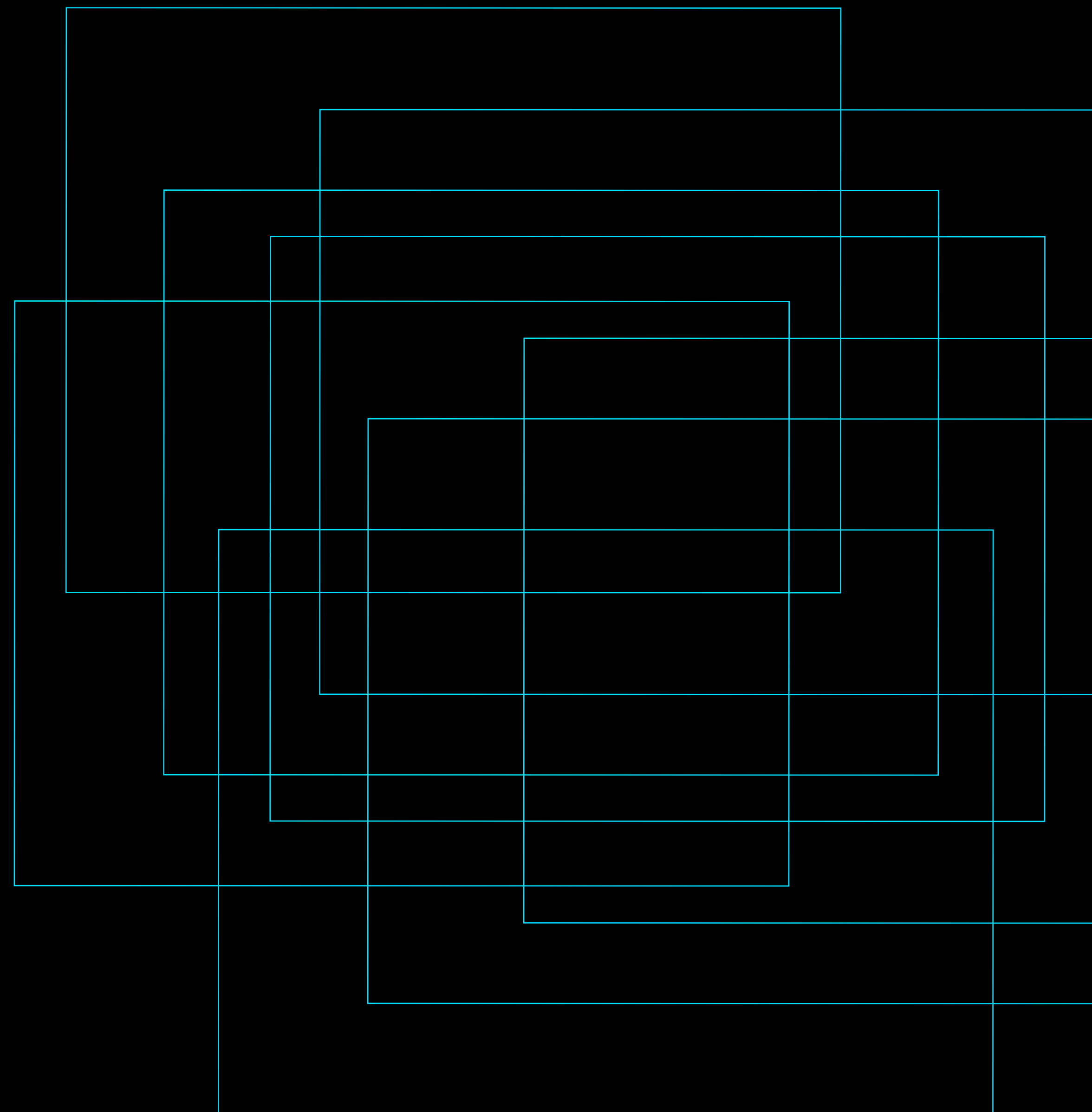
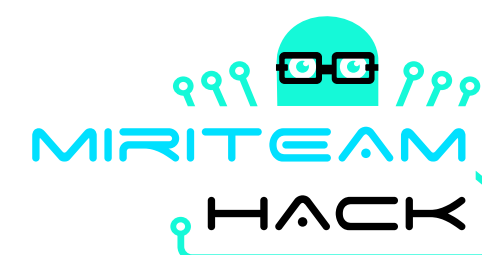


КЕЙС

от Сбербанка





Краткое содержание кейса

Создание аналитического инструмента для исследования клиентского поведения в продукте «Эквайринг».

Эквайринг – продукт банка для юридических лиц. Приобретая услуги эквайринга, клиент получает технологию безналичного приёма платежей с использованием банковских карт и систем бесконтактной оплаты.

Формулировка кейса

Определение ключевых тенденций клиентского поведения в продукте торговый «Эквайринг» в физических торговых точках, исключая СБП (система быстрых платежей), на основании представленных датасетов. С применением аналитических инструментов нужно провести разделение клиентов по категориям (профилям), рассчитать динамику притока и оттока клиентов на продукт в разрезе профилей. По итогам работы необходимо сформировать предложения по удержанию оттока, по увеличению прироста клиентов.

Для расчета доли оттока необходимо использовать следующую формулу:

$$CR = \frac{C_n - C_{n-1}}{C_{n-1}} \cdot 100\% \quad (1),$$

где **C₂** – количество клиентов в период n, **C₁** – количество клиентов в период n-1

Расчет процента выживаемости клиентов, пришедших в месяц n, предлагаем осуществлять по следующей формуле

$$PR = \frac{C_{end} - C_{new}}{C_{start}} \cdot 100\%$$

C_{end} – количество клиентов в конце периода

C_{new} – количество новых клиентов приобретенных за период

C_{start} – количество клиентов, пришедших в месяц n

Проблематика

Кейс приобретает актуальность в первую очередь в рамках роста доли безналичных платежей и появления новых способов оплаты. Возможность предсказания поведения клиентов и разделение их на категории позволит ускорить реагирование банка на потенциальное снижение безналичных транзакций и оттока клиентов. Также реализация кейса позволит улучшить понимание профиля клиентов и сформулировать идеи для их дальнейшего удержания и привлечения новых клиентов в банк.

Решение кейса представляет собой аналитический дашборд, составленный на основе предоставленных данных с использованием аналитических инструментов в целях определения поведения юридических лиц на продукте торговый «Эквайринг» в физических торговых точках, исключая СБП (система быстрых платежей), С точки зрения Сбера готовый кейс представляет из себя подробный отчет, позволяющий выявить клиентов, формирующих отток, и прогноз динамики на основе результатов анализа притока и оттока клиентов продукта «Эквайринг» (с выше указанными ограничениями).

Требования по анализу данных:

- 1. Использование графиков**
для демонстрации результатов аналитики
- 2. Обоснованность выбранного метода**
(описание подходов к решению, их обоснование и релевантность задаче)
- 3. Релевантность выводов**
(возможность применения выводов по выполненным расчетам)
- 4. Инструменты анализа**
(применение различных подходов и метрик в статистике)
- 5. Интерпретируемость результатов**
(способность участников объяснить результаты своей работы)

Требования по реализации проекта:

1. Релевантность поставленной задаче

команда погрузилась в отрасль, проблематику; предложенное решение соответствует поставленной задаче; проблема и решение структурированы

2. Уровень реализации

(концепция/прототип и тд)

3. Проработка пользовательских историй

(UX/ UI)

4. Использование в решении дополнительных данных, позволяющих повысить точность решения

5. Выступление команды

(умение презентовать результаты своей работы, строить логичный, понятный и интересный рассказ для презентации результатов своей работы)

