

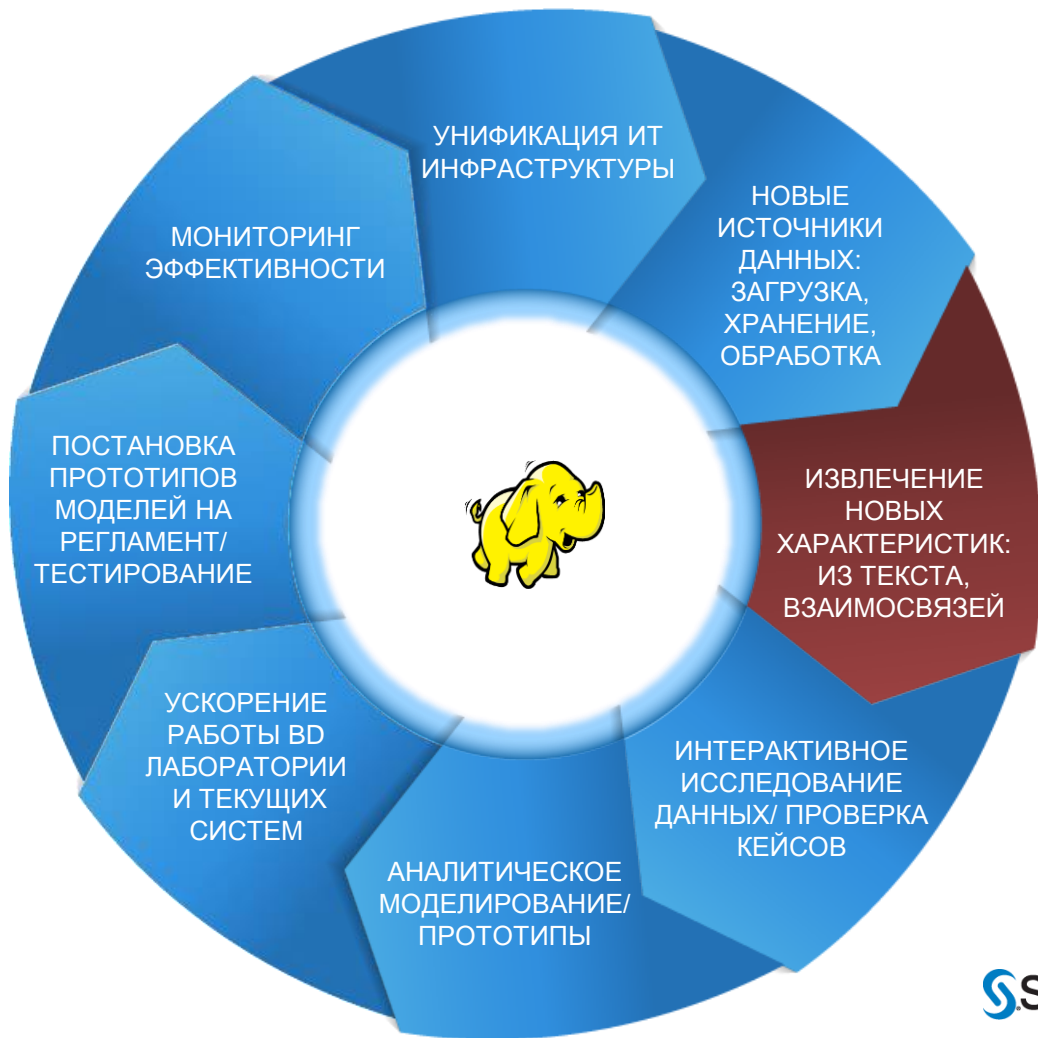
12.20 - 12.40

Получение информации
из новых данных:
360 Customer View

Андрей
Свирцевский,
SAS



SAS Text Analytics
SAS Customer Link Analytics





SAS® FORUM
RUSSIA 2015

Получение информации из новых данных: 360 Customer View

Андрей Свирщевский
Руководитель направления Аналитики,
SAS Россия/СНГ

360 CUSTOMER VIEW



Интернет: отзывы, новости

Баланс позитива и негатива

Мобильный интернет

Телеком. Недавние / ожидаемые события, интересы

Контактный центр

Интерес к продуктам, позитив / негатив

Кредитная история

Наличие просрочек, «чистота» залогового имущества

Жалобы и обращения

Потребности, предмет жалоб, объем негатива

Cookies

Поисковые запросы, посещенные страницы: соц.дем., интересы

Сайт компании

Посещенные страницы, поля анкет

Операторы связи

Общие склонности и вероятности

Денежные переводы

Назначение платежа, события

Социальные сети

Интересы, события, взаимосвязи, роль в сообществе

Транзакции

Назначение, роль в сообществе, круг общения

Геоинформ. системы

Стоимость кв. метра недвижимости

Мобильное приложение

Геолокация

Клиентский опыт

Клиентский опыт (телеком, ...)

360 CUSTOMER VIEW



Интернет: отзывы, новости

Баланс позитива и негатива

Мобильный интернет

Телеком. Недавние / ожидаемые события, интересы

Контактный центр

Интерес к продуктам, позитив / негатив

Кредитная история

Наличие просрочек, «чистота» залогового имущества

Жалобы и обращения

Потребности, предмет жалоб, объем негатива

Cookies

Поисковые запросы, посещенные страницы: соц.дем., интересы

Сайт компании

Посещенные страницы, поля анкет

Операторы связи

Общие склонности и вероятности

Денежные переводы

Назначение платежа, события

Социальные сети

Интересы, события, взаимосвязи, роль в сообществе

Транзакции

Назначение, роль в сообществе, круг общения

Геоинформ. системы

Стоимость кв. метра недвижимости

Мобильное приложение

Геолокация

Клиентский опыт

Клиентский опыт (телеком, ...)

360 CUSTOMER VIEW



Интернет: отзывы, новости

Баланс позитива и негатива

Мобильный интернет

Телеком. Недавние / ожидаемые события, интересы

Контактный центр

Интерес к продуктам, позитив / негатив

Кредитная история

Наличие просрочек, «чистота» залогового имущества

Жалобы и обращения

Потребности, предмет жалоб, объем негатива

Cookies

Поисковые запросы, посещенные страницы: соц.дем., интересы

Сайт компании

Посещенные страницы, поля анкет

Операторы связи

Общие склонности и вероятности

Денежные переводы

Назначение платежа, события

Социальные сети

Интересы, события, взаимосвязи, роль в сообществе

Транзакции

Назначение, роль в сообществе, круг общения

Геоинформ. системы

Стоимость кв. метра недвижимости

Мобильное приложение

Геолокация

Клиентский опыт

Клиентский опыт (телеком, ...)

360 CUSTOMER VIEW



Интернет: отзывы, новости

Баланс позитива и негатива

Мобильный интернет

Телеком. Недавние / ожидаемые события, интересы

Контактный центр

Интерес к продуктам, позитив / негатив

Кредитная история

Наличие просрочек, «чистота» залогового имущества

Жалобы и обращения

Потребности, предмет жалоб, объем негатива

Cookies

Поисковые запросы, посещенные страницы: соц.дем., интересы

Сайт компании

Посещенные страницы, поля анкет

Операторы связи

Общие склонности и вероятности

Денежные переводы

Назначение платежа, события

Социальные сети

Интересы, события, взаимосвязи, роль в сообществе

Транзакции

Назначение, роль в сообществе, круг общения

Геоинформ. системы

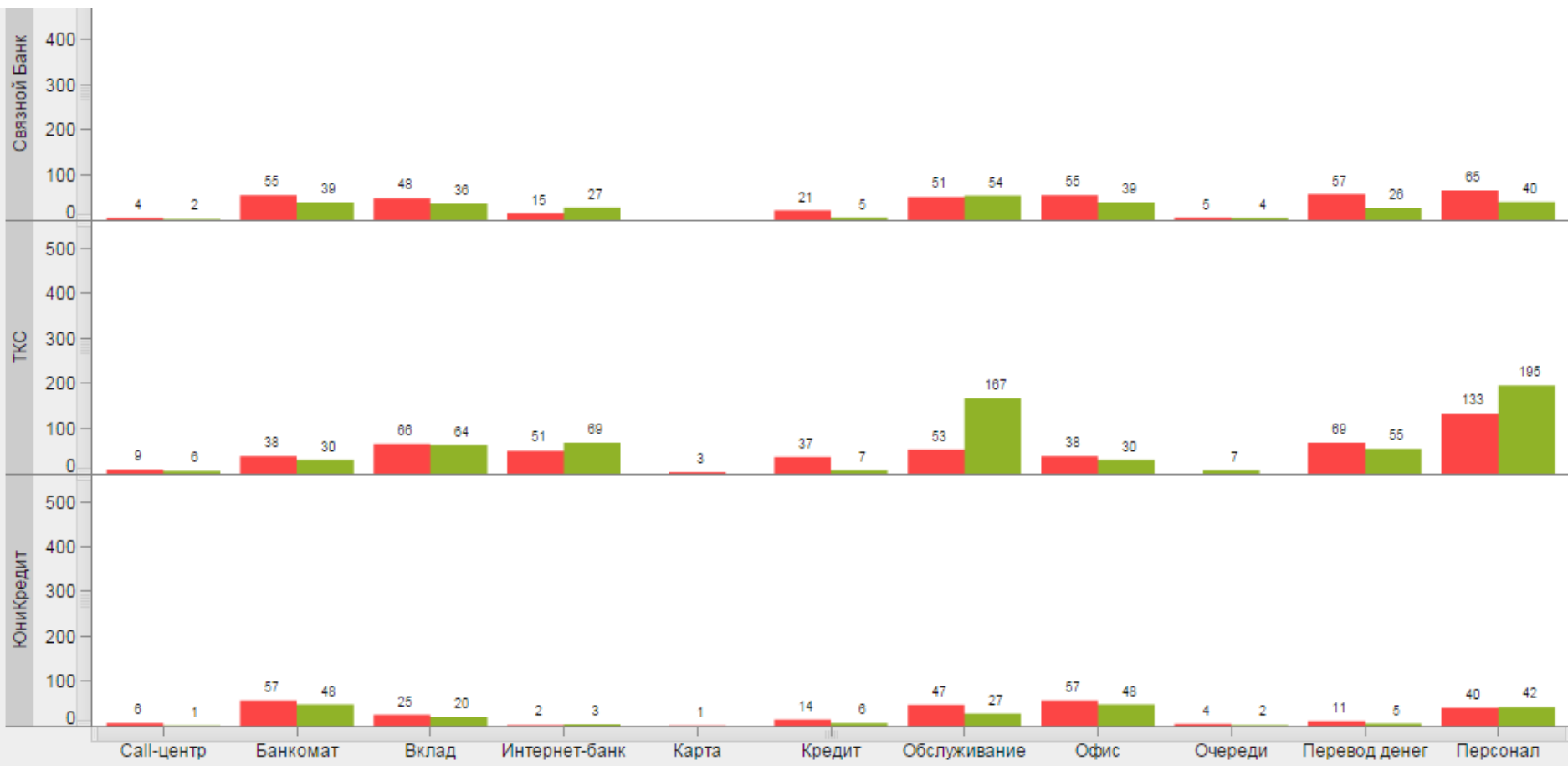
Стоимость кв. метра недвижимости

Мобильное приложение

Геолокация

Клиентский опыт

Клиентский опыт (телеком, ...)



Интернет: отзывы, новости

Баланс позитива и негатива

Мобильный интернет

Телеком. Недавние / ожидаемые события, интересы

Контактный центр

Интерес к продуктам, позитив / негатив

Кредитная история

Наличие просрочек, «чистота» залогового имущества

Cookies

Поисковые запросы, посещенные страницы: соц.дем., интересы

Операторы связи

Общие склонности и вероятности

Социальные сети

Интересы, события, взаимосвязи, роль в сообществе

Геоинформ. системы

Стоимость кв. метра недвижимости

Мобильное приложение

Геолокация

Жалобы и обращения

Потребности, предмет жалоб, объем негатива

Сайт компании

Посещенные страницы, поля анкет

Денежные переводы

Назначение платежа, события

Транзакции

Назначение, роль в сообществе, круг общения

Клиентский опыт

Клиентский опыт (телеком, ...)

360 CUSTOMER VIEW



SAS TEXT ANALYTICS

360 CUSTOMER VIEW



Интернет: отзывы, новости

Баланс позитива и негатива

Мобильный интернет

Телеком. Недавние / ожидаемые события, интересы

Контактный центр

Интерес к продуктам, позитив / негатив

Кредитная история

Наличие просрочек, «чистота» залогового имущества

Жалобы и обращения

Потребности, предмет жалоб, объем негатива

Cookies

Поисковые запросы, посещенные страницы: соц.дем., интересы

Сайт компании

Посещенные страницы, поля анкет

Операторы связи

Общие склонности и вероятности

Денежные переводы

Назначение платежа, события

Социальные сети

Интересы, события, взаимосвязи, роль в сообществе

Транзакции

Назначение, роль в сообществе, круг общения

Геоинформ. системы

Стоимость кв. метра недвижимости

Мобильное приложение

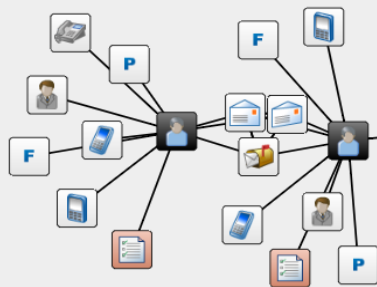
Геолокация

Клиентский опыт

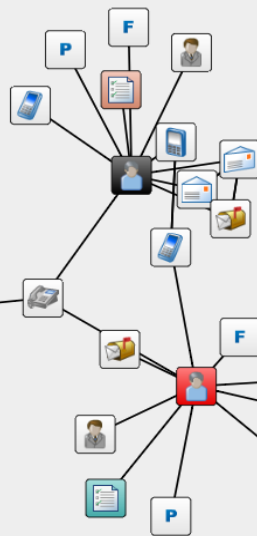
Клиентский опыт (телеком, ...)

АНАЛИЗ ГРАФОВ SAS CUSTOMER LINK ANALYTICS

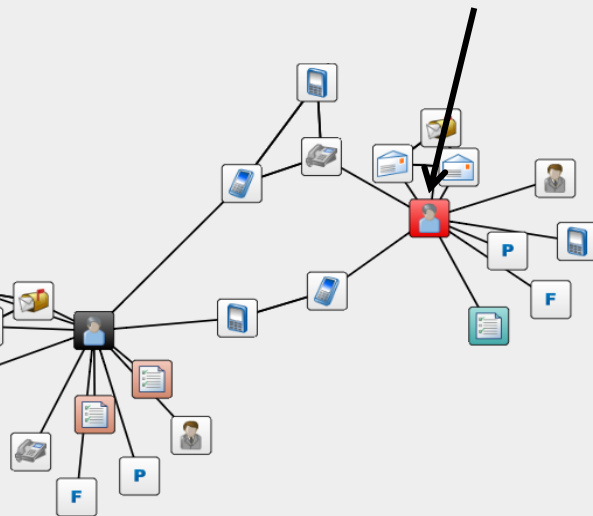
Построение графа на основе любых типов связей



Выявление тесно связанных сообществ



Анализ роли узла в сообществе



АНАЛИЗ ГРАФОВ

МЕТРИКИ ЦЕНТРАЛЬНОСТИ

Количественная характеристика узла, отражающая его роль в социальной сети

Типы метрик:

- Degree
- Influence
- Clustering Coefficient
- Closeness
- Betweenness
- Eigenvector Centrality
- Hub and Authority



Роль	Описание
Лидер	Высокое значение Closeness и Betweenness
Последователь	Высокое значение Closeness и Betweenness, но ниже чем у лидера
Трансфер	Высокое значение betweenness, но низкая centrality
"Крупная рыба"	Высокое значение Eigenvector
Распространитель	Высокое значение Authority
Случайный игрок	Низкое значение betweenness и низкое значение degree

360 CUSTOMER VIEW



Интернет: отзывы, новости

Баланс позитива и негатива

Мобильный интернет

Телеком. Недавние / ожидаемые события, интересы

Контактный центр

Интерес к продуктам, позитив / негатив

Кредитная история

Наличие просрочек, «чистота» залогового имущества

Жалобы и обращения

Потребности, предмет жалоб, объем негатива

Cookies

Поисковые запросы, посещенные страницы: соц.дем., интересы

Сайт компании

Посещенные страницы, поля анкет

Операторы связи

Общие склонности и вероятности

Денежные переводы

Назначение платежа, события

Социальные сети

Интересы, события, взаимосвязи, роль в сообществе

Транзакции

Назначение, роль в сообществе, круг общения

Геоинформ. системы

Стоимость кв. метра недвижимости

Мобильное приложение

Геолокация

Клиентский опыт

Клиентский опыт (телеком, ...)



SAS® FORUM
RUSSIA 2015

