**Дополнительные пояснения для кейсового задания хакатона**

*«Формирование прогнозной модели оттока действующих клиентов*

*ОАО «РЖД» в сфере грузовых железнодорожных перевозок»*

Задачей компании ОАО «РЖД» в сфере грузоперевозок является увеличение доли холдинга на рынке транспортно-логистических услуг, а также повышение доходов от реализации услуг и сервисов для клиентов (производителей и грузовладельцев). На сегодняшний день только   
по Горьковской железной дороге работает более 3000 действующих клиентов. Вся информация по взаимодействию с компанией ОАО «РЖД» (исходящие и входящие звонки обращения), заключенным договорам, истории перевозок, денежным начислениям и др. фиксируется   
в информационных системах ОАО «РЖД». На сегодняшний день сотрудники компании могут подробно рассмотреть аналитику по осуществившимся грузоперевозкам, но, к сожалению, не могут точно спрогнозировать будущее поведение клиента, учитывая множество факторов из массивов данных.   
При текущей организации процесса, когда прогноз поведения клиента формируется вручную без учёта всех возможных зависимостей,   
не предоставляется возможным формирование новой бизнес-модели работы сотрудника с учётом минимизации рутинных процессов и подготовки предиктивных мероприятий, направленных на удержание действующих клиентов. Сотрудникам компании необходимо знать о клиентах больше информации, выявлять заранее скрытые потребности и предлагать максимально точные и эффективные транспортно-логистические решения для перевозки грузов.

В рамках кейсового задания необходимо разработать прогнозную модель оттока действующих клиентов ОАО «РЖД» в сфере грузовых железнодорожных перевозок на основании анализа данных CRM-системы   
и внутренних информационных систем.

При выполнении кейса Вам помогут следующие пояснения и факты о работе с действующими клиентами ООА «РЖД» в сфере грузоперевозок:

1. Вам предоставлены 4 типа различных выгрузок, с подробностями можно ознакомится в файлах описания. Данные выгрузки являются разносторонними данными о клиентах.
2. У каждого клиента ОАО «РЖД» есть Единый лицевой счёт (ЕЛС), его наличие указывает на наличие договорных отношений, все взаиморасчёты с железной дорогой в рамках грузовых перевозок осуществляется через ЕЛС (ЕСЛ – это десятизначный номер, но в рамках кейса указано признак «да»/»нет» в базе «маркетинговые списки», в столбце «ЕЛС»).
3. В ОАО «РЖД» важными критериями при оценке эффективности деятельности клиента являются объёмы перевезённого груза (в тоннах) и денежные средства (руб., тыс.руб., млн. руб.), полученные компанией   
   ОАО «РЖД» за оказанные услуги (железнодорожная перевозка или перевозка по железнодорожной инфраструктуре, погрузо-разгрузочные работы, дополнительные услуги и др.)
4. Если клиент более чем 12 месяцев не осуществлял перевозок (нет движения денежных средств, фиксации перевозок), то он считается клиентом, который ушёл с железнодорожного транспорта/прекратил грузоперевозки/ не пользуется услугами железнодорожного транспорта.   
   В рамках работы сотрудники вручную анализируют таких клиентов   
   и повторно проводят работу на повторное привлечение клиента   
   к железнодорожным грузоперевозкам (выявляют причины прекращения грузоперевозок, готовят коммерческие предложения, проводят телефонные переговоры, встречи и др.).
5. Снижение объёмов перевозок и денежных средств от месяца   
   к месяцу является критерием, что клиент скорее всего (с большой вероятность) уйдёт с железнодорожного транспорта/прекратит грузоперевозки/ больше не будет пользоваться услугами железнодорожного транспорта. Такой клиент переориентировал перевозку своего товара, производимой продукции на альтернативный вид транспорта, в первую очередь автомобильный.

В рамках кейса больше всего поможет выгрузка «Объёмы перевозок», где указано помесячно объёмы перевозок и полученные компанией   
ОАО «РЖД» денежные средства за оказанную услугу перевозки по железной дороге.

1. В рамках кейса представлены данные с начала 2022 года по август-сентябрь 2024 года, для оценки прогноза поведения клиента лучше взять максимальный период в 6 месяцев.