

Case study «Как компания Wildberries решает задачи клиентской аналитики?»



АНАЛИТИКА ПЛЮС – официальный партнер компаний Tableau Software и HP в России. Нам важно делиться опытом наших клиентов в использовании Tableau и Vertica для решения своих бизнес-задач. Поэтому мы провели интервью с Максимом Мозговым, Руководителем отдела клиентской аналитики компании Wildberries, крупнейшего интернет-магазина модной одежды, обуви и аксессуаров.

АНАЛИТИКА ПЛЮС: Расскажите о компании Wildberries, ее планах, целях и задачах.

Максим Мозговой: Компания Wildberries является крупнейшим игроком на рынке Fashion retail в России. Мы являемся лидером, как с точки зрения клиентской базы, так и с точки зрения присутствия в различных регионах, то есть в географическом охвате. Наши основные задачи связаны с клиентской базой – это и эффективное управление поведением клиентов, управление лояльностью, анализ предпочтений, анализ того, что можно каждому из клиентов предлагать, формирование целевых предложений для каждого микро-сегмента, основанного на различных параметрах: ценности клиента, его лояльности и так далее. Это задачи, непосредственно связанные с клиентской аналитикой и CRM. Планы у нас очень большие. Рынок растет, появляется много новых клиентов, и мы рассчитываем на то, что эти клиенты станут лояльными потребителями наших услуг.

АНАЛИТИКА ПЛЮС: Какие задачи решает компания Wildberries с помощью BI решения Tableau?

Максим Мозговой: В первую очередь, мы получаем информацию о том, как выглядит наша клиентская база с точки зрения различных измерений, различных поведенческих параметров, связанных с клиентами. Например, процент выкупа, срок жизни, ценность клиента и так далее. По всему этому строится целый набор отчетов, который, фактически, дает представление о том, как ведет себя тот или иной сегмент нашей клиентской базы, и вся база в целом. Решение Tableau помогает смотреть нам не на выборку, а на всех клиентов целиком, т.е. по большому счету использовать информацию обо всех тех, кто является у нас клиентами. В этом смысле очень удобно иметь портрет клиентской базы, можно смотреть, как она себя вела раньше, как тот или иной сегмент ведет себя сейчас. Вот это очень удобно.

АНАЛИТИКА ПЛЮС: Расскажите в двух словах об архитектуре BI решения.

Максим Мозговой: Основной компонент – это хранилище на базе HP Vertica, которое используется у нас для хранения данных, необходимых отчетности. Можно назвать это витриной данных, но на самом деле это целый набор витрин. Получая информацию из каждой из них, мы формируем этот единый взгляд на клиента. И, конечно же, в качестве фронта используется Tableau Professional, как система визуализации данных.

АНАЛИТИКА ПЛЮС: Какие требования изначально были при выборе и внедрении BI решения?

Максим Мозговой: Основное требование – это оперативная работа с большим количеством данных. Если сравнивать ситуацию с обычным SQL, то именно эта комбинация - колоночное хранилище данных HP Vertica плюс средство визуализации Tableau, позволили нам оперативно

получать данные и формировать отчеты на лету. Это и была основная задача, основное требование, потому что получать заранее подготовленные отчеты не всегда подходит. Основная идея решения – это гибкость формирования отчетов, когда любое измерение можно построить интерактивно, получить тут же отчет, получить тут же новый срез данных и так далее. Причем это делается в реальном режиме времени, без каких либо существенных задержек. Понятное дело, что могут быть задержки на выгрузку данных, но именно с точки зрения визуализации данных, с точки зрения формирования тех или иных отчетов это все происходит очень-очень быстро, такой визуальный анализ на лету.

АНАЛИТИКА ПЛЮС: Почему именно Tableau? Из-за визуального анализа?

Максим Мозговой: Tableau - это целая комбинация параметров. В первую очередь, мне лично Tableau понравилось тем, что позволяет формировать достаточно сложные отчеты практически двумя щелчками мыши. Очень здорово, что решение напрямую подключается к большому количеству источников данных и может эти данные объединять. Для нас очень важно то, что мы можем подгружать данные из внешних систем. В том числе, если мы хотим дополнительно посмотреть какие-то агрегаты, которых нет в хранилище, какую-то информацию, мы можем подгрузить ее дополнительно в Tableau, как некий связанный файл, связанный набор данных. Итого два параметра: первый – это удобство, с точки зрения интерфейса и второй – это скорость работы. Tableau это инструмент для аналитика. Есть такой термин Visual Discovery, он означает, что когда мы смотрим на данные, мы получаем что-то новое, какую-то идею или новую информацию. Tableau – это как раз хороший инструмент для Visual Discovery.

АНАЛИТИКА ПЛЮС: Почему именно Vertica?

Максим Мозговой: Мы выбрали HP Vertica именно из-за скорости. Основная идея: колоночная база данных, которая имеет версию Community Edition, и которую до одного терабайта можно использовать бесплатно. Причем это реально промышленная система, которая работает достаточно быстро. Смысл в том, что по соотношению цена – возможности, это очень хороший вариант.

По большому счету сейчас есть основное хранилище на MSSQL. Кроме этого мы планируем использовать SAP BW на HANA, т.к. у нас в основном инфраструктура формируется на решениях SAP. Но, тем не менее, сейчас используется HP Vertica ровно потому, что это быстро, это быстрое решение тех задач, которые мы хотели решать. Конечно, можно ждать пока внедрится BW, можно ждать пока появится и будет внедрена полноценная HANA в компании, когда данные будут туда перенесены и так далее, но это займет слишком много времени. Поэтому мы сейчас используем HP Vertica.

АНАЛИТИКА ПЛЮС: Самый важный, наверное, вопрос. Расскажите про какой-нибудь конкретный пример с использованием Tableau, какую задачу Вам удалось решить из практики? Если не секрет, конечно.

Максим Мозговой: Не секрет, конечно. Например, мы строили зависимость того, как у нас распределяется клиентская база, как ценность зависит от процента выкупа товаров (где процент выкупа это то, сколько человек оплатил по отношению к тому, что он заказал). Т.е., если человек оплачивает немного по отношению к собственным заказам, то по идее, по логике у него должна быть не очень большая ценность из-за того, что у него количество возвратов большое. Тем не менее, мы обнаружили факт, что не все клиенты с небольшим процентом выкупа обладают отрицательной ценностью, то есть убыточной для нас. Есть целый класс клиентов, у которых не очень высокий процент выкупа, но они, тем не менее, продолжают оставаться прибыльными. Поэтому, именно связка HP Vertica плюс Tableau позволила нам понять, что нельзя всех клиентов, условно говоря, стричь под одну гребенку, нужно понимать, что есть клиенты с низким процентом выкупа более выгодные, прибыльные для компании и есть менее прибыльные, в частности, клиенты с негативной прибыльностью.

Также мы анализировали эффективность наших целевых кампаний. В частности, по тем кампаниям, которые мы запускали по повышению активности клиента, по тому же самому проценту выкупа. Мы смогли аналитически проверить гипотезы о том, как предложение повлияет на процент выкупа. И на основании этого уже строить многоступенчатые кампании, такие «многоходовки», для того, чтобы этот процент выкупа увеличивать.

АНАЛИТИКА ПЛЮС: Очень интересно. Что-нибудь еще?

Максим Мозговой: Много всего. Еще раз повторюсь, основная задача – это, конечно, отчетность. Это задачи, связанные с целевым маркетингом и исследованием клиентской базы. Например, необходимо понять, сколько предложений было активировано, например, купонов, промо-кодов и так далее по различным кампаниям, собрать статистику по ним, и получить анализ доходности кампании. Вот примерно такие задачи мы решаем.

АНАЛИТИКА ПЛЮС: То есть практически все задачи компании, связанные с аналитикой, решаются с помощью Tableau?

Максим Мозговой: Да, задачи, связанные с аналитикой клиентской базы, оперативной, интерактивной отчетностью решаются с помощью Tableau.

АНАЛИТИКА ПЛЮС: А как Вы решаете другие задачи, например, по логистике?

Максим Мозговой: Идеи об этом есть, но на текущий момент мы не приняли решение о том, что Tableau может быть единым BI решением в рамках компании. Я думаю, что если это решение будет принято, то Tableau можно будет использовать и для задач логистики, и для задач, связанных с оптимизацией бизнес процессов, и для задач, связанных с сервисом (например, анализ эффективности сервиса). В любом случае, решение универсально, вопрос только в данных и в источниках, чтобы эти данные были подготовлены и сохранены в том виде, в котором это удобно бизнес пользователям.

АНАЛИТИКА ПЛЮС: Как решались данные задачи до вашего прихода в компанию?

Максим Мозговой: По большому счету, был преднастроенный набор отчетов в OLAP-е. А что такое преднастроенный отчет? Это когда есть зафиксированный, четкий формат. Мы этот отчет постоянно формируем, обновляем и отображаем через web-интерфейс. Но проблема в том, что аналитики смотрят уже преднастроенный отчет. Т.е. для задач статичной отчетности это подходит, но когда у нас стоит задача именно в построении динамической отчетности, у нас естественно возникает вопрос об инструментах, которые эти динамические отчеты могут генерировать. И в этом смысле Tableau является одним из таких хороших инструментов.

АНАЛИТИКА ПЛЮС: А кто занимался этой отчетностью до Tableau?

Максим Мозговой: До Tableau в IT были определённые люди, которые занимались отчетностью. Они, в принципе, и сейчас есть. Я не говорю, что Tableau заменило всю отчетность в компании. Для задач, связанных с интерактивной, аналитической отчетностью, Tableau хорошо подходит. А для формирования статических отчетов в понятном статичном виде используются решения, которые были до этого.

АНАЛИТИКА ПЛЮС: Изменился ли бизнес с внедрением Tableau?

Максим Мозговой: Растет рынок, растет и бизнес. Постоянно появляются новые идеи того, как эти данные можно использовать. Это такой непрерывный процесс: постоянно улучшать, придумывать что-то новое, постоянно формировать некие гипотезы и проверять их, запускать новые кампании, тестировать их и так далее.

АНАЛИТИКА ПЛЮС: Каков Ваш взгляд на развитие BI системы в компании?

Максим Мозговой: Я считаю, что подход, связанный с формированием гибкой отчетности, должен жить и развиваться. Когда отчетность может сформировать каждый желающий в том разрезе, в котором это необходимо, это правильно. Главное научить людей формировать такие отчеты, и добавить аналитику в повседневные бизнес процессы. Когда есть просто какая-то

абстрактная аналитика, которая где-то лежит и никем не используется, это не очень хорошо. А когда люди в свой бизнес-процесс добавляют аналитику, чтобы понимать, насколько эффективно он работает, нужно что-то менять или нет, как использовать оценки эффективности и KPI, и более того могут это делать сами, без привлечения IT (по сути, роль IT сводится только к поддержанию хранилища), я считаю, что это правильный путь.

АНАЛИТИКА ПЛЮС: Будем надеяться, что компания пойдет по этому пути. Будет развиваться и расти. Спасибо большое.

АНАЛИТИКА ПЛЮС — официальный партнер компаний Tableau Software и HP в России. Мы продвигаем программное обеспечение Tableau и HP Vertica, оказываем услуги по разработке BI-решений, внедрению, обучению, технической и аналитической поддержке.

Нам доверяют:



НАШИ ПЛЮСЫ:

ПРОСТЫЕ решения. Высокая СКОРОСТЬ. Значимый РЕЗУЛЬТАТ.

Мы на facebook: www.facebook.com/analytikaplus
www.analytikaplus.ru