



LCI Churn





Область применения

- Исследование активности, удержания и оттока клиентов по когортам в динамике.
- Вычисление дат и точек ухода клиентов различными методами, в том числе с учетом индивидуальной частоты визитов клиента (для неконтактных систем взаимоотношений).
- Обоснование корректности выбранного метода обнаружения оттока для исследуемой клиентской базы.



Комплект поставки

- Библиотека зашифрованных компонентов.
- Документация.
- Кейс использования - демонстрационный пакет Loginom.



Дополнительно

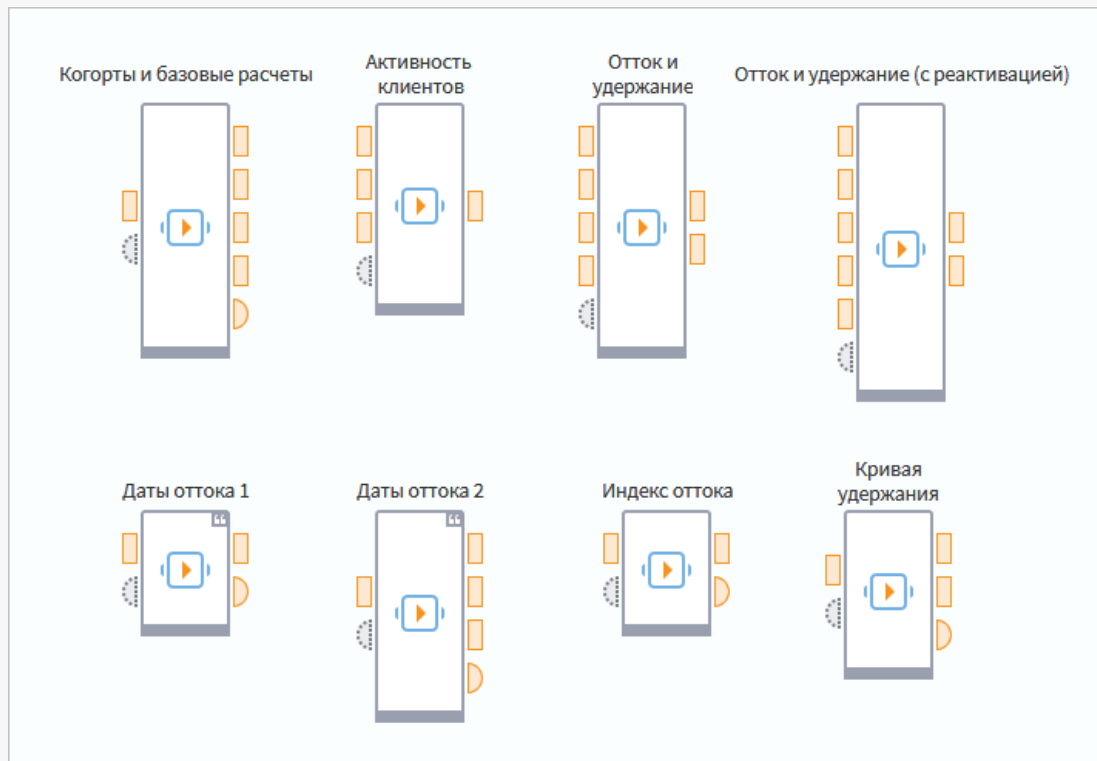
Электронный курс [Обнаружение и измерение оттока](#)

Компоненты библиотеки **LCI Churn** из цикла по клиентской аналитике (Loginom Customer Intelligence) решают следующие основные задачи:

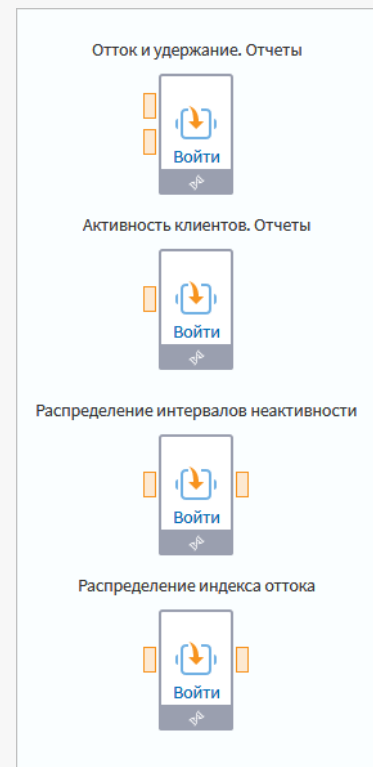
- работа с данными контрактной и неконтрактной систем взаимоотношений с клиентами;
- определение дат ухода клиентов различными методами, в том числе на основе индивидуальной частоты визитов;
- определение порогового индекса оттока из данных о клиентах;
- построение кривых удержания клиентов;
- расчет динамик удержания и оттока клиентов в двух режимах: с реактивацией и без реактивации.



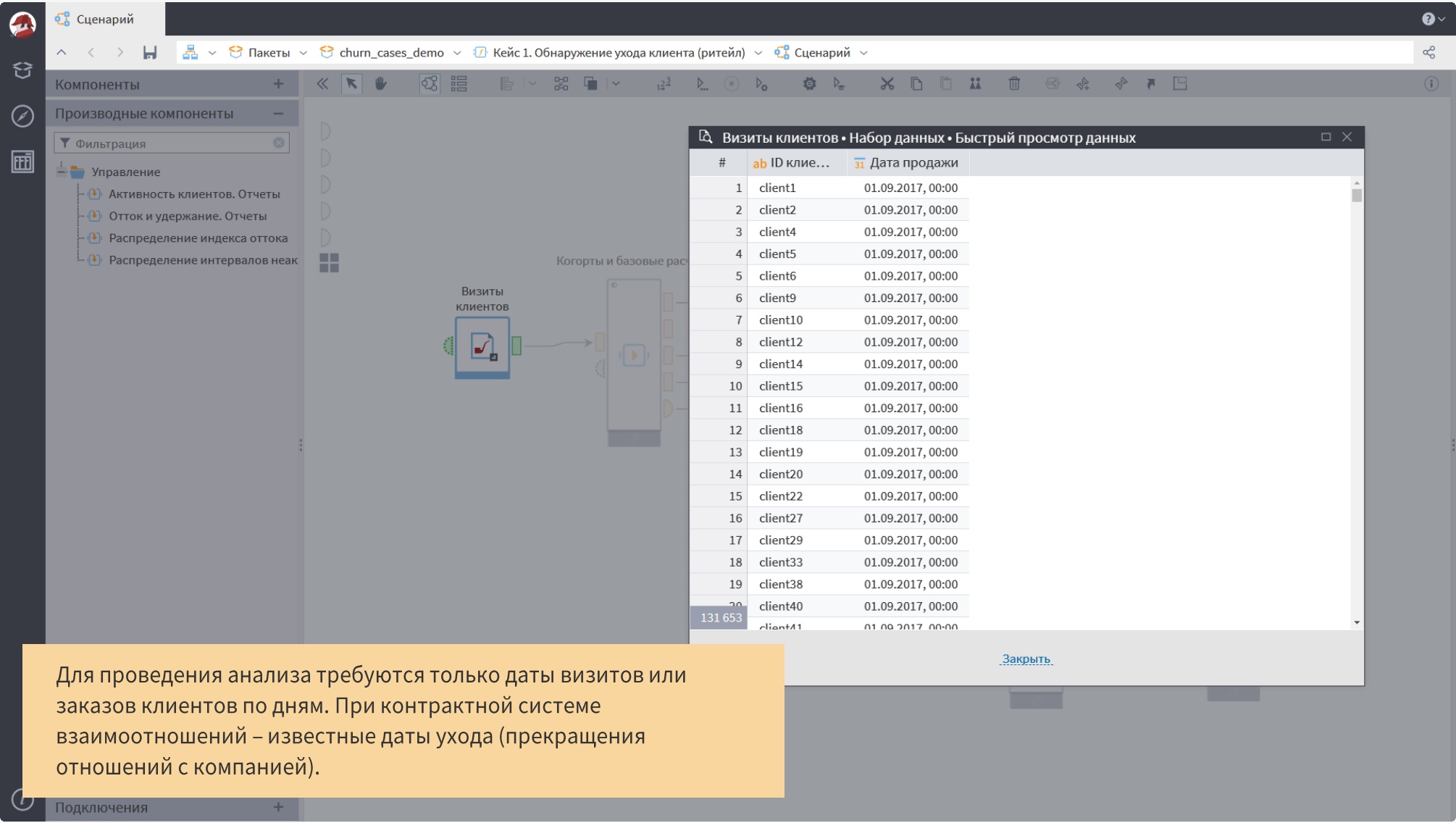
Компоненты библиотеки



Зашифрованные компоненты для расчетов



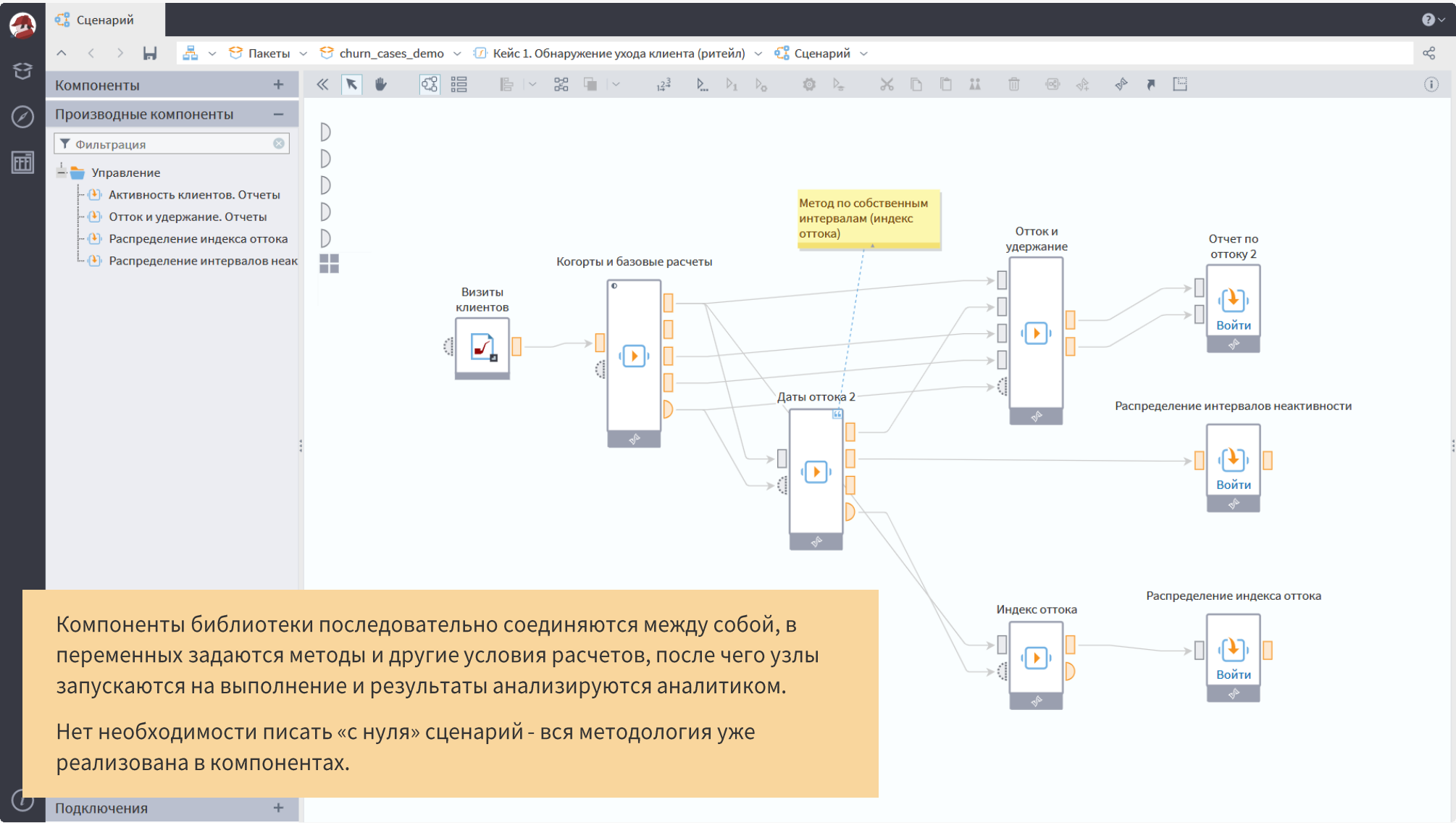
Открытые компоненты с отчетами



Для проведения анализа требуются только даты визитов или заказов клиентов по дням. При контрактной системе взаимоотношений – известные даты ухода (прекращения отношений с компанией).

#	ab ID клие...	31 Дата продажи
1	client1	01.09.2017, 00:00
2	client2	01.09.2017, 00:00
3	client4	01.09.2017, 00:00
4	client5	01.09.2017, 00:00
5	client6	01.09.2017, 00:00
6	client9	01.09.2017, 00:00
7	client10	01.09.2017, 00:00
8	client12	01.09.2017, 00:00
9	client14	01.09.2017, 00:00
10	client15	01.09.2017, 00:00
11	client16	01.09.2017, 00:00
12	client18	01.09.2017, 00:00
13	client19	01.09.2017, 00:00
14	client20	01.09.2017, 00:00
15	client22	01.09.2017, 00:00
16	client27	01.09.2017, 00:00
17	client29	01.09.2017, 00:00
18	client33	01.09.2017, 00:00
19	client38	01.09.2017, 00:00
20	client40	01.09.2017, 00:00
131 653	client41	01.09.2017, 00:00

[Закрыть](#)



Компоненты библиотеки последовательно соединяются между собой, в переменных задаются методы и другие условия расчетов, после чего узлы запускаются на выполнение и результаты анализируются аналитиком.

Нет необходимости писать «с нуля» сценарий - вся методология уже реализована в компонентах.



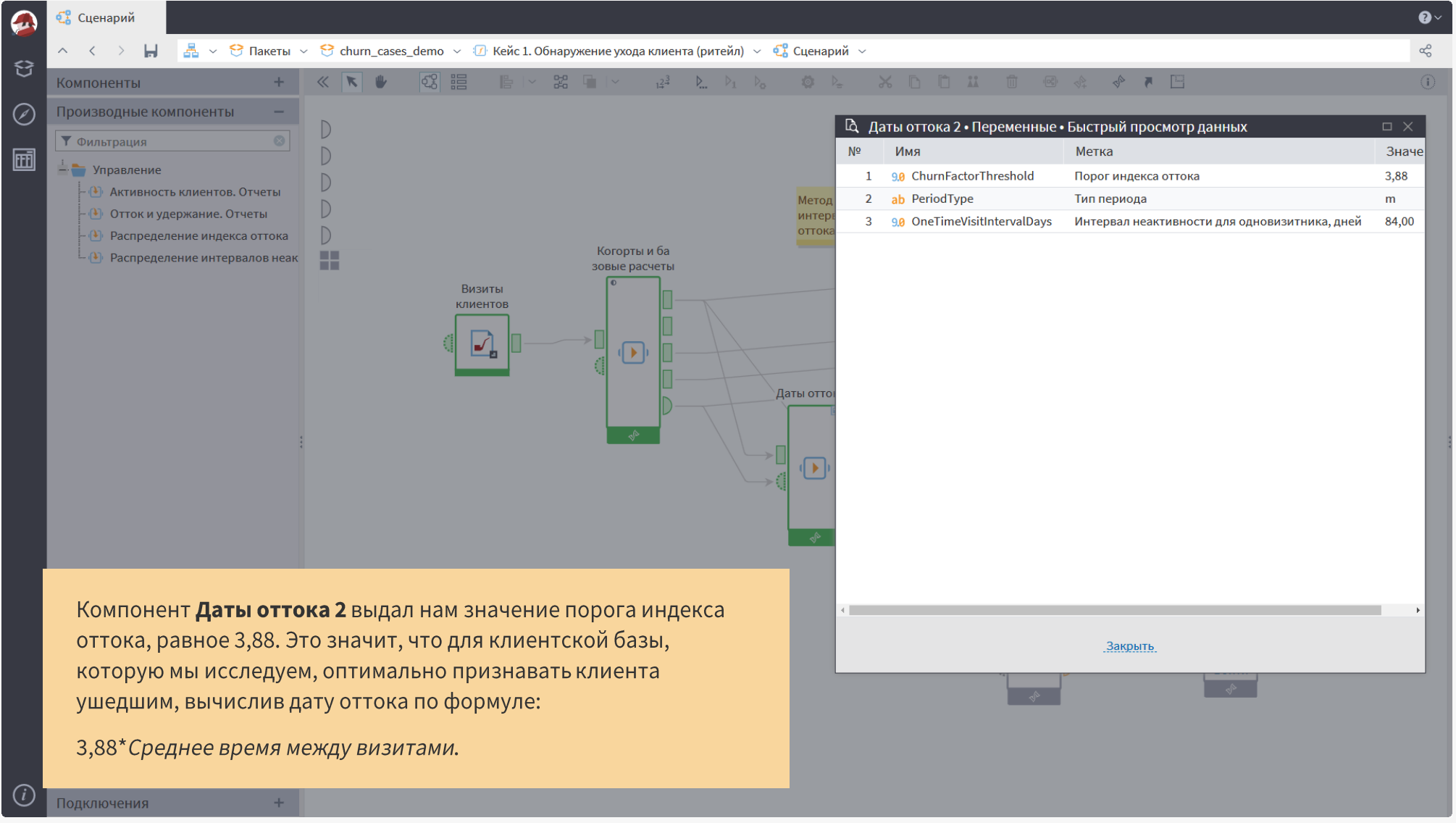
Поля

Поиск

- 12 Собственный интервал неактивност
- 12 Количество клиентов
- 12 Количество клиентов накопительно
- 9.0 % клиентов
- 9.0 % клиентов накопительно



Так, на диаграмме распределения собственных интервалов неактивности мы видим большой разброс, значит, клиентская база структурно неоднородна в части частоты визитов, и применение простых методов для расчета точки оттока клиента не рекомендуется. Нужно учитывать ритм визитов каждого клиента.

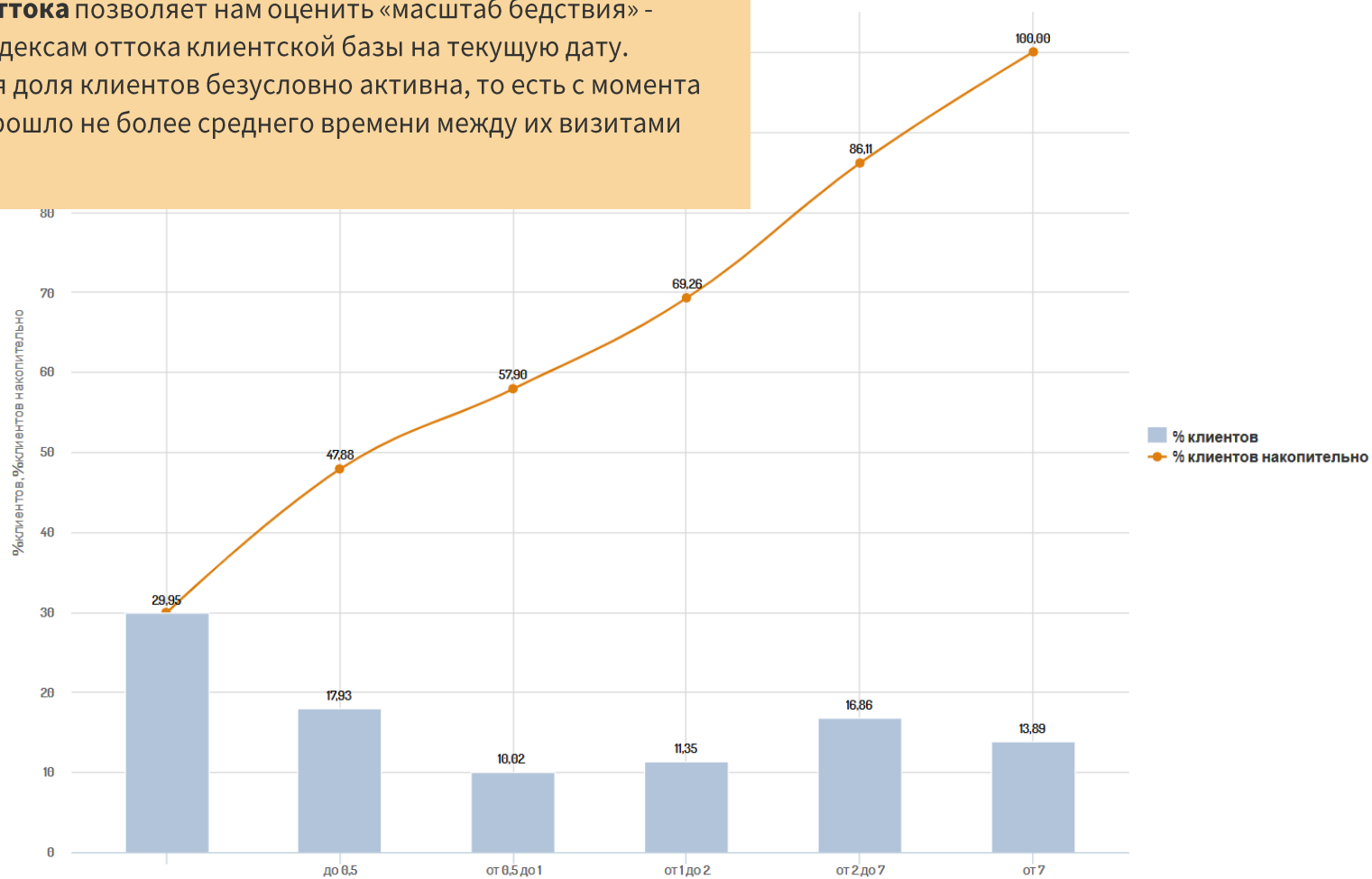


Компонент **Даты оттока 2** выдал нам значение порога индекса оттока, равное 3,88. Это значит, что для клиентской базы, которую мы исследуем, оптимально признавать клиента ушедшим, вычислив дату оттока по формуле:

$$3,88 * \text{Среднее время между визитами.}$$

№	Имя	Метка	Значение
1	9.0 ChurnFactorThreshold	Порог индекса оттока	3,88
2	ab PeriodType	Тип периода	m
3	9.0 OneTimeVisitIntervalDays	Интервал неактивности для новизитника, дней	84,00

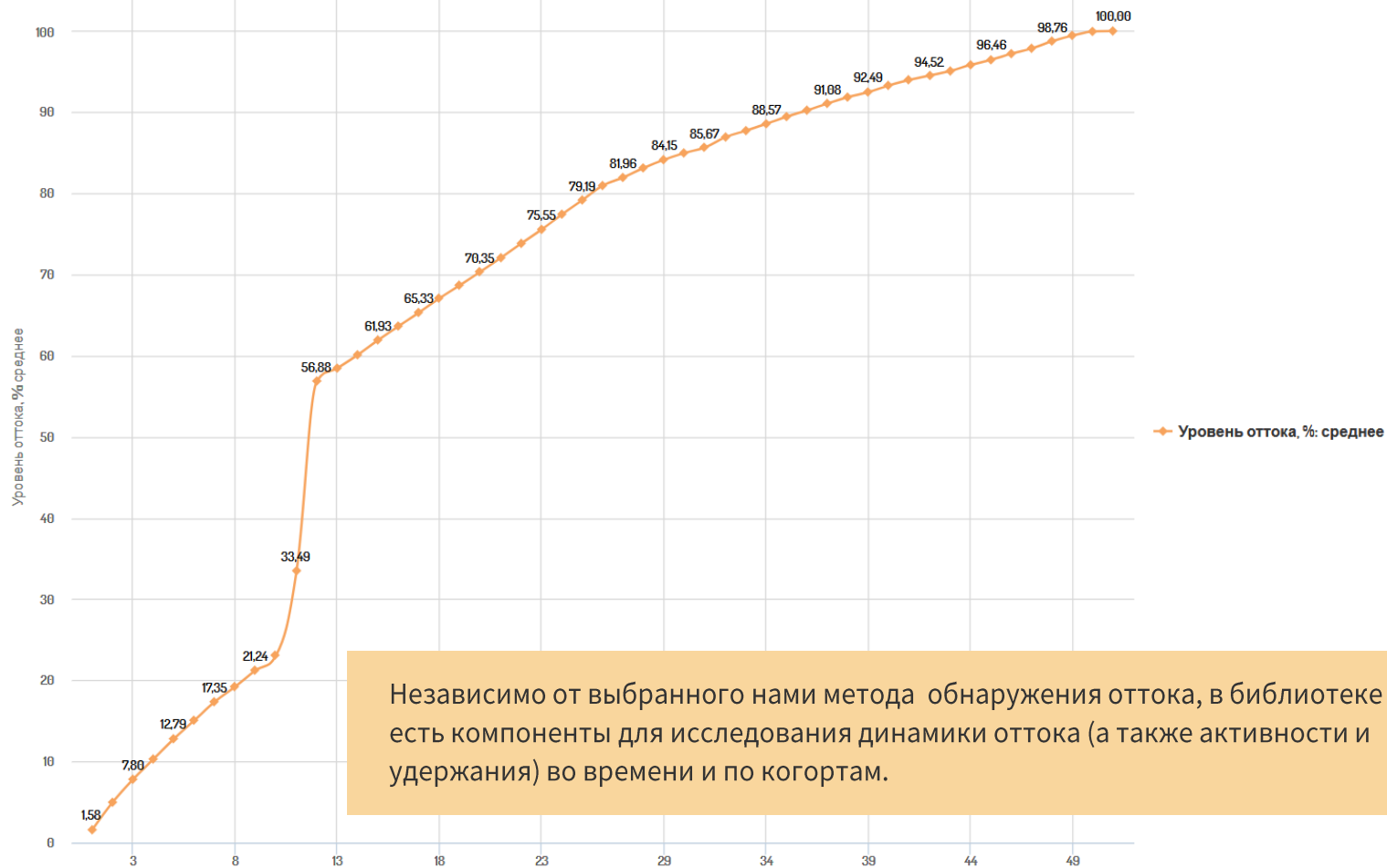
Компонент **Индекс оттока** позволяет нам оценить «масштаб бедствия» - распределение по индексам оттока клиентской базы на текущую дату. Можно увидеть, какая доля клиентов безусловно активна, то есть с момента последнего визита прошло не более среднего времени между их визитами (Индекс оттока < 1).



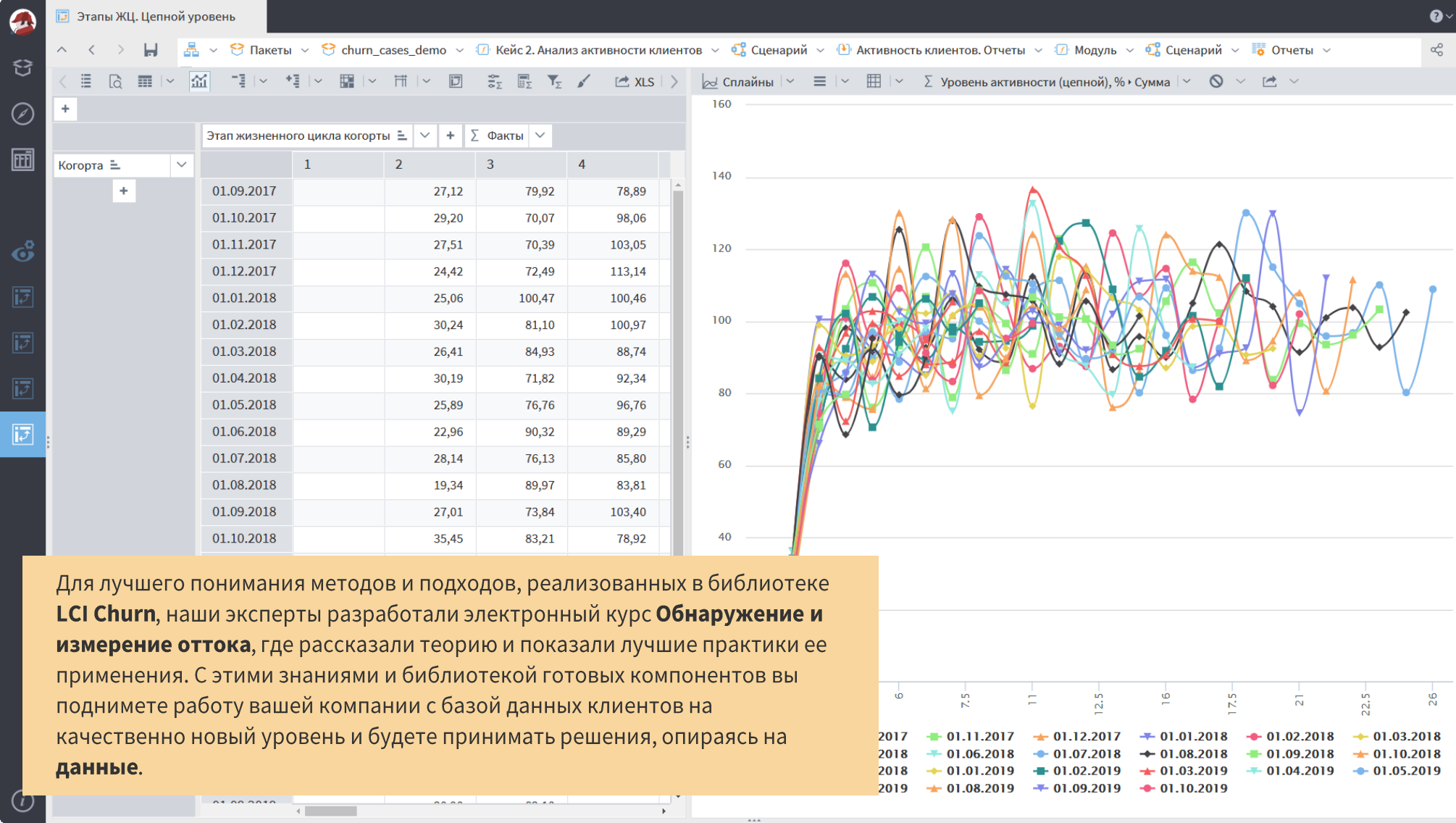


Поля

- 12 Этап жизненного цикла когорты
- 9.0 Уровень оттока, %: минимум
- 9.0 Уровень оттока, %: максимум
- 9.0 Уровень оттока, %: среднее
- 9.0 Уровень удержания, %: минимум
- 9.0 Уровень удержания, %: Максимум
- 9.0 Уровень удержания, %: среднее



Независимо от выбранного нами метода обнаружения оттока, в библиотеке есть компоненты для исследования динамики оттока (а также активности и удержания) во времени и по когортам.



Для лучшего понимания методов и подходов, реализованных в библиотеке **LCI Churn**, наши эксперты разработали электронный курс **Обнаружение и измерение оттока**, где рассказали теорию и показали лучшие практики ее применения. С этими знаниями и библиотекой готовых компонентов вы поднимете работу вашей компании с базой данных клиентов на качественно новый уровень и будете принимать решения, опираясь на **данные**.

Еще больше курсов и компонентов в [Loginom e-Learning](#)

Loginom e-Learning

Контент доступен в рамках подписки на тарифы

Всё	Personal для физических лиц 3 из 9	Standard для юридических лиц 5 из 9	Enterprise для юридических лиц 9 из 9
------------	---	--	--



Обнаружение и измерение оттока

Методы обнаружения и измерения показателей оттока и активности клиентов, визуализация и интерпретация показателей удержания клиентов.

Электронный курс



Базовые методы сегментации клиентов

Методы сегментации, основанные на поведении клиента в прошлом: RF, RFM, LRFM, бинарная сегментация.

Электронный курс



Введение в кредитный скоринг

Что такое скоринговая карта, скоринги кредитных бюро, история кредитного скоринга и этапы разработки скоринговой карты.

Электронный курс

