

Анализ звонков Банка

Цель — изучить исходящие звонки клиентам и выявить факторы успеха.

Долгов Роман

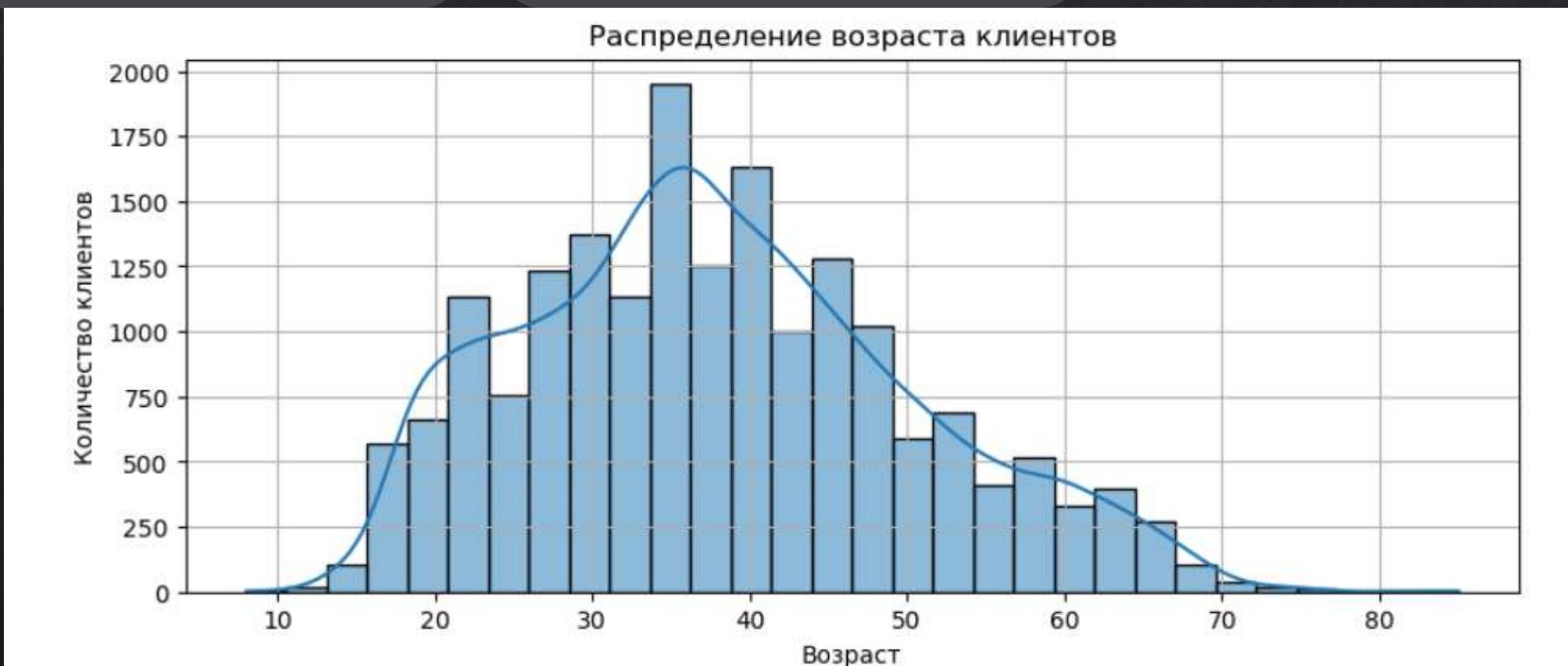
Кто наши клиенты?

Возраст

Основная масса клиентов
25–45 лет, меньше всего
старше 60 лет

Данные

Возраст, пол, менеджер,
время и результат звонка.



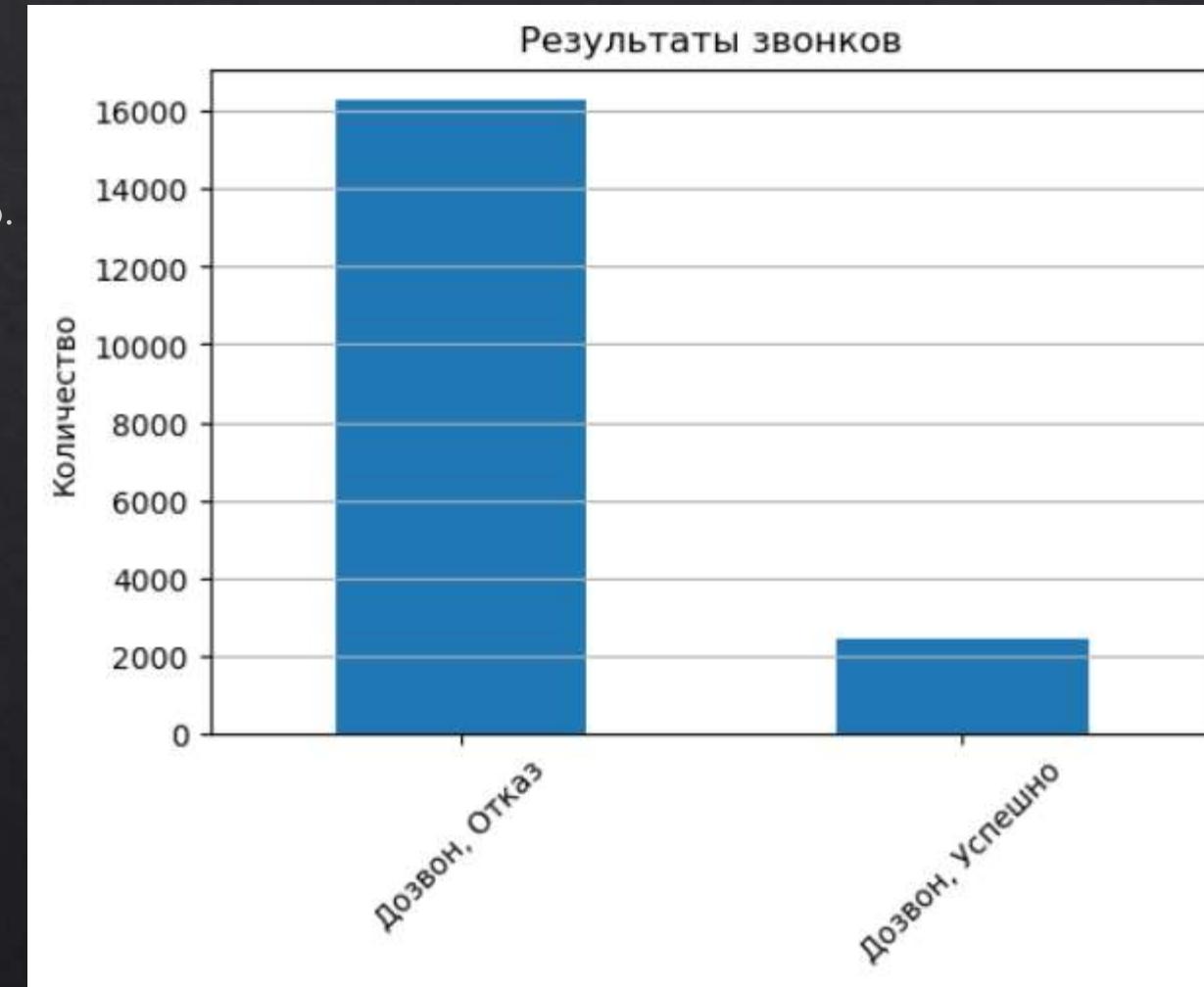
Как проходят звонки?

Результаты

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

Возможности

Успешных звонков можно увеличить.



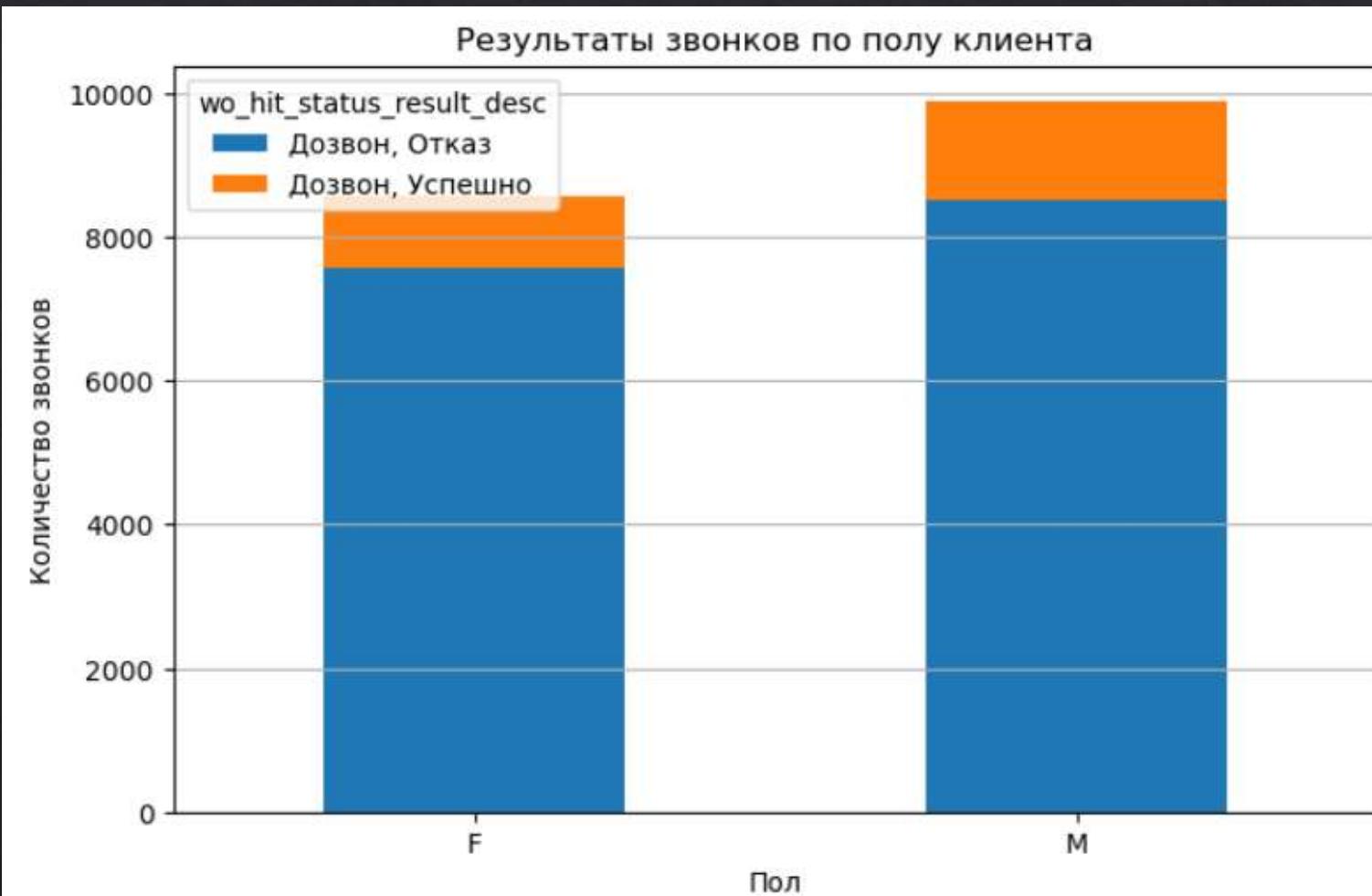
Влияет ли пол клиента?

Распределение

Почти одинаковое по полу клиента.

Вывод

Пол клиента не влияет на результат звонка.



А если поговорить подольше?



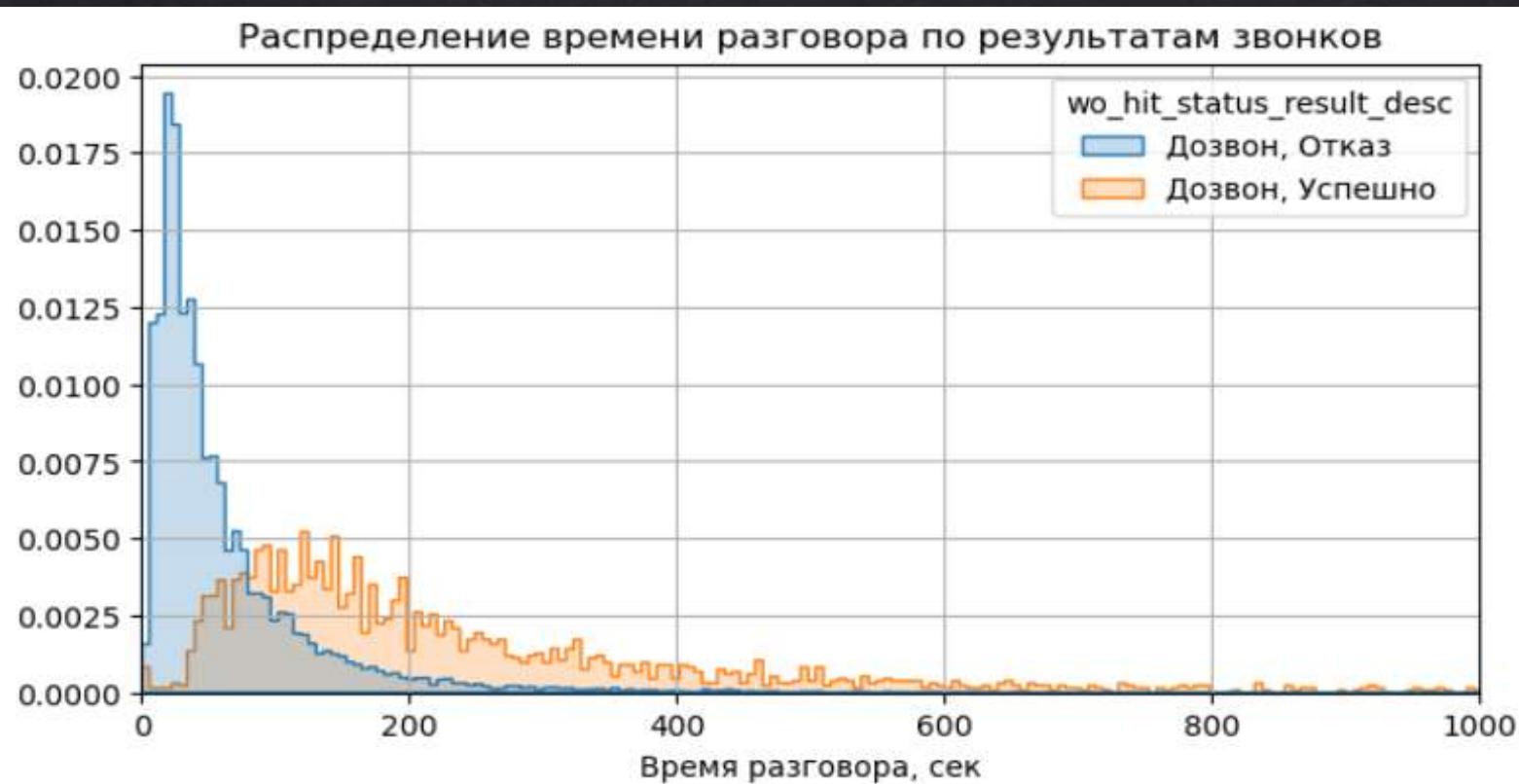
Длительность

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

3000000

Звонков в индустрии

2.5%

Доля Банка