



Платформа персонализированных маркетинговых коммуникаций

Основные функции и краткое техническое описание

Версия документа 1.0

1. Термины и сокращения

Заказчик/Компания	Компания, использующая платформу CXDP, которая позволяет реализовывать маркетинговые цели организации
Пользователь	администратор или менеджер компании Компании, для которого заведена учетная запись для работы в WEB-интерфейсе
CDP профиль	потребитель, которого можно каким-либо образом идентифицировать, он содержит информацию о поведении, предпочтениях и интересах клиента
Событие профиля	любое действие или изменение, связанное с клиентом
Сегмент	группа потенциальных клиентов или существующих клиентов, которые схожи по характеристикам профиля или поведению
Инсайт	Сегмент, созданный при использовании исследовательских данных или полезных знаний, полученных из анализа накопленных данных о клиентах
Look-alike	Сегменты, созданные при помощи модели, которая используется для поиска новых потенциальных клиентов, которые похожи на уже существующих клиентов компании
Пиксель	Инструмент аналитики, представляет собой JavaScript-код. Он размещается на страницах сайта и используется для отслеживания поведения пользователей, включая посещение страниц, клики по кнопкам и ссылкам, заполнение форм и другие действия. Он обеспечивает возможность создавать целевые аудитории для рекламных кампаний.
События пикселя	Отслеживаемое Пикселем действие клиента на страницах сайта
Кампания	набор маркетинговых действий, направленных на взаимодействие с клиентами с использованием собранных данных о них
Шаблон	шаблон сообщения, который может быть использован Пользователем при создании и проведении Кампаний
Сценарий	Инструмент настройки автоматических коммуникаций с клиентами в зависимости от данных клиентов, событий и других параметров.

2. Описание функциональности платформы CXDP

Платформа CXDP предлагает инновационную технологию для автоматизации цифрового маркетинга, которая объединяет разрозненные данные клиентов из нескольких источников. CXDP синхронизирует данные, формирует цифровой профиль клиента, предоставляет данные для точной клиентской аналитики, омниканальные коммуникации, повышает эффективность рекламных кампаний и многое другое.

Реализована следующая функциональность:

- Сбор клиентских данных в единый источник (Пиксели/API)
- Работа с событиями пикселей
- Работа с клиентскими профилями (события профиля, пользовательские поля и др.)
- Сегментация
- Фильтрация клиентских профилей
- Создание инсайтов, Look-alike
- Импорт и экспорт клиентских данных
- Сбор и предоставление статистики по клиентским данным
- Создание и проведение sms, email, mobile-push, viber кампаний
- Конструктор шаблонов
- Конструктор сценариев
- Аутентификация пользователей
- Управление компанией, пользователями и контроль доступа
- Сообщения для пользователей платформы (уведомления)

WEB-интерфейс реализован с использованием фреймворка Vue.js. Предназначен для работы с использованием следующих браузеров:

Название браузера	Версия
firefox	от 107
chrome	от 108
yandex	от 22.11.0
egde	от 107.0
safari	от 16.2

2.1 Пользователи

2.1.1 Роли пользователей

Пользователь	Описание
Администратор	создает организации и администраторов в них. Может просматривать статистику всех организаций.
Администратор компании	имеет полный доступ ко всем разделам системы. Администратор может управлять составом пользователей компании, данными пользователей компании
Менеджер компании	имеет полный доступ к возможностям CXDP системы, кроме управления составом своей компании.

2.2. Формирование базы клиентских профилей

2.2.1. Импорт

В системе предусмотрен импорт с маппингом полей. Можете не чистить столбцы в своей базе, а загружать файл в таком виде, в котором он есть. Прямо в интерфейсе можете сопоставить ваши колонки с полями профиля или же пропустить их, если они вам не нужны.

2.2.2. API

В системе доступен импорт через API путем вызова метода поштучного или массового импорта профилей клиентов. Запрос к API выполняется при помощи API-ключа авторизации.

2.2.3. Пиксель

Пиксель используется для того, чтобы постоянно отслеживать поведение пользователей на интернет-ресурсах, таких как посещение страниц, клики по кнопкам и ссылкам, заполнение форм и другие действия. Он обеспечивает возможность создавать целевые аудитории для рекламных кампаний. При помощи пикселя можно собирать геоданные, интересы, сведения о браузере и операционной системе пользователя и другое.

Для работы пикселя необходимо сгенерировать код пикселя и привязать события пикселя, которые необходимо отслеживать, выбрав их из списка событий по умолчанию или создав пользовательское событие.

2.3. Работа с профилями клиентов

2.3.1. Список профилей

Работа с профилями клиентов на платформе осуществляется в разделе Клиенты.

В данном разделе пользователь платформы может осуществлять поиск, фильтрацию, просмотр и редактирование профилей клиентов Компании.

Каждая карточка профиля содержит ряд полей по умолчанию, а также, при необходимости, в карточки профилей клиентов возможно добавить неограниченное количество настраиваемых полей для последующего их заполнения. Дополнительно к этому, каждый профиль содержит информацию о произошедших событиях с профилем (вход/выход из сегментов, изменение полей профиля, события коммуникаций и пиксельные события) и вкладки со списком похожих профилей.

2.3.2. Сегментация

Во вкладке Сегменты раздела Клиенты пользователь платформы может создавать отдельные группы клиентов в рамках всей базы профилей. При создании сегментов может быть использована любая информация, имеющаяся в системе, в т.ч. информация из полей профилей, событий и т.д.

При создании сегментов могут быть включены дополнительные опции сегментации, такие как – статичный сегмент, блокировка изменений (редактировать сегмент может только создавший его пользователь) и только уникальные профили (первый созданный профиль или последний обновленный)

2.3.3. Инсайты

В процессе наполнения профилей данными для пользователя могут быть предложены преднастроенные платформой при помощи искусственного интеллекта сегменты – Инсайты, которые могут быть сохранены пользователем как сегменты с целью дальнейшего использования.

2.3.4. Look-alike

Для выявления дополнительных групп пользователей, похожих на уже имеющиеся в сегментах, в системе реализован механизм создания сегментов Look-alike. Данный механизм с использованием искусственного интеллекта, получая на вход уже существующий сегмент, проводит анализ данных профилей, содержащихся в этом сегменте, и предлагает расширенные сегменты.

2.3.5. Экспорт

В платформе предусмотрен механизм выгрузки профилей клиентов в электронную таблицу. Для экспорта выбирается источник профилей (вся база, определенный сегмент или Look-alike) и набор полей для выгрузки.

2.4. Работа с кампаниями

В разделе Кампании пользователь платформы может создать маркетинговые кампании (sms, email, mobile-push, viber) или же создать сценарий, содержащий набор действий с вложенными маркетинговыми кампаниями.

В зависимости от кампании пользователю необходимо будет заполнить определенный набор полей карточки кампании, а также выбрать получателей кампании.

2.4.1. Шаблоны

Для маркетинговых кампаний существует механизм создания шаблонов, содержащих текст, рассылаемый в рамках кампании. В шаблонах могут быть использованы поля профилей клиентов в виде переменных.

Дополнительно для email-кампаний доступен визуальный конструктор писем, при помощи которого пользователь платформы может без участия дизайнера создать верстку письма для рассылки и сохранить его как шаблон. Также для e-mail кампаний доступен механизм вставки заранее сверстанного письма в виде html-кода.

2.4.2. Сценарии

Пользователям платформы доступна возможность создать сценарий автоматической коммуникации с клиентом. Сценарии содержат в себе различные виды действий, таймеры, настройки отправки в определенные дни или при определенных условиях и т.п. Каждый сценарий может содержать в себе несколько маркетинговых кампаний, запускающихся как параллельно, так и последовательно, в зависимости от внешних условий.

2.5. Статистика

Платформа содержит в себе модуль статистики. Данный модуль позволяет просматривать динамику наполнения базы данных клиентских профилей в целом и в разрезе источников, наполнение сегментов, а также статистику по проведенным маркетинговым кампаниям и сценариям. Набор данных по кампаниям предоставляется системами, которые непосредственно осуществляют рассылки клиентам в рамках проведения кампаний.

2.6. Работа с компанией

Для пользователя с ролью «Администратор Компании» в Личном кабинете платформы дополнительно доступны вкладки с информацией о Компании. На данных вкладках есть возможность добавлять/удалять дополнительных пользователей компании, редактировать реквизиты компании, а также производить мониторинг и управление финансовой информацией по компании (выставлять счета, просматривать историю транзакций и т.д.).