АНАЛИЗ ИНСТРУМЕНТОВ ОПОВЕЩЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ О ЗАДОЛЖЕННОСТИ

2023 14. 12. **Алексей Симонов**



Результаты исследования

Unisender

сервис e-mail рассылок

Группа Б

контрольная группа

469 клиентов

50% выборки

909 погашений Д3

20% от всех клиентов

133 391 Р погашенная ДЗ

13% от Д3 группы -1 005 786 → -872 396

Группа А

получатели e-mail рассылки

4 469 клиентов

50% выборки

1986

уник. прочтений

56% AAR*

1 041

погашений ДЗ

52% от уник. прочтений

169 041 ₽ погашенная Д3

12% от ДЗ группы -1 448 316 → -1 279 141

₽ затраты

Сервис автообзвона

Группа Б

контрольная группа

12 352 клиентов

50% выборки

погашений

241 080 P

260 частичных** погашений

24 094 P

853 погашения

6% от контрольной группы

Группа А

обзваниваемые клиенты

12 426 вызовов

38% AAR*

7 753 дозвонов

62% от всех вызовов

1 046 полных погашений

367 008₽

160 частичных** погашений

106 911 P

1 206 погашений 15% от всех дозвонов

~100 00 ₽ затраты

^{*} AAR - средний уровень отказов (Average Abandonment Rate). Количество клиентов до которых не было доставлено сообщение.

^{**} Частичное погашение – неполное погашение ДЗ или образование второй ДЗ после погашения в первый раз.

Ошибки

- 1) Разное количество клиентов в выборках
- 4 469 клиентов
- **12 352** клиентов
- 2) Некорректное различие в количестве погашенных ДЗ в контрольных выборках
 - 909 погашений Д3
- **853** погашения
- 3) Разная сумма погашений при одинаковом количестве (Группа А)

133 391

41 080[₽]

Вывод: некорректное разбиение на группы А и Б, впоследствии отсутствие возможности сравнить результаты тестов и сделать вывод о их достоверности.

Сравнение показателей

	Unisender	Сервис автообзвона
AAR	56%	38%
Конверсия	23%	9.7%
Конверсия2	52%	15%
CAC	3 p.	83 p.
Полезная разница	2.95%	2.86%

Конверсия2 высчитывалась относительно уникальных прочтений/дозвонов **Полезная разница** показывает прирост клиентов оплативших ДЗ относительно группы Б

Итоги: На основе этих данных, е-mail рассылка кажется более эффективной с точки зрения затрат на одно погашение долга и процента отклика.

Аналогичные варианты уведомления о ДЗ

- **Push уведомления** в приложении: Использование уведомлений в мобильных приложениях или на онлайн–порталах, где пользователи обычно пополняют свой счет или оплачивают проезд.
- Информационные табло на ПВП: Уведомления о задолженности, а также текущий баланс могут отображаться на табло в местах оплаты или на въезде/выезде с платной дороги.