

Сегментация клиентов на основе жизненного цикла

Алексей Арустамов

Loginom Company



Сегментация
клиентов – первый
шаг клиентской
аналитики

Проблемы сегментации

1. Сложность интерпретации
2. Трудность анализа динамики
3. Нет привязки к бизнес-процессу
4. Требования к объему данных
5. Требования к качеству данных

Loginom Customer Segmentation



Loginom Customer Segmentation –
решение, для системной работы по
удержанию и повышению прибыльности
клиентов:

- Четкие правила работы с базой
- Ликвидация предвзятых выводов
- Понятные бизнесу показатели
- Интерпретируемость решений



Сегментация на основе
стадии жизненного
цикла – ядро логики
принятия решений

Жизненный цикл определяется на основе десятков поведенческих характеристик:

- Когорта клиента
- Частоты покупок
- Индивидуальный ритм покупок
- Время жизни и сна клиента
- Сумма чека и количество покупок
- Доходность по клиенту

Рассчитанные характеристики	Кол-во показателей
Ценность клиента	11
Агрегаты по транзакциям	13
Показатели потребления по SKU	5
Покупательская активность	26
Итого	55

1. Клиенты разбиты по когортам
2. История изменений характеристик за 24 месяца

Примеры характеристик

1. Пожизненная ценность клиента
2. Стадия жизненного цикла
3. Ожидаемое время заказа
4. RFM-сегмент
5. Время «сна»

Что получаем:

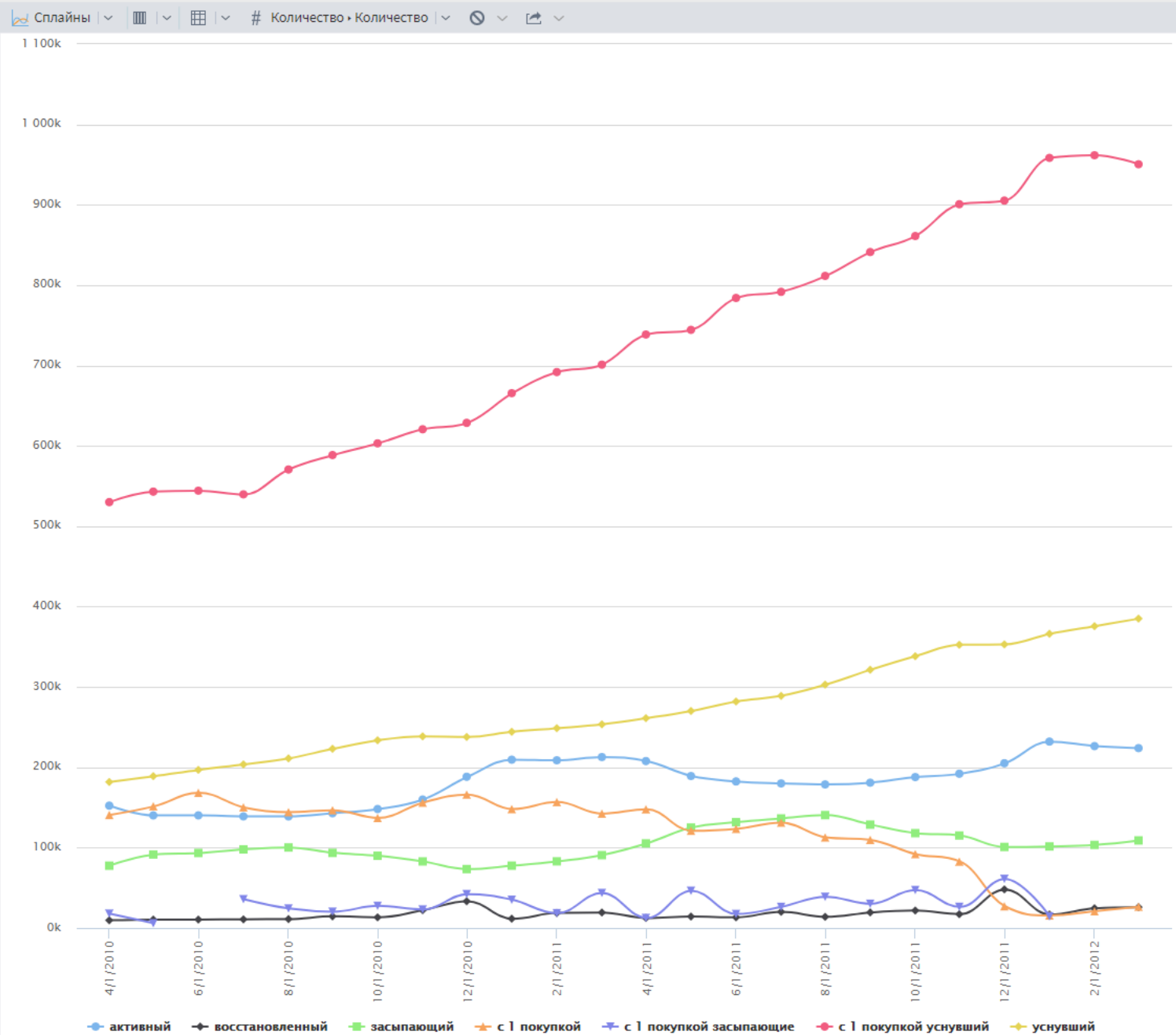
- Структуру нашей клиентской базы
- Интенсивность переходов
- Триггеры переходов
- Выделение засыпающих
- Определение склонных к оттоку
- Сегментация для маркетинговых кампаний
- Оценка эффективности работы с клиентами



calculatingDate	category	активный	восстановл...	засыпающий	с 1 покупкой
4/1/2010		152,348	9,670	77,558	140,736
5/1/2010		140,160	10,560	91,471	151,517
6/1/2010		140,198	10,587	93,396	168,307
7/1/2010		138,948	10,859	97,884	150,172
8/1/2010		138,879	11,125	100,237	144,202
9/1/2010		142,816	14,550	93,523	146,616
10/1/2010		148,095	13,352	89,985	136,982
11/1/2010		159,897	22,205	82,893	156,042
12/1/2010		188,180	33,301	73,331	166,103
1/1/2011		209,501	11,562	77,616	148,025
2/1/2011		208,740	18,766	82,993	156,795
3/1/2011		212,771	19,232	90,708	142,375
4/1/2011		207,721	12,509	105,313	147,770
5/1/2011		189,154	14,279	125,082	121,111
6/1/2011		182,468	13,363	131,696	123,409
7/1/2011		179,955	20,187	136,354	131,183
8/1/2011		178,699	13,883	140,554	112,765
9/1/2011		180,877	19,385	128,685	109,701

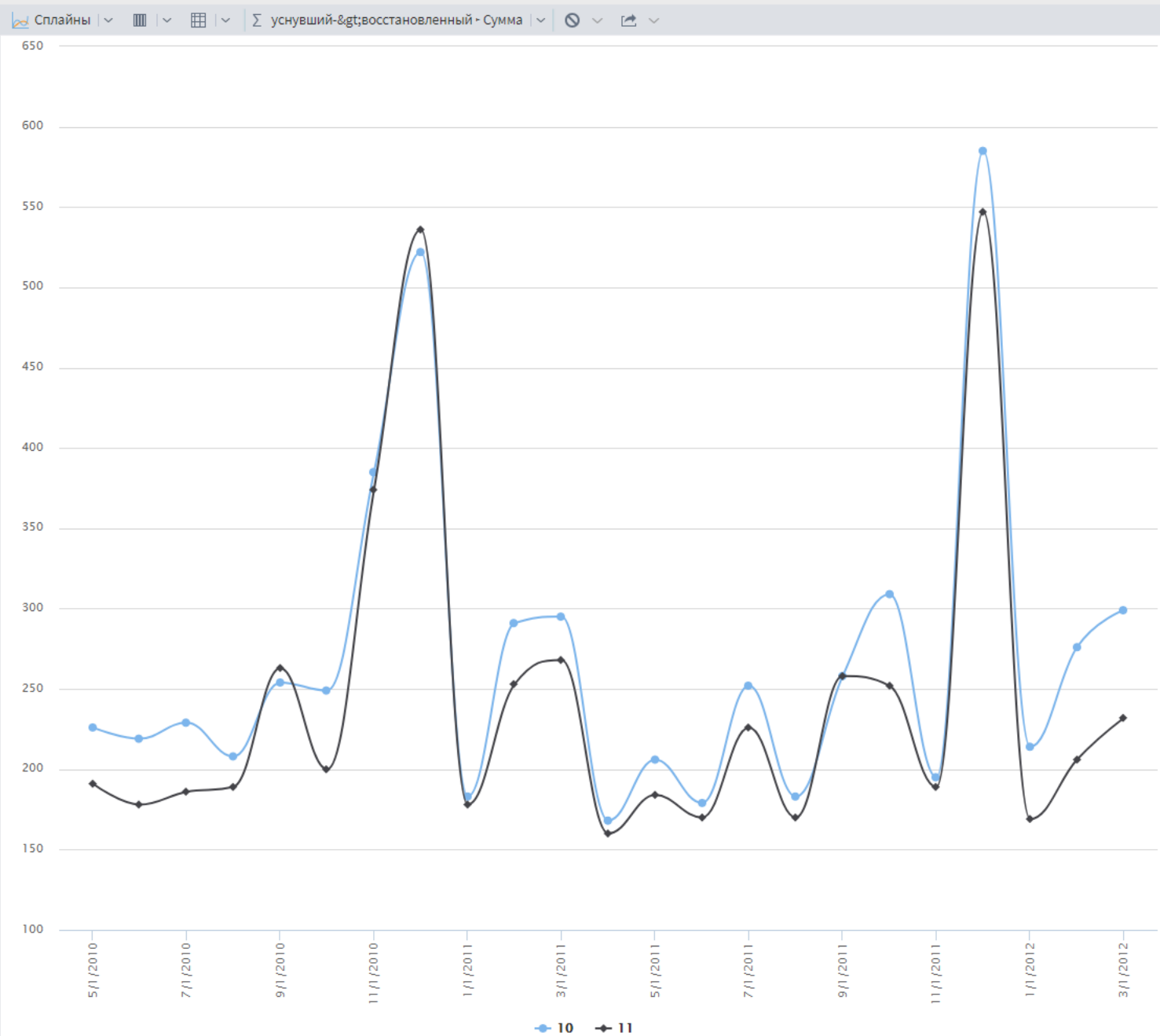
10/1/2011	187,866	21,723	118,074	92,013
11/1/2011	191,989	17,273	115,123	82,666
12/1/2011	205,036	48,032	100,868	27,072
1/1/2012	232,046	16,898	101,557	15,648
2/1/2012	236,371	14,121	113,478	20,890
3/1/2012	223,874	25,857	109,008	26,547
Итого:	4,366,589	433,682	2,467,335	2,818,647

Анализ структуры клиентской базы



когорта номер [2 из 62]						
calculatingDate	10				11	
	активн...	засыпа...	восстан...	уснувши...	активн...	
5/1/2010	477	329	237	226	411	
6/1/2010	592	362	271	219	238	
7/1/2010	229	108	259	229	499	
8/1/2010	593	359	280	208	512	
9/1/2010	433	654	245	254	454	
10/1/2010	429	307	295	249	401	
11/1/2010	398	364	303	385	363	
12/1/2010	624	528	463	522	343	
1/1/2011	142	57	621	183	345	
2/1/2011	443	266	221	291	392	
3/1/2011	497	218	340	295	350	
4/1/2011	575	268	346	168	637	
5/1/2011	870	262	189	206	784	
6/1/2011	432	312	229	179	416	
7/1/2011	559	308	203	252	534	
8/1/2011	616	445	277	183	509	
9/1/2011	366	590	195	258	341	
10/1/2011	424	274	290	309	410	
11/1/2011	424	374	339	195	327	
12/1/2011	409	378	218	585	410	
1/1/2012	348	222	630	214	313	
2/1/2012	430	212	228	276	368	
3/1/2012	670	476	296	299	391	
Итого:	10,962	7,737	6,975	6,185	9,748	

Реактивация клиентской базы





Пакеты client_aggregates_2 Модуль 1 Сценарий Клиентские агрегаты Модуль 1 Сценарий Базовый расчет Модуль 1 Сценарий Производные: Поведенческие характеристики Модуль 1										Детализация	
№	ab Код клиента	12 Номер когорты	ab Стадия ЖЦ	9.0 Фактор сна	9.0 Общая ценность клиента	12 Время взаимодействия, дни	12 Время взаимодействия, месяцы	12 Время жиз	Название	Значение	
1	1004145	1	Уснувший	92.40707369	2985.737545	386	13		№	1	
2	1004291	1	Уснувший	9.615384615	33751.41263	395	13		ab Код клиента	1004145	
3	1007058	1	Активный	0	14212.34139	384	13		12 Номер когорты	1	
4	1007123	1	Уснувший	156.3812016	2758.717845	395	13		ab Стадия ЖЦ	Уснувший	
5	1007979	2	Уснувший	574.4622755	611.880276	339	12		9.0 Фактор сна	92.40707369	
6	1008494	1	1 Покупка		117.17064	381	13		9.0 Общая ценность клиента	2985.737545	
7	1023350	1	Уснувший	42.64941863	5024.540468	393	13		12 Время взаимодействия, дни	386	
8	1028255	10			645.00714	104	4		12 Время взаимодействия, месяцы	13	
9	1028700	2	Уснувший	498.0886782	2657.389296	353	12		12 Время жизни, дни	373	
10	1040009	1	Восстановленный	0	33911.43294	392	13		12 Время жизни, месяцы	13	
11	1040155	1	Уснувший	14.21647288	16346.83497	395	13		12 Время сна, дни	13	
12	1040206	1	Уснувший	7.108236438	4271.384095	393	13		12 Время сна, месяцы	0	
13	1040226	1	Уснувший	42.64941863	3254.692571	369	13		12 Время между заказами	18	
14	1040246	1	Уснувший	22.61538462	22968.0598	395	13		12 Время между заказами, мес.	1	
15	1040271	1	Уснувший	7.108236438	3884.311696	389	13		ab Сегмент ABC	C	
16	1040316	8	Уснувший	487.6328502	227.6794107	164	6		ab Сегмент ABC в прошлом периоде	C	
17	1040373	1	Восстановленный	0	43731.39693	393	13		ab Сегмент RFM	1-2-5	
18	1040396	2	Уснувший	292.2120245	6700.785867	355	12		12 Сегмент RFM: Frequency	2	
19	1040403	1	Уснувший	21.32470931	12226.03095	395	13		12 Сегмент RFM: Monetary	5	
20	1040407	1	Восстановленный	0	5735.465178	394	13		12 Сегмент RFM: Recency	1	
21	1040488	1	Уснувший	149.2729652	5616.277062	388	13		ab Сегмент XYZ	Z	
22	1040497	1	Уснувший	85.29883725	11021.80853	392	13		9.0 Ожидаемое время заказа, дни	16.2173913	
23	1040543	2	Уснувший	939.7273062	714.558032	346	12		9.0 Ожидаемое время заказа, месяцы	0.5652173913	
24	1040572	1	Уснувший	56.8658915	2694.653254	395	13		12 Кол-во периодов активности	10	
25	1040588	1	Уснувший	56.8658915	2694.653254	367	13		9.0 Кол-во заказов, всего	24	
26	1040623	1	Уснувший	49.75765506	8830.216589	382	13		12 Кол-во посещений в периоде	1	
27	1040719	1	Уснувший	838.7718997	4791.648038	393	13		12 Кол-во посещений за последний месяц	1	
28	1040761	1	Уснувший	11.645494	11.645494	382	13		12 Кол-во посещений 3 мес. назад	2	
29	1040805	1	Уснувший	27.30769231	28648.56925	392	13		12 Кол-во посещений 6 мес. назад		
30	1040839	5	1 Покупка		18.3	252	9		12 Кол-во посещений 9 мес. назад	1	
31	1040844	1	Уснувший	7.108236438	17728.80893	393	13		12 Кол-во посещений 12 мес. назад	1	
32	1040867	1	Уснувший	213.2470931	14615.34818	366	13		9.0 Среднее кол-во позиций за последний ...	6.75	
33	1040876	1	Уснувший	9	29303.7881	394	13		9.0 Среднее количество позиций в чеке	5.741666667	
34	1040975	1	Уснувший	49.75765506	9937.061132	391	13		9.0 Среднее кол-во позиций в чеке в месяц	8	
35	1040989	1	Уснувший	29.29413	29.29413	387	13		9.0 Среднее кол-во позиций в чеке 3 мес. н...	5	
36	1041096	3	Уснувший	814.4667674	354.1712	308	11		9.0 Среднее кол-во позиций в чеке 9 мес. н...	1	
37	1041103	1	Уснувший	21.32470931	9641.823604	387	13		9.0 Среднее кол-во позиций в чеке 6 мес. н...		
38	1041105	3	Уснувший	111.9891805	263.6666667	331	11		9.0 Среднее кол-во позиций в чеке 12 мес. ...	6	

Стадии жизненного цикла

Поведенческие характеристики

Индикаторы

История изменения агрегатов

Стадии жизненного цикла

Поведенческие характеристики

Индикаторы

История изменения агрегатов

Управление маркетинговой кампанией



Достоинства решения





Минимум
данных для
запуска

- Данные о продажах
- Список клиентов
- Каталог товаров

Универсальность

Подходит для любых компаний с частотами покупки не реже 2-3 раз в год:

- Розничная торговля
 - Оптовая торговля
 - Интернет магазины
- 



Понятная бизнесу логика

- Пожизненная ценность
- Вращивание клиентов
- Анализ перетоков
- Удержание клиентов
- Желаемые SKU



АДАПТИВНОСТЬ

Автоматическое
перестроение и
подбор параметров
при изменении
рыночной ситуации

Расширяемость

Возможности продвинутой аналитики в Loginom:

- Скоринг клиентов
- Микросегментация
- Прогнозирование отклика
- Кросс-продажи
- ...

Loginom Customer Segmentation

- Пожизненная ценность
- Анализ перетоков
- Сегментация
- Расчет индикаторов
- Определение предпочтений

CRM

- Ведение клиентской базы
- Проведение кампаний
- Воронка продаж
- Коммуникации с клиентами
- Фиксация действий

Результаты расчетов в Loginom автоматически загружаются в CRM систему, либо выдаются по запросу

Решения основанные на данных:

- Системная работа с клиентской базой
- Аргументированное принятие решений
- Понятные бизнесу KPI



loginom.ru

