

Прогнозирование оттока клиентов

Конохова Е. М.
emkonokhova@edu.hse.ru

Прогнозирование оттока клиентов

Модель машинного обучения для точного прогнозирования оттока клиентов, позволяющая реализовывать проактивные стратегии удержания.

Проблема: Как определить клиентов с высокой вероятностью ухода?

Предложенный метод: Разработка модели машинного обучения с использованием данных о клиентах, включая демографические характеристики, историю транзакций, паттерны использования и взаимодействия с поддержкой.

Решение: Полученные результаты помогут компании удерживать клиентов, предлагая персонализированные предложения для снижения уровня оттока:

1. Настроить предсказательную модель,
2. Проанализировать данные о клиентах,
3. Реализовать проактивные стратегии по удержанию клиентов.

Визуальное представление прогноза оттока клиентов

На графике представлены зависимости между возрастом клиентов, частотой их использования продукта и вероятностью ухода. Цветовая палитра показывает уровень риска оттока, где более яркие цвета соответствуют повышенному риску.

Характеристики клиентов: возраст, частота использования.

Влияние на вероятность оттока: график показывает, как эти параметры влияют на риск ухода.

