92	0,04	0,53	0,00	0,10	0,00	0,67	0,11	0,36	0,08	0,08	0,07	0,23	0,88
8	-	-	-	0,96	-	0,94	-	-	-	-	0,00	-	0,00	-
9	0,01	0,02	0,03	0,00	0,19	0,01	0,02	0,04	0,03	0,05	0,14	0,03	0,03	0,01

Предсказание

Предмета/ миссии следующей покупки

Точность ~80%
Понимаем что продвигать

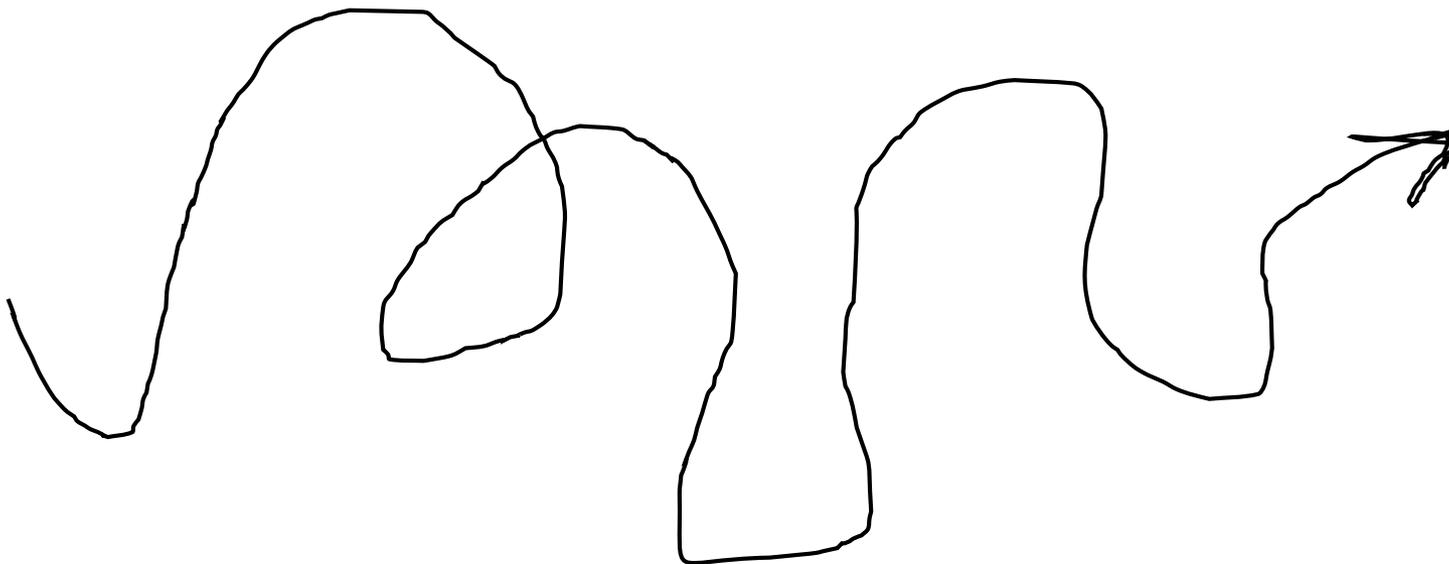
Вероятности покупки в следующем периоде

Точность ~60-70%
Понимание когда продвигать

Мотивов и интересов

Точность н/д
Повышаем отклик клиента

Источник лояльности -> предвосхищение



Движение к тотальной кастомизации всего!

Loyalty
**World
Forum**

Спасибо за внимание!

8-9 июля 2020

Онлайн