

# Стадия Discovery проекта Yoyodyne bank

Ветлин Владислав, Пушкарев Кирилл, Сабуров Вильдан,  
Талалай Михаил

Октябрь 1, 2021

# Описание задачи

- Ритейл-банку нужно улучшить показатели NPV и рейтинг ухода клиентов
- Эффективная маркетинговая кампания для уменьшения оттока клиентов на 5%
- Определение клиентов, которые уходят. Анализ причин, по которым они уходят
- Хранилище данных для маркетинговой кампании

# Аналитическая задача

- Задача классификации. Модель, которая определяет, хочет ли клиент уйти в ближайшее время
- Задача кластеризации. Сформировать из уходящих клиентов группы по причинам ухода
- Задача регрессии. Сформировать индекс важности клиента
- Предпринять меры по удержанию клиента согласно его группе
- Проверить, действительно ли отток снизился на 5%

# Признаки клиента

Эти признаки могут оказаться полезными, когда мы определяем, уходит ли клиент или нет:

- Активность (время в приложении, количество транзакций) и её динамика
- Услуги, которыми клиент пользуется
- Подписки
- Опросы
- Заработок клиента
- Социальный статус
- Возраст
- Пол
- Естественный отток
- Негативные отзывы (???)

# Предыдущий опыт

Данная задача достаточно популярная, так что имеет смысл воспользоваться уже готовыми результатами.

Согласно **статье**:

- Имеет смысл предсказывать, уйдёт ли клиент в течение некоторого периода времени
- Предсказывать лучше вероятность ухода
- Учитывать несбалансированность
- Учитывать неравнозначность FN и FP ошибок

## Предыдущий опыт - 2

В частности имеется полезное **исследование**, из которого следует:

- 54% клиентов считают, что многим банкам нужно улучшение взаимодействия с клиентами
- 56% клиентов, явно говорили банкам о том, что уходят, но банки ничего не предприняли
- Средний уровень оттока клиентов 15%

# Возможные причины оттока клиентов

- Проблемы в таргетировании
- Недостаточный уровень доверия
- Сервис
- Недостаточный фидбек
- Клиентоориентированность

# Способы удержания клиентов

- Персональная рассылка
- VIP-программы
- Индивидуальные предложения
- Повышение качества сервиса
- Предсказание трендов индустрии
- Если это экосистема, то предложить услуги дочерних компаний



# Ресурсы

При решении масштабной аналитической задачи нужны определённые ресурсы. В данном случае может потребоваться следующее:

- Маркетинговая кампания (опросы, рассылки, улучшение сервиса)
- Экономист (предсказание трендов)
- Data Engineer (создание хранилища данных)
- Денежные вложения
- Команда мобильной разработки (мобильное приложение)
- Вычислительный кластер + ПО
- Консалтинг

# Потенциальные проблемы

- 5% – достаточно много на фоне 15%. Задача сложная
- Доступ к данным клиентов
- Отсутствие возможности реализовать все способы удержать клиентов
- Поиск плохих отзывов – трудная задача

# Вопросы к интервью

- Были ли попытки решить задачу ранее и каковы результаты?
- Как банк взаимодействует с клиентом индивидуально?
- На что готов пойти банк, чтобы удержать клиентов?
- Как банк определяет ценность клиента?