

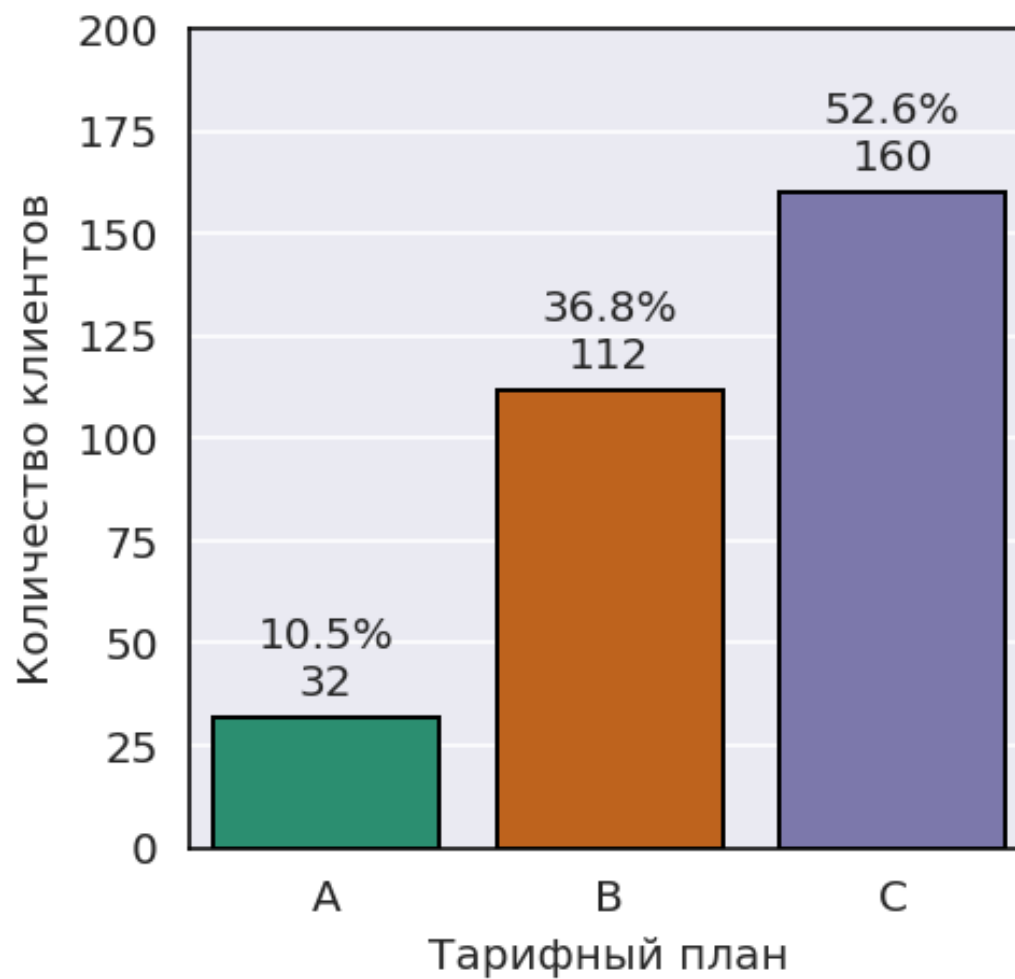
---

# ПОИСК КЛИЕНТОВ С НЕОПТИМАЛЬНЫМИ ТАРИФАМИ

ПРОВАЙДЕР ВИРТУАЛЬНОЙ ТЕЛЕФОНИИ «НУПОЗВОНИ»



## Распределение тарифов среди клиентов



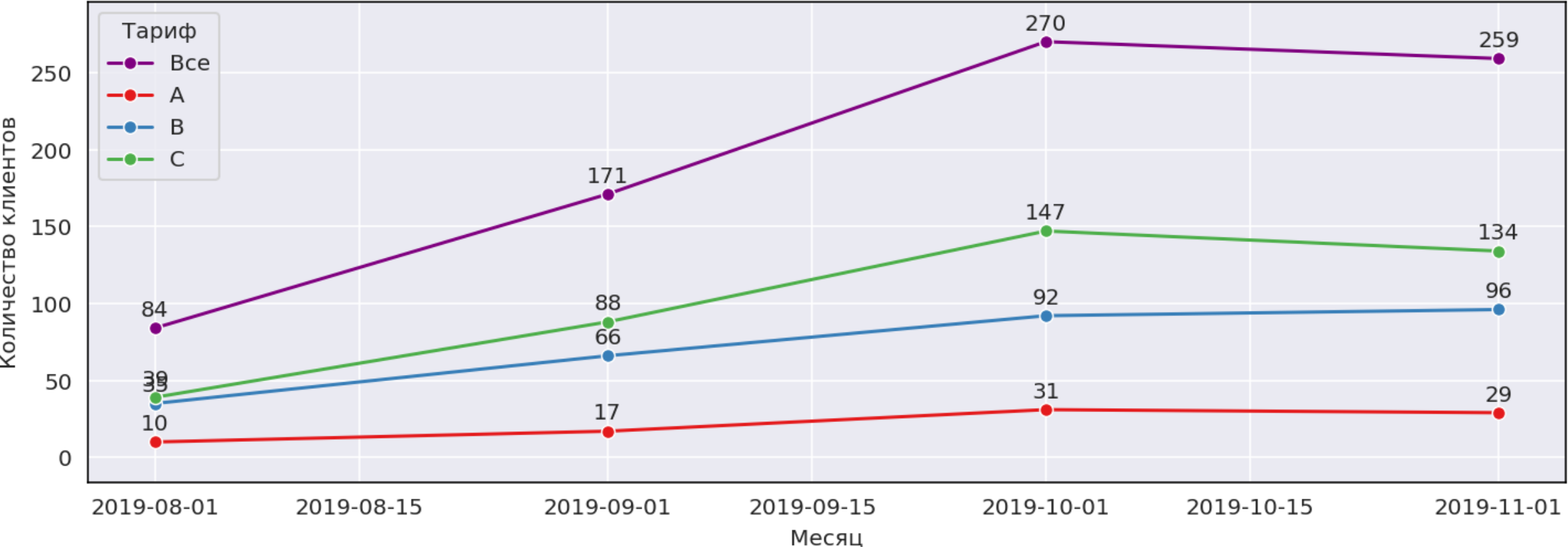
■ 304 клиента

■ август – ноябрь 2019

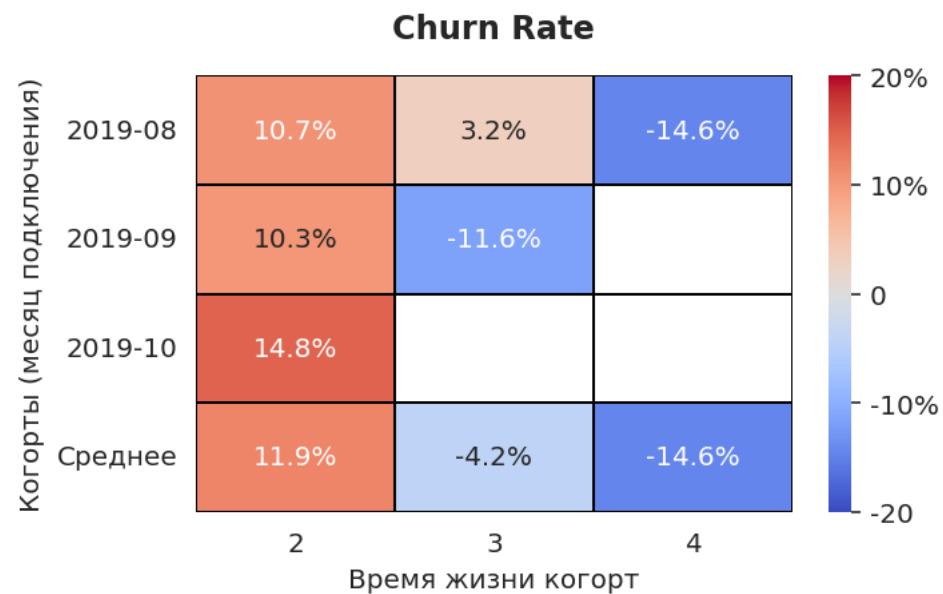
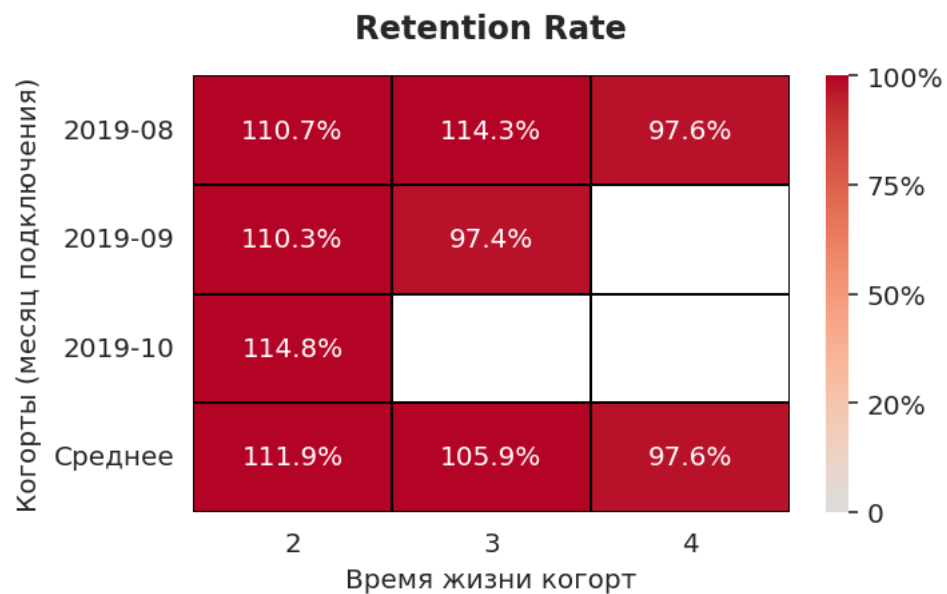
# ПРОФИЛИ ПОВЕДЕНИЯ КЛИЕНТОВ

- **Профилю 1** соответствует большинство клиентов - 94,4%, использующих различные тарифы. Для клиентов данного профиля работают 1-3 оператора, которые ежемесячно совершают небольшое количество преимущественно исходящих звонков, медианной длительностью с учетом времени ожидания 49,6 минут.
- **Профилю 2** соответствует 0,7% клиентов. Эти клиенты являются крупными для провайдера. Они пользуются тарифом "А" с максимальным пакетом услуг. Большое количество операторов - медианное значение 34 и может достигать 48, осуществляют большое количество преимущественно исходящих звонков медианной длительностью с учетом времени ожидания 646,1 часов.
- **Профилю 3** соответствует 4,9% клиентов, которые пользуются разными тарифами, с преобладанием "В" и "А". Для клиентов данного профиля работают от 2 до 15 операторов (медианное значение 5), которые осуществляют и принимают примерно одинаковое количество звонков медианной длительностью с учетом времени ожидания 79,1 часов. Клиенты данного профиля постепенно наращивают объемы используемых услуг связи.

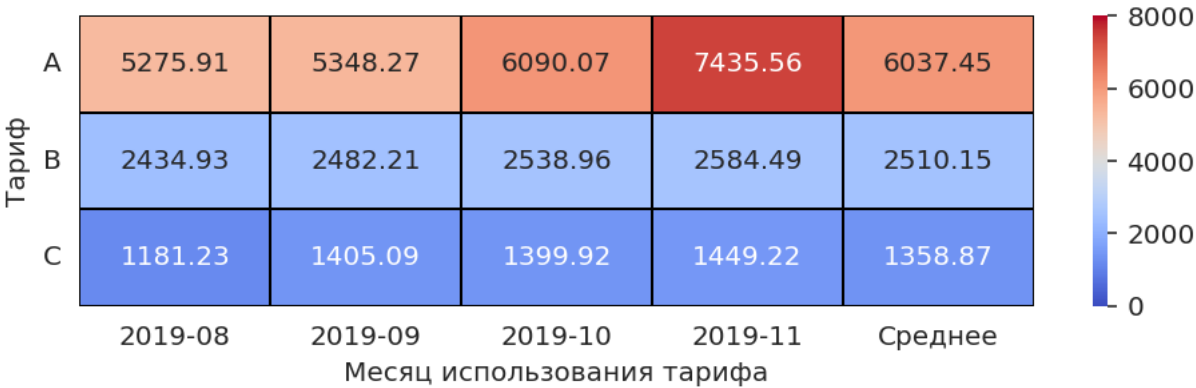
Количество уникальных клиентов в месяц (MAU)



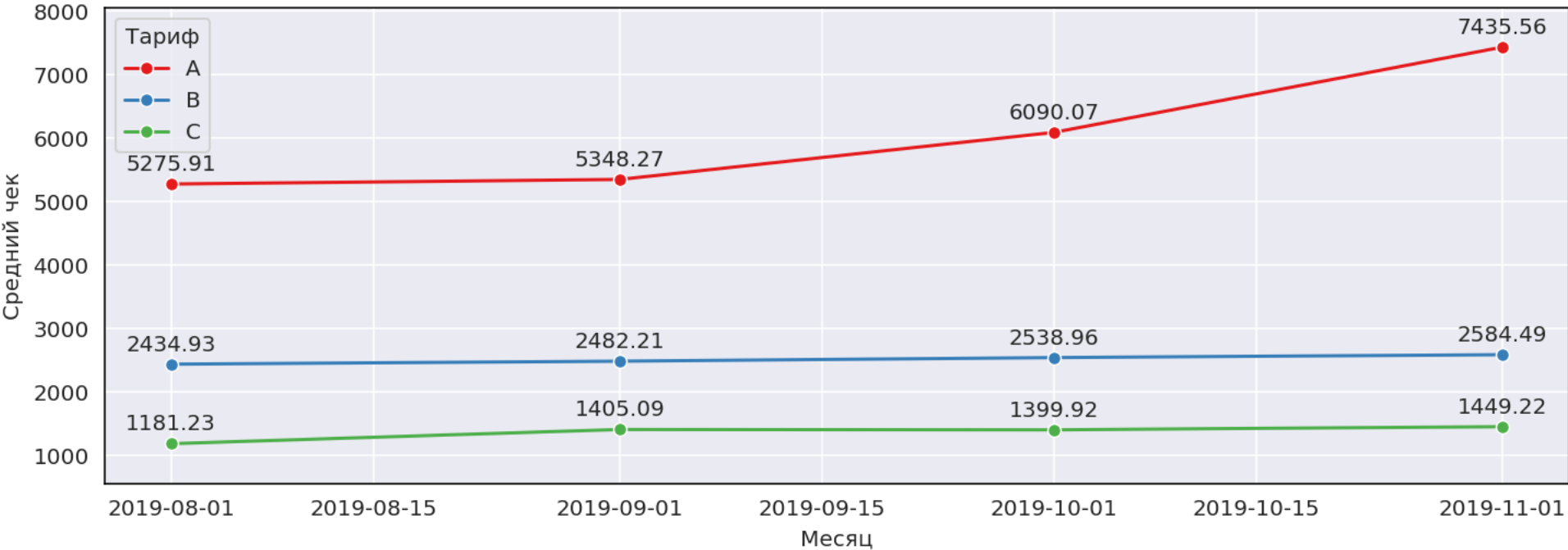
## 2 МЕСЯЦ ЯВЛЯЕТСЯ КРИТИЧЕСКИМ ДЛЯ ВОЗМОЖНОСТИ УДЕРЖАНИЯ КЛИЕНТА



Средний чек

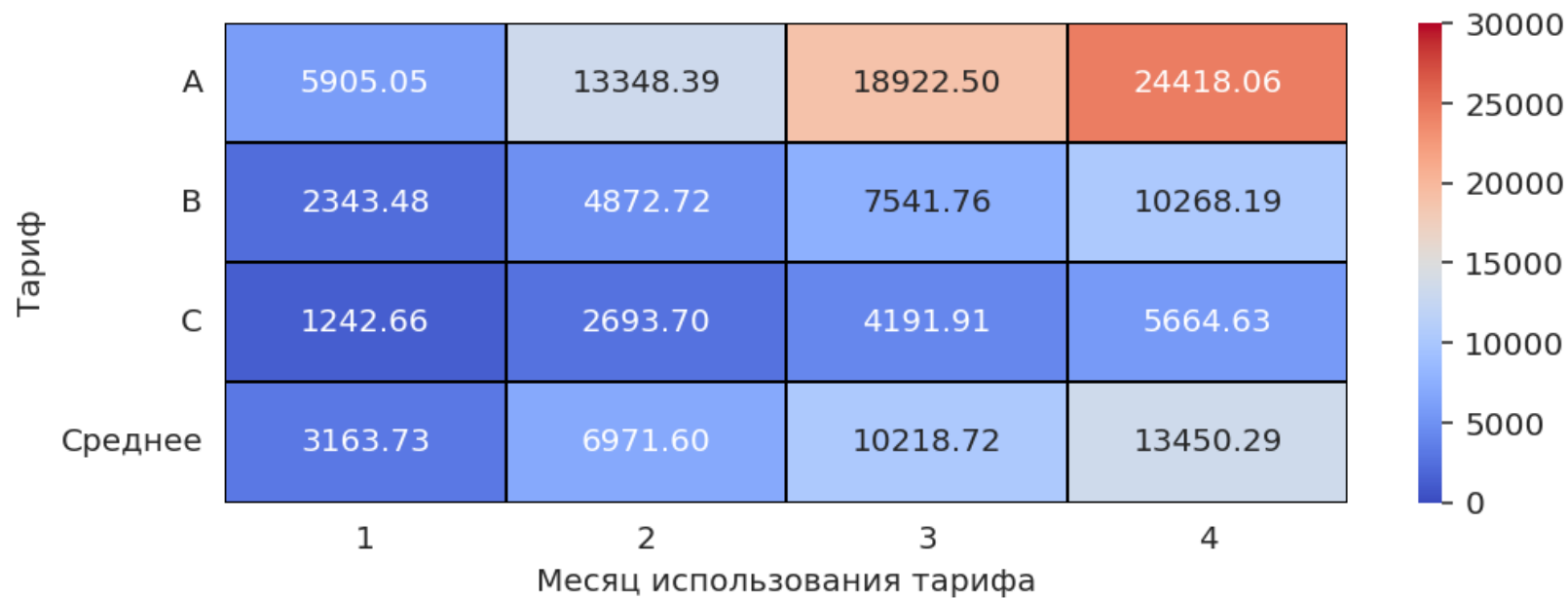


Динамика среднего чека



# LVT

## LTV



## УРОВЕНЬ ОТТОКА НА ОПТИМАЛЬНЫХ И НЕОПТИМАЛЬНЫХ ТАРИФАХ

Тариф	Все клиенты	Отток	% оттока
Оптимальный	162	25	15.4%
Неоптимальный	142	20	14.8%



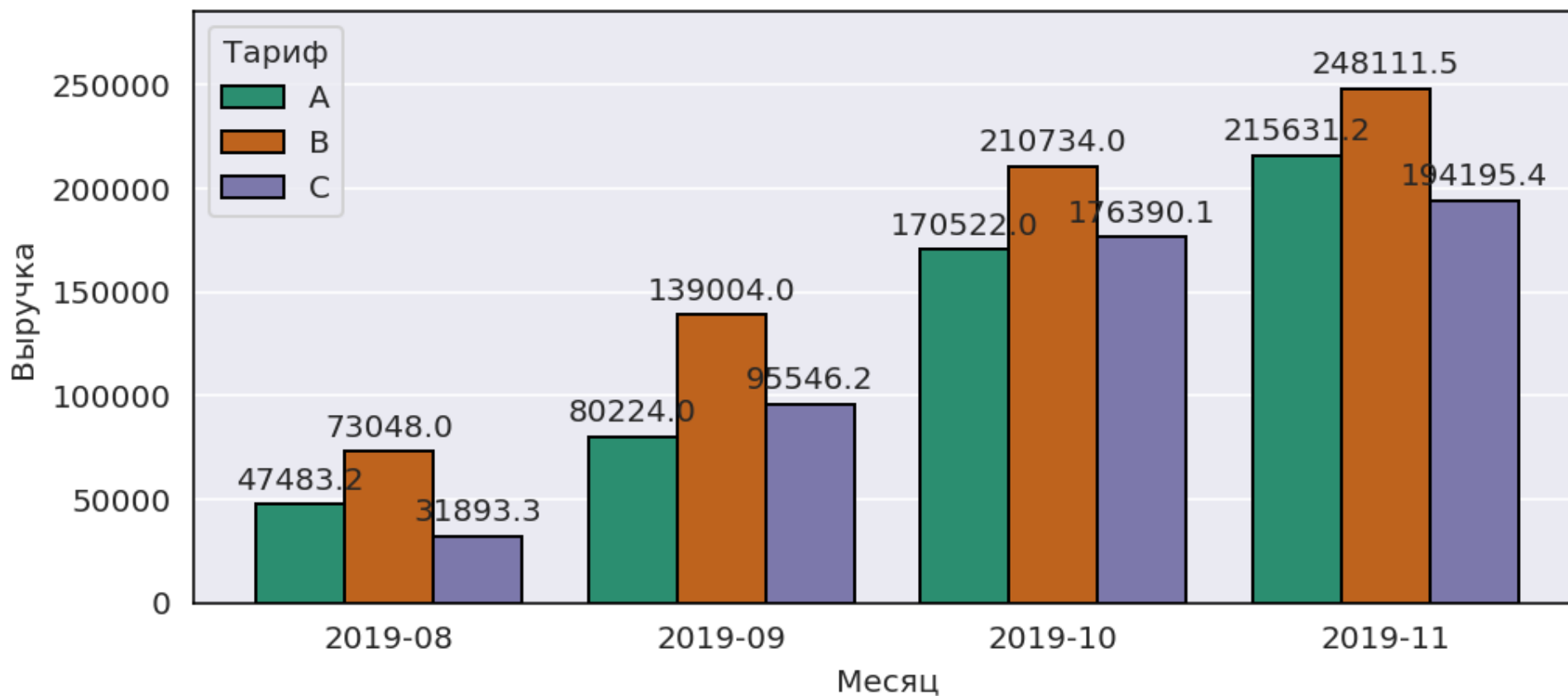
# РАСПРЕДЕЛЕНИЕ АКТИВНЫХ КЛИЕНТОВ ПО ТАРИФАМ

Текущий тариф	Оптимальный тариф	Количество клиентов
А	А	1
	В	3
	С	25
В	В	2
	С	94
С	С	134

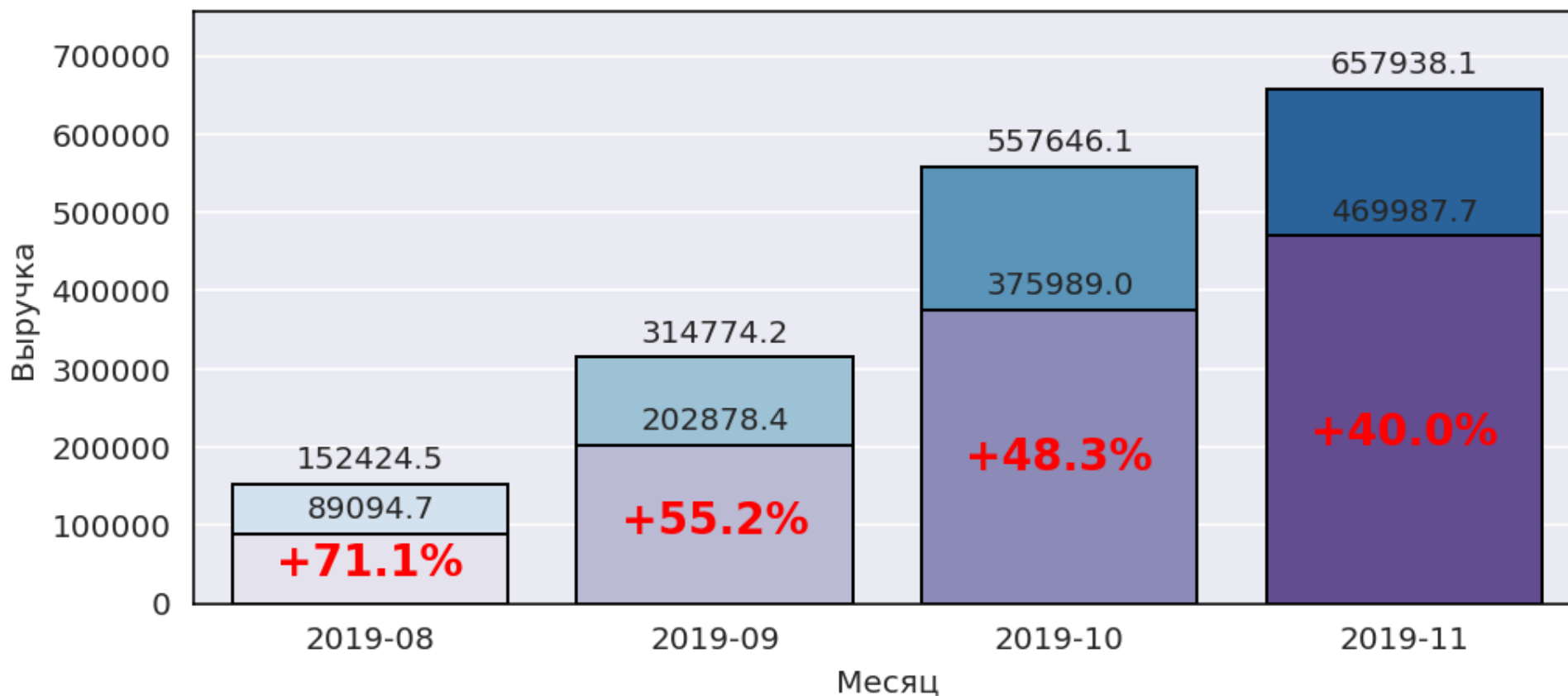
# ПОКАЗАТЕЛИ КЛИЕНТОВ С НЕОПТИМАЛЬНЫМИ ТАРИФАМИ

Тариф	Кол-во клиентов	Переплата			% переплаты		
		25%	50%	75%	25%	50%	75%
А	28	3678,47	3944,20	3999,25	174,3	258,3	336,7
В	94	920,85	993,40	1000,00	57,1	77,0	90,8

## Ежемесячная выручка по тарифам



## Ежемесячная выручка



ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ДОХОД С КЛИЕНТА:

ТАРИФ «А» - 3988,0 РУБЛЕЙ

ТАРИФ «В» - 992,6 РУБЛЕЙ

ТАРИФ «С» - 0 РУБЛЕЙ

# СНИЖЕНИЕ ВЫРУЧКИ

Текущая выручка

657938,1 рублей

-40%

Ожидаемая выручка

469987,7 рублей

# РЕКОМЕНДАЦИИ

- Индивидуальный подход к клиентам в соответствии с их профилем.
- Изучение новых тарифов конкурентов и анализ их сильных и слабых сторон.
- Выручка от крупных клиентов использующих тариф «А» составляет треть всех доходов. Основные расходы клиенты несут на большое количество исходящих звонков и операторов.
  - Оптимизация их количества и отказ от услуг неэффективных операторов.
  - Уменьшение стоимости услуги каждого оператора при их определенном количестве.
  - Предоставлять услуги оператора бесплатно при достижении определенного лимита.
  - Новый тариф или временная акция.
- Для клиентов с переплатой превышающей средние значения в первый месяц, для тарифа "А" – 3988,0 рублей, тарифа "В" – 992,6 рублей предложить скидку от 10-20% на услуги провайдера.
- Перевести на другие тех клиентов, чьи "выгодные" выгодные тарифы оказались с более высокой базовой стоимостью
- Переход должен быть крайней мерой при попытке клиента отказаться от услуг провайдера.

---

**Спасибо за внимание!**