

8 слайдов

Команда:
DDH

Предсказание оттока клиентов, часть 2

McKinsey

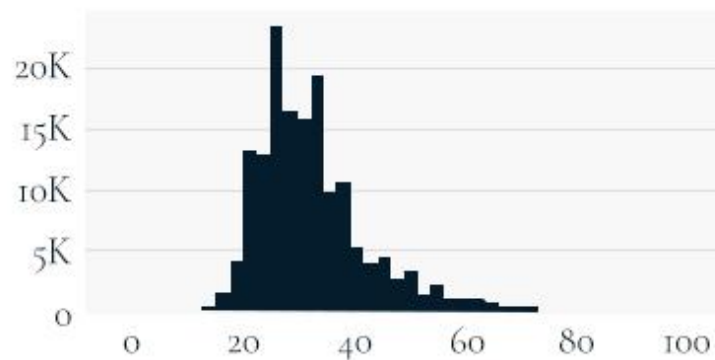
Анализ данных

1

Возраст

Наша целевая аудитория - люди 20-40 лет, поэтому основной упор в области маркетинга стоит сделать на соцсети.

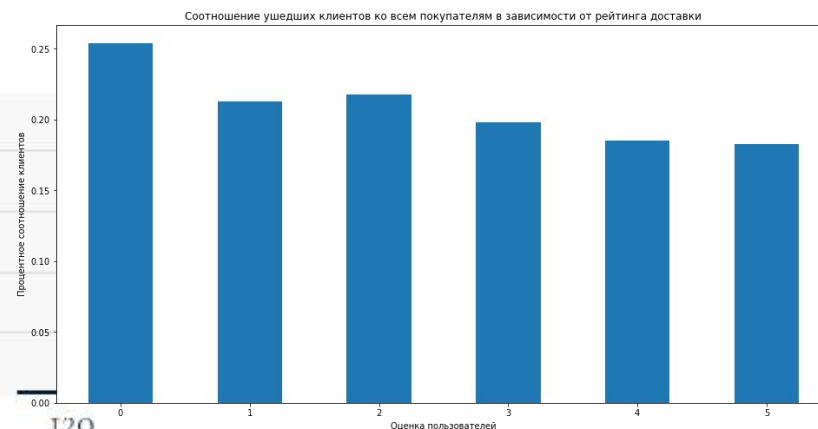
Пожилые люди составляют неожиданно обширную аудиторию Сбермаркета (около 13%).



2

Рейтинг доставки

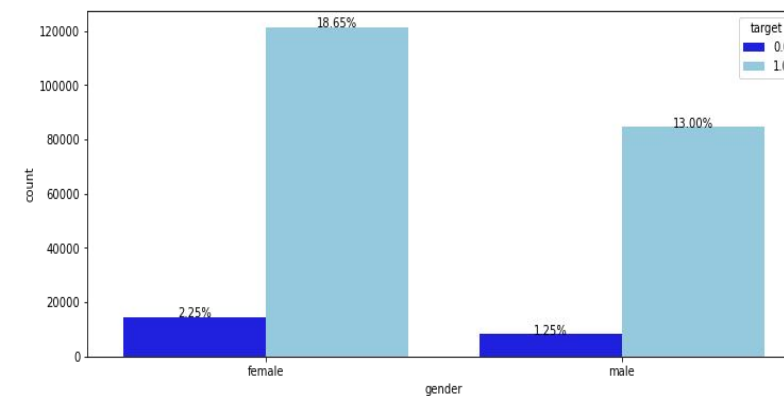
Отток у тех, кто поставил оценки за доставки 4 и 5 в среднем на 7% ниже, чем у пользователей, не оценивших доставку.



3

Гендер

Различия в распределении оттока между мужчинами и женщинами составляют всего 3%.



Бизнес - идея: улучшение использование сообщений для удержания клиентов

Наша цель:

Подогреваем интерес клиента
акциями и напоминаниями,
но не надоедаем ему



Способы удержания клиентов:

- Подбор оптимального количества сообщений на основе сегментирования клиентов;
- Выбор оптимальных часов оповещений, когда клиенту будет удобно совершить заказ;
- Расчет индивидуального периода активности клиента
Бонус: подбор корзины товаров для клиента по истечению периода активности на основе предыдущих заказов.

Анализ количества сообщений

- Разным клиентам - разное количество оповещений в месяц
- Наибольший отток при ежедневной отправке сообщений



Анализ связи времени оповещения и заказа

После напоминания клиенту, вероятность совершить заказ **увеличивается**

Бизнес-идея: выбор оптимальных часов оповещений для каждого типа клиента позволит **увеличить продажи** и, соответственно, **подогреть интерес клиента в услугах компании**

- **20%** клиентов совершают заказ в тот же день после оповещения
- **14 минут** - медианное время между оповещением и началом оформления заказа



100

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ

0	57430	30.00	15985 5217165 7021 2834119 39591 9979
1	142010	154.00	5045563 77550
2	1648278	17.00	7029423 73725 73697 39777 73492 73470 709 3959
3	1365484	12.00	10100 57838 55130 2589313 92354 9959 7048183
4	921671	85.75	3818083 55130 5469736 3817547 9959 5993831
5	1617555	28.00	3817512 37279 87866 38714 66903 6677992
6	1473859	2.00	3497403 57951 72003 137 14453 102 3074663
7	1288566	6.00	10196 59015 80271 5473650 3838254 3838255
8	2009813	10.00	9842 45924 2389

Бизнес-идея:
Персонализированные
напоминания с подобранной
корзиной



8Slides

Команда:
DDH

Спасибо за внимание

Будем рады вопросам и фидбэку

