

# Кросс-продуктовая аналитика в облаке

Глеб Сологуб, онлайн-школа английского языка Skyeng 

# □ Экосистема Skyeng

## Школа (основной продукт)

### □ Внутренние сервисы

Skyeng CRM (управление обучением)

Timetable (управление расписанием)

Tramway (управление учителями)

Vimbox CMS (контент уроков)

Dictionary API (словарь)

Grammar (грамматика)

## Сквозная авторизация

### □ Веб-сайты

Skyeng (личный кабинет ученика с оплатой и расписанием)

Vimbox (интерактивные уроки с учителем, домашки и тесты)

### Мобильные приложения

Words (изучение слов)

Listening (аудирование)

### □ Браузерные расширения

Vimbox Переводчик (чтение и перевод текстов, словарь)

Vimbox Субтитры (умные субтитры при просмотре видео)

# Аналитика в Skyeng

Маркетинг — GA, Metrika, Optimizely, самописная статистика

Операционное управление — отчеты на SQL, статистика в самописных CRM

Продуктовая аналитика

Веб-сайты — Metrika, Amplitude

Мобильные приложения — Amplitude, AppMetrika

Расширения — GA

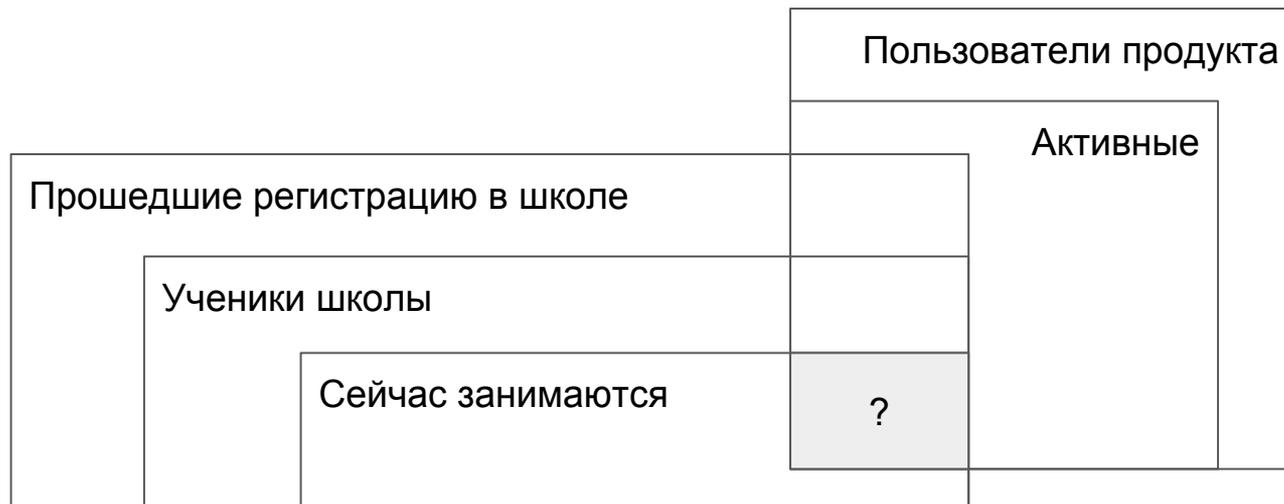
Статистика внутренних сервисов — самописные CRM

Вопросы на стыке продуктов и сервисов — ?

## ↻ Вопросы на стыке продуктов и сервисов

Какова доля активных пользователей каждого продукта среди активных учеников школы?

— Для ответа нужно объединить данные из конкретного продукта и из базы школы



## ↻ Вопросы на стыке продуктов и сервисов

Насколько эффективнее изучают английский те, кто, кроме уроков с учителем, сами учат слова в приложении?

— Нужны данные из приложений и школы

Какие из активно используемых учениками словарных карточек недостаточно заполнены?

— Нужны данные из сервиса Dictionary и приложения Words

Сколько учителей нужно нанять, чтобы в расписании было открыто достаточное количество часов?

— Нужны данные из сервисов Timetable и Tramway

# × Обычные системы аналитики не подходят

GA, Metrika, Mixpanel, Amplitude

- Не умеют сами ходить в базы данных
- В них невозможно запихнуть ничего кроме событий и данных пользователей

Обычные BI-инструменты

- Не умеют работать с событиями и воронками
- Не могут джойнить информацию из разных баз данных

— Нужно объединять данные в едином хранилище и строить аналитику на нём!

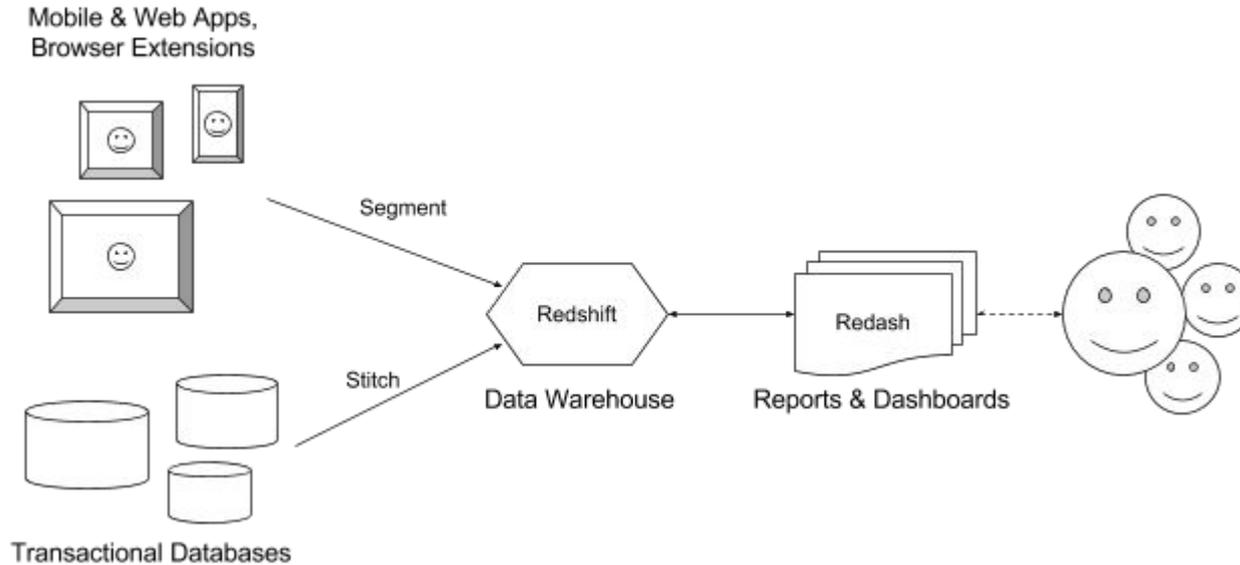
## “Мы быстрые и гибкие”

Обычно для решения этой проблемы набирают команду инженеров и они годами пишут своё решение на Hadoop, Vertica и т.п.

Мы решили делать на готовых сервисах без программирования:

- Это быстрее и дешевле
- Можно сделать силами одного человека
- Потом можно отдельные части заменять своими разработками по мере того, как это становится выгодным

# □ Инфраструктура сбора и анализа данных





# Доля пользователей продукта среди активных учеников

Dashboards ▾ Queries ▾ Alerts

## KPIs: Product usage share



## Планируем подключить

Данные из систем аналитики (GA, Metrika, Amplitude...) — чтобы использовать в отчётах уже рассчитанные KPI

Статистику рассылок из Customer.io — чтобы оценивать их влияние на различные показатели

Статистику по жалобам из HelpScout — чтобы учитывать их в расчёте удовлетворенности учеников

Результаты опросов из TypeForm — чтобы учитывать их в расчёте удовлетворенности учеников и построении прогноза отвалов

# □ AWS Machine Learning

## ☂ Предиктивная аналитика

- Прогнозирование эффективности учителя
- Предсказание отвалов учеников

## 💡 Рекомендательная система

- Рекомендация обучающего контента (уроков, сетов слов и т.п.)
  - Подбор учителя
- Можно получать результаты как на дэшборде, так и по API

? Вопросы

[glebsologub@gmail.com](mailto:glebsologub@gmail.com)