

# Анализ звонков Банка

Цель — изучить исходящие звонки клиентам и выявить факторы успеха.

Долгов Роман

# Кто наши клиенты?

## Возраст

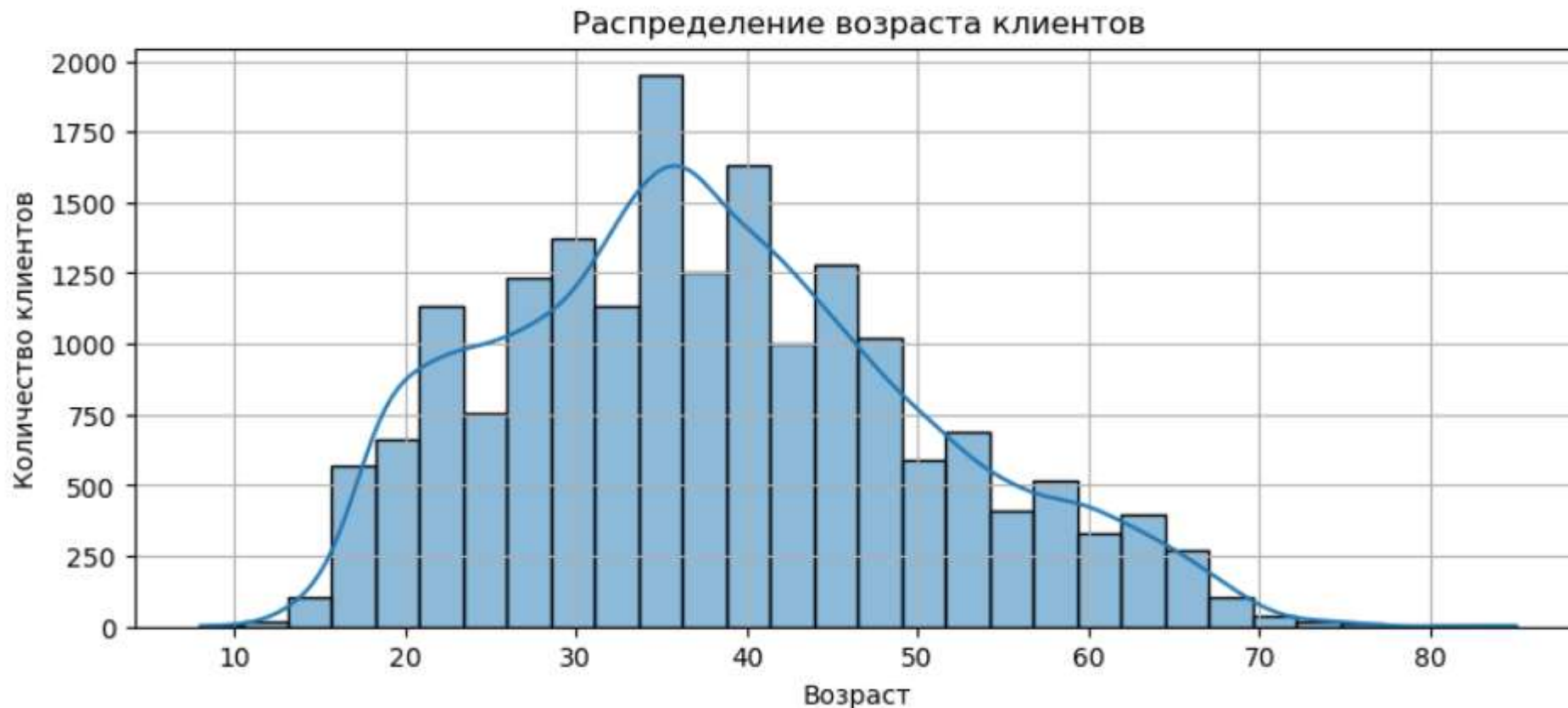
Основная масса клиентов

25–45 лет, меньше всего

старше 60 лет

## Данные

Возраст, пол, менеджер,  
время и результат звонка.



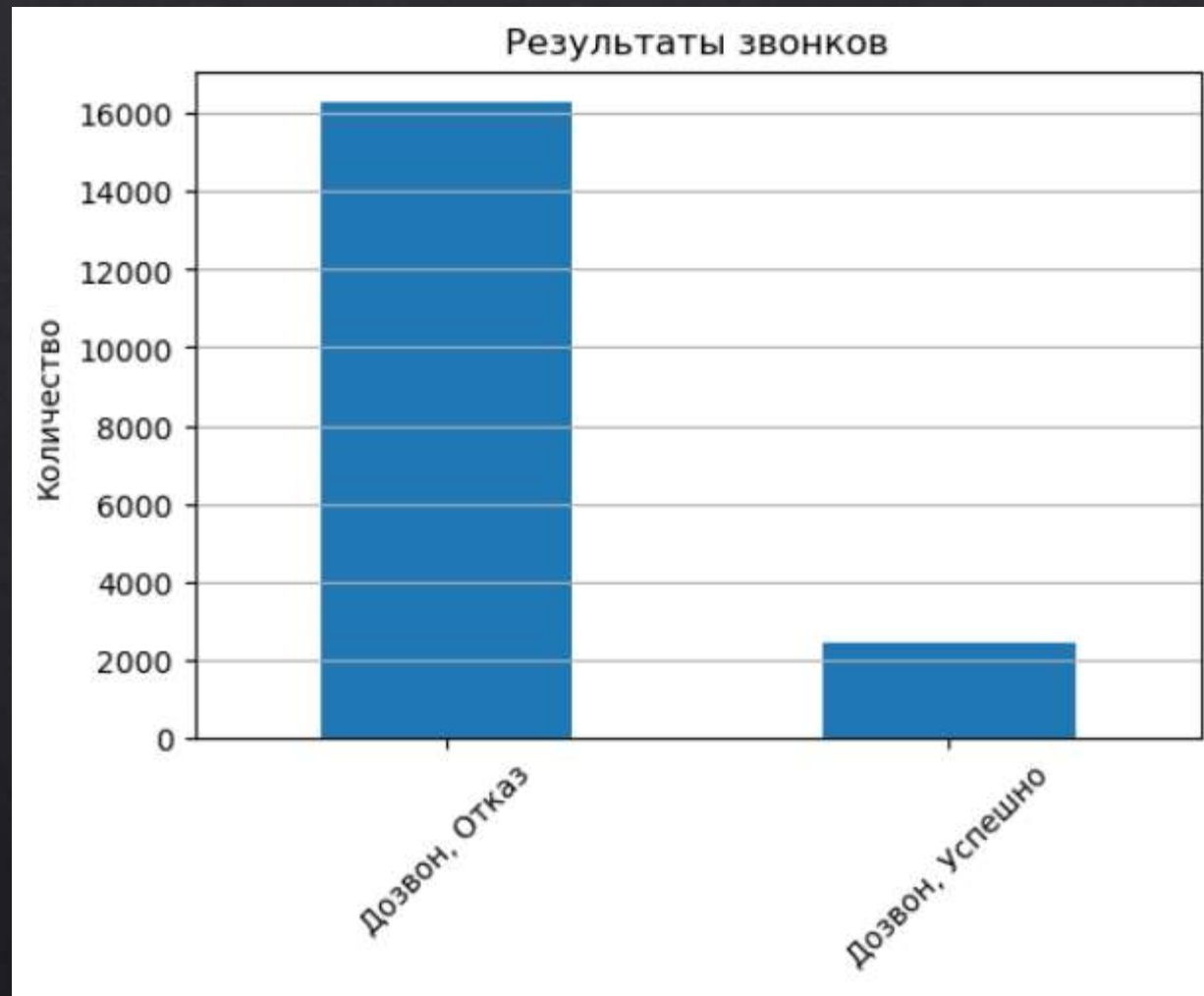
# Как проходят звонки?

## Результаты

Больше звонков с отказом, успешных ~15–20%.

## Возможности

Успешных звонков можно увеличить.



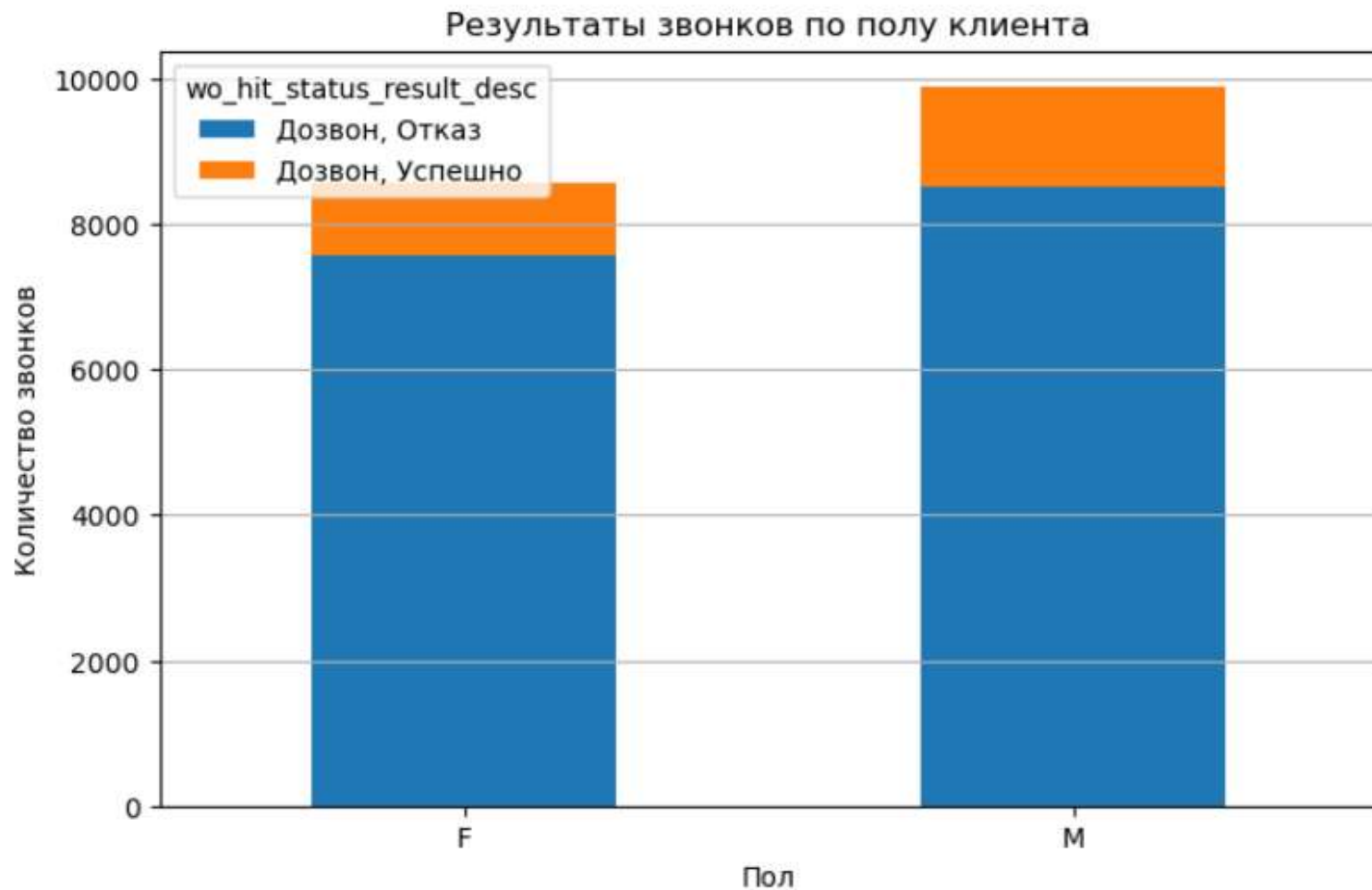
# Влияет ли пол клиента?

## Распределение

Почти одинаковое по полу клиента.

## Вывод

Пол клиента не влияет на результат звонка.



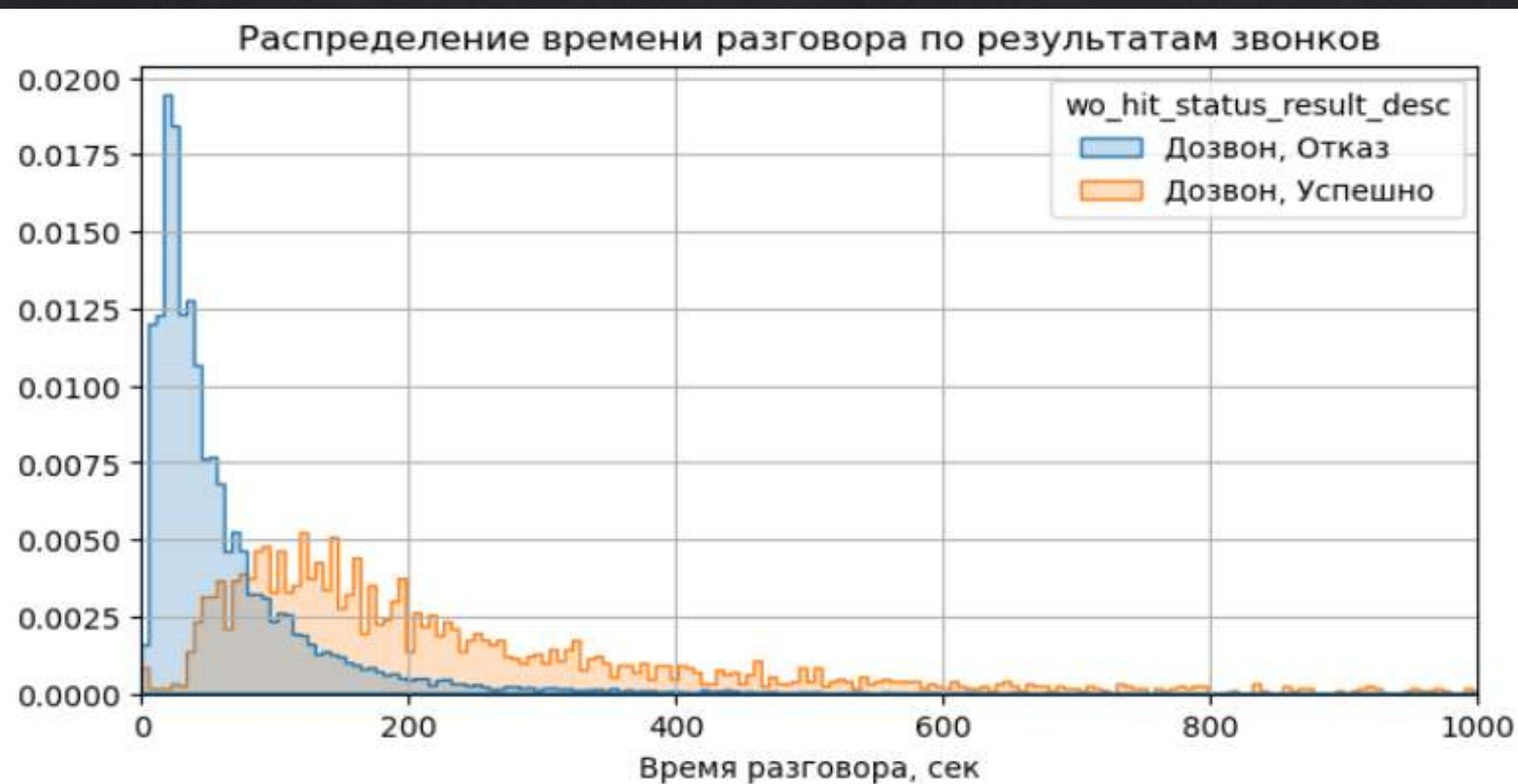
# А если поговорить подольше?

Длительность

Успешные звонки обычно дольше.

Гипотеза

Длительность звонка повышает шанс успеха.



# Что можно улучшить?

1. Увеличить минимальную длину звонка до 60 секунд.
2. Женщины-менеджеры эффективнее с женщинами-клиентами.
3. Клиентам до 30 лет нужен другой скрипт общения.





# Самая перспективная гипотеза

## Гипотеза

Увеличение длины звонка.

## Причины

- Подтверждена графиком.
- Легко внедряется в скрипт.
- Быстрый результат.

# Доля Банка на рынке

18000

Звонков в неделю

75000

Звонков в месяц

30000000

Звонков в индустрии

2.5%

Доля Банка