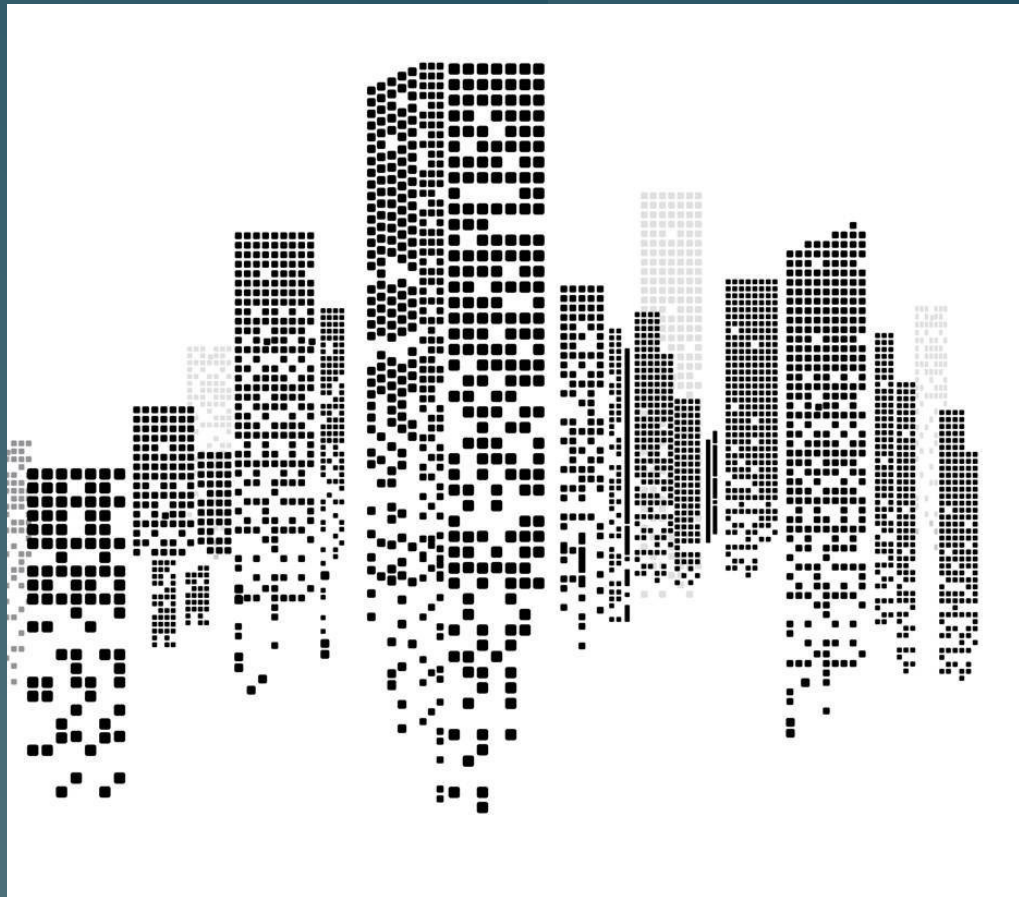


# Gectaro

Анализ данных  
проект мастерской Яндекс.Практикум

## ЦЕЛЬ ПРОЕКТА:

- составить портреты типичных клиентов,
- определить ключевые признаки, влияющие на подписку,
- установить причины оттока клиентов,
- предложить решения по минимизации оттока клиентов.





# Знакомтесь - компания Gectaro

## **GECTARO**

– облачный сервис для автоматизации управления строительством и ремонтом.

## **СФЕРА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:**

Продажа софта с платной подпиской в сегменте B2B (наиболее частый срок подписки 12-24 месяца), предназначенного для управления процессами в сфере строительства и ремонта.

## **ОСНОВНАЯ ПРОБЛЕМА:**

уход из сервиса большого количества подписчиков и не продление подписки.

Руководителю отдела по работе с клиентами нужны обоснованные ответы на вопросы:

- каков клиент, который чаще всего уходит?
- почему уходят клиенты?
- с каких тарифов уходят клиенты?
- как понять, что клиент скоро уйдет?
- на что обратить внимание в первую очередь для уменьшения оттока клиентов?

# Результаты работы сервиса Gcstaro в 2019-2024 гг.

Что мы имеем:

- в 2019-2021 - высокие темпы роста активных клиентов в сервисе (возможно влияние COVID-19);

- в 2022-2023 гг количество активных клиентов практически не растёт: 317 - 351;

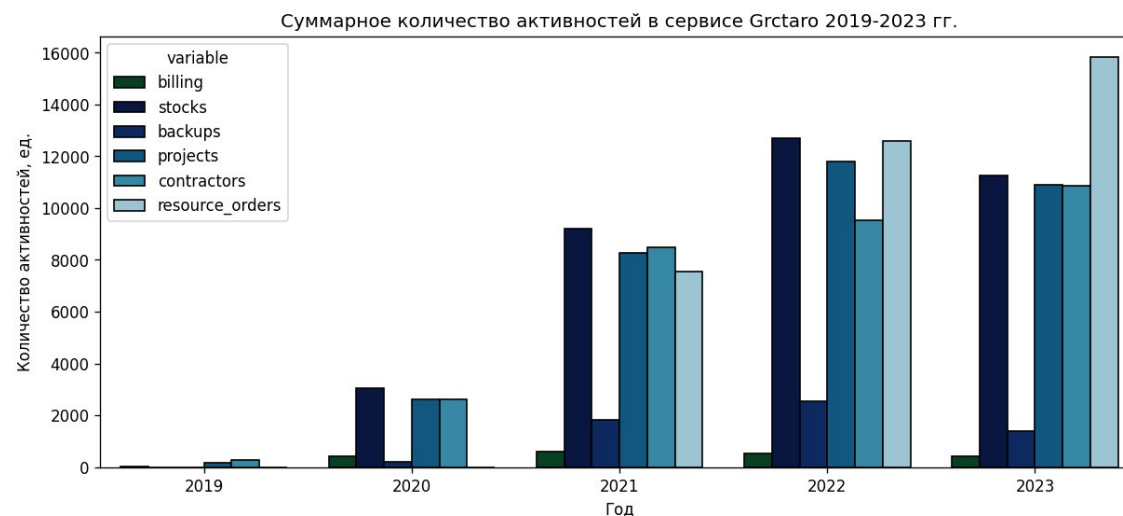
- в 2022-2023 гг существенно снизился темп прироста общего количества активностей.

- наибольший темп прироста имеют операции - заказы материалов;

- не плохую динамику показывают склады и проекты;

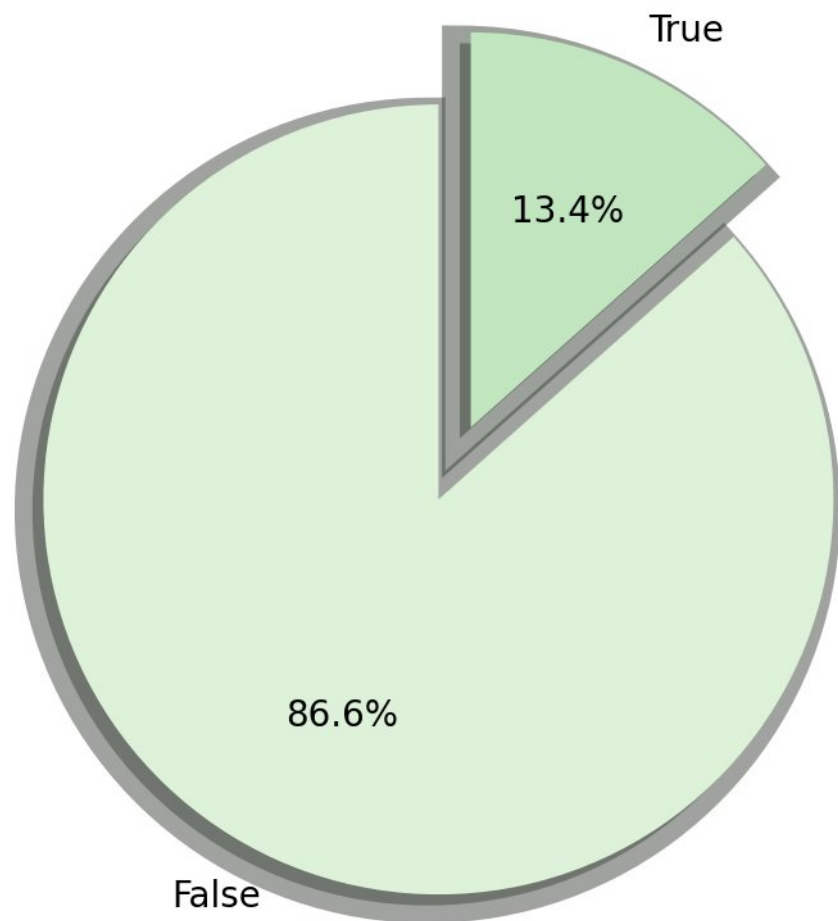
- не вызывают интереса клиентов счета, возможно, это связано с высокой конкуренцией на рынке.

**Ситуация называется стагнацией.**



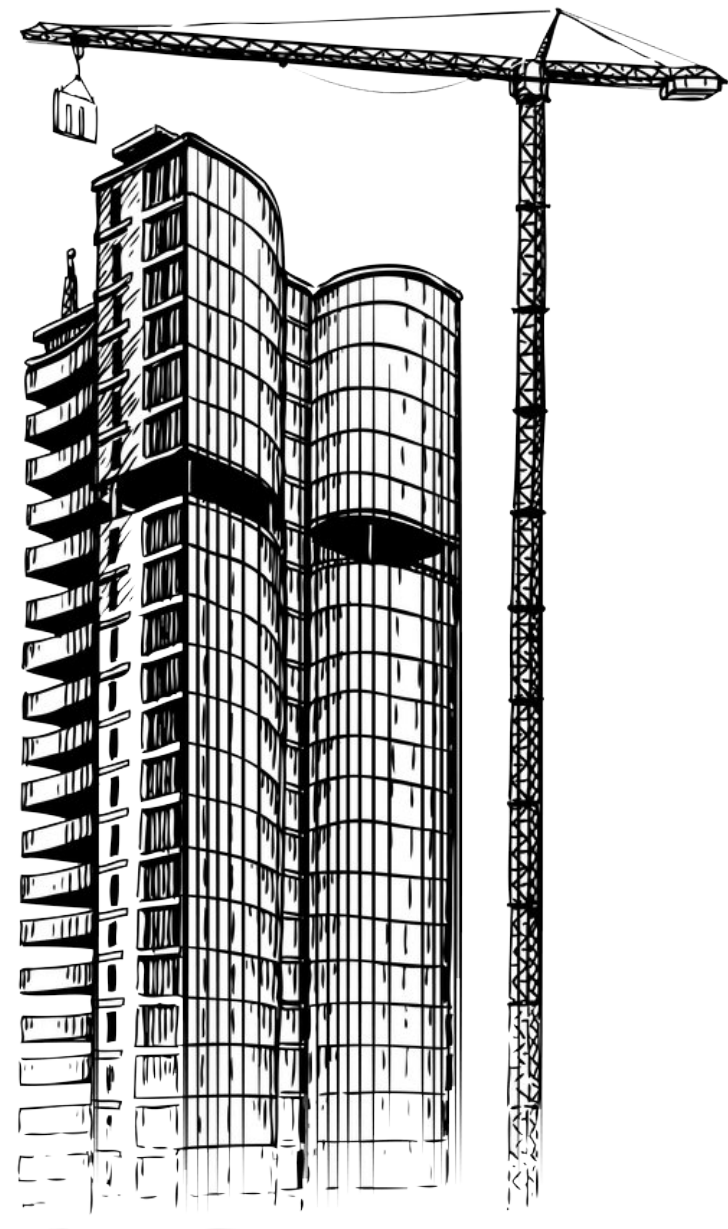
# В чем основная боль сервиса Gestaго?

Доля клиентов с оплаченной подпиской



## Клиенты уходят:

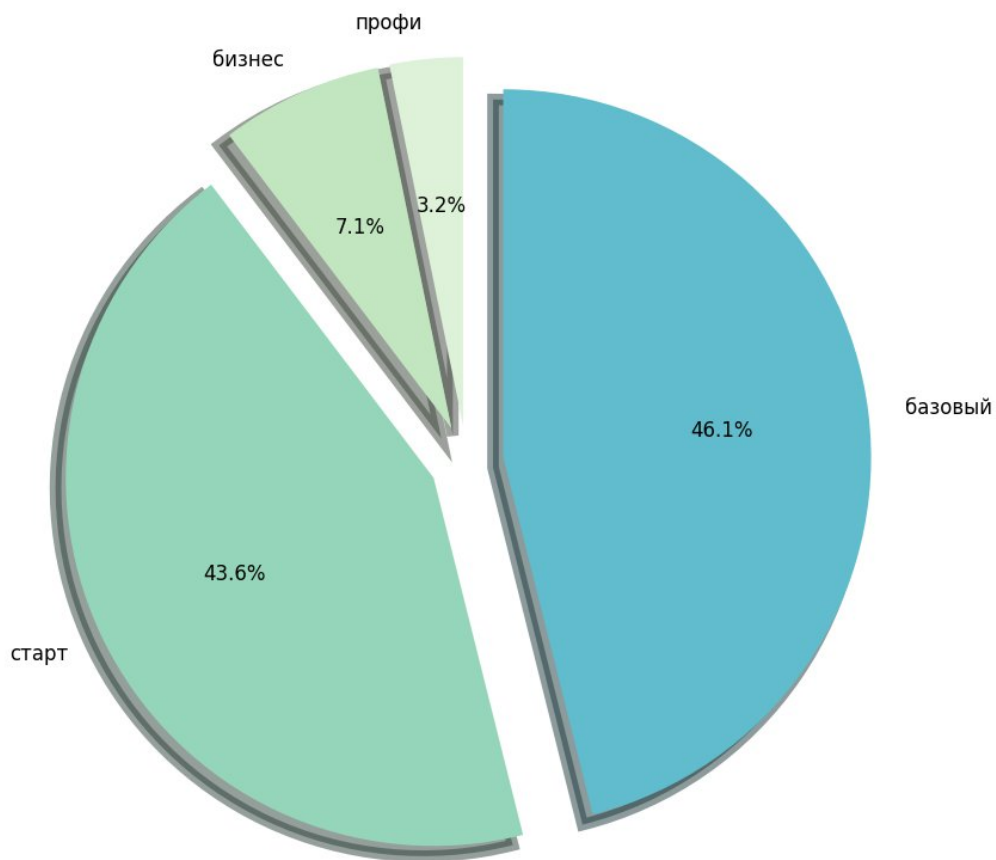
- в сервисе зарегистрировано 1812 клиентов;
  - 716 клиентов хотя бы раз оплатили подписку (39%);
  - 247 клиентов имеют оплаченную подписку на момент проведения анализа (13%)\*
  - отток идет со всех тарифов;
  - 545 клиентов оплатили подписку только один раз (30%).
- дата проведения анализа - 16.03.2024 г.



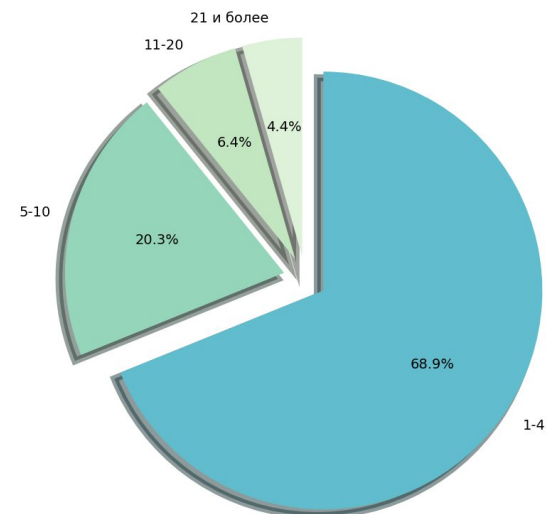


# Что сервис Gestago знает о своих пользователях

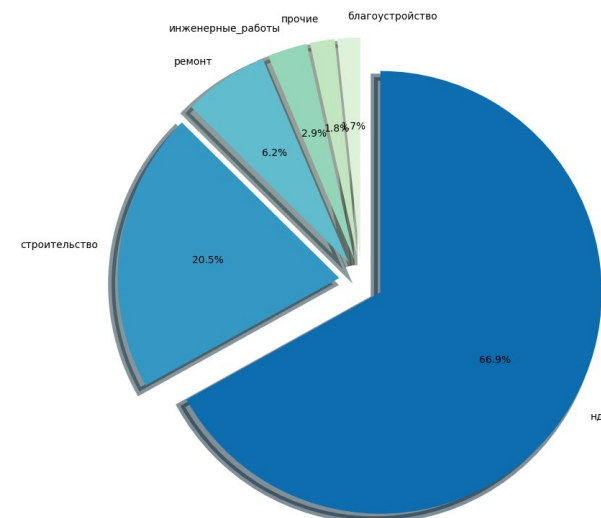
## Структура компаний по тарифу



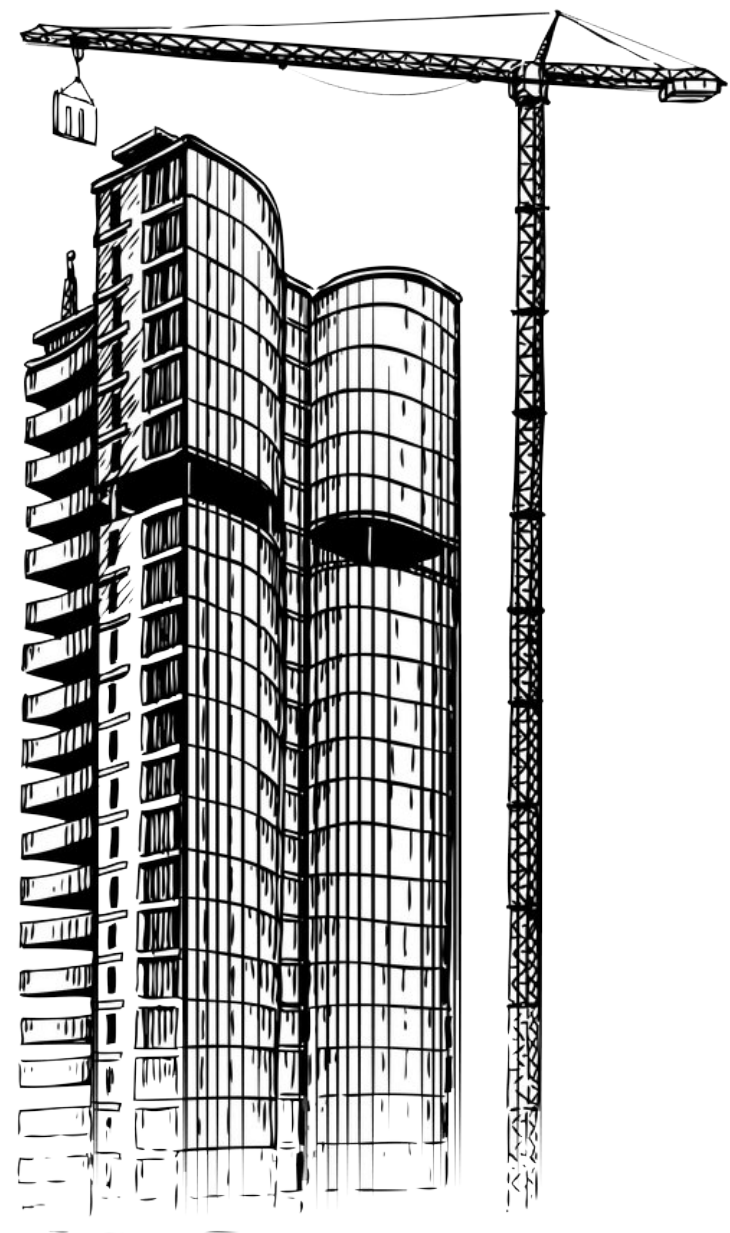
## Структура компаний по количеству сотрудников



## Структура компаний по виду деятельности



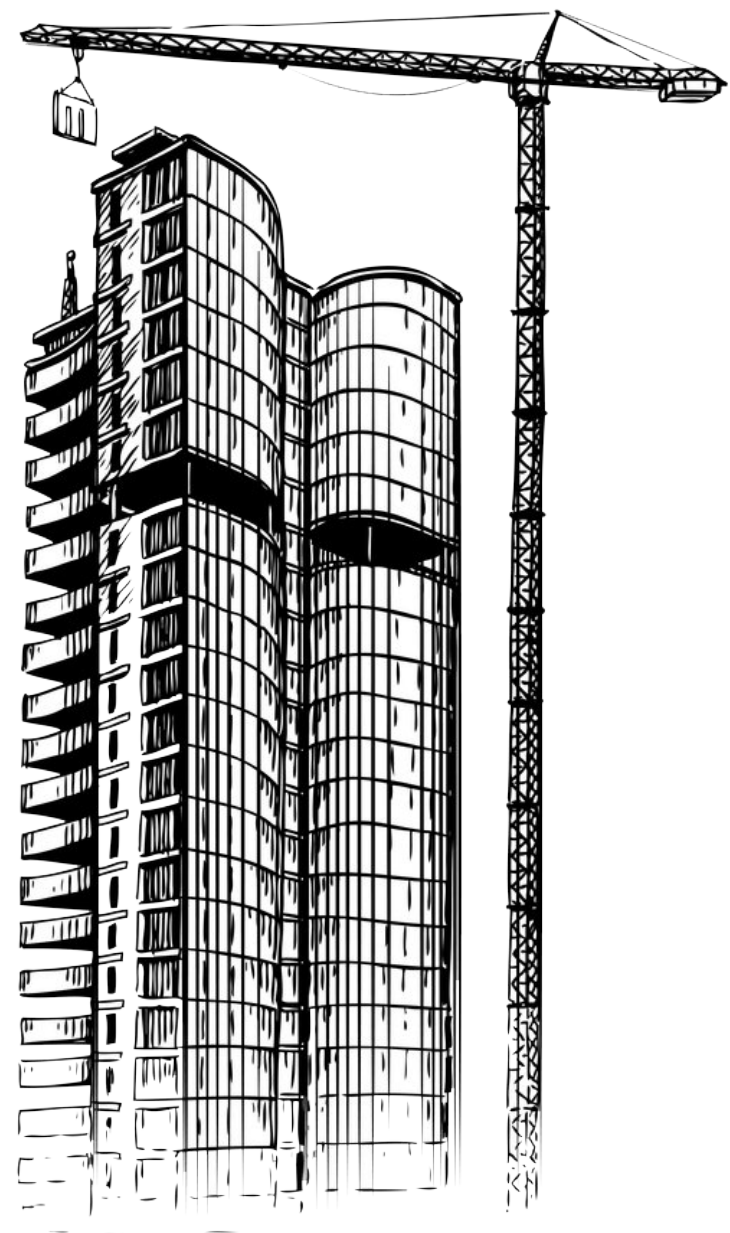
!!! Мало информации для анализа причин оттока.



# Портрет действующего пользователя сервиса

Характеристика	Сегмент 1	Сегмент 2	Сегмент 3
количество пользователей в сегменте	67	66	42
тариф	старт	базовый	базовый
количество сотрудников	1-4	1-4	5-10
количество дней от регистрации в Gectaro	53-1571	38-1452	103-1677
количество дней от последнего обновления в Gectaro	9-995	10-809	3-771
количество активных лет в Gectaro	1-3	1-3	1-4
количество дат оплаты тарифа	1-2	1	1-2
количество пользователей в Gectaro	3	1-4	3-4
среднее количество операций со счетами на 1 компанию	3	3	3
среднее количество операций со складами на 1 компанию	80	50	61
среднее количество операций бэкап на 1 компанию	0	8	16
среднее количество проектов на 1 компанию	78	47	53
среднее количество контрагентов на 1 компанию	54	61	71
среднее количество операций с материалами на 1 компанию	59	107	147
среднее количество активностей на 1 компанию 2019-2024 гг	274	277	351
среднее количество активностей на 1 компанию 2023 г	126	157	171
среднее количество активностей на 1 компанию за 3 месяца 2024 г	30	55	36

!!! Обратим внимание на показатель среднее количество операций с материалами на 1 клиента сервиса: на следующем слайде сравним его с показателями отточных клиентов.

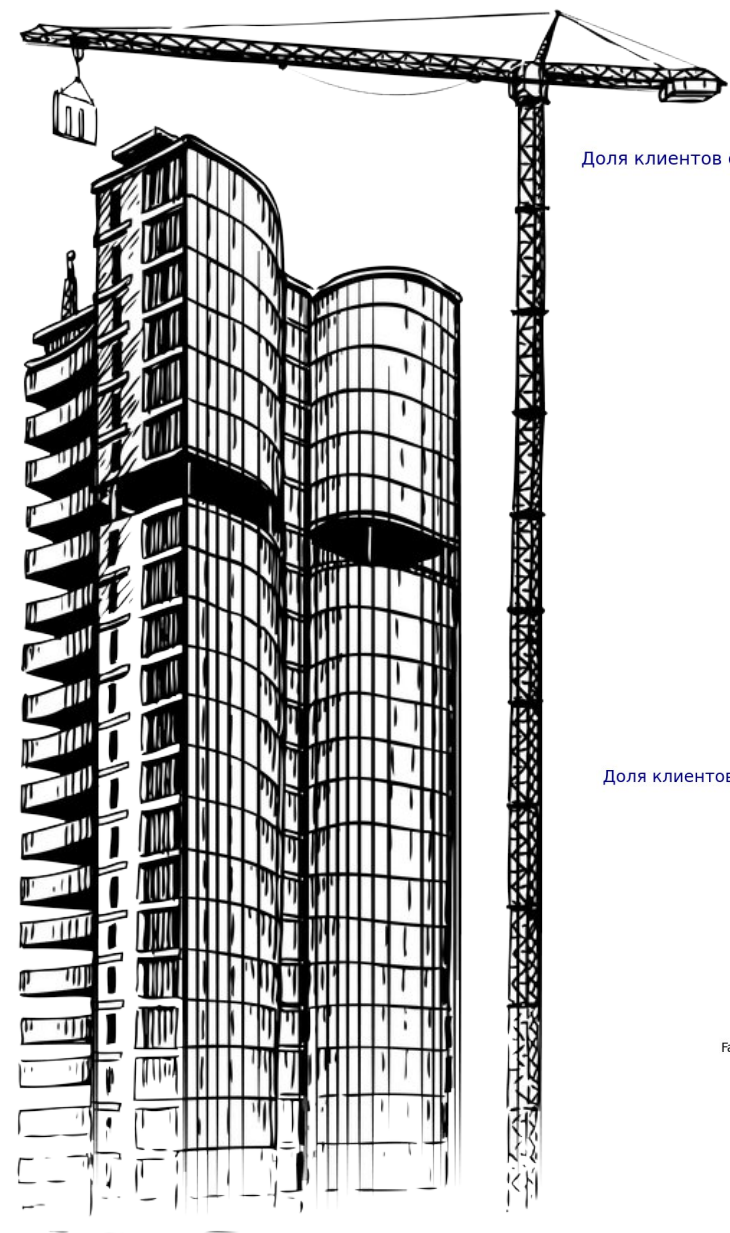


# Портрет отточного пользователя сервиса

Характеристика	Сегмент 1	Сегмент 2	Сегмент 3
количество пользователей в сегменте	208	116	68
тариф	старт	базовый	базовый
количество сотрудников	1-3	1-4	5-10
количество дней от регистрации в Gectaro	86-1871	67-1761	137-1870
количество дней от последнего обновления в Gectaro	9-466	16-1300	10-466
количество активных лет в Gectaro *	1-5	1-3	1-5
количество дат оплаты тарифа **	1-13	1	1-9
количество пользователей в Gectaro ***	2-3	1-4	1-4
среднее количество операций со счетами на 1 компанию	3	3	3
среднее количество операций со складами на 1 компанию	41	35	54
среднее количество операций бэкап на 1 компанию	1	8	14
среднее количество проектов на 1 компанию	40	33	52
среднее количество контрагентов на 1 компанию	31	34	48
среднее количество операций с материалами на 1 компанию	21	19	61
среднее количество активностей на 1 компанию 2019-2024 гг	137	133	233
среднее количество активностей на 1 компанию 2023 г	17	16	37
среднее количество активностей на 1 компанию 3 м-ца 2024 г	0	0	2

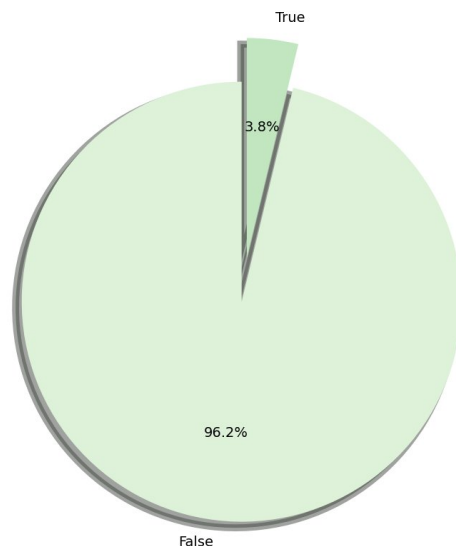
!!! Обратим внимание на показатель среднее количество операций с материалами на 1 клиента сервиса: показатель в разы ниже, чем у клиентов с оплаченной подпиской



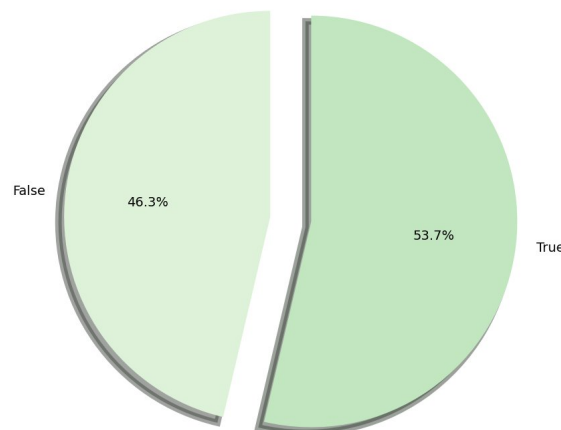


# Как понять, что клиент готов уйти из сервиса

Доля клиентов с оплаченной подпиской - кол-во операций с материалами  $\leq 25$  percentile



Доля клиентов с оплаченной подпиской - кол-во операций с материалами  $> 75$  percentile



Опережающей метрикой, сигнализирующей о том, что клиент не продлит подписку, может выступить метрика количество операций с материалами, совершенных клиентом за анализируемый период.

Анализ активностей клиентов в сервисе Gectaro показал:

отток напрямую зависит от количества операций клиента с материалами:

- |                            |            |
|----------------------------|------------|
| – кол-во операций 1-2      | отток 96%; |
| – кол-во операций 3-8      | отток 67%; |
| – кол-во операций 9 -33    | отток 58%; |
| – кол-во операций более 33 | отток 46%; |

Дополнительно можно анализировать количество операций со складами и количество проектов.



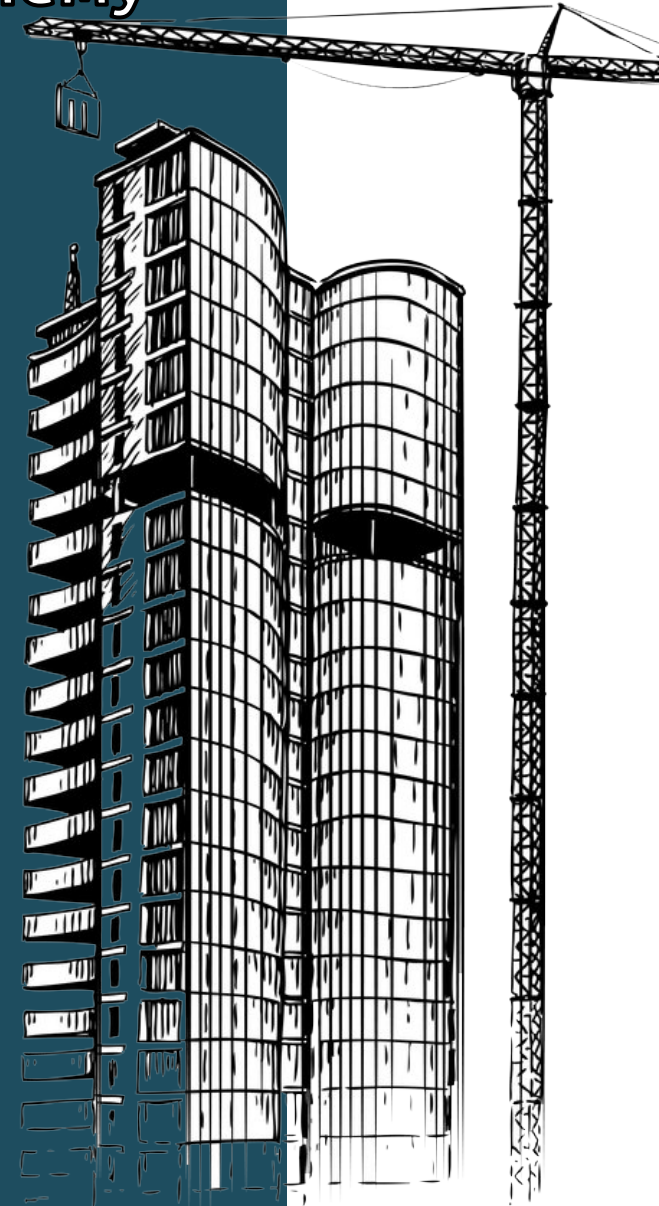
# Ответим на вопросы: кто отказывается от услуг и почему

## - массовый клиент сервиса Gecstaro:

- предприятие малого бизнеса;
- работает в сфере строительства и ремонта;
- численность сотрудников 1-10 чел;
- популярные активности в сервисе: `stocks`, `projects`, `resource_orders`;
- непопулярные активности в сервисе: `billing`, `backups`;
- количество оплат тарифа - 1;
- срок обслуживания в сервисе - 1-2 года;
- популярные тарифы: старт и базовый;

## - почему клиент уходит:

- клиента не удовлетворяет соотношение цена /-качество сервиса;
- клиент имеет альтернативные возможности решения своих задач;
- окончился период Covid-19, когда многие вынужденно уходили в онлайн;
- предприятия малого бизнеса - это предприятия, которые могут не долго существовать на рынке и их уход из сервиса может быть связан с прекращением деятельности предприятия.



# Ответим на вопросы: кто отказывается от услуг и почему

## - с каких тарифов чаще всего уходит клиент:

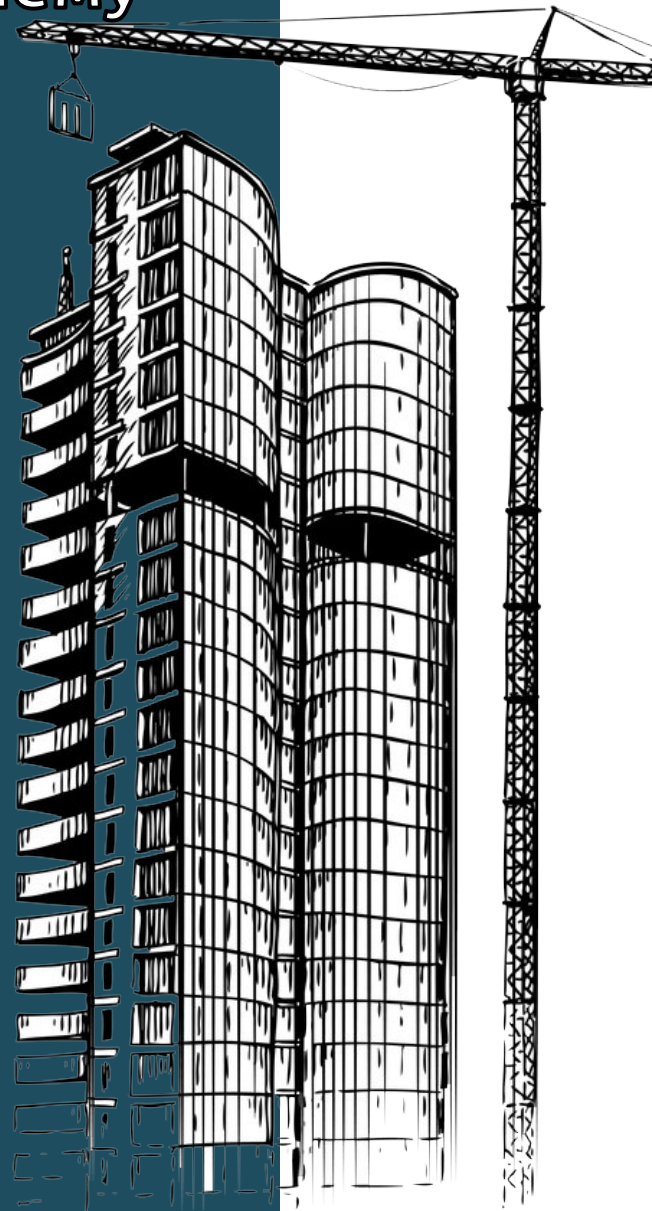
- массовые тарифы - старт и базовый, именно они имеют наибольший отток;
- с тарифов бизнес и профи клиенты активно переходят на базовый тариф;
- с тарифов старт и базовый клиенты редко переходят на тарифы бизнес и профи;

## - сигналы, что клиент скоро уйдет:

- отсутствие/снижение активностей в сервисе за последние 3 месяца;
- резкое снижение/отсутствие выручки за последний год;
- отсутствие выигранных тендеров на ближайший год;
- наличие судебных исков на крупные суммы;
- информация из комментариев клиентов;
- отсутствие оплаты по выставленному счету в течение 7 дней;

## - как уменьшить отток клиентов:

- упростить систему тарифообразования, она должна быть понятна и удобна;
- привести размер тарифа в соответствие с выгодой, получаемой клиентом;
- обновить интерфейс сервиса;
- повысить конкурентоспособность услуг.



## МАСТЕРСКАЯ ЯНДЕКС.ПРАКТИКУМ 2024 г.

**АВТОР ПРОЕКТА:**

Vera Novich

**GITHUB:**

<https://github.com/VeraNovich>

**URL ЗАКАЗЧИКА:**

<https://gectaro.com/>

