

Анализ тарифных предложений call-центра

Тип проекта:

Внутренний

Заказчик:

1. Коммерческий директор ООО «Бог услышит».
2. Коммерческий департамент ООО «Бог услышит»

Исполнитель:

ООО «Сон разума»

Анализ тарифных предложений call-центра

Цели работы:

- Исследование работы клиентов call-центра;
- Создание дашборда для сотрудников коммерческого департамента;
- Создание комплекса рекомендаций подходящего тарифа для клиентов call-центра;
- Исследование изменения выручки компании после перевода клиентов call-центра на рекомендуемые тарифы;

Источник данных:

- Файлы:
 - telecom_clients.csv
 - telecom_dataset.csv

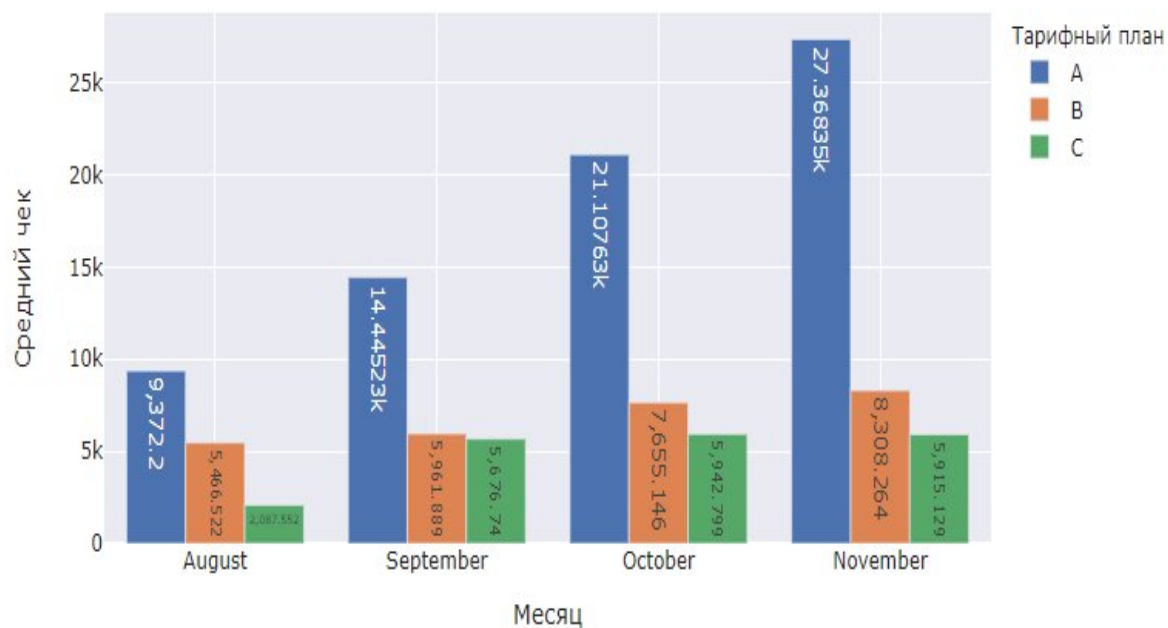
Дашборд: <https://public.tableau.com/WrongTariffs>

Сумма среднего чека клиентов компании

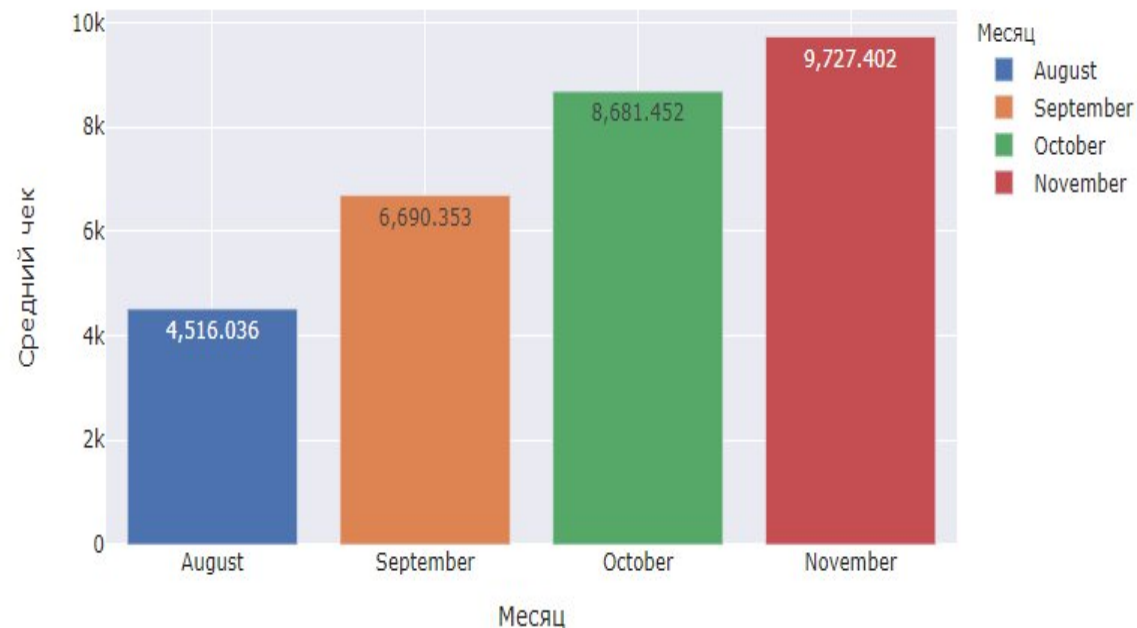
Наблюдения:

1. Заметен ежемесячный рост суммы среднего чека клиентов компании
2. Самая крупная сумма среднего чека клиента характерна для тарифа «Тариф А»

Средний чек для тарифов



Средний чек



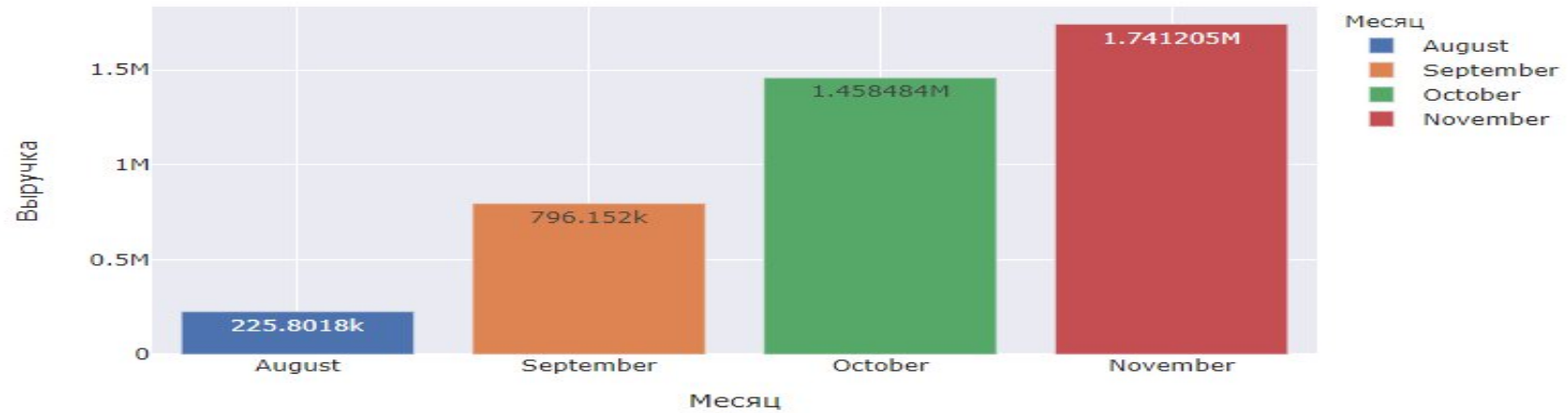
Рекомендации клиентам по изменению тарифного плана

Исследования показали:

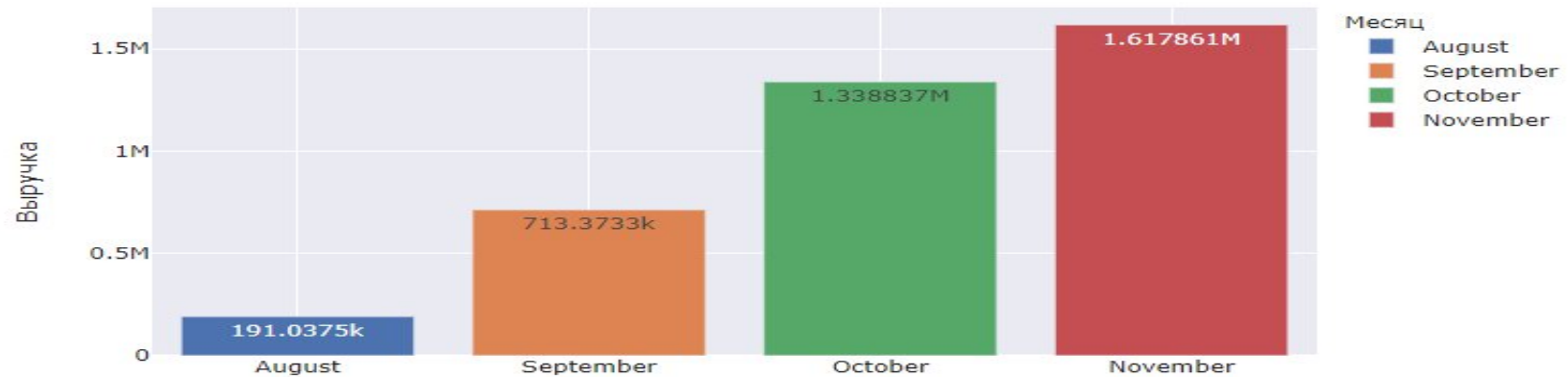
1. для увеличения лояльности клиентов, можно порекомендовать изменить тариф 511 клиентам из 516;
2. список рекомендованных изменений передан в коммерческий департамент;

Изменение выручки компании после перевода клиентов на рекомендуемые тарифы

Выручка компании за период. Актуальные тарифы

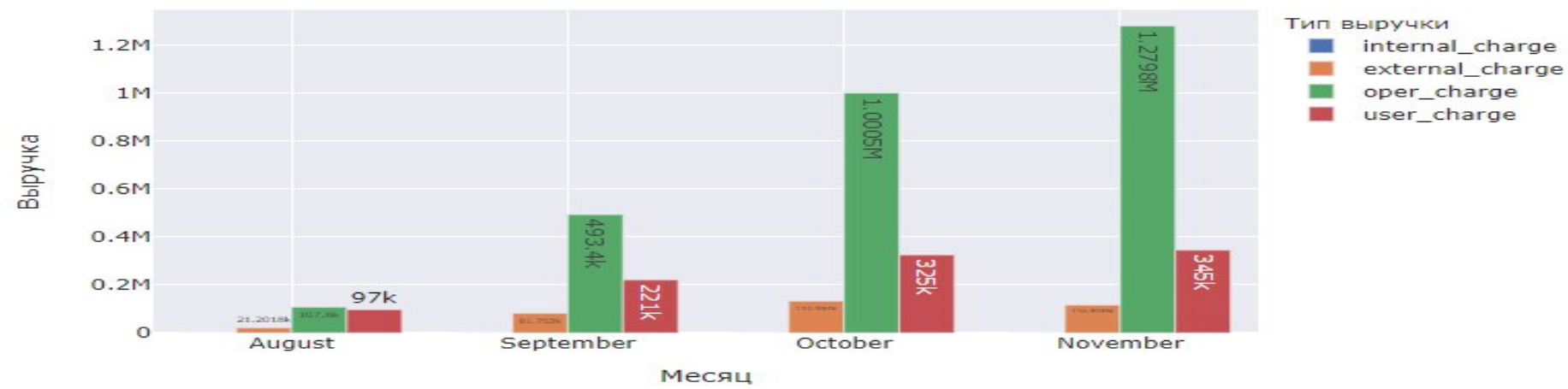


Выручка компании за период. Рекомендуемые тарифы

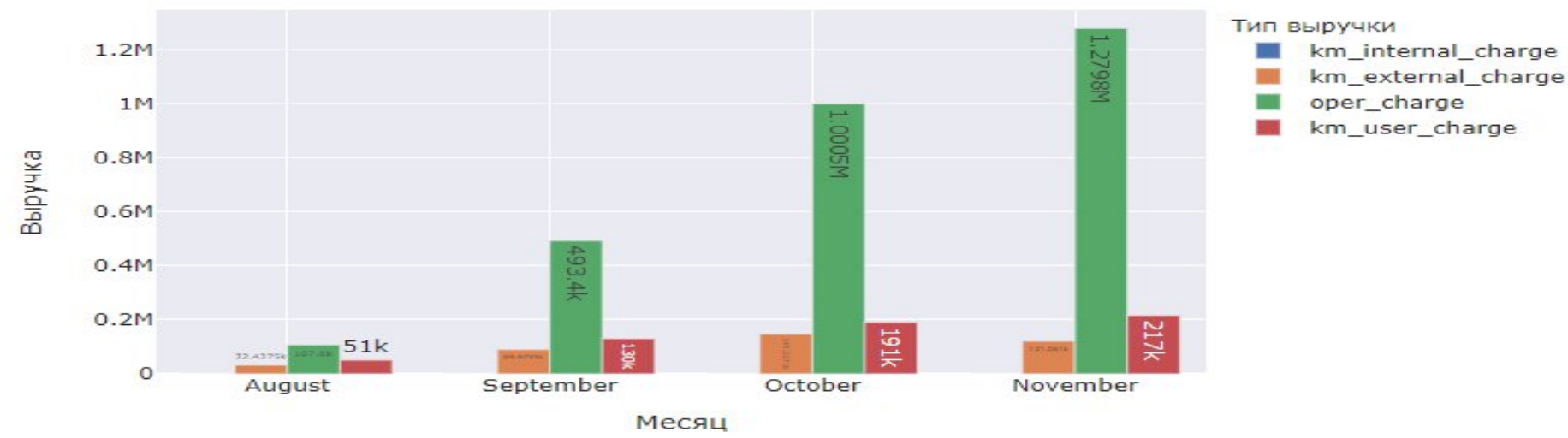


Изменение составляющих выручки компании после перевода клиентов на рекомендуемые тарифы

Выручка компании за период. Актуальные тарифы



Выручка компании за период. Рекомендуемые тарифы



Выводы:

- В случае перехода абонентов на рекомендуемые тарифы:
 - наблюдается падение выручки компании
 - наблюдается снижение выручки от исходящих вызовов
 - наблюдается снижение выручки от абонентской платы
- A/B-тесты показали:
 - падение выручки компании
 - отсутствие статистической значимости снижения выручки компании от исходящих вызовов

2022 ГОД