**Пояснения выгрузок для кейсового задания хакатона**

*«Формирование прогнозной модели оттока действующих клиентов*

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

**Интересы**

Реестр интересов получен из CRM-системы ОАО «РЖД»   
на базе 1С. База сформирована по результатам работы сотрудников отделов продаж только Горьковской железной дороги.

Интерес – 1 взаимодействие в рамках работы с клиентом (может быть продажа услуг, обработка обращения). По 1 (одному) клиенту может быть заведено более 1 (одного) «интереса». «Интересы» заводятся сотрудниками отделов продаж в соответствии с принятой формой и бизнес-процессом.

Для формирования реестра «интересов» выбраны критерии (столбцы):

**«Дата»** – дата создания «интереса» в CRM-системе (заполняется автоматически);

**«Тема»** – краткое описание сути данной работы с клиентов (заполняется вручную);

**«Состояние»** – этап работы с клиентом в соответствии с предусмотренным бизнес-процессом CRM-системы (заполняется автоматически);

**«ID»** – торговое название компании, предприятия заполняется автоматически, но в рамках хакатона присвоено id), клиенты с ID=0 не входят в базу данных «маркетинговые списки» по субъектам РФ, а значит эти клиенты зарегистрированы в других субъектах, но им «продавали» услуги грузоперевозок или они сами обращались за предоставлением услуг   
на Горьковскую железную дорогу.

Номер ID, а именно его привязка к определённой базе данных (макетинговые списки, интересы, обращения, объёмы перевозок) указаны в файле «Привязка ID».

**«Подразделение»** – наименование офиса продажи услуг, сотрудник которого заводил «интерес» и проводил работу (заполняется автоматически).

**«Ожидаемая выручка» -** прогнозное ожидаемое значение полученных доходов от проведённой работы (заполняется вручную);

**«Вероятность сделки, %»** – оценка вероятности завершение «интереса» с итогом «завершен успешно»;

**«Дата следующей активности»** – наименование следующего этапа работы с клиентом в соответствии с бизнес-процессом CRM-системы (заполняется автоматически);

**«Следующая активность»** – запланирвоанная дата следующего взаимодействия с клиентом

**«Канал первичного интереса»** – первое взаимодействие с клиентом, «откуда получена информация о клиенте?»; «холодный звонок», «встреча», «инициатива клиента», «маркетинговый список», коммерческое предложение по электронной почте», «рекомендация сотрудника», «реклама в поисковых системах» и др. (заполняется автоматически из выплывающего списка);

**«Номер»** – номер интереса, присвоенный в CRM-системе АС УВК.