


# Process Mining: поиск эффективных клиентских путей

Арустамов Самвел, Loginom Company

Customer Journey Map — визуализация взаимодействия с брендом/продуктом с целью:

- Анализа маркетинговых кампаний
  - Повышения конверсии
  - Сокращения цикла продаж
  - Устранения ненужных точек касания
- 




Ориентирован на бизнес с  
большим количеством  
клиентов и множеством  
коммуникаций между  
продавцом и покупателем



Process Mining – сквозной интеллектуальный анализ процессов на основе «цифровых следов». Если коммуникации с клиентов оцифрованы, то Process Mining применим для анализа «путешествия клиента».


Эффект от Process Mining в анализе «путешествия клиента» по сайту:

1. Выявление и учет фактической последовательности переходов
  2. Определение «счастливых путей», ведущих в целевому действию
  3. Обнаружение процессов, уводящих в сторону и бесполезных страниц
  4. Определение причин снижения конверсии
  5. Выявление шаблонов в поведении клиентов
- 

# Проблемы веб-аналитики

1. Сбор данных для сквозной аналитики
2. Агрегация, скрывающая нюансы
3. Детализированный анализ только за короткий интервал
4. Отсутствие механизмов поиска скрытых закономерностей

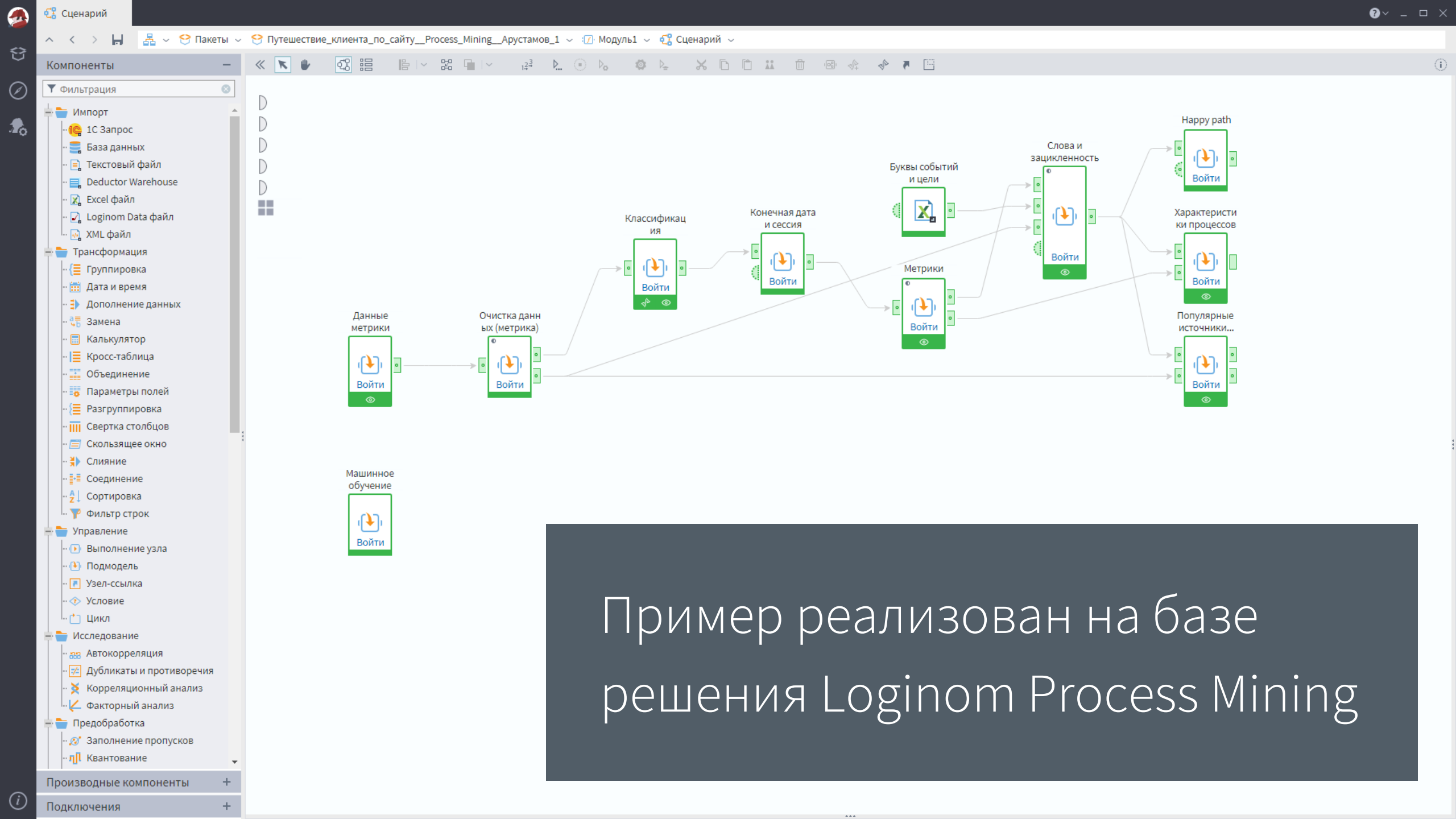
## Process Mining данных сайта:

1. Сбор данных
  2. Подготовка и предобработка
  3. Маркировка путей и целевых действий
  4. Визуализация реальных маршрутов
  5. Определение «счастливых путей»
  6. Анализ зависимостей
- 

Демо на примере сайта  
<http://loginom.ru>







Компоненты


Фильтрация

- Импорт
  - 1С Запрос
  - База данных
  - Текстовый файл
  - Deductor Warehouse
  - Excel файл
  - Loginom Data файл
  - XML файл
- Трансформация
  - Группировка
  - Дата и время
  - Дополнение данных
  - Замена
  - Калькулятор
  - Кросс-таблица
  - Объединение
  - Параметры полей
  - Разгруппировка
  - Свертка столбцов
  - Скользящее окно
  - Слияние
  - Соединение
  - Сортировка
  - Фильтр строк
- Управление
  - Выполнение узла
  - Подмодель
  - Узел-ссылка
  - Условие
  - Цикл
- Исследование
  - Автокорреляция
  - Дубликаты и противоречия
  - Корреляционный анализ
  - Факторный анализ
- Предобработка
  - Заполнение пропусков
  - Квантование

Производные компоненты +

Подключения +

Пример реализован на базе решения Loginom Process Mining



Слово процесса – это  
компактное  
представление  
переходов и действий  
клиента в процессе  
коммуникаций

## Process Word

[help.loginom.ru/userguide/compare-editions](https://help.loginom.ru/userguide/compare-editions)

[wiki.loginom.ru/articles/web-service](https://wiki.loginom.ru/articles/web-service)

[examples.loginom.ru/demo-python](https://examples.loginom.ru/demo-python)

[loginom.ru/downloads-all-versions](https://loginom.ru/downloads-all-versions)




h w e C2

# Сырые данные из Я.Метрика

Поле	Описание поля
ym:pv:title	Заголовок страницы
ym:pv:UTMCampaign	UTM Campaign
ym:pv:UTMContent	UTM Content
ym:pv:UTMMedium	UTM Medium
ym:pv:browser	Браузер
ym:pv:browserLanguage	Язык браузера
ym:pv:cookieEnabled	Наличие Cookie
ym:pv:from	Метка from
ym:pv:mobilePhoneModel	Модель устройства
ym:pv:lastSearchEngine	Поисковая система (детально)
ym:pv:lastTrafficSource	Источник

# Выгоды Process Mining

1. Комбинирование данных Яндекс.Метрики и Google Analytics с любыми источниками
  2. Автоматизация всех действий
  3. Анализ на уровне каждой сессии за длительный период
  4. Выявление шаблонов поведения и скрытых закономерностей
- 

[loginom.ru](http://loginom.ru)

