

Analítica Digital y Big Data

Miguel Salazar Kovaleff
msalazar@attachmedia.com

8 de junio de 2016

Lima, Perú



Analítica Digital y Big Data

Miguel Salazar Kovaleff

<http://blog.attachmedia.com>

@attachmedia

Agenda

- Entender la dinámica de negocios y el entorno Digital
- Marketing Digital: ser constante
- Analítica Digital y la estrategia de negocio
- Big Data

Dinámica de Negocios y el entorno digital



Hoy tienes que
correr más rápido
para permanecer
en el mismo lugar.

Philip Kotler
Economista estadounidense

Negocios en la vida real



Están en la Calle





Centros Comerciales

Los grandes emporios



Redes Sociales

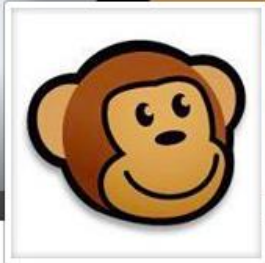
fb

ThinkGeek

Q

Miguel

Inicio



ThinkGeek

Juegos/juguetes

Te gusta

Mensaje

...

Biografía

Información

What's New

Fotos

Más ▾

Juegos/juguetes

Busca publicaciones en esta página

A 1 301 063 personas les gusta esto
Oskar Fernandez y 44 amigos más

Invitar a amigos a que indiquen que les gusta la página

INFORMACIÓN >



ThinkGeek

6 h ·

Earn some Rep while you work. Warcraft Chair Tabards:
<http://bit.ly/1Y6UVUR>



Crear página

Publicidad



Se está comiendo el mundo
www.platzi.com
No dejes que te devore a ti también



TUS JUEGOS

JUEGOS RECOMENDADOS

Luis Mora
Gastelo B
amigos.

A Xavier F
publicació
Miranda.

A Vilma L
Ramos le
Cinema T

A Wendel
gusta la p
Rogerio L

Ceci Pach

Alan Ferr

Alvaro Ec

MÁS AMIGOS (14)

Alexis M

Buscar

eCommerce

BEAUTIFUL THINGS ON AMAZON UPDATED DAILY **EXPLORE**

amazon **Try Prime**

All **Q**

Father's Day is June 19
Sponsored by DEWALT

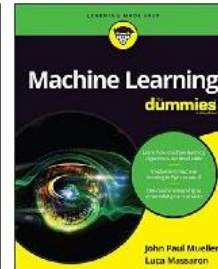
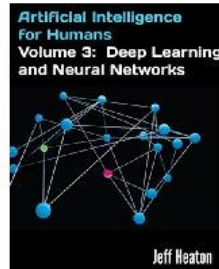
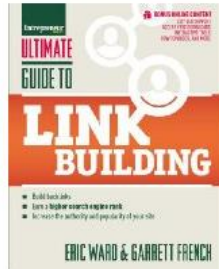
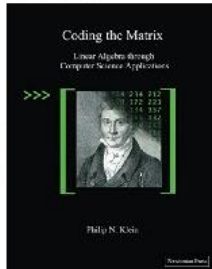
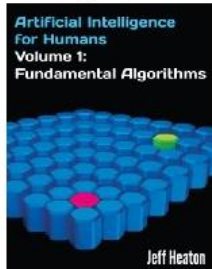
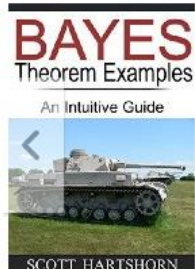
Hello, Miguel **Your Account** **Try Prime** **Lists** **Cart**

Departments **Browsing History** **Miguel's Amazon.com** **Today's Deals** **Gift Cards & Registry** **Sell** **Help**

amazon dash **\$4.99 CREDIT AFTER FIRST PRESS**

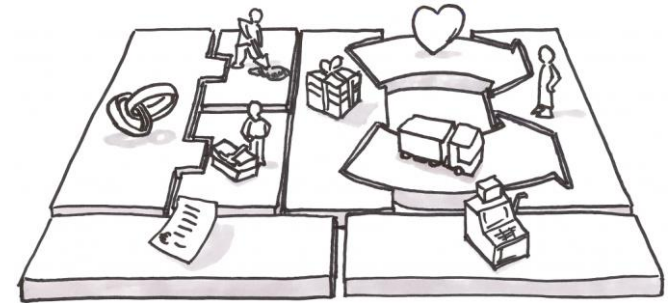
Hi, Miguel **On Order 0 items** **Amazon Prime Try Prime** **1 Audible credit Shop Audiobooks** **Gift Card Balance Reload \$100, Get \$5** **Customer Since 2009**

Recommendations for you in Kindle Store



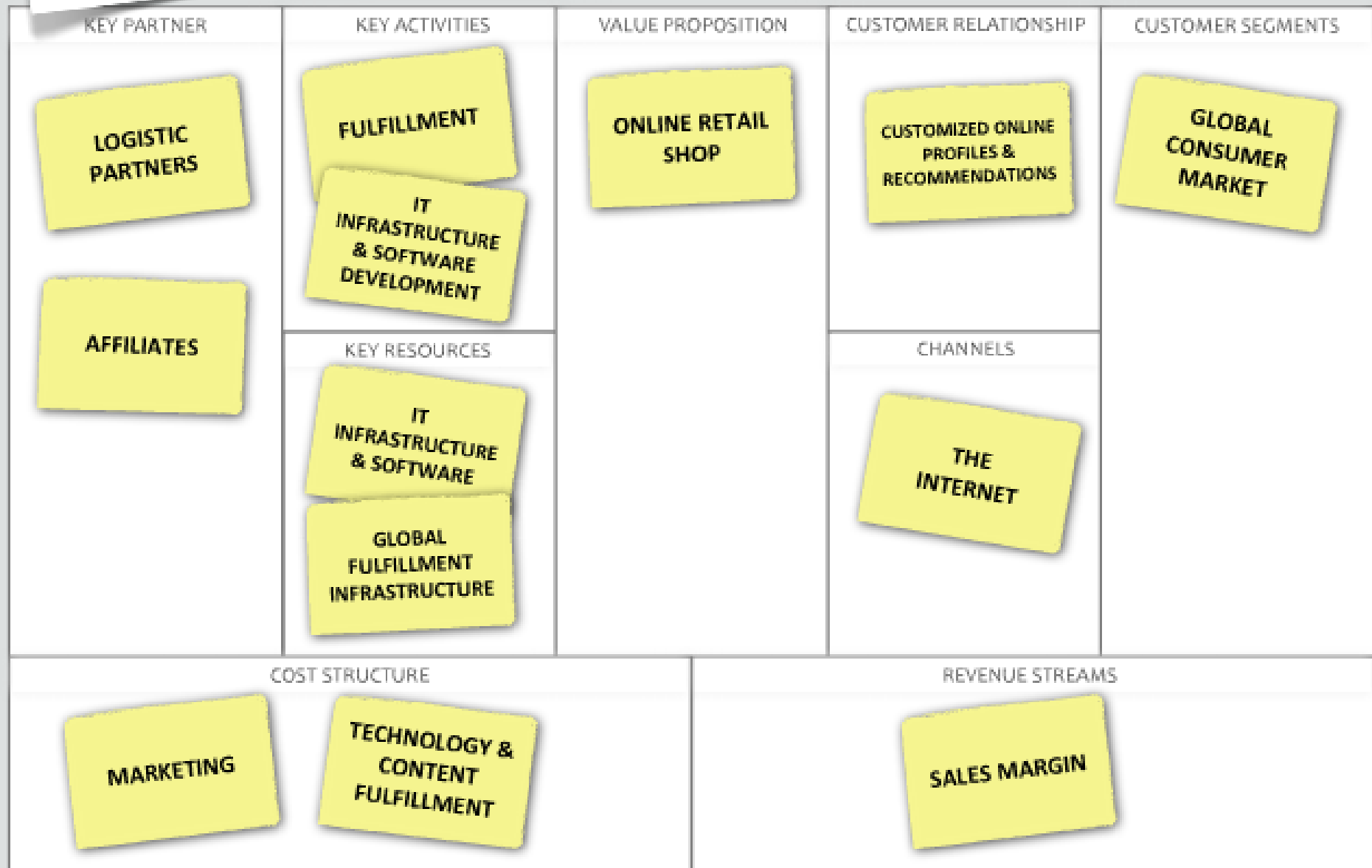
Entonces, tenemos ...

- Personas
- Propuestas de negocios
- Canales de comercialización
- Proveedores
- Formas de hacer publicidad
- Formas de fidelizar a clientes
- Dinámica comercial: Compra y Venta



Modelo de negocio





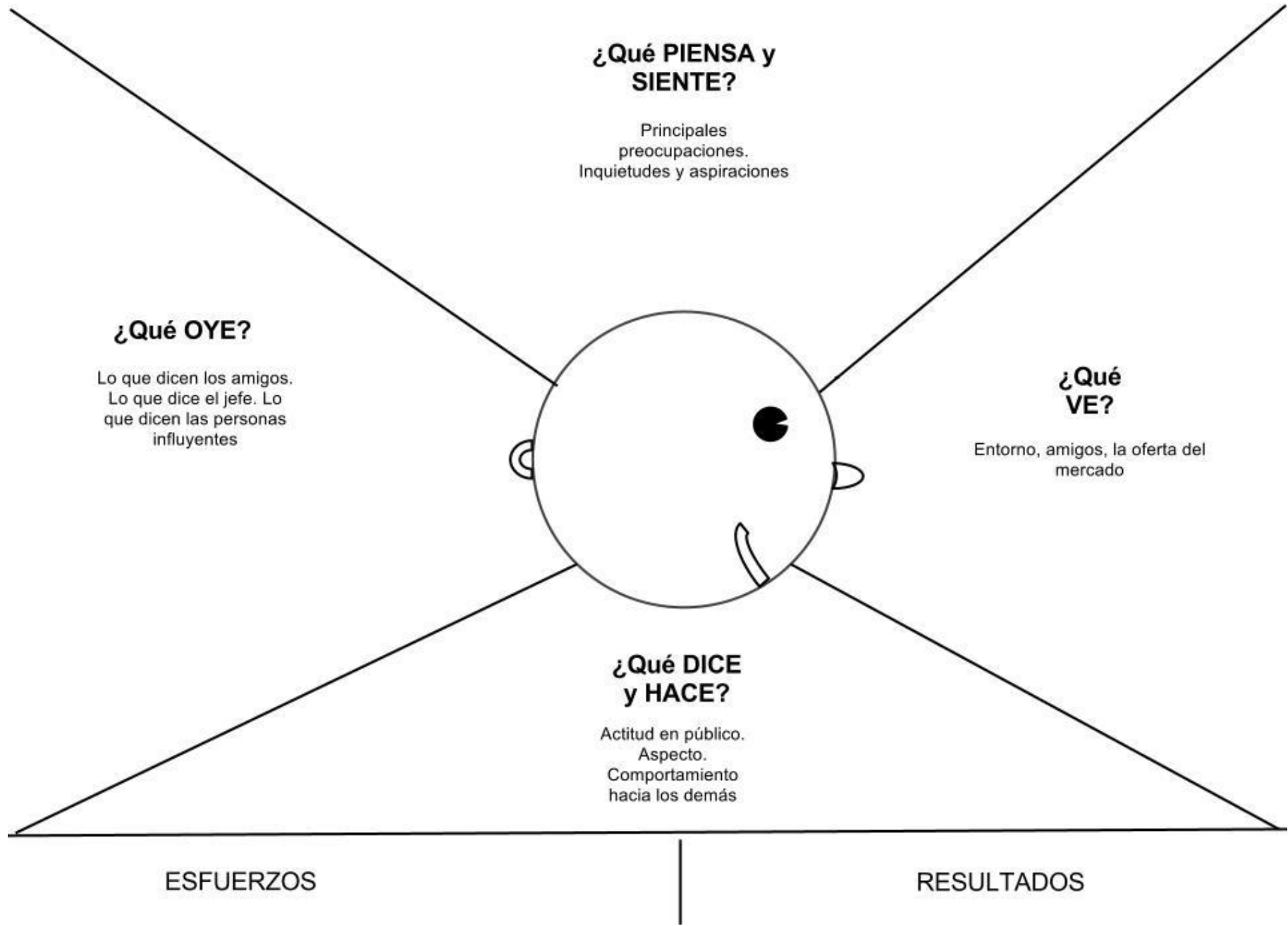
Dinámica de Negocios

1. Entender la dinámica del negocio es muy importante

2. “Obsesiónate
por los **clientes**, no
por la **competencia**”



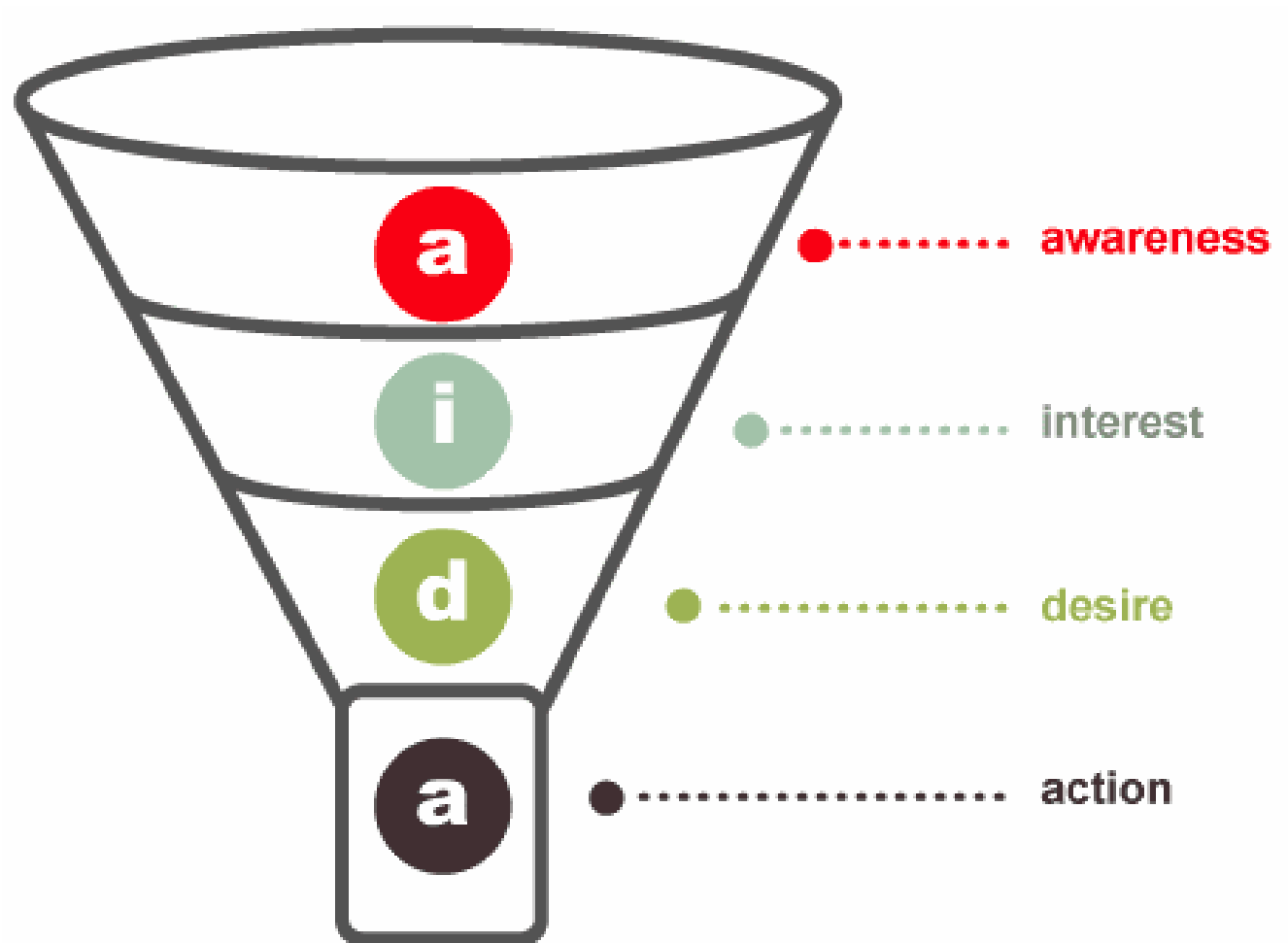
El consumidor



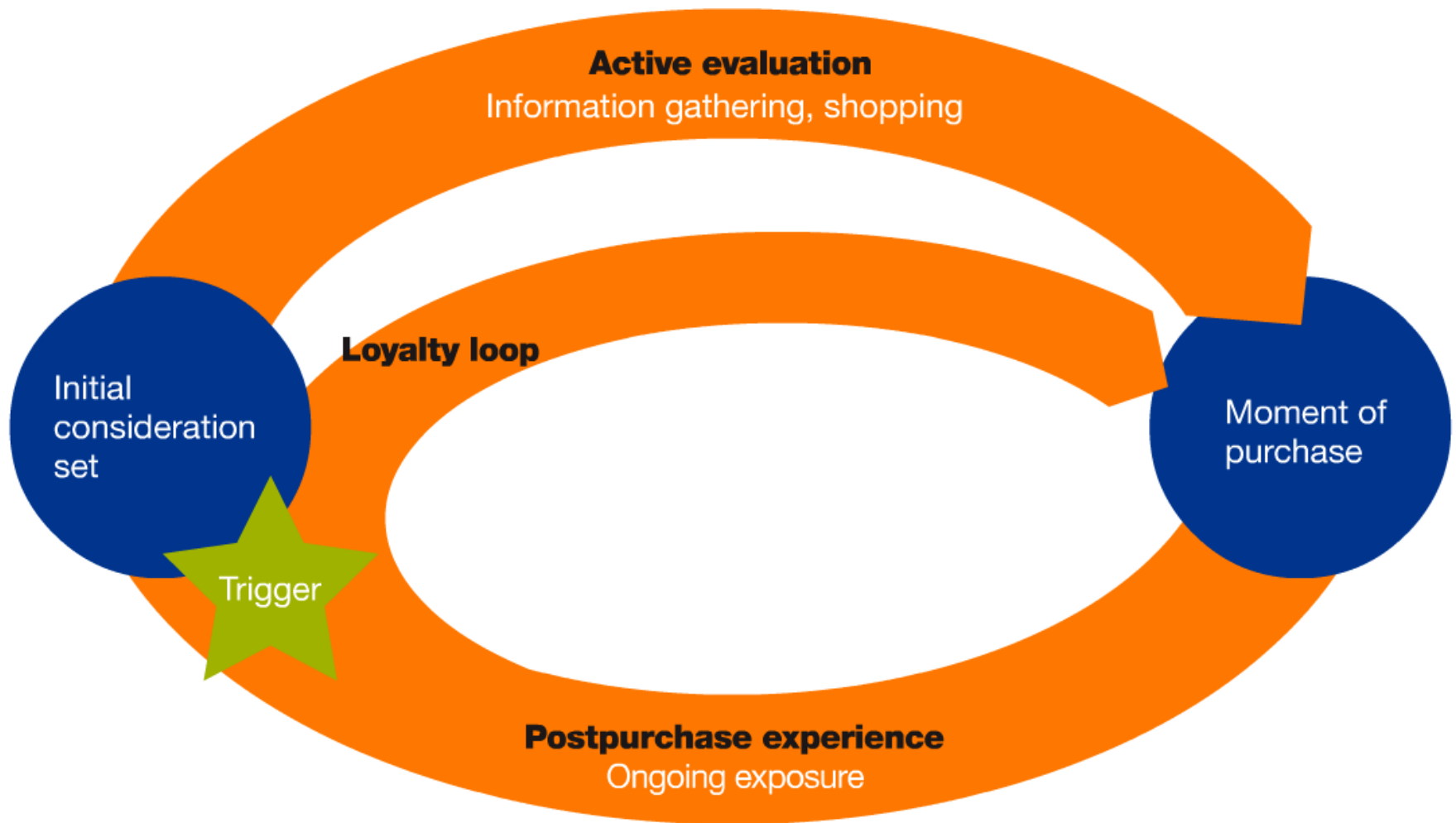
El Comportamiento del consumidor



Antiguo modelo: AIDA



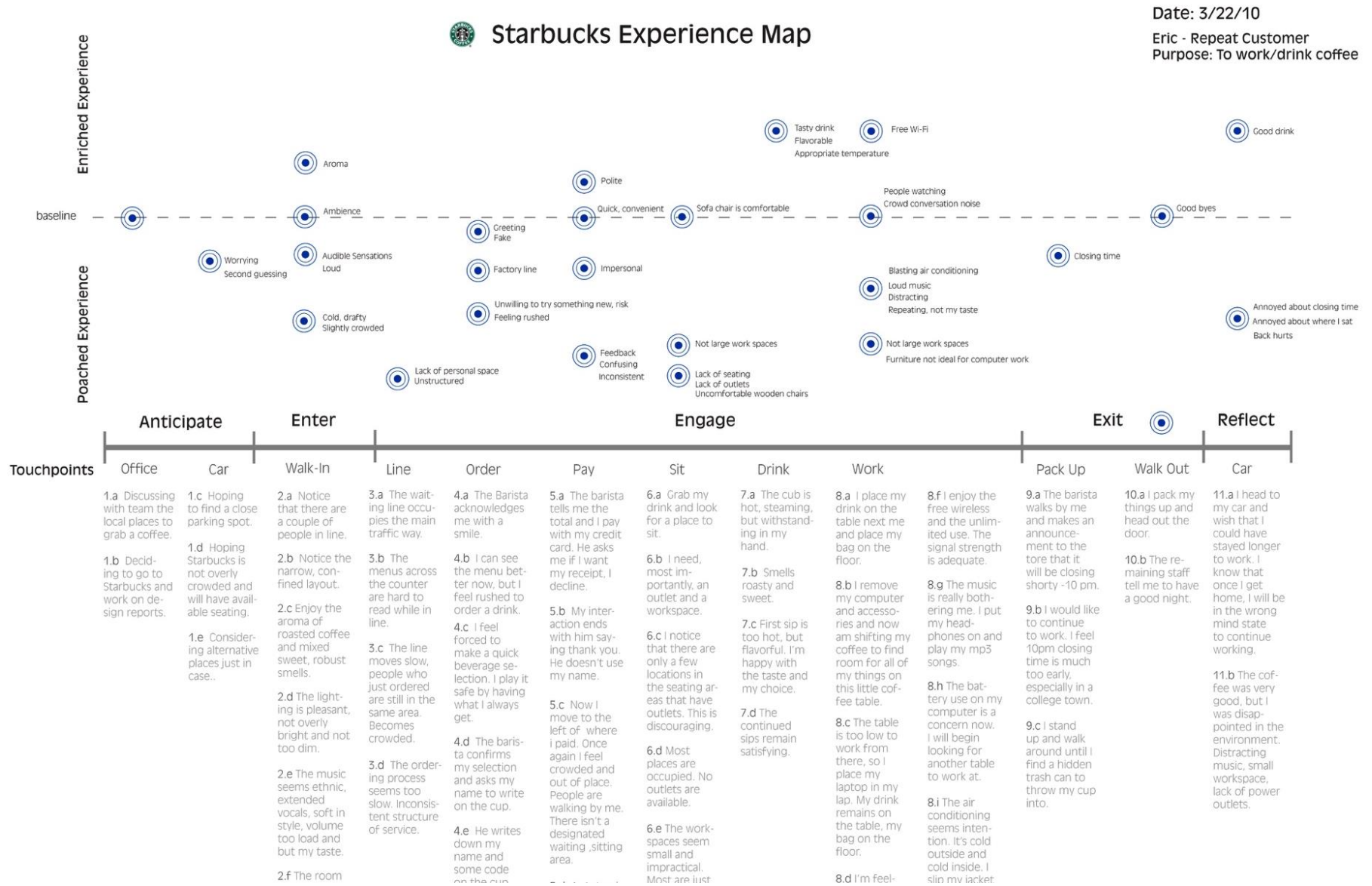
Nuevo modelo: Mapa de la decisión de un consumidor según McKinsey



Starbucks

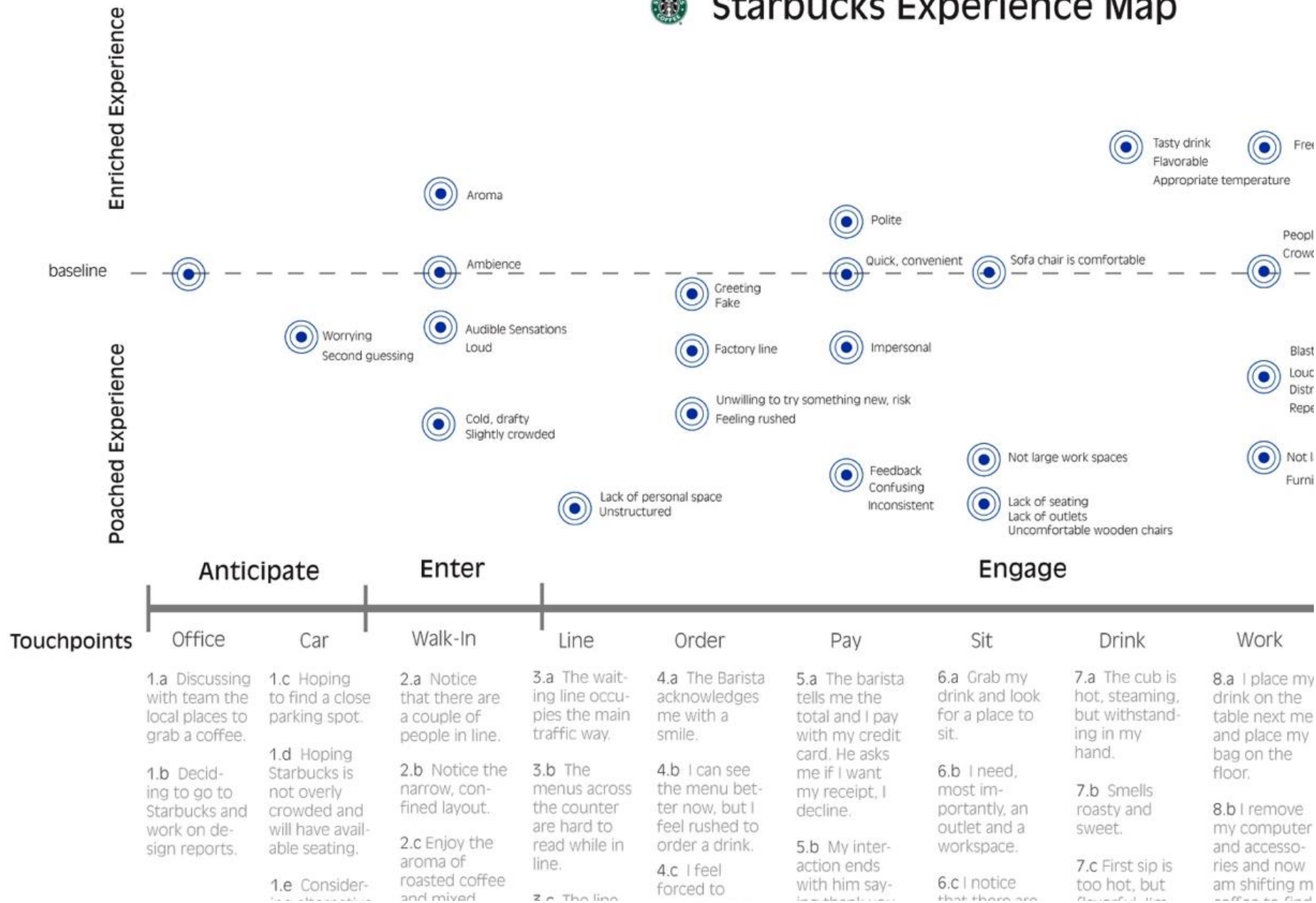


Mapeando el comportamiento del Consumidor





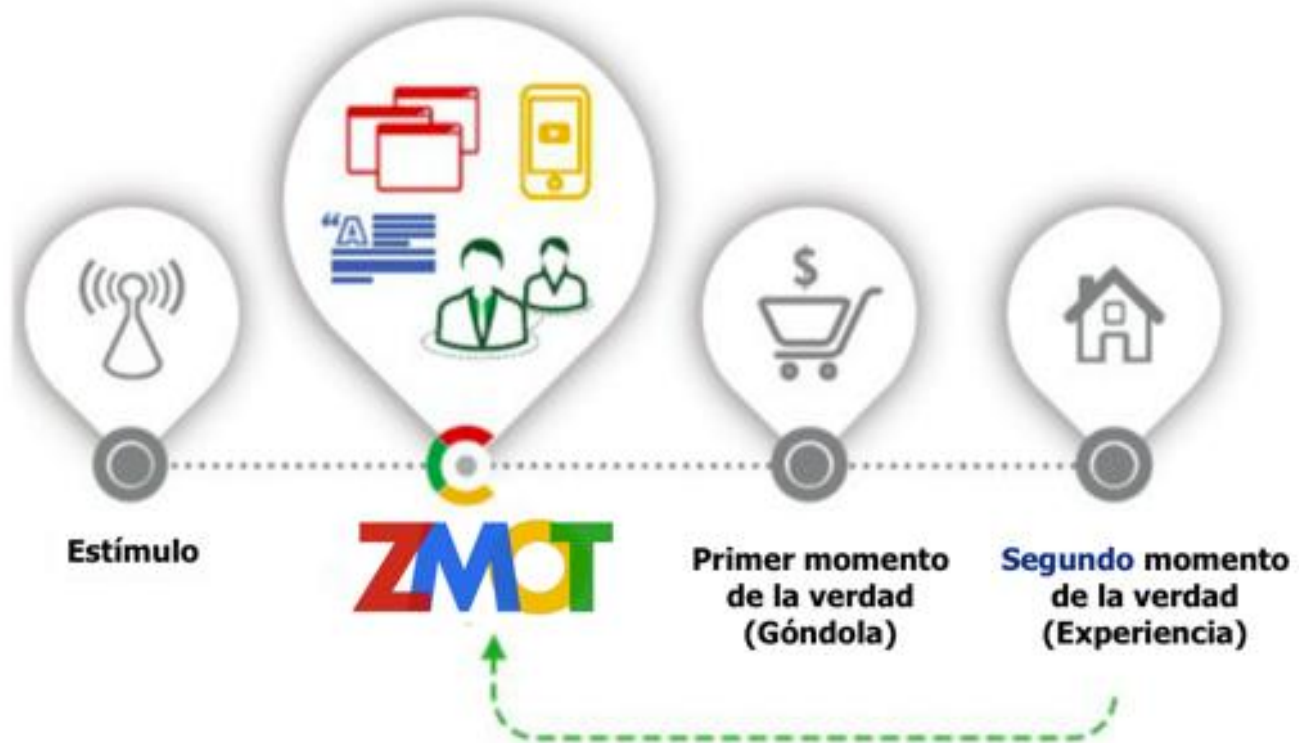
Starbucks Experience Map



¿Qué hace un consumidor online?

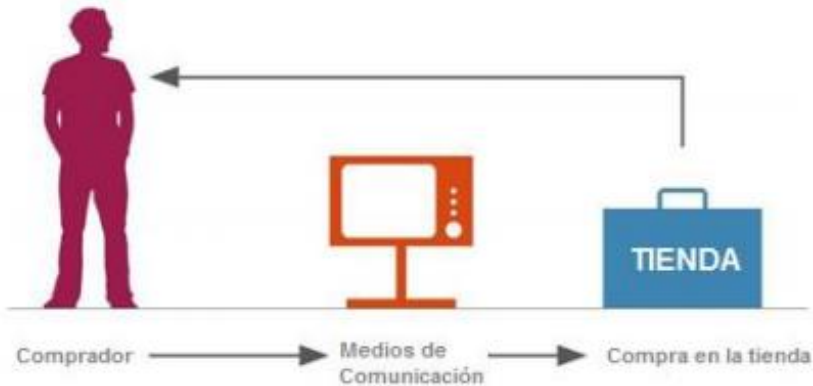


El nuevo modelo

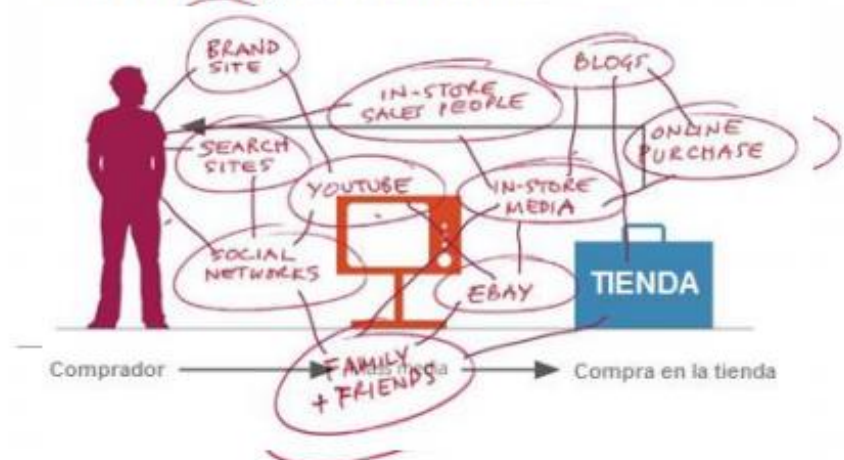


Los usuarios de Internet interactúan con varias fuentes...

Influencian el comportamiento de compra, el cual solía ser muy simple...



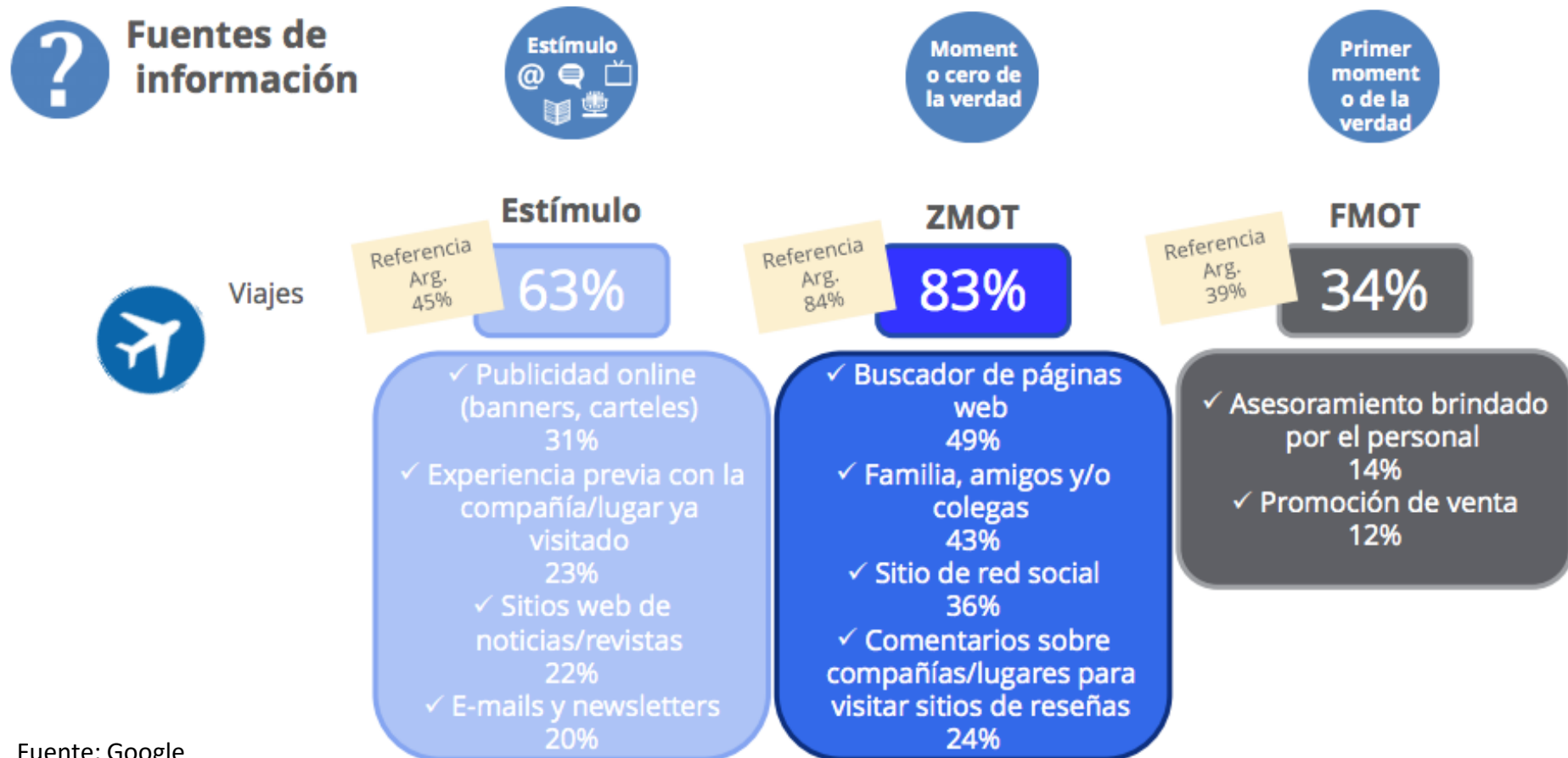
...hasta la llegada de Internet



El proceso de compra no es lineal o pasivo. Gracias a Internet, los compradores pueden buscar información y recomendaciones de forma activa y sencilla en una amplia variedad de fuentes.

Ejemplo: Contratación de viajes

Las fuentes correspondientes a **ZMOT** fueron claves en la contratación del viaje



Micromomentos



<https://www.youtube.com/watch?v=GG7-VmggxLs>

Fuente: Google

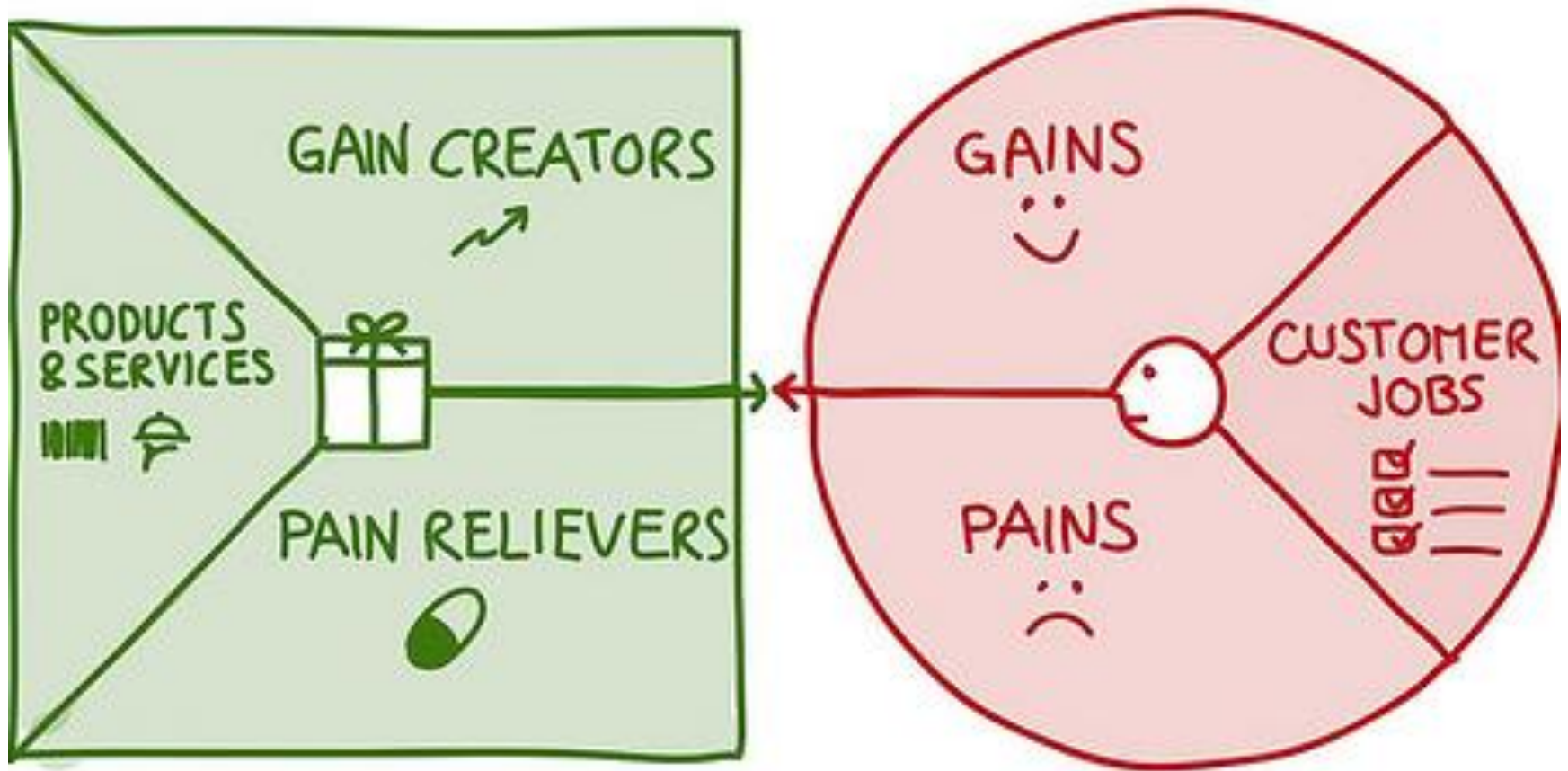
Dinámica de Negocios

1. Entender la dinámica del negocio es muy importante
2. Entiende progresivamente al consumidor, hazlo con obsesión

Entiendo al consumidor ,
se cual es mi negocio

¿Y ahora qué?

Alinear la propuesta de valor con necesidades del consumidor



Amazon por ejemplo

Value (Proposition) Map



Customer (Segment) Profile

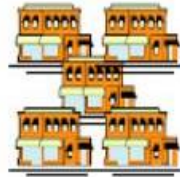


¿Y como se comunican el consumidor y el negocio?

¿Como le comunicas tu propuesta de valor al consumidor, cliente o prospecto?



Los Canales



Canales
Presenciales



Canales
Remotos



Canales
Online



Canales
Sociales

Dinámica de Negocios

1. Entender la dinámica del negocio es muy importante
2. Entiende progresivamente consumidor, hazlo con obsesión
3. Alinea tu negocio
4. Reconoce los Canales adecuados

¿Marketing Digital?

THE INBOUND/OUTBOUND MARKETING PROCESS



Research

Analysis

Planning

Strategy

Branding



Inbound Marketing

SEO, Content,
Blogging, Social Media



Outbound Marketing

Advertising, PR,
Events, Direct,
Sales Support



Lead Generation

Offers, Registration
Pages, Promotion,
CRM/Automation



Measurement/Reporting

Analytics, Metrics,
Dashboards,
Activity Calendar

Marketing

OUTBOUND (Interruption)



Cold Calling
Cold Emails (SPAM)
Interruptive Ads
Marketer - Centric

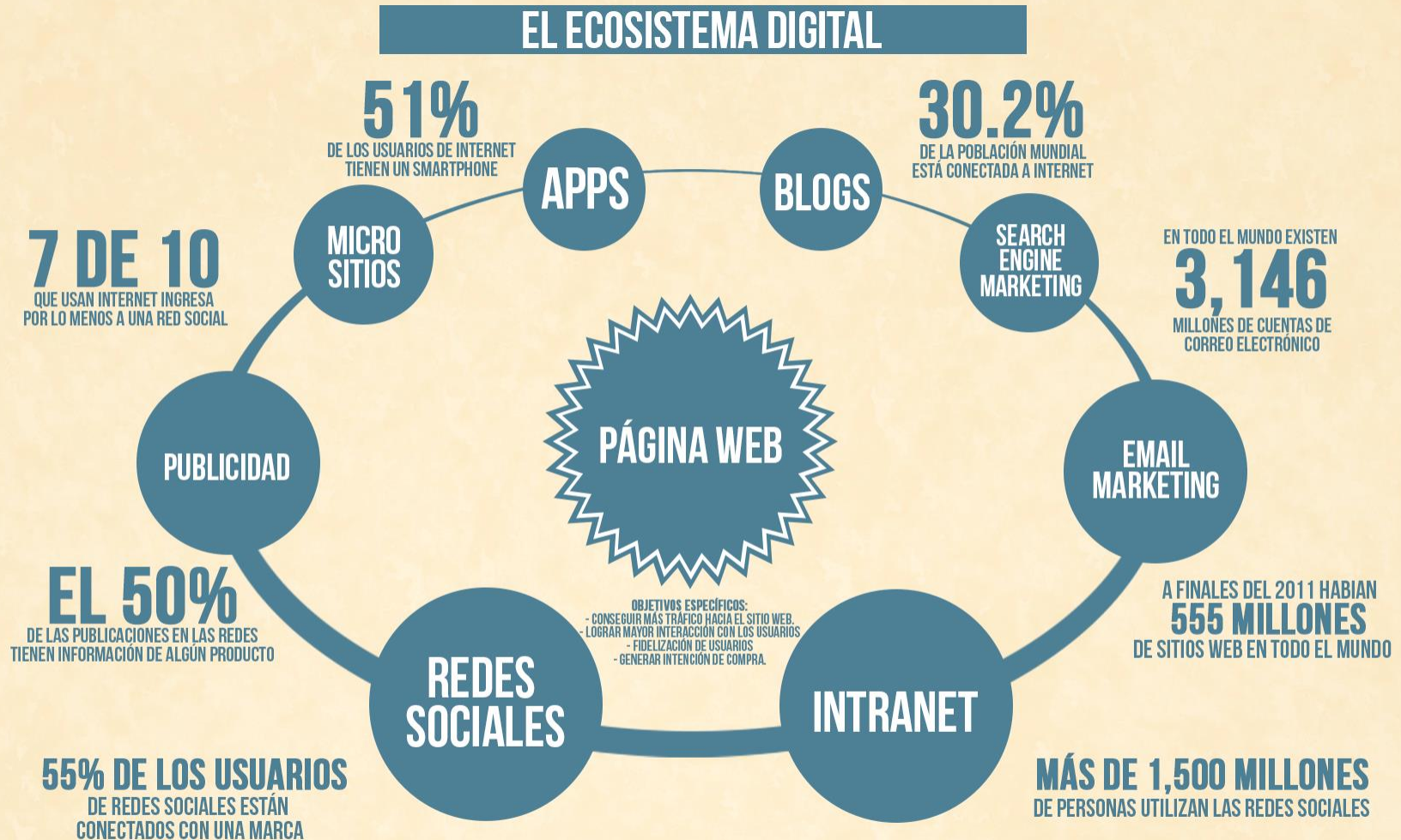


INBOUND (Permission)



SEO
Blogging
Attraction
Customer - Centric

En Digital muchas cosas por hacer



Modelo See-Think-Do

Etapas

See

Think

Do

Audiencia

Gente que usa un
[producto]

Gente que usa un
[producto] y piensa
que necesita uno

Gente que usa
un [producto],
piensa que
necesita uno y
quiere comprar
uno ahora

Canales de Marketing

SEO

PPC

DISPLAY

CONTENT MKT

EMAIL MKT

AFF.

YOUTUBE

SOCIAL M.

APPS

Medición

Nº interacciones ads
% Nuevas visitas
Tasa de rebote
Conv, Amplif, Aplauso

CTR
Profundidad página
Valor visita
Tasa de asistencia

CPA
Tasa de abandono
Tasa de conversión
Beneficios

Marketing Digital

1. Nuevos canales
2. Comportamiento de consumidores online
3. Nuevo Modelo See-Think-Do



**¿Qué es la
Analítica Digital?**

Es utilizar la data como el centro
de nuestra decisiones

Es extraer conclusiones, definir estrategias y/o establecer reglas de negocio en base a los datos recabados.



La Analítica no es una salida de una noche, es una relación continúa.

A person in a black tank top is lifting a barbell in a gym. In the background, another person in a pink top is visible. A computer keyboard is in the foreground, partially visible on the right side. The text is overlaid on the right side of the image.

Trabajar Analítica
Digital es como ir al
gimnasio, no tendrás
resultados si no lo
haces de manera
permanente.

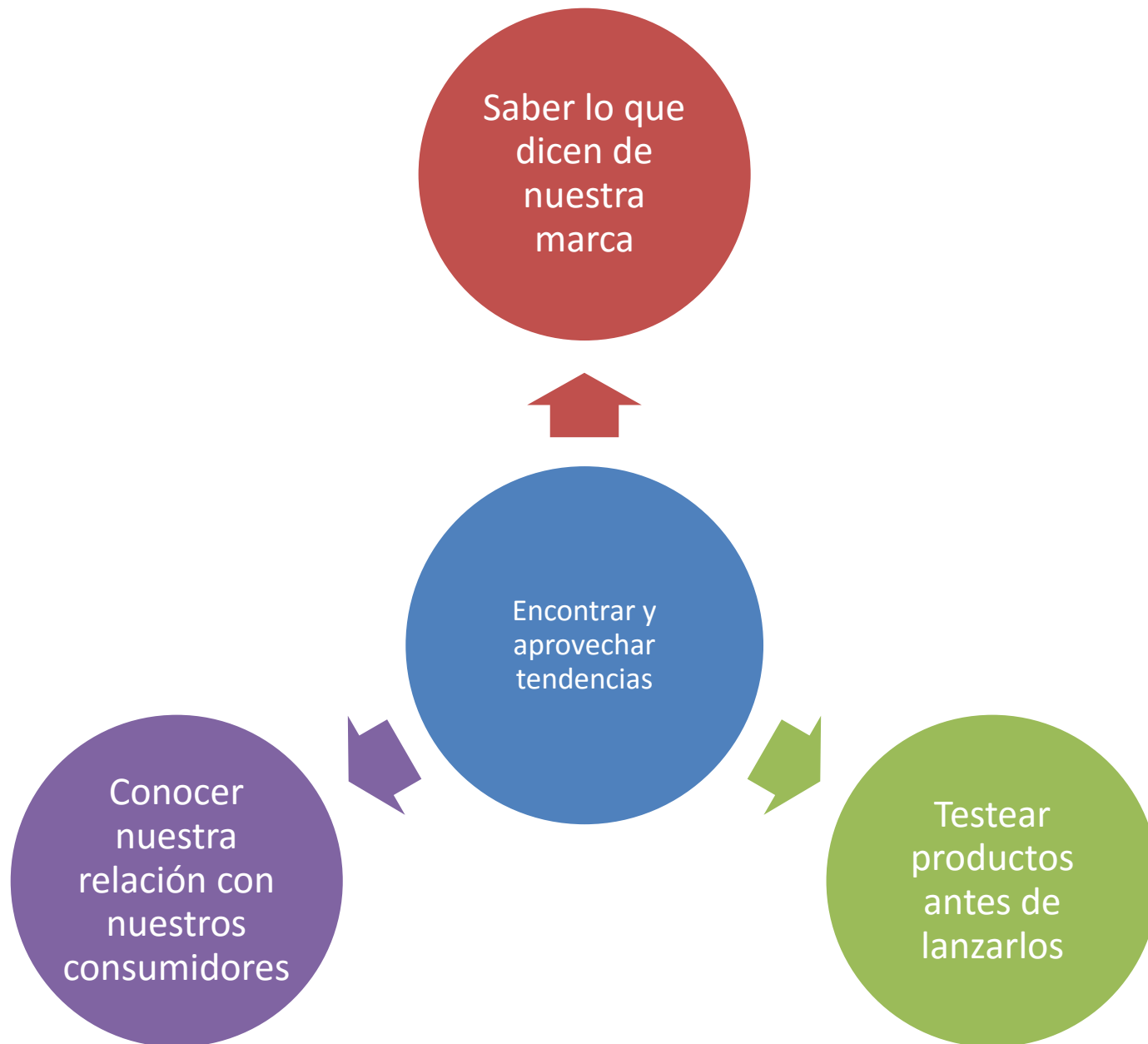
**¿Y en qué puede
ayudarnos?**



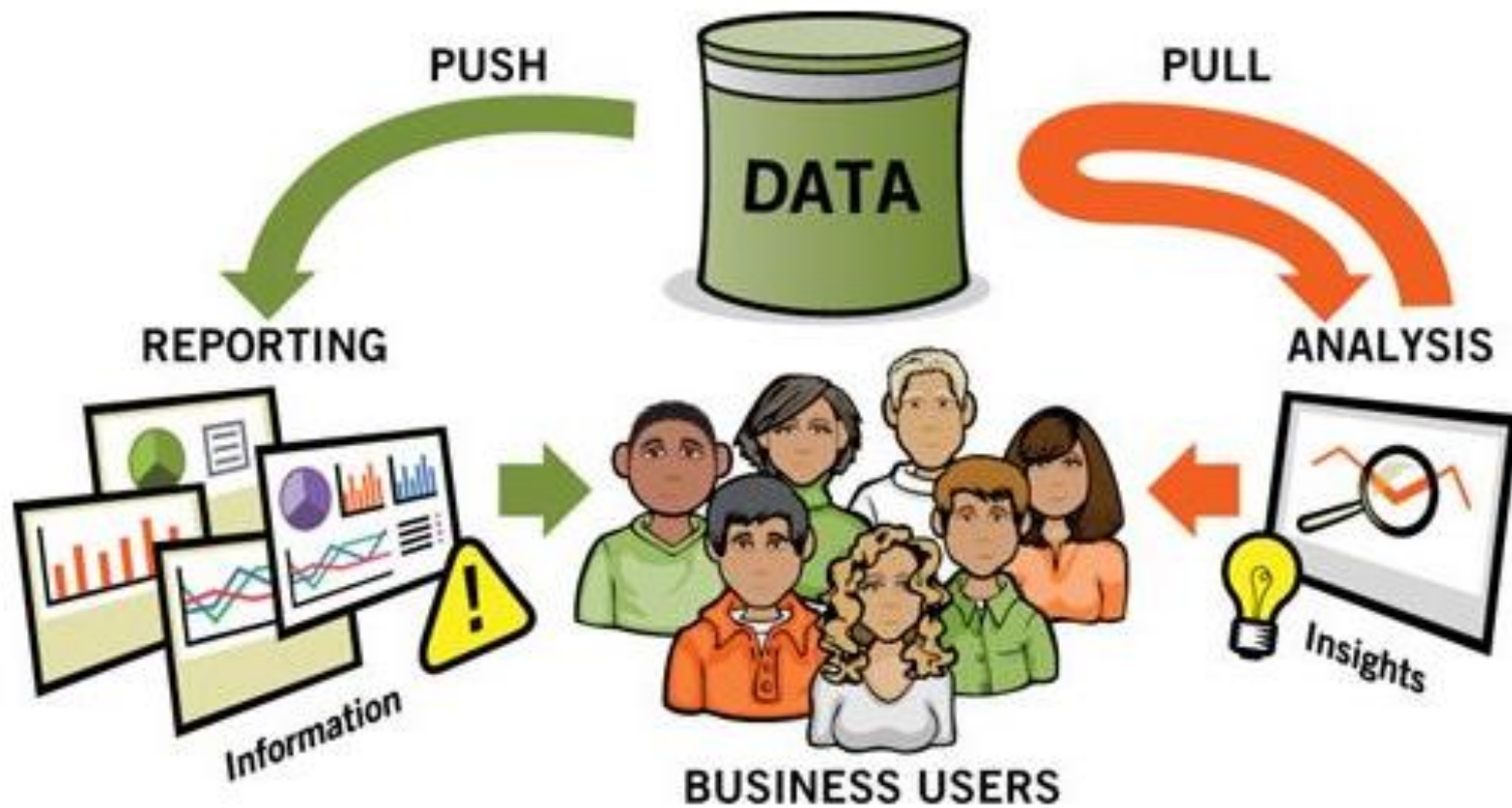


= Mejor ROI









Fuente: Web Analytics Action Hero – Brent Dykes

CRO: Conversion Rate Optimization

La joya de la corona de la
analítica

Testing y experimentación:

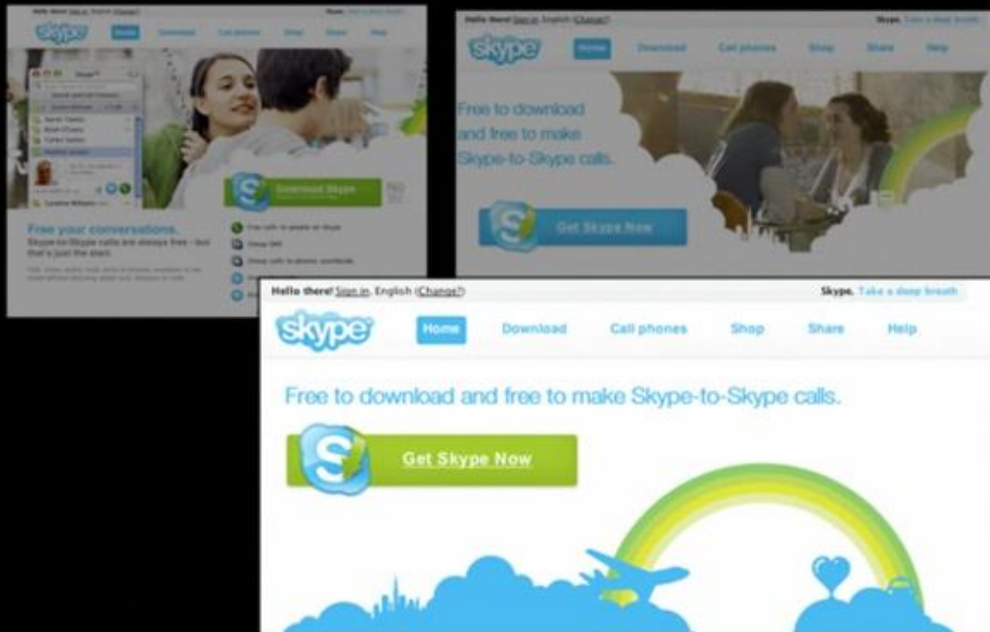
Incrementa la creatividad y la democracia de la ideas. Se pueden crear experimentos controlados sin “asesinar” ideas antes de lanzarlas.

Se puede testear a escala, con gran velocidad y aprender con la información que se recupere.

Testing y experimentación (Experimentos A/B)

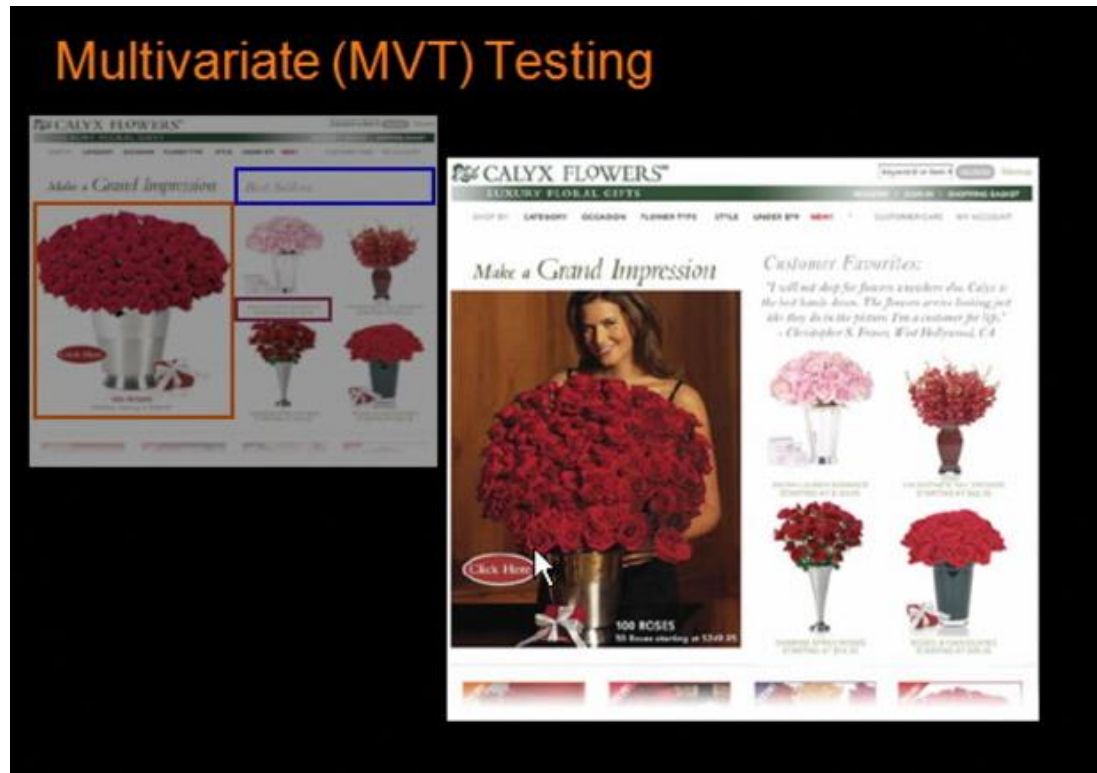
Es crear diferentes versiones de un Sitio Web y dejar que los usuarios decidan qué funciona mejor.

A/B Testing



Testing y experimentación (Testing Multivariable)

Con ello cada persona ve diferentes versiones del Sitio Web en las partes donde se etiquetó.





En el Sitio Web de Obama para recaudar fondos se hicieron 500 experimentos.



400 fallaron



Pero el resto obtuvo una mejora del 49%



La campaña digital recaudó más de US\$600 millones

Fuente: A/B Test -. Dan Siroker / Pete Koomen

Analítica Digital

1. Siempre
2. Entender a los consumidores a través de los datos
3. Optimizar interacciones

Big Data



Crecimiento de los datos

¿Qué ocurre en internet en 1 minuto?

	4,1 millones	Búsquedas en Google
	438.801	Páginas vistas en Wikipedia
	34.7 millones	Mensajes Instantáneos por Internet
	194.064	Apps descargadas
	133.436	Dolares en ventas
	347.222	Tweets en twitter
	3,3 millones	Elementos compartidos en Facebook
	6,9 millones	Mensajes enviados en Facebook
	57.870	Páginas vistas en Pinterest
	38.194	Fotos subidas a Instagram
	31.773	Horas de música escuchada
	10 millones	Anuncios visualizados
	Más de 100	Horas de video subido en YouTube
	138.889	Horas de video vistas en YouTube
	23.148	Horas de video vistas en Netflix
	Más 1/2 tráfico en la red	Netflix+YouTube
	1.572.877 Gb	Datos transferidos en todo el mundo

Y, ¿En un segundo?

	47.477	Búsquedas en Google
	2.370.295	Emails enviados
	8.551	Tweets en twitter
	1.738	Fotos en Instagram
	1.741	Tumblr
	95.728	Videos vistos en YouTube
	1.661	Llamadas por Skype
	25.723 GB	Tráfico en internet



Internet en tiempo real

The Internet in Real-Time

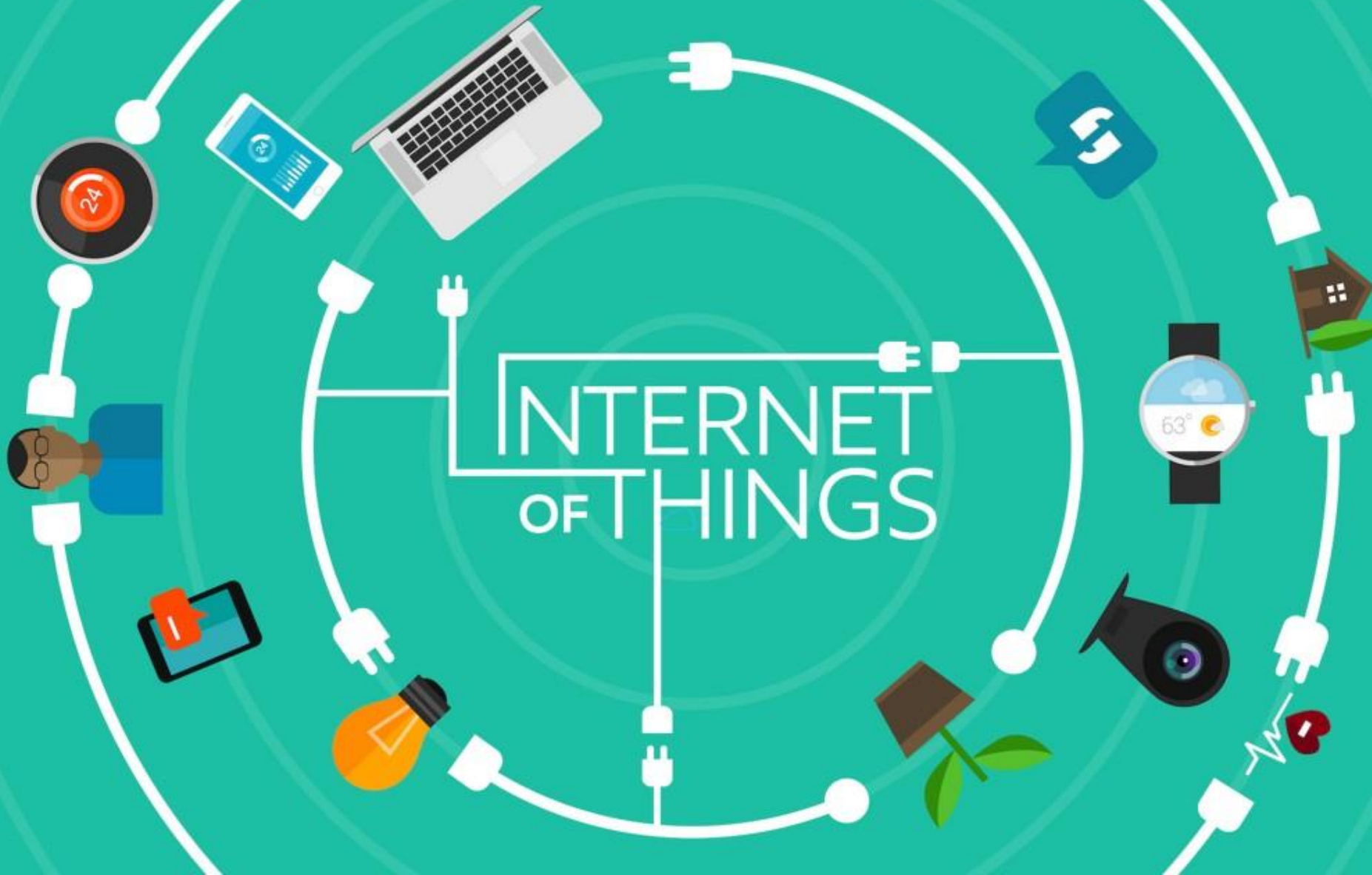
How Quickly Data is Generated

[Click here to watch as these internet giants accumulate wealth in real-time.](#)



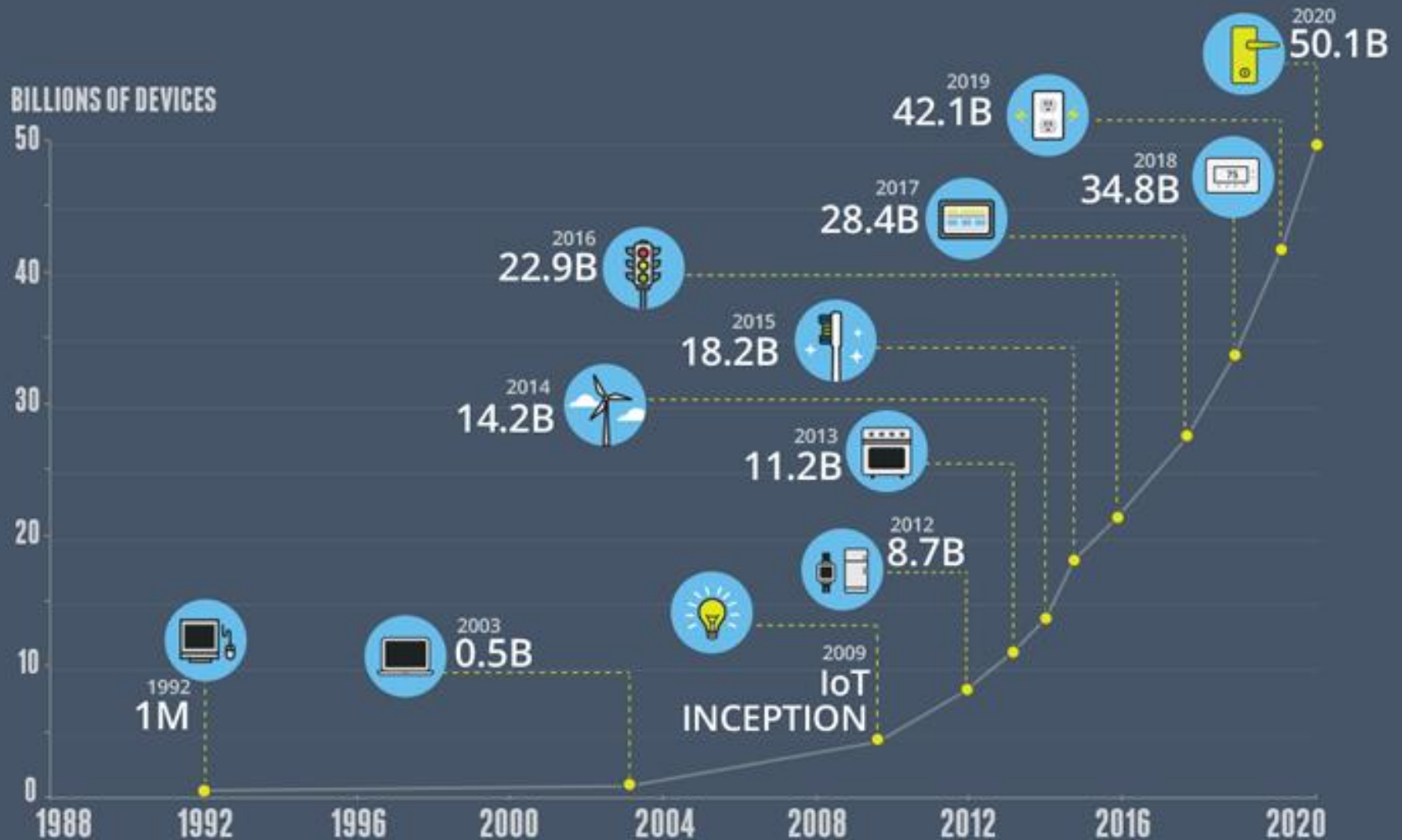
- <http://pennystocks.la/internet-in-real-time/>

INTERNET OF THINGS



GROWTH IN THE INTERNET OF THINGS

THE NUMBER OF CONNECTED DEVICES WILL EXCEED **50 BILLION** BY 2020



Source: Cisco

Big Data Types

Web and Social Media

- Clickstream Data
- Twitter Feeds
- Facebook Postings
- Web Content

Machine-to-Machine

- Utility Smart Meter Readings
- RFID Readings
- Oil Rig Sensor Readings
- GPS Signals

Big Transaction Data

- Healthcare Claims
- Telecommunications Call Detail Records
- Utility Billing Records

Biometrics

- Facial Recognition
- Genetics

Human Generated

- Call Center Voice Recordings
- Email
- Electronic Medical Records

Big Data Landscape 2016

Infrastructure

The diagram illustrates various data processing and storage solutions, categorized into four main groups:

- Hadoop On-Premise:** Includes Cloudera, Hadoop, MAAP, Pivotal, and Splice.
- Hadoop in the Cloud:** Includes Amazon, Google Cloud Platform, and others.
- Spark:** Includes Databricks, GridGain, and Tachyon.
- Cluster Services:** Includes Amazon EMR, Microsoft Azure, and others.

Analytics

The image displays a collection of logos for various data science and analytics platforms, organized into four distinct categories:

- Analyst Platforms:** Includes logos for Palantir, AYASDI, Qlik, and Tableau.
- Analytics Platforms:** Includes logos for Microsoft, Gartner, and Interana.
- Data Science Platforms:** Includes logos for Alteryx, Databricks, Apache, Hadoop, and others.
- Visualization:** Includes logos for Tableau, Qlik, and Chartio.

Applications

Sales & Marketing: RADIUS Gainsight, bloomreach, Zeta, livefyre, Bluebonnet, Lattice, RAKTHIRU, persado, Infer, sense, AINSO, ACTIONIQ.

Customer Service: MEDALLIA, ATHERITY, ELIWRANZ, STELLASERVICE, NGRODATA, Preact, Tactile, Tactile, Tactile.

Human Capital: gold, Connected, Keka, Capterra, Zoho.

Legal: RAVEL, Eversign, eSign.

NoSQL Databases

- Amazon DynamoDB
- Google Cloud Platform
- ORACLE
- Microsoft Azure
- MarkLogic
- MongoDB
- DataStax
- Aerospike
- Cassandra
- Redis
- InfluxDB

NewSQL Databases

- SAP
- Clustrix
- Pivotal
- Paradigm4
- MemSQL
- VoltDB
- MongoDB
- VOLTDB
- Aerospike
- Dgraph
- TruFusion
- CockroachDB

The image displays a collection of logos for various data science and analytics platforms, organized into four distinct categories:

- BI Platforms:** Includes logos for Power BI, Amazon Redshift, Google Analytics, GoodFlow, platform, and others.
- Statistical Computing:** Includes logos for SAS, SPSS, and MATLAB.
- Log Analytics:** Includes logos for Splunk, Sumologic, Leobona, and others.
- Social Analytics:** Includes logos for Netbase, DataSift, and others.

The collage displays logos for the following technologies:

- Graph Databases:** Neo4j, Gremlin, Dgraph.
- MPP Databases:** Teradata, Vertica, Hadoop, Kognitio, Amazon.
- Cloud EDW:** Amazon Redshift, Microsoft Azure, Pivotal, Snowflake, Oracle.
- Data Transformation:** Alteryx, Talend, Informatica, IBM, SAS.
- Data Integration:** Informatica, Microsoft, SnapLogic, Informatica.

The collage is divided into four sections, each with a title and a collection of logos:

- Real-Time:** Includes logos for Amazon, Microsoft, IBM, and others.
- Machine Learning:** Includes logos for Google, Microsoft, IBM, and others.
- Speech & NLP:** Includes logos for Google, Microsoft, IBM, and others.
- Horizontal AI:** Includes logos for IBM Watson, Microsoft, IBM, and others.

DataVU **Applifier** **TSPRO** **Yogeshwar** **freemart** **theinfocart** **lunifdata**
 Publisher Tools **Govt/Regulation** Finance
Outbrain **Socrata** **Affirm** **LendingClub**
mbpanel **OPENGOV** **OnDeck** **Kreditech**
Chartbeat **FIN** **PlacedNote** **Loanly** **Kabbage**
original **Insikt** **Insikt**

The image displays a collection of 10 SaaS company logos arranged in a grid. The logos are categorized into five groups, each with a title above them:

- Management / Monitoring:** New Relic, Dynatrace, Octio, Numerly, Splunk.
- Security:** Tanium, Bluebird, Cloudify, DataGravity, Veeva.
- Storage:** Amazon, Microsoft Azure, Google Cloud, IBM, Oracle.
- App Dev:** AppFolio, IBM, Oracle, AppFolio, IBM, Oracle.
- Crowd-sourcing:** CrowdFlower.

Cross-Infrastructure/Analytics

amazon Google Microsoft IBM SAP SAS vmware talend TIBCO TERADATA ORACLE NetApp

Open Source

Data Sources & APIs

Incubators & Schools

Location/People/Entities

Garmin Mapbox InsideView Esri

Streetline Cesium Factual Places2

Cesium Cesium places2 Esri

Other

Panjiwa DataCamp

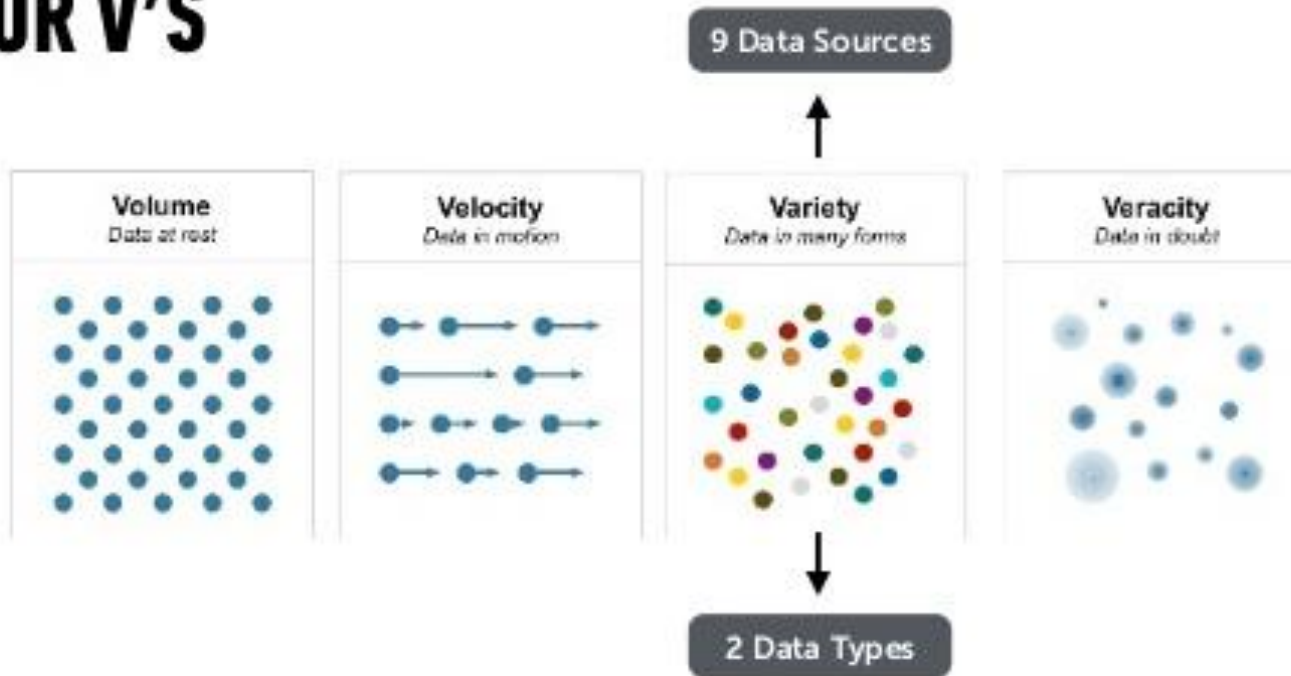
DataCamp InSitu DataEte The Data Revolution

Big Data

CONTEXT: WHAT'S BIG DATA?

8

THE FOUR V'S





Hora



Temperatura



Coste



Sus datos



Fecha



Departamento

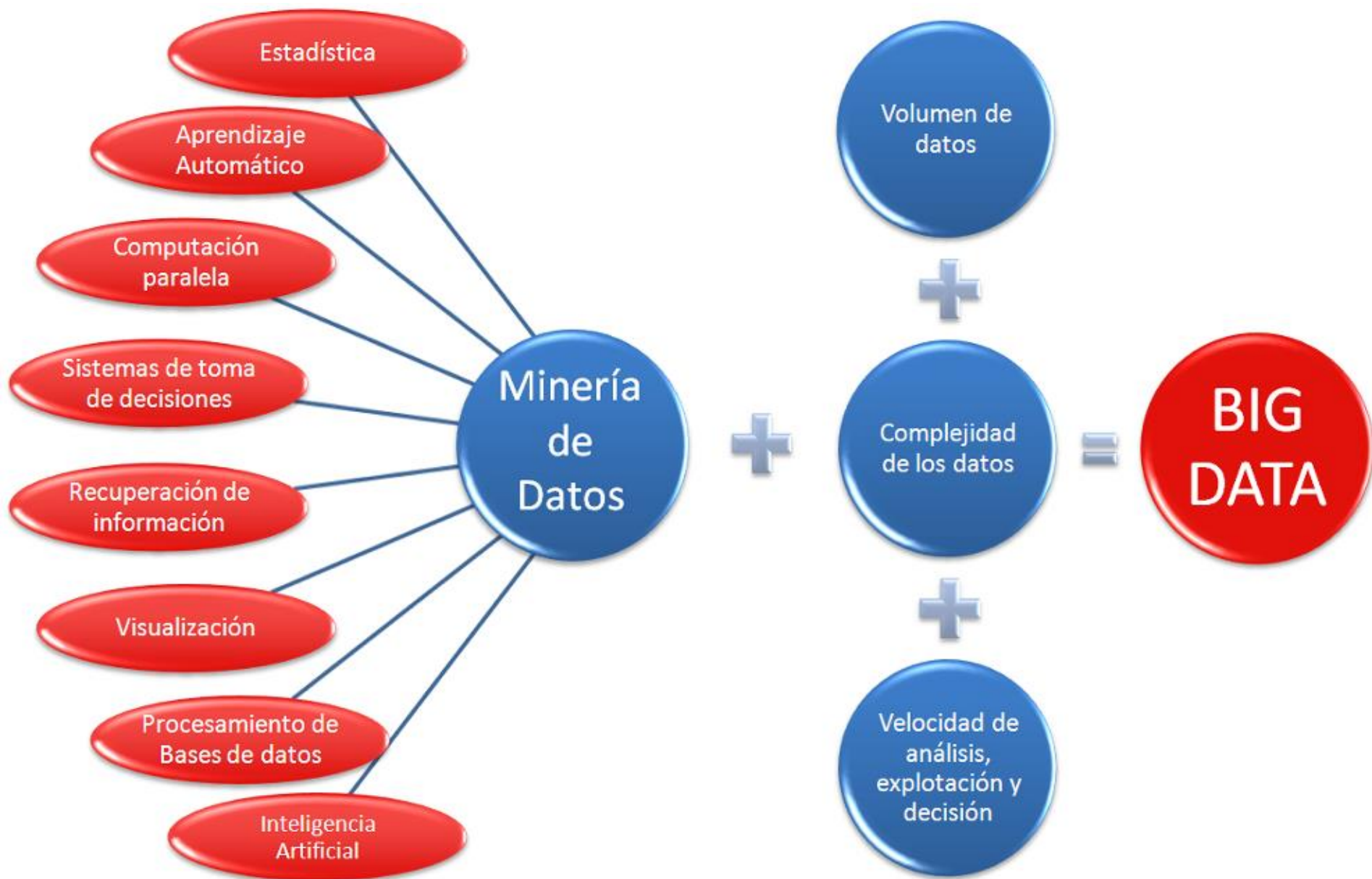


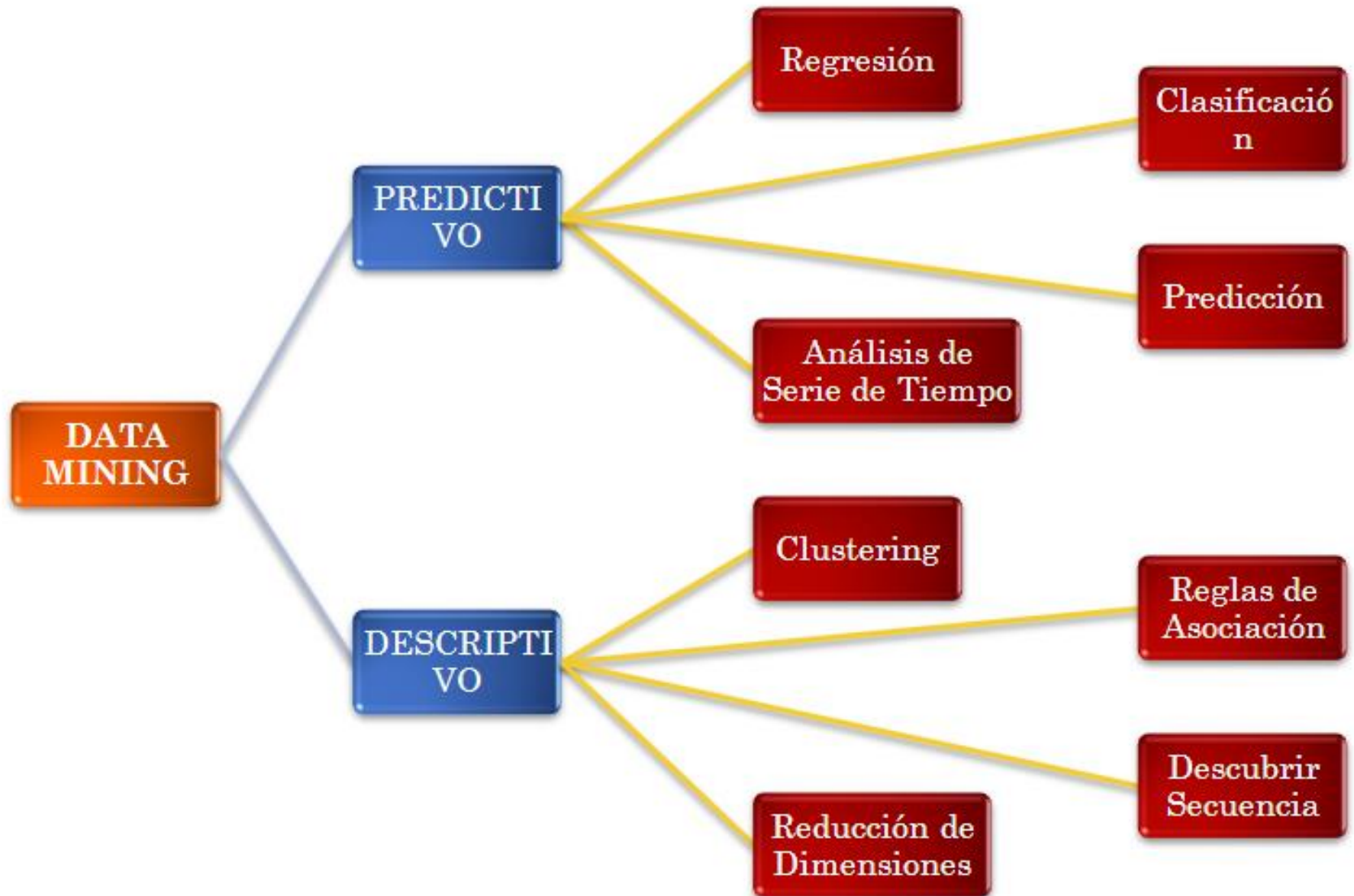
Ubicación

Hay más data
disponible

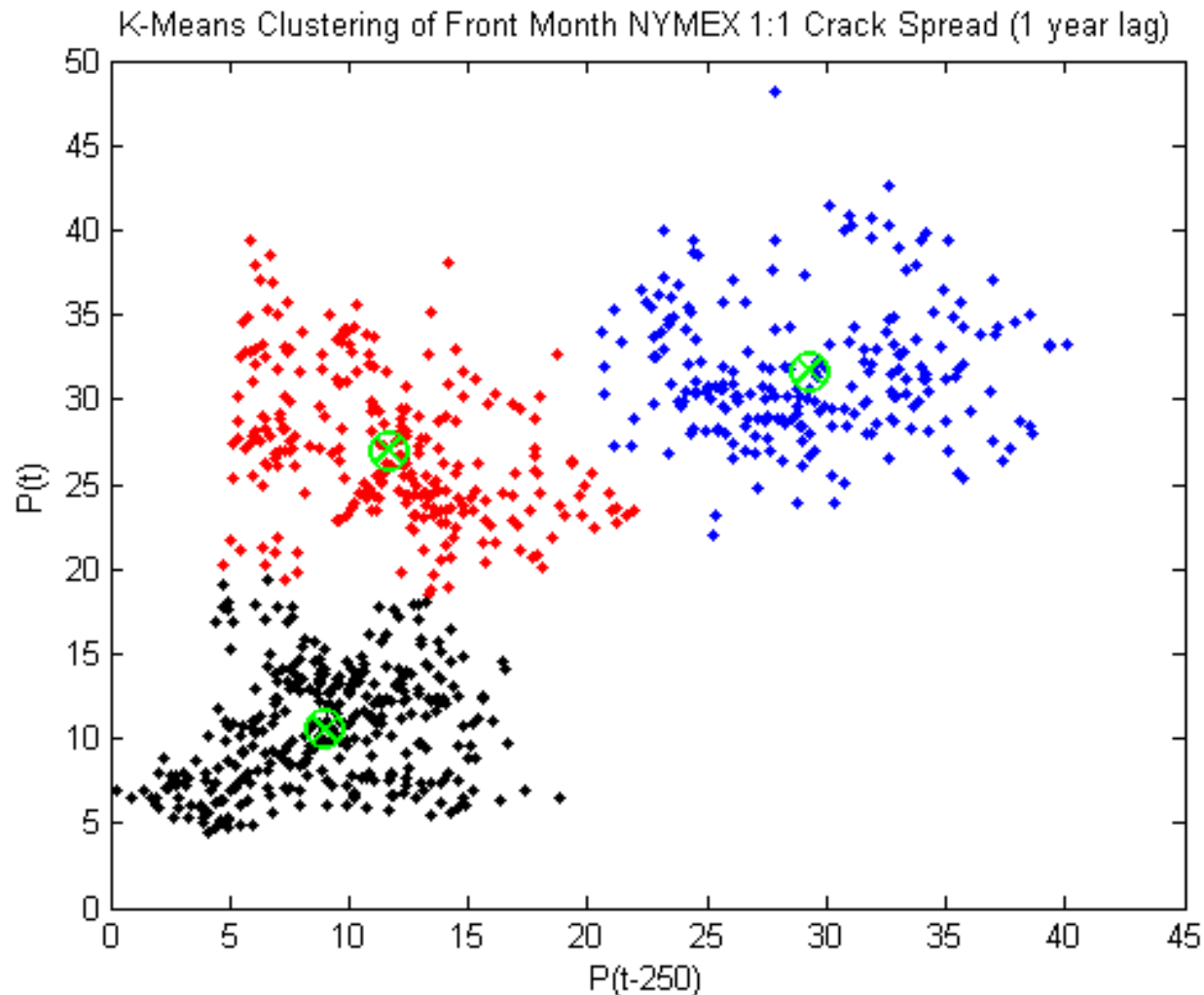
Big Data y la Analítica

- Ante tanta data, hay que contar con una cultura de toma de decisiones basada en datos.
- Con más data se puede crear **modelos predictivos** más acertados, tales como árboles de decisión.
- Entender mejor las preferencias de las personas

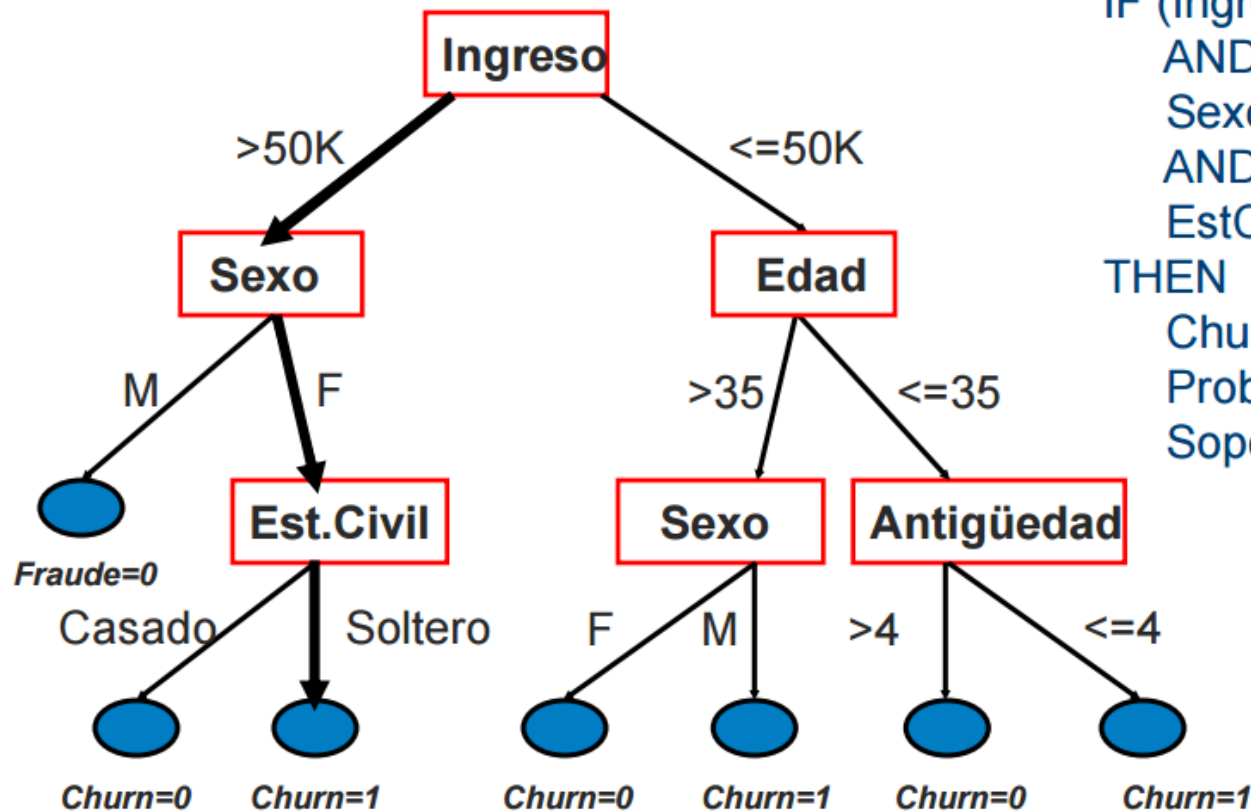




Clusterización: Descubrir segmentos



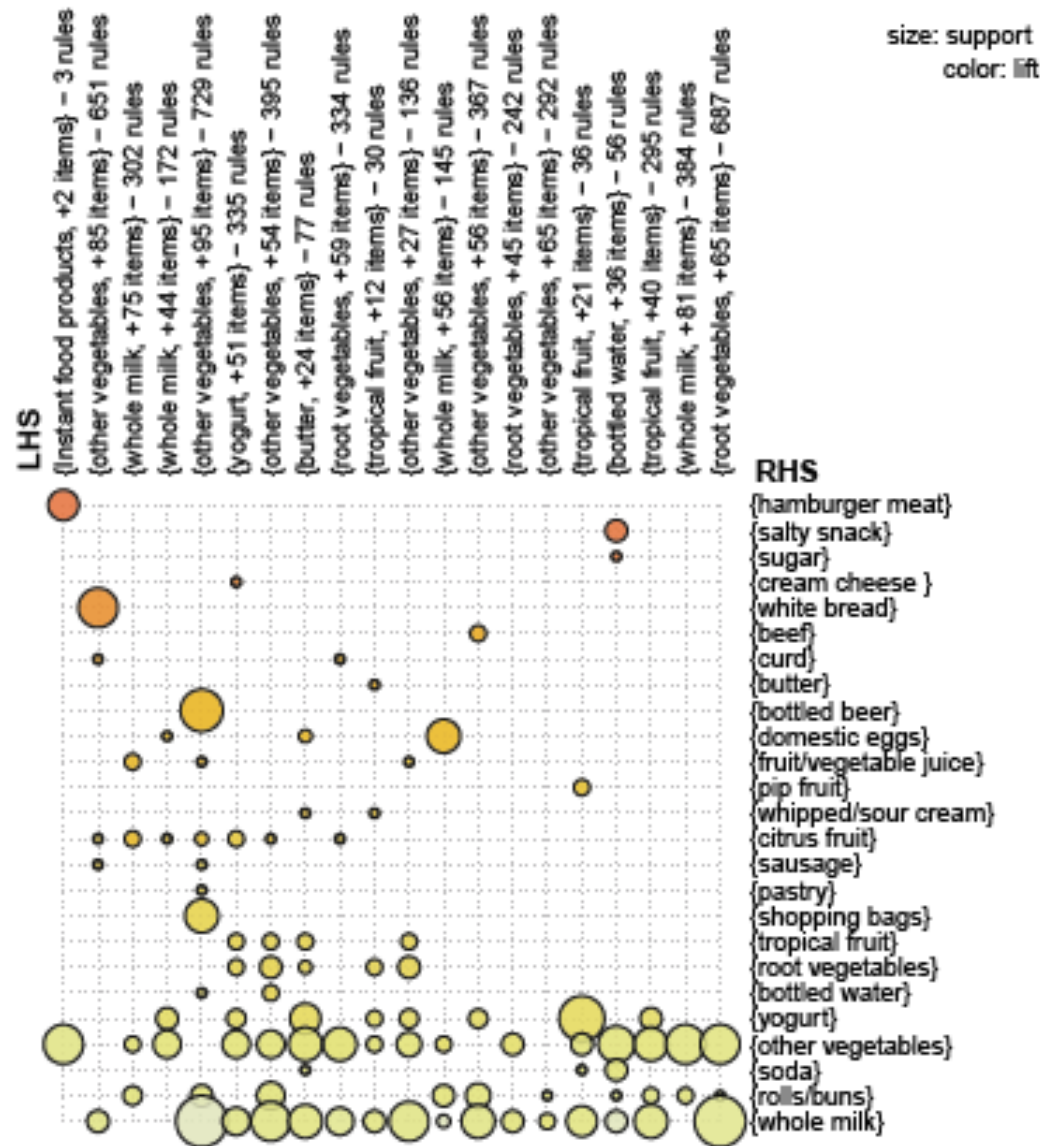
Árboles de Clasificación



RULE:

IF (Ingreso > 50K
AND
Sexo = F
AND
EstCivil = Soltero)
THEN
Churn = 1
Prob = .77
Soporte = 250

Reglas de asociación



Lecciones finales

- Antes de ir al big data, al menos empecemos a medir, hagamos analítica
- Dediquemos un recurso a trabajar en analítica
- Debemos crear bases de datos para generar conocimiento de los clientes
- Agregar poco a poco más información a las base de datos



Conclusiones

- La dinámica de los negocios ha cambiado
- El Marketing digital está en todas partes
- Cada vez hay más información
- Establecer objetivos y medir
- Mejorar interfaces todo el tiempo



¿Preguntas?



A black and white photograph of the band Tenacious D performing on stage. The three members are standing close together, looking upwards with expressions of awe or excitement. The member on the left has curly hair and a mustache, wearing a dark t-shirt with a graphic. The member in the center wears a wide-brimmed hat and a dark shirt with a patterned scarf. The member on the right is bald and wearing a light-colored button-down shirt. The background is dark with some stage lighting visible.

¡Gracias totales!