



ОБНАРУЖЕНИЕ И ИЗМЕРЕНИЕ ОТТОКА



О курсе

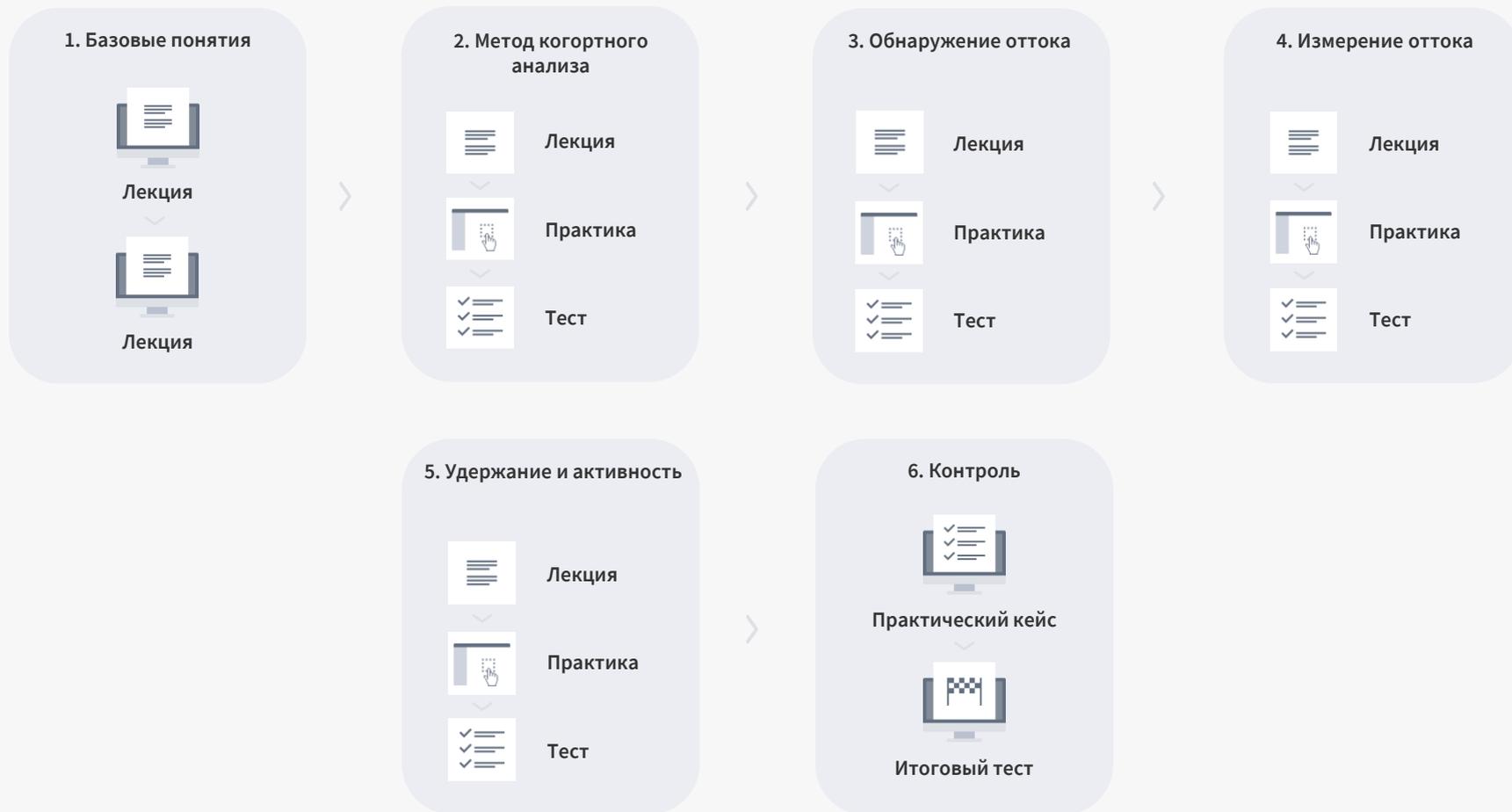
Курс из бизнес-цикла по клиентской аналитике.

В курсе подробно раскрываются вопросы обнаружения и измерения показателей оттока и активности клиентов, визуализация и интерпретация показателей удержания клиентов.

В библиотеке готовых компонентов Loginom Churn Kit реализованы рассматриваемые в теории методы. На кейсах демонстрируется их применение.

Для прохождения курса необходимо иметь базовые навыки работы с платформой Loginom.

Карта курса





Теоретическая часть 1

Понятие оттока. Близкие понятия: оборот, отсев. Важность исследования оттока, следствия высокого оттока. Норма оттока. Природа возникновения и типы оттока. Факторы преднамеренного оттока. Другие классификации оттока.



Теоретическая часть 2

Четыре типа взаимоотношений с клиентами. Схема анализа оттока. Задача обнаружения оттока. Время «сна». Давность. Методы обнаружения оттока. Измерение оттока: уровень оттока. Понятие удержания. Важность удержания клиентов. Время «жизни» клиента и другие поведенческие характеристики. Кривая удержания. Медианное значение времени «жизни». Площадь под кривой.



Теоретическая часть

Понятие когорты и когортный анализ. История возникновения метода. Возможности и преимущества когортного анализа. Примеры отчетов. Способы формирования когорт. Расчетные показатели. Абсолютные и относительные показатели. Базисные и цепные показатели. Интеркогортный и интракогортный анализ. Способы визуализации. Данные для анализа. Этапы когортного анализа.



Практическая часть

Постановка задачи. Входные данные. Статистики по данным. Цикл Loginom Customer Intelligence Pack. Библиотека Loginom Churn Kit: подключение и состав библиотеки. Компонент **Когорты и базовые расчеты**. Входные данные и переменные компонента. Обработка предоставленного набора данных. Выходные данные. Анализ результатов.



Контрольная часть



Теоретическая часть

Задача обнаружения события оттока. «Наивный» метод обнаружения: алгоритм, пример расчета. Сложный метод: алгоритм, пример расчета. Индекс оттока: понятие, алгоритм и пример расчета. Порог индекса оттока. NBD-модели. Особенности Парето/NBD-моделей.



Практическая часть

Библиотека Loginom Churn Kit: компоненты для обнаружения события оттока. Компонент **Даты оттока 1**. Входные данные и переменные. Обработка и выходные данные. Анализ результатов. Компонент **Даты оттока 2**. Входные данные и переменные. Обработка и выходные данные. Анализ результатов: компонент **Распределение интервалов неактивности**. Построение и анализ отчета. Компонент **Индекс оттока**. Входные данные и переменные. Расчет индекса. Анализ результатов: компонент **Распределение индекса оттока**. Построение и анализ отчета.



Контрольная часть



Теоретическая часть

Измерение оттока: абсолютные и относительные показатели. Уровень оттока. Структура оттока. Когортный анализ для исследования оттока. Отток без реактивации и с реактивацией. Способы визуализации. Управленческие решения. Способы минимизации оттока.



Практическая часть

Библиотека Loginom Churn Kit: компоненты для измерения оттока. Компонент **Отток и удержание**. Входные данные и переменные. Расчет уровня оттока по «наивному» методу. Компонент **Отток и удержание. Отчеты**. Построение и анализ отчетов. Расчет уровня оттока сложным методом. Построение и анализ отчетов. Сравнение результатов. Компонент **Отток и удержание (с реактивацией)**. Входные данные и переменные, способы расчета. Расчет уровня оттока сложным методом. Построение и анализ отчетов. Сравнение результатов. Выводы по клиентской базе.



Контрольная часть



Теоретическая часть

Понятие удержания, показатели удержания. Визуализация и анализ. Управленческие решения. Способы удержания клиентов. Активность клиентов, показатели активности. Визуализация и анализ. Управленческие решения. Способы повышения активности.



Практическая часть

Расчет уровня удержания сложным методом: компонент **Отток и удержание**. Построение отчетов. Анализ результатов. Расчет уровня удержания «наивным» методом с реактивацией: компонент **Отток и удержание (с реактивацией)**. Построение отчетов. Анализ и сравнение результатов. Библиотека Loginom Churn Kit: компонент **Активность клиентов**. Входные данные и переменные. Расчет уровней активности. Анализ результатов: компонент **Активность клиентов. Отчеты**. Построение и анализ отчетов. Общие выводы по клиентской базе.



Контрольная часть

Блок 6. Контроль



Практический кейс

Практический кейс для самостоятельного решения



Итоговый тест

Вопросы с вариантами ответов

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

