



HQ-MONITOR FAQ

Что такое HQ-monitor?

HQ-Monitor - это инновационное решение компании Humanteq, предназначенное для автоматической психосегментации аудитории пользователей мобильных приложений. HQ-monitor позволяет строить простой и понятный портрет целевой аудитории, дает готовые рекомендации по взаимодействию с различными группами пользователей. Решение состоит из двух компонентов - SDK, которое устанавливается в приложение и Дашборда (веб-интерфейса), в котором отображаются собранные данные и аналитика.

Что такое психосегментация и зачем она нужна?

Знание психосоциального портрета пользователя позволяет строить модели объясняющие поведенческую мотивацию и восприятие продукта пользователями. Использование психосегментации и рекомендаций построенных на ее основе, значительно улучшает восприятие сервиса/продукта, ведет к росту продаж и лояльности потребителей.

Какие проблемы HQ-monitor помогает решить?

1. HQ-monitor позволяет отказаться от дорогих и не всегда эффективных фокус-групп, выборочных клиентских интервью и опросов.
2. Дает представление о том, кто пользуется сервисом, какова мотивация клиентов, их психологический портрет и какой подход к ним нужен.
3. Отвечает на вопрос: как повысить привлекательность одного и тот же продукта и сервиса в целом для разных типов пользователей.
4. Позволяет создавать персонализированные продуктовые предложения и проводить таргетированные маркетинговые кампании.
5. Снизить риск ошибки при запуске новой услуги и продукта, планировании промо-кампаний, поиске новых способов привлечения и удержания клиентов.

Как это работает?

1. HQ-monitor делает “снимок” аудитории (психопрофелирование) на основе имеющихся у сервиса данных.
2. Отображает информацию о важных для сервиса поступках пользователей (ретеншн, удаление приложения, незаконченные покупки и активность в сервисе).
3. Определяет специфику аудитории для выделенных поступков, ищет аномалии в поведении клиентов.

4. Помогает интерпретировать связь психологии и поступков, предложить решения по улучшению работы сервиса.
5. Отследить результаты изменений сервиса: HQ-monitor включает возможность отслеживать поведение отдельных сегментов аудитории и сравнивать их между собой.

HQ-Monitor это еще один инструмент мобильной аналитики?

Да, HQ-monitor анализирует аудиторию приложения, но отвечает на другие вопросы. Обычная поведенческая аналитика отвечает на вопрос: что делают пользователи в сервисе. HQ-monitor дает портрет целевой аудитории, показывает их мотивацию и дает рекомендации о том, как строить взаимодействие с ними.

На рынке присутствует много решений для анализа поведения пользователей. В чем отличие решения HQ-Monitor?

HQ-Monitor строит модели поведения пользователей исходя из анализа их индивидуальных психосоциальных профилей. Такой подход позволяет персонализировать коммуникацию с пользователем, предлагать ему решения и продукты наиболее соответствующие его психотипу, учитывающие его мотивацию и стиль потребления.

Какой эффект дает использование инструментов психосегментации?

Таргетированный маркетинг и настройка push-компаний с использованием инструментов психосоциального и мотивационного сегментирования позволяет значительно увеличить конверсию и CTR таких компаний (до 60%).

Насколько HQ-monitor совместим с другими платформами мобильной аналитики и другими источниками аналитики поступков пользователей?

Решение HQ-monitor интегрируется с платформами мобильной аналитики (Firebase, AppsFlyer, Amplitude и другими) через APIs. Это дает возможность объединить аналитику поступков клиентов с нашей новой аналитикой - мотивационный анализ таких поступков, понять мотивацию клиентов, выделять «ядро» аудитории, обнаруживать преграды на пути к целевому действию (будь то покупка или ретеншн), связанные с «человеческим» фактором.

Существует ли возможность интеграции результатов полученных HQ-Monitor и платформ CRM компании?

Решения *HQ-Monitor* могут быть интегрированы с базами данных (например, CRM) имеющихся у заказчика.

Из каких параметров состоит профиль пользователя, определяемый HQ-Monitor?

AI-модели, разработанные Humanteq, позволяют автоматически определять личностные черты, ценности, пол, возраст и другие характеристики. Главной особенностью этих психологических характеристик является их стабильность во времени, они составляют ключевые и устойчивые особенности личности человека, а именно:

- Ценности (по Шварцу) - это мировоззрение человека, его жизненные приоритеты. Они позволяют выделить и описать, что мотивирует человека, к чему он стремится, каким видит свою идеальную жизнь, какие цели для него актуальны.
- Черты личности (OCEAN/BIG-5) - это устойчивые паттерны поведения человека, его характер. Сегментация по чертам позволяет узнать, что понравится человеку, какие ситуации вызывают у него дискомфорт, а какие - интерес.
- Интеллект (IQ по Равену).

Как HQ-monitor строит психосоциальные профили аудитории мобильного приложения?

В основе HQ-Monitor лежит технология компании Humanteq. Данная технология позволяет строить надежный психосоциальный профиль человека на основе анализа его цифровых следов. В процессе построения профиля используются AI-модели разработанные Humanteq.

Какие данные использует HQ-Monitor для построения профиля?

Для корректной работы AI-моделей HQ-Monitor требуется доступ к следующим типам данных:

- Установленные приложения
- Показания сенсоров телефона
- Системные события
- Тепловая карта и частотные характеристики взаимодействия с тачскрином
- Технические характеристики устройства
- Версия операционной системы

Эти данные не требуют отдельных разрешений от пользователя со стороны операционной системы и как правило доступны большинству приложений на платформе Андроид.

Следующие типы данных требуют запроса отдельного доступа со стороны пользователя, поэтому если работа вашего приложения по умолчанию включает такой доступ, то их использование позволит улучшить точность результатов, выдаваемых моделями Humanteq:

- Геопозиция
- Некоторые характеристики файловой системы устройства
- История звонков (лог)
- Сетевое окружение устройства
- Социальные сети или иные внешние сервисы

Для каких операционных систем доступно решение HQ-Monitor?

В настоящее время *HQ Monitor* поддерживает только платформу **Андроид**.

Как обеспечивается сохранность и безопасность данных переданных HQ-Monitor?

Все данные, которые обрабатывает HQ-Monitor являются анонимными и не содержат персональных данных. Все данные шифруются, передаются и хранятся в зашифрованном виде. Данные передаются с использованием технологии https с регулярно обновляемым сертификатом соответствующим актуальным версиям SSL/TLS. При отправке данные также шифруются при помощи алгоритма RSA.

HQ-Monitor никогда не передает ваши данные третьим лицам, за исключением случаев предусмотренных законодательством.

Как политика обработка данных HQ-Monitor соотносится с российским законодательством в части работы с персональными данными пользователя?

Данные, которые обрабатывает HQ-Monitor не являются персональными в соответствии с ФЗ-152 (Российская Федерация) и не включают в себя уникальные идентификаторы пользователя (ФИО, номер телефона, и т.п.) или же устройства (imei, mac сетевых устройств).

В случае если у заказчика (оператора приложения) имеются данные, которые содержат уникальные персональные идентификаторы, то в случае их передачи и использования в HQ-Monitor, заказчик должен обеспечить условия для такой передачи в соответствии с законодательством.

Какие шаги нужно предпринять, чтобы соответствовать требованиям Европейского закона о персональных данных GDPR и требованиям Google Play (WorldWide)?

GDPR требует включения в политику конфиденциальности перечня и целей использования данных. Пользователь должен предоставить явное согласие на использование этих данных и согласие с политикой конфиденциальности.

Мы предлагаем внести подготовленные нами изменения в политику конфиденциальности мобильного приложения, в которых сформулированы цели обработки данных для получения явного информированного согласия со стороны пользователя для выполнения требований GDPR (European Union) и Google Play (WorldWide);

Что необходимо сделать для начала работы с HQ-Monitor?

Для начала работы необходимо установить SDK в мобильное приложение и получить логин и пароль от системы.

На основе каких данных будет осуществляться сегментация пользователей?

Минимальный набор данных для корректной работы системы:

- Установленные на смартфоне приложения;
- Системные события;
- Технические характеристики устройства;
- Версия операционной системы.

Список дополнительных данных, которые можно использовать для улучшения точности работы системы

- Данные геопозиции;
- Показания сенсоров телефона;
- Характеристики файловой системы устройства;
- Тепловая карта и частотные характеристики взаимодействия с тачскрином;
- Пользовательские контакты;
- Сетевое окружении устройства;
- Данные об аккаунтах в социальных сетях или других внешних сервисах.

Обязательно ли внедрять SDK в приложение, можно ли просто передать информацию выгрузкой из базы?

Без внедрения SDK в ваше приложение программный комплекс не может получить доступ к данным, описанным выше и соответственно не может выявить психологический портрет пользователей и провести.

Установка SDK является обязательным условием для работы с нашим SaaS решением.

Есть возможность собирать телефонные контакты пользователей?

Да, такая возможность существует, однако доступ к контактам пользователей требует дополнительного разрешения - приложение должно запросить доступ к этой информации у пользователя, а пользователь дать согласие.

Можем ли мы сначала попробовать внедрить SDK в тестовое приложение?

Да. Такой подход является разумным и может помочь протестировать приложение перед его выпуском в массы. Однако для получения результатов набор тестировщиков должен превышать 1000 человек.

Влияет ли установка SDK на скорость работы приложения и его отказоустойчивость?

Отказоустойчивость приложений с интегрированным SDK на двух пилотах выше 99,9 процентов, на данный момент не было зафиксировано ни одного падения приложения по вине SDK.

Так как все вычисления происходят в облаке, SDK не снижает скорость работы приложения. Размер данных, которые SDK отправляет в облако довольно невелик и зачастую не превышает 1 мегабайта за несколько дней работы.

Какие данные будет содержать отчет, который я получу после окончания пилота?

По окончании пилота эксперты компании Humanteq также подготовят дополнительный отчет для ваших специалистов по маркетингу, который поможет на практике применять собранные во время пилотного проекта данные об аудитории вашего цифрового сервиса. В отчете будет содержаться следующая информация:

Психопрофиль аудитории BIG-5, Values (По Шварцу), Интеллект (по Равену)

- Психосегментирование аудитории;
- Выделение ключевых сегментов по BIG-5 и Ценностям (Values);
- Описание особенностей выделенных сегментов
- Анализ психологических сегментов относительно событий в приложении (список событий согласовывается с заказчиком не более 5 событий) - поиск аномалий в поведении аудитории сервиса.

- Рекомендации по упаковке продуктов и составлению мотивационных посланий для работы с вашими клиентами.