



Loginom Churn Kit





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 неконтрактных систем взаимоотношений).
- Обоснование корректности выбранного метода обнаружения оттока для исследуемой клиентской базы.



Комплект поставки

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



Дополнительно

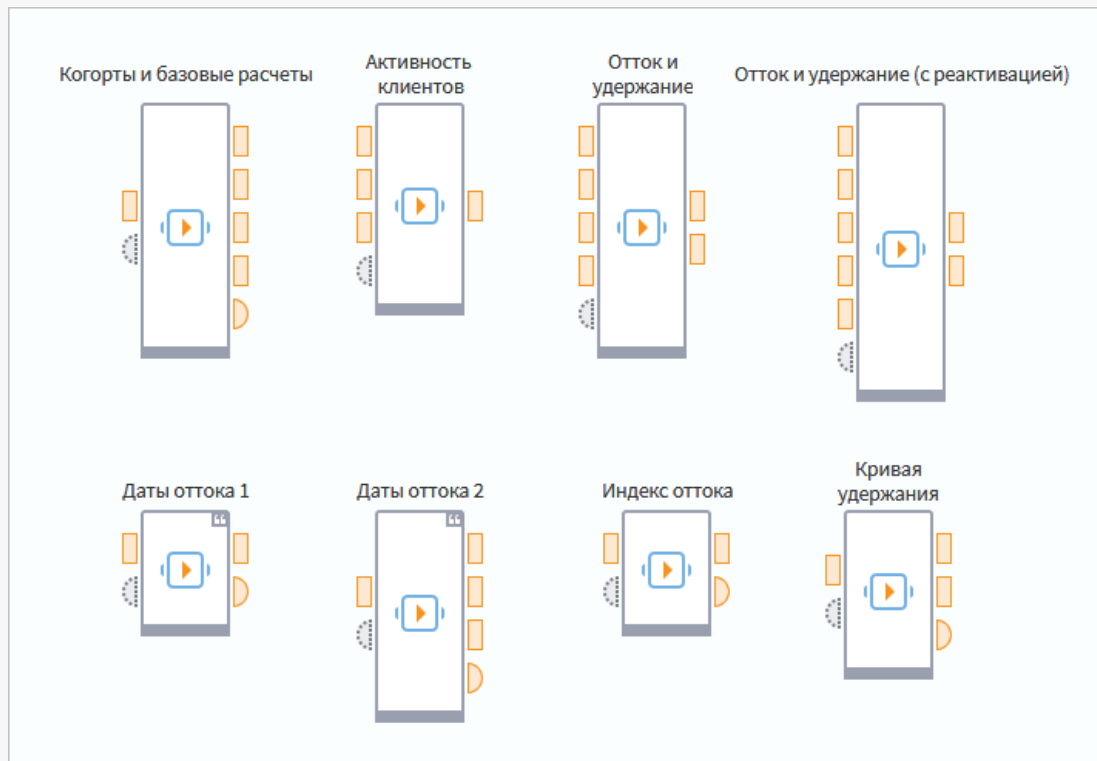
Электронный курс [Обнаружение и измерение оттока](#)

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

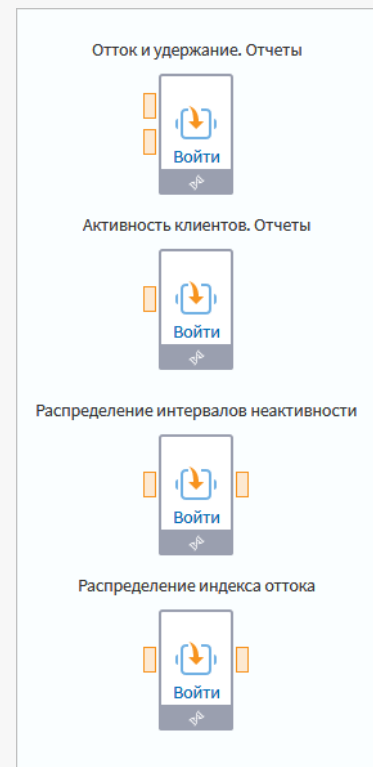
- работа с данными контрактной и неконтрактной систем взаимоотношений с клиентами;
- определение дат ухода клиентов различными методами, в том числе на основе индивидуальной частоты визитов;
- определение порогового индекса оттока из данных о клиентах;
- построение кривых удержания клиентов;
- расчет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



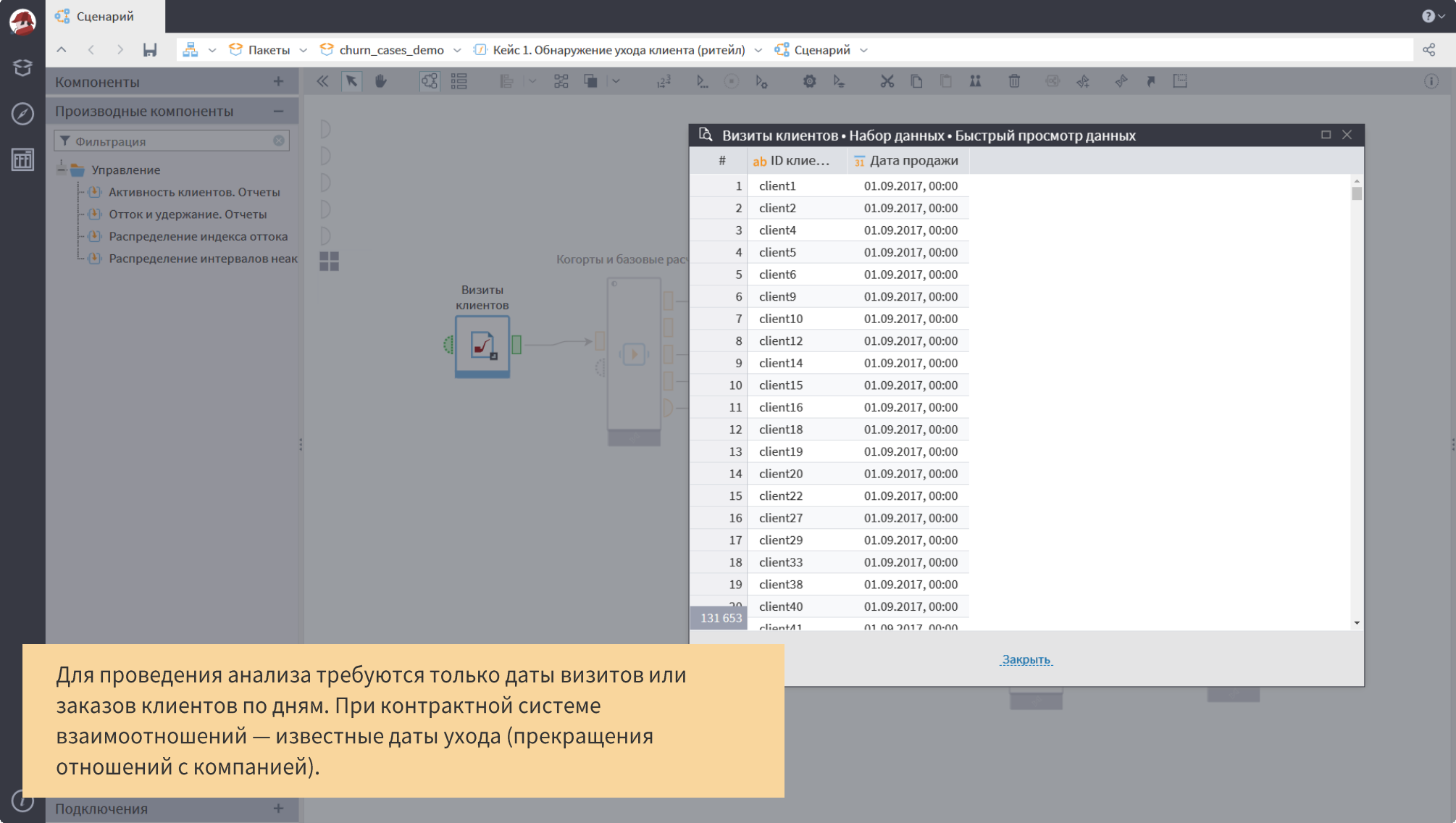
Компоненты библиотеки



Зашифрованные компоненты для расчетов



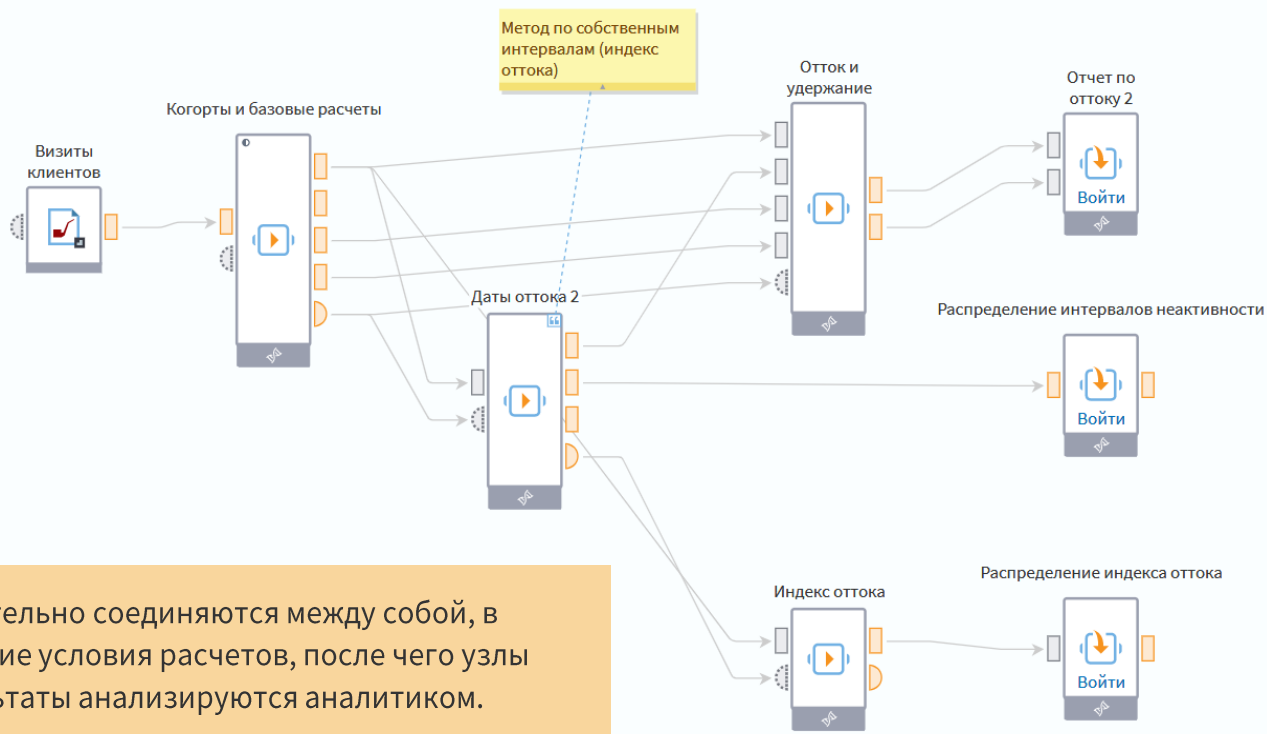
Открытые компоненты с отчетами



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

[Закреть](#)

- Компоненты
- Производные компоненты
- Фильтрация
- Управление
 - Активность клиентов. Отчеты
 - Отток и удержание. Отчеты
 - Распределение индекса оттока
 - Распределение интервалов неактивности



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

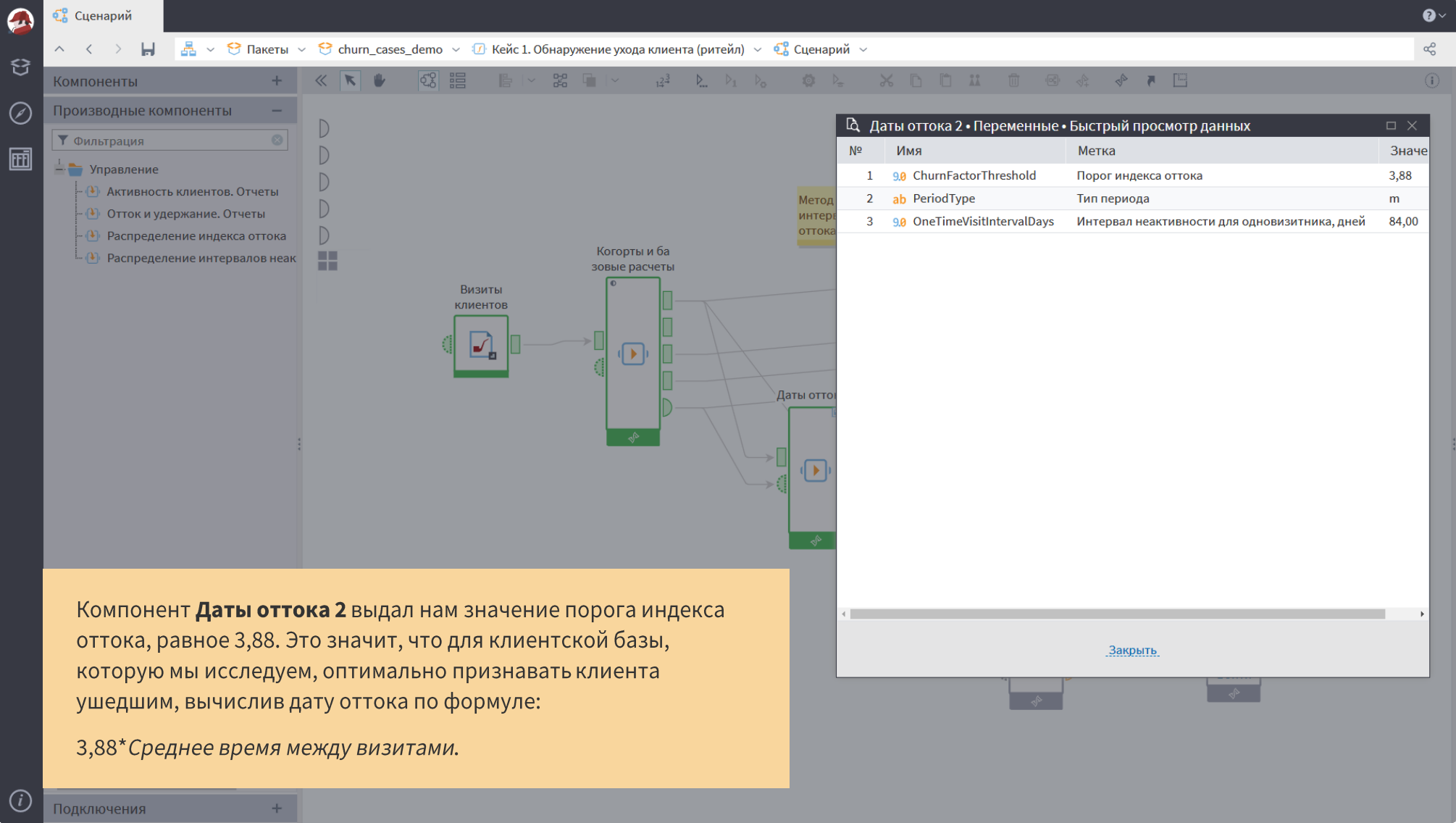
12 Количество клиентов накопительно

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.

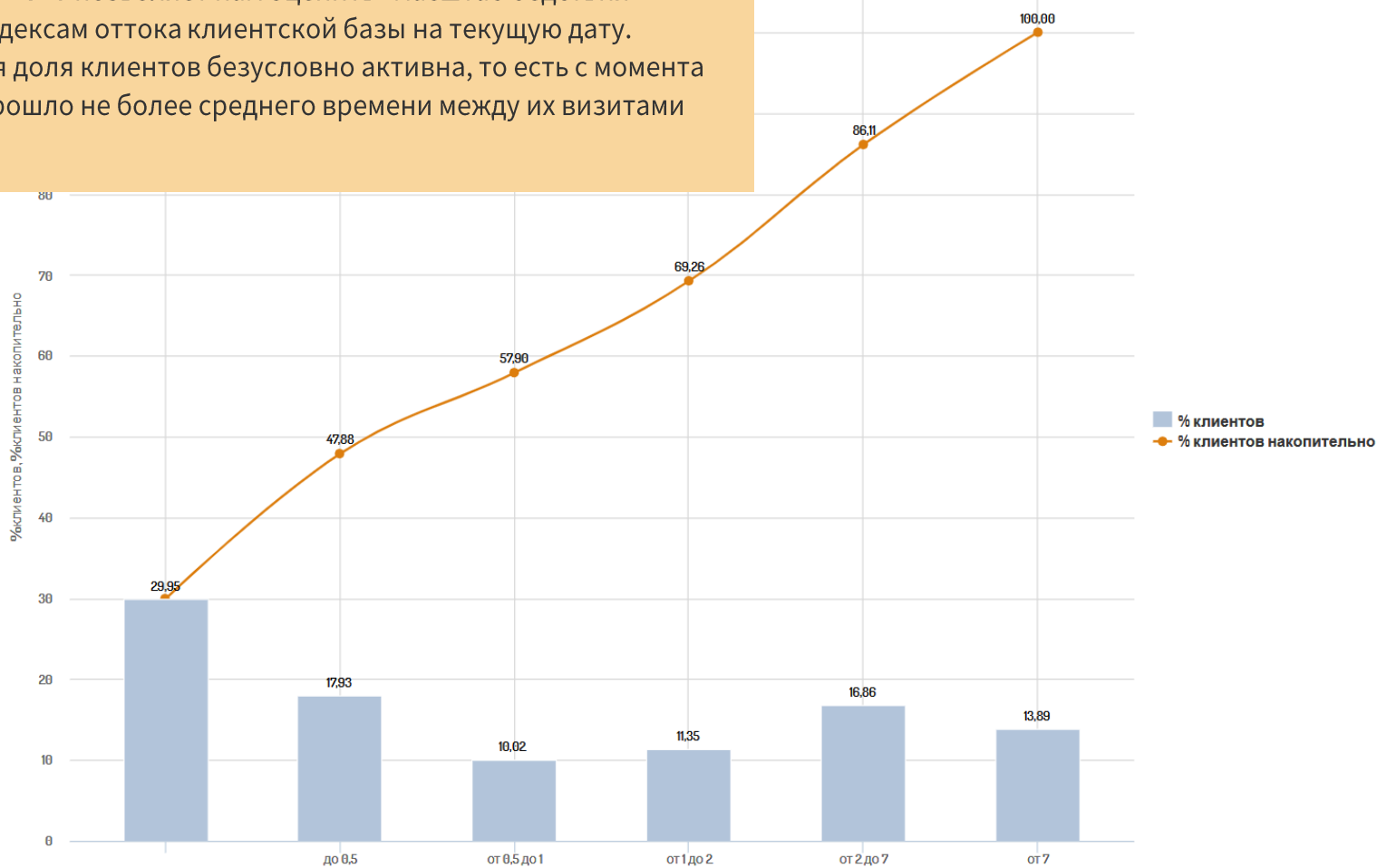


Компонент **Даты оттока 2** выдал нам значение порога индекса оттока, равное 3,88. Это значит, что для клиентской базы, которую мы исследуем, оптимально признавать клиента ушедшим, вычислив дату оттока по формуле:

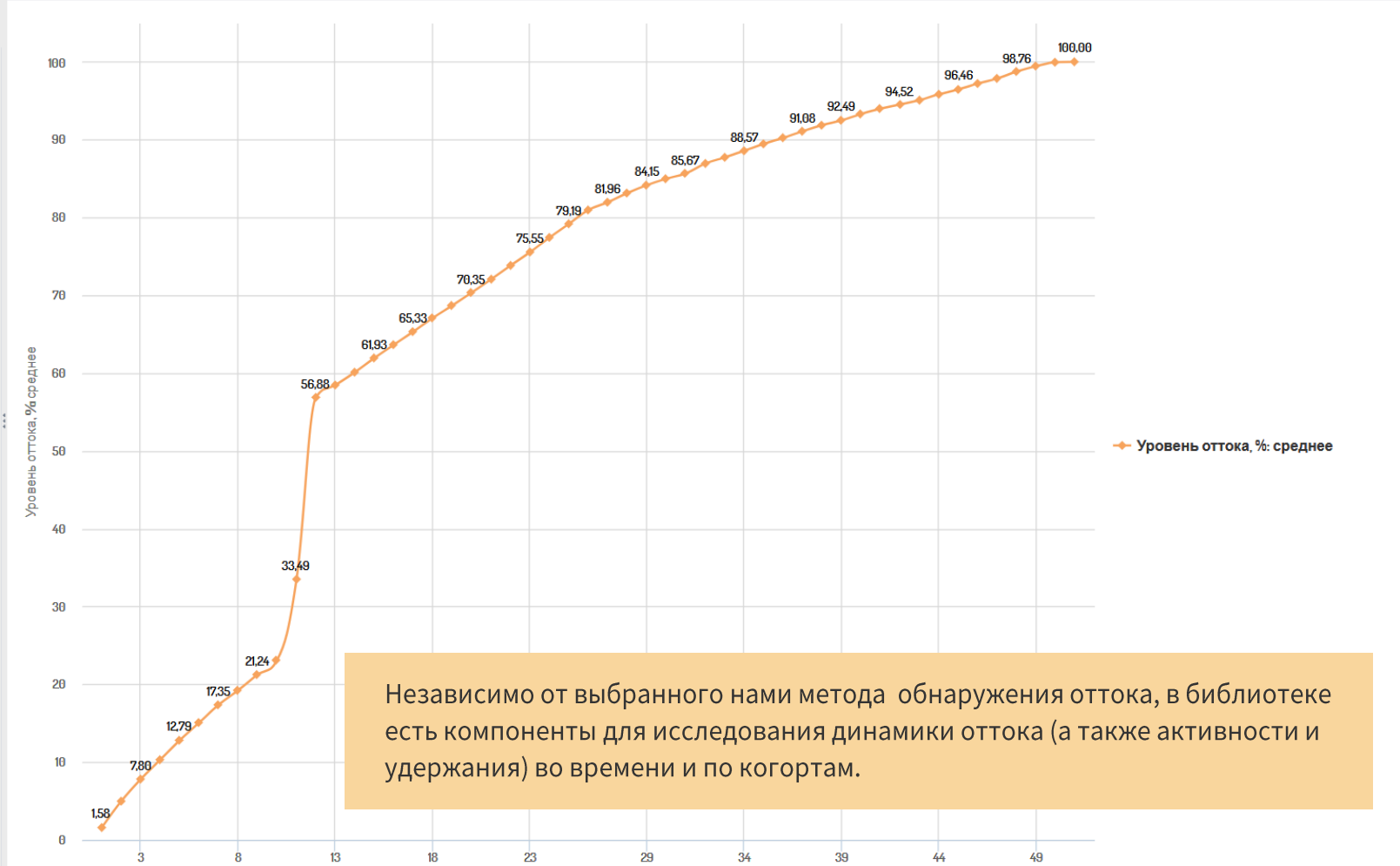
$$3,88 * \text{Среднее время между визитами.}$$

№	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

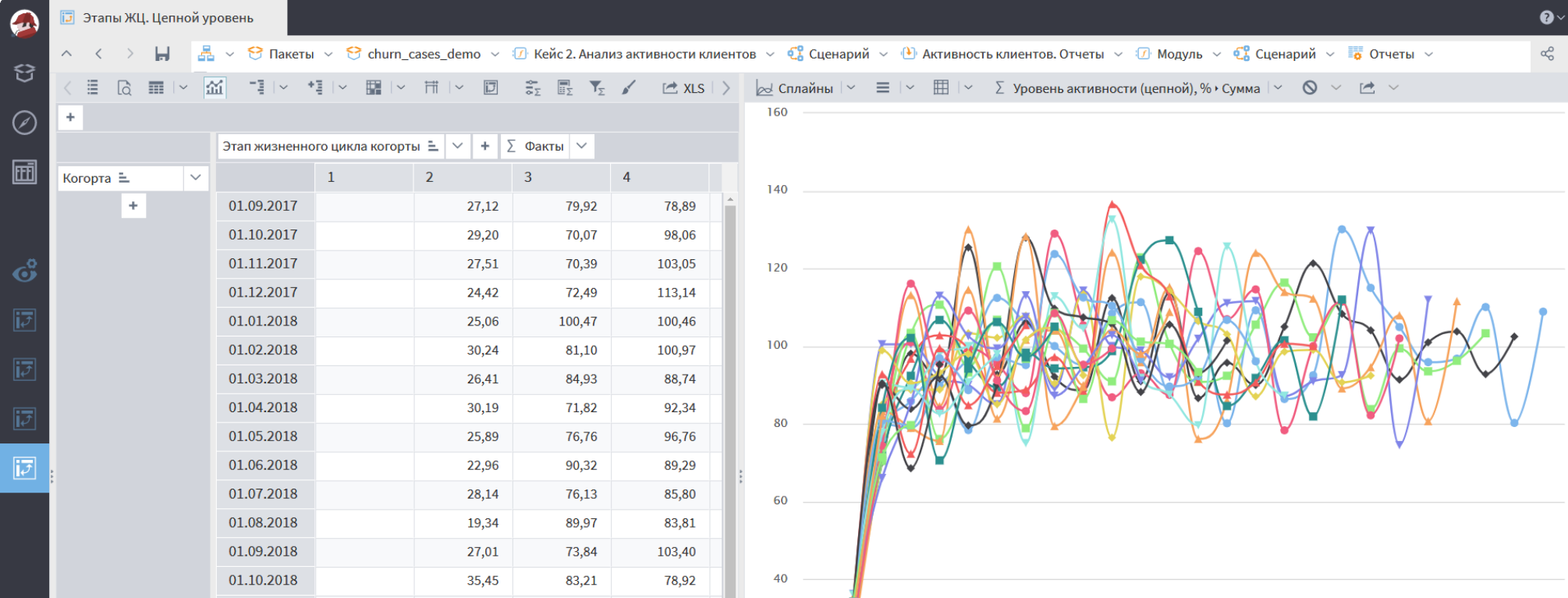
Компонент **Индекс оттока** позволяет нам оценить «масштаб бедствия» — распределение по индексам оттока клиентской базы на текущую дату. Можно увидеть, какая доля клиентов безусловно активна, то есть с момента последнего визита прошло не более среднего времени между их визитами (Индекс оттока < 1).



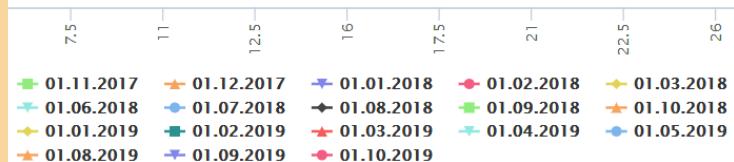
- Поля
- 12 Этап жизненного цикла когорт
 - 9.0 Уровень оттока, %: минимум
 - 9.0 Уровень оттока, %: максимум
 - 9.0 Уровень оттока, %: среднее
 - 9.0 Уровень удержания, %: минимум
 - 9.0 Уровень удержания, %: Максимум
 - 9.0 Уровень удержания, %: среднее



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 **Loginom Churn Kit**, 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

