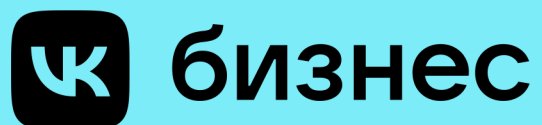


# Машинное обучение и понимание ценности аудитории

Алексей Шиховец  
Руководитель по маркетинговым  
коммуникациям





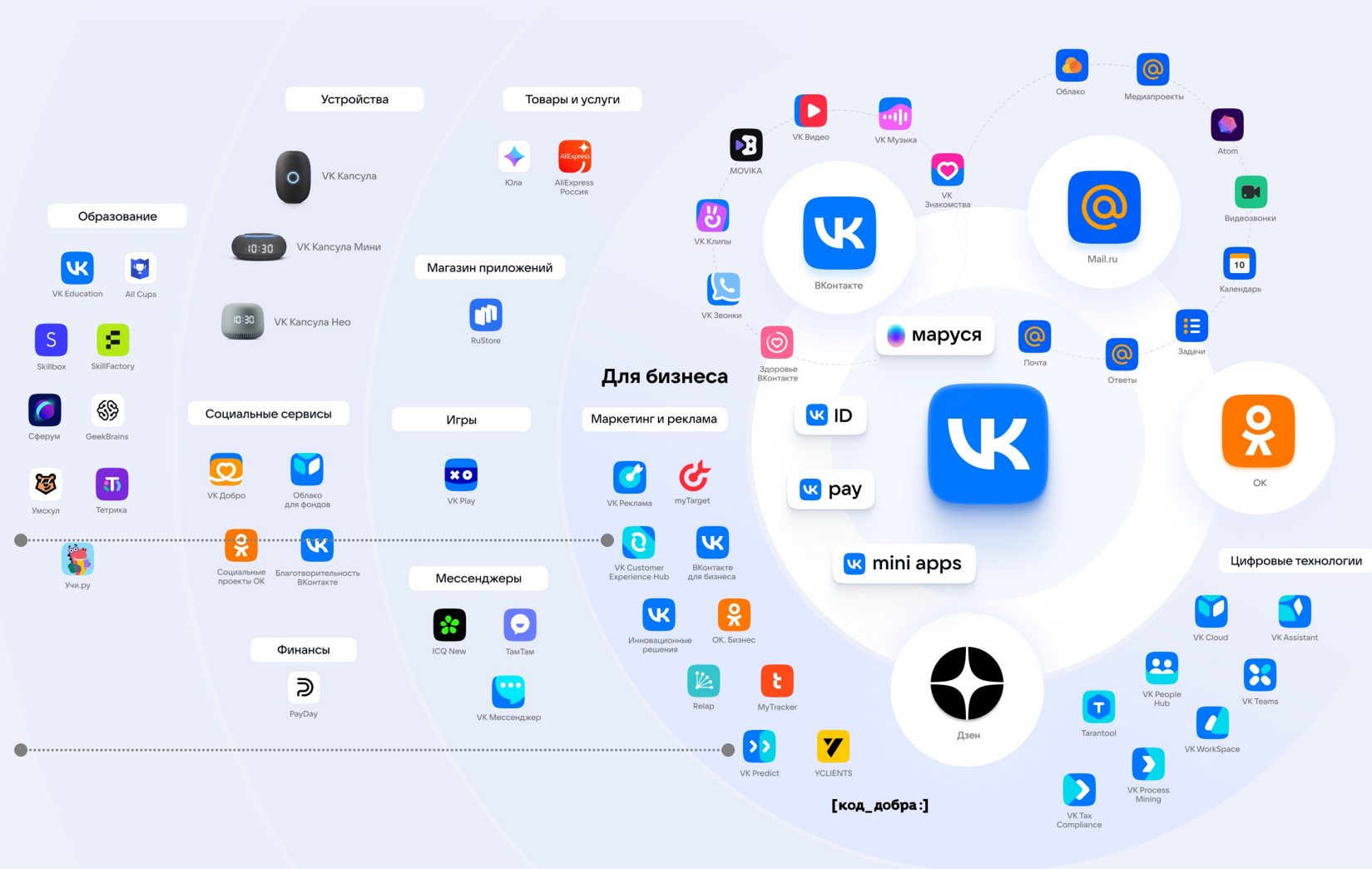
# Сервисы VK

## VK Customer Experience Hub

Платформа для работы с клиентскими данными и автоматизации маркетинговых коммуникаций

## VK Predict

Системы принятия решений на основе анализа больших данных и технологий машинного обучения



# Перспектива развития индустрии данных и ИИ



## 500+

млрд \$ - мировые  
расходы на ИИ-  
решения в 2027 г.

(IDC, 2023)



## 37,3%

темпы роста рынка  
ИИ с 2023 по 2030 год

(Grand View Research, 2023)



## 40%

организаций увеличат  
инвестиции в ИИ

(McKinsey, 2023)

# Применение машинного обучения



Коммуникационная  
стратегия



Креативная  
стратегия



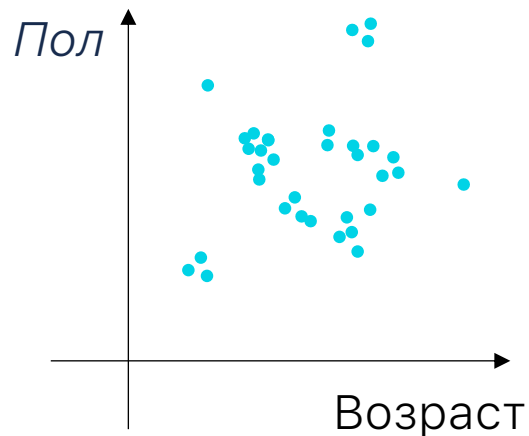
Продуктовая  
стратегия

# Инсайты об аудитории

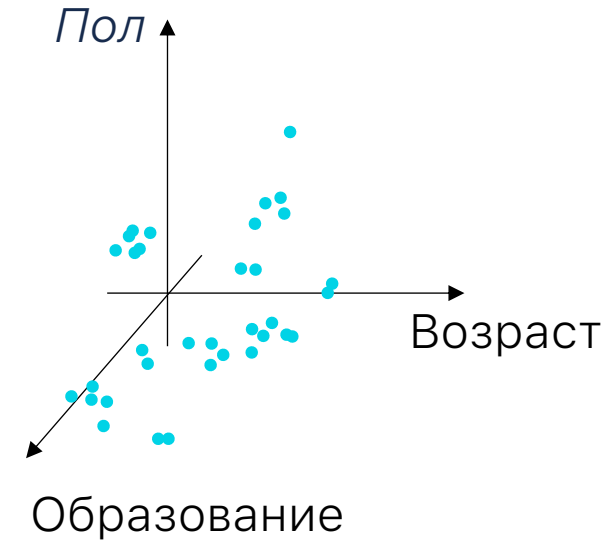
## Разнородность аудитории

ЦА обладает различными соцдем параметрами и интересами. Для эффективных коммуникаций требуется разделение на группы.

### Двумерное пространство 2 признака



### Трёхмерное пространство 3 признака



# Инсайты об аудитории

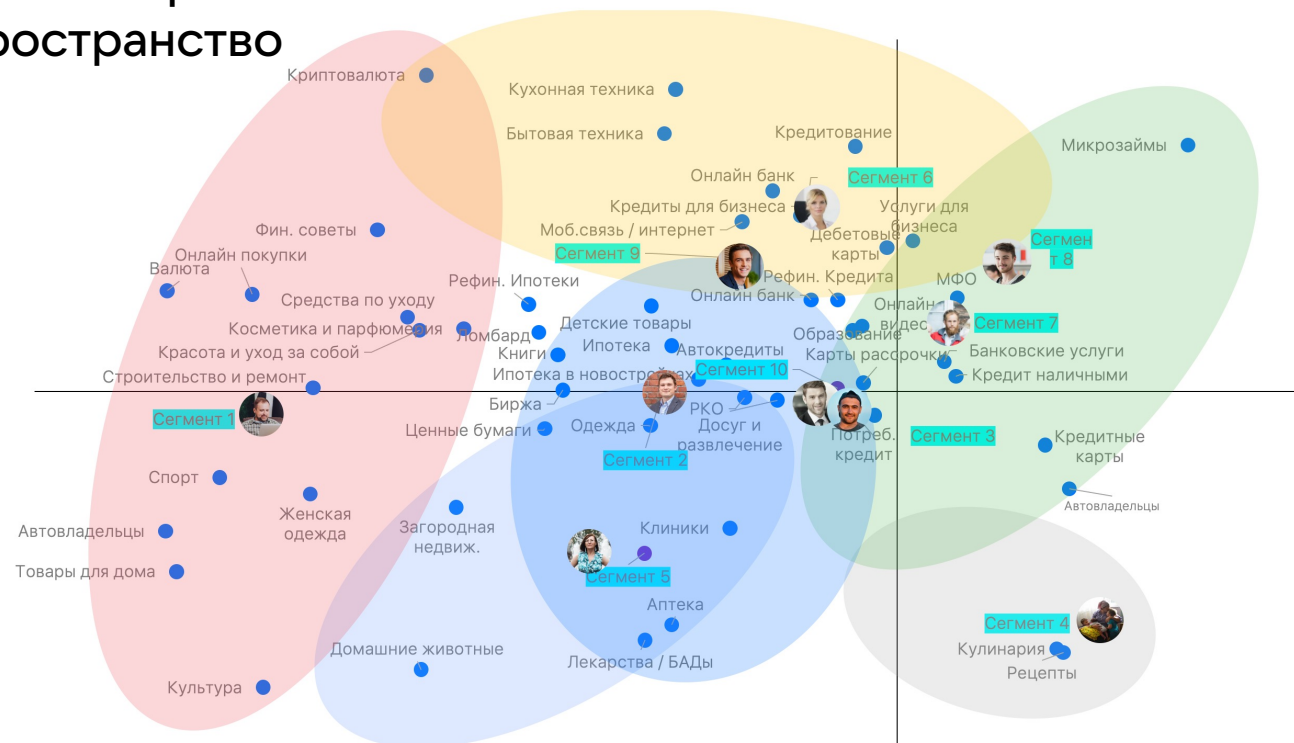
ML-модель

Иерархическая кластеризация

✔ >450 аудиторных признаков

✔ Аффинитивность интересов

Многомерное пространство







# Инсайты об аудитории

## Сегментация

Психографика

Стадии жизни

Подписка на инфлюенсеров

Долгосрочные интересы

Краткосрочные интересы

Кастомные признаки



Персонализация креативов и коммуникаций



Точность таргетинга при расширении сегментов (look-alike)

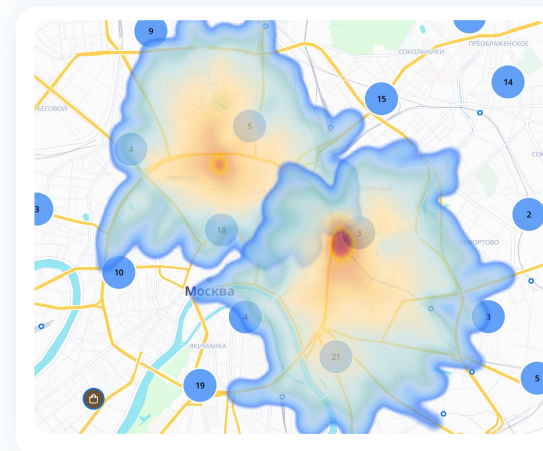
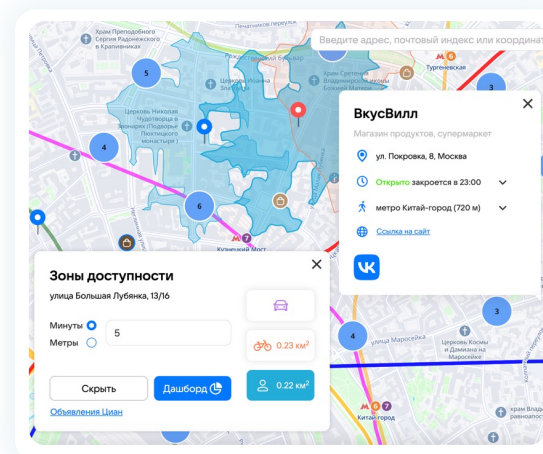
# Предсказание каннибализации собственной аудитории

## Модель каннибализации торговой сети на основе геоданных

### ML: Гравитационная модель

*Открытие нового магазина может повлиять на снижение выручки соседних магазинов. Задача модели – оценить эффект влияния новой точки продаж на результаты работы всей сети.*

- ✓ **Уровень спроса**  
Число жителей и посетителей локации
- ✓ **Портрет посетителей ритейл сетей**  
Соцдем признаки, уровень дохода и интересы
- ✓ **Привлекательность объекта**  
Признаки магазина: торговая площадь, число сотрудников, средние цены



# Предсказание оттока и мониторинг лояльности



Профилирование  
аудитории-посетителей  
магазина



Определение  
частоты посещения  
локации точки  
продаж



Выявление сегмента  
посетителей  
соседних локаций



Определение  
доли уходящих к  
конкурентам

## Модель оттока

Предсказание  
вероятности оттока  
клиентской базы

# Триггерные модели



CRM данные



Внешние данные



Триггерная модель

## Модель скидки

Определение склонности к покупке только при наличии скидки

## Модель лучшего продукта

Определение триггеров склонности к покупке в товара/бренда/категории

## Модель кросс-продаж

Подбор релевантных предложений для увеличения чека

## Модель склонности

Определение потенциала покупателя по принадлежности к какому-либо признаку



# Бережные директ-коммуникации



VK Customer  
Experience Hub

Простой визуальный конструктор чат-ботов, email и SMS-рассылок поможет всегда отвечать на запросы клиентов и вовремя напоминать о себе



Единый профиль клиента и просмотр истории



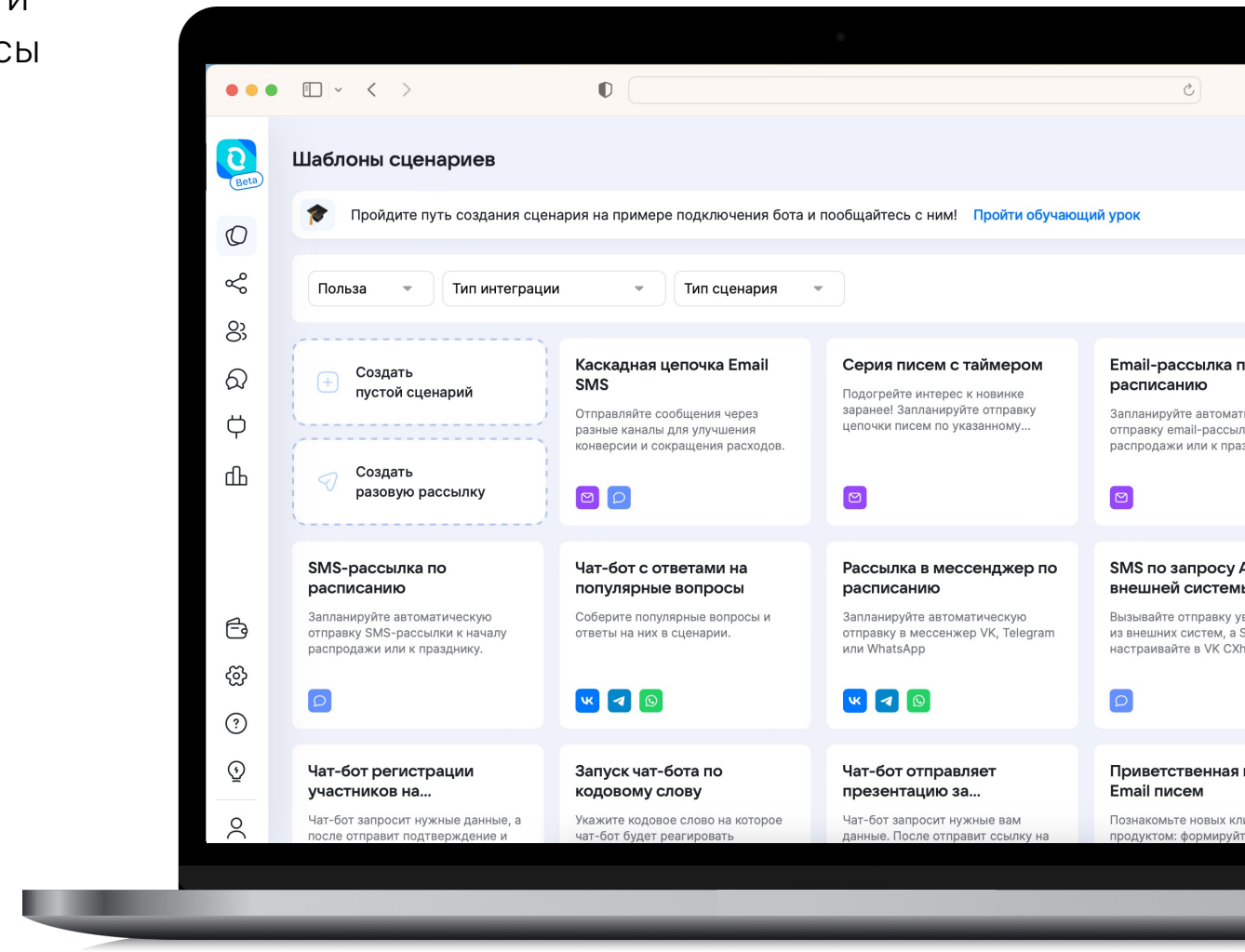
Готовые шаблоны сценариев коммуникаций в разных каналах (Чат-бот, e-mail, SMS)



Интеграция с внешними системами (Tilda, amoCRM, Битрикс24 и др)



Конструктор сегментов исходя из данных внутри платформы



# Бережные директ-коммуникации



VK Customer  
Experience Hub

Простой визуальный конструктор чат-ботов, email и SMS-рассылок поможет всегда отвечать на запросы клиентов и вовремя напоминать о себе



Единый профиль клиента и просмотр истории



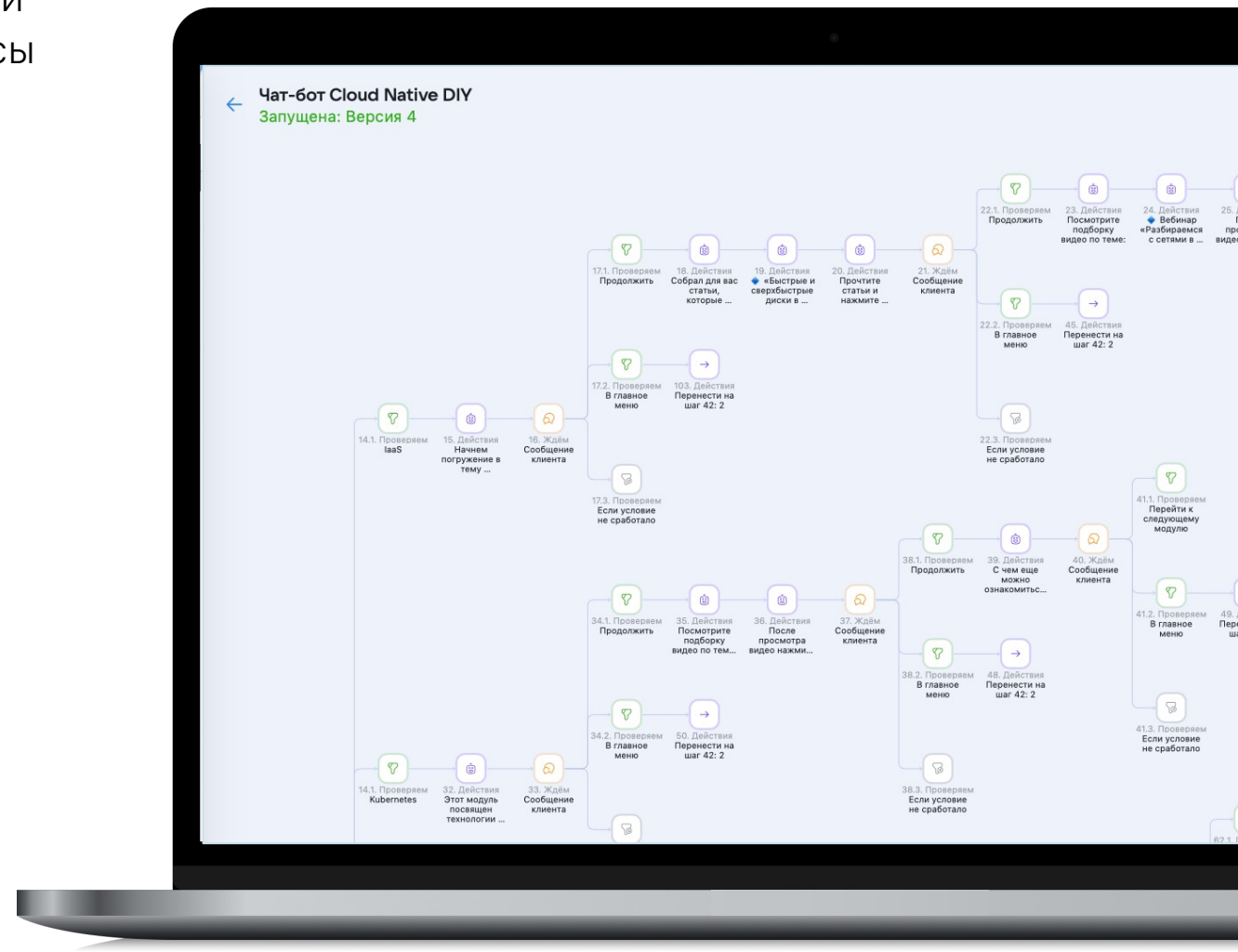
Готовые шаблоны сценариев коммуникаций в разных каналах (Чат-бот, e-mail, SMS)



Интеграция с внешними системами (Tilda, amoCRM, Битрикс24 и др)



Конструктор сегментов исходя из данных внутри платформы



# Работа с данными

 Zero party data

 1<sup>st</sup> party data

 2<sup>st</sup> party data

 3<sup>st</sup> party data

 VK Customer Experience Hub


VK Stable ID





Единый профиль  
клиента


 VK Predict


Предиктивная  
аналитика и ML-  
моделирование


 Инструмент  
визуализации данных

 Direct Marketing  
платформа


 Real-time оценка охвата  
в Stable ID

 Портреты и сегментация  
аудитории

 Активация сегментов  
в VK Реклама и myTarget  
в Stable ID

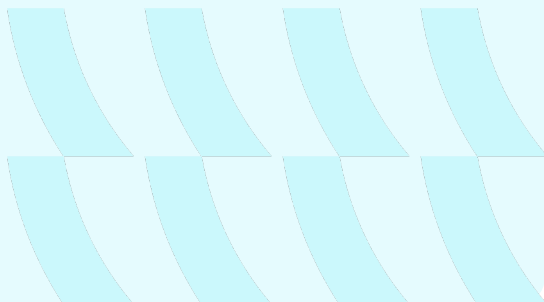
 Геоаналитика

 Post-view аналитика

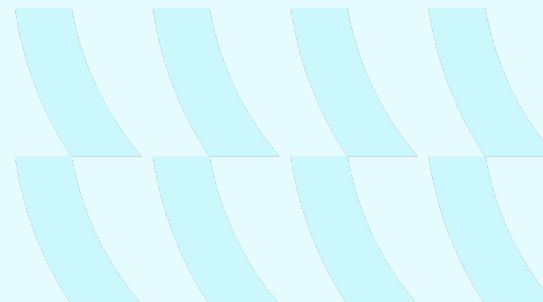
 Рассылки  
(email, SMS, chat-бот)

# Подход к построению ML моделей

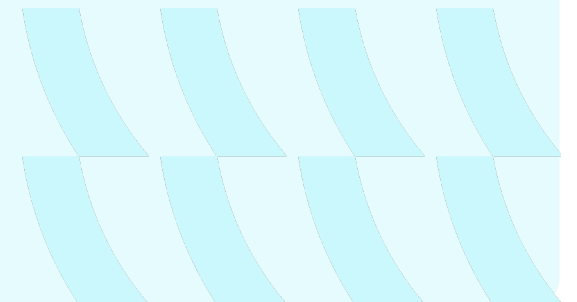
Экспертиза  
специалистов в  
предметной области



Качество данных  
для обучения  
модели



Интерпретируемость  
ML-модели







VK CXhub

[cxhub.ru](https://cxhub.ru)



VK Predict

[vkpredict.ru](https://vkpredict.ru)



**Алексей Шиховец**

Руководитель по  
маркетинговым  
коммуникациям

[a.shikhovets@vk.team](mailto:a.shikhovets@vk.team)