



Анализ тарифных предложений call-центра

Тип проекта:	Внутренний
Заказчик:	<ol style="list-style-type: none">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

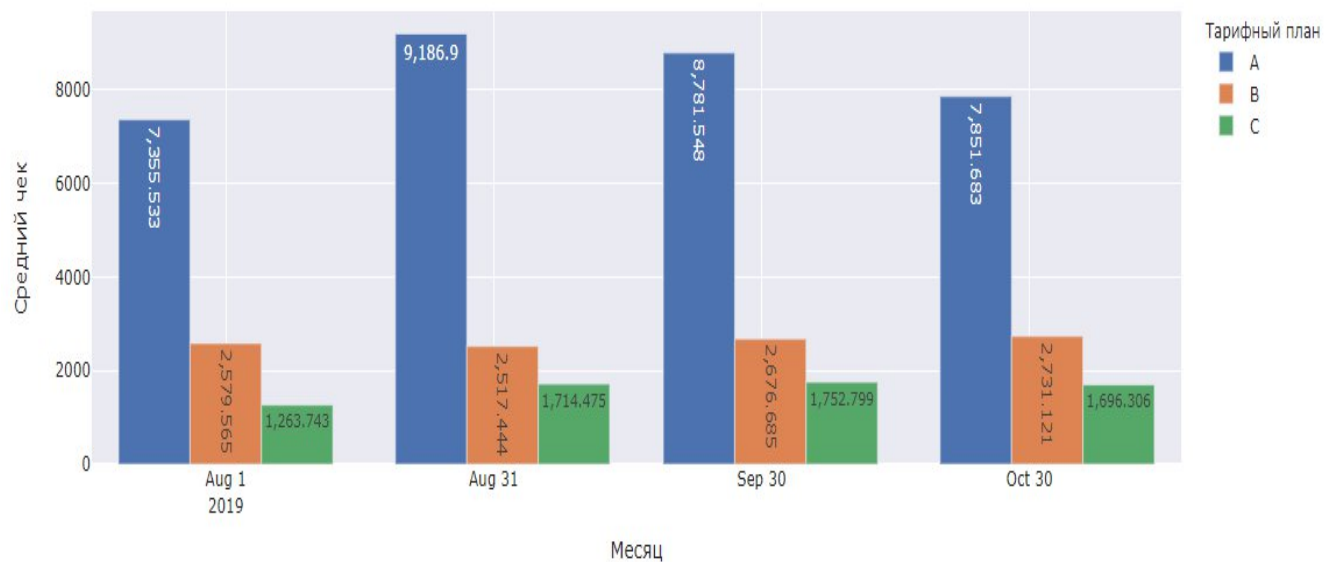
Дашборд: <https://public.tableau.com/WrongTariffs>

Сумма среднего чека клиентов компании

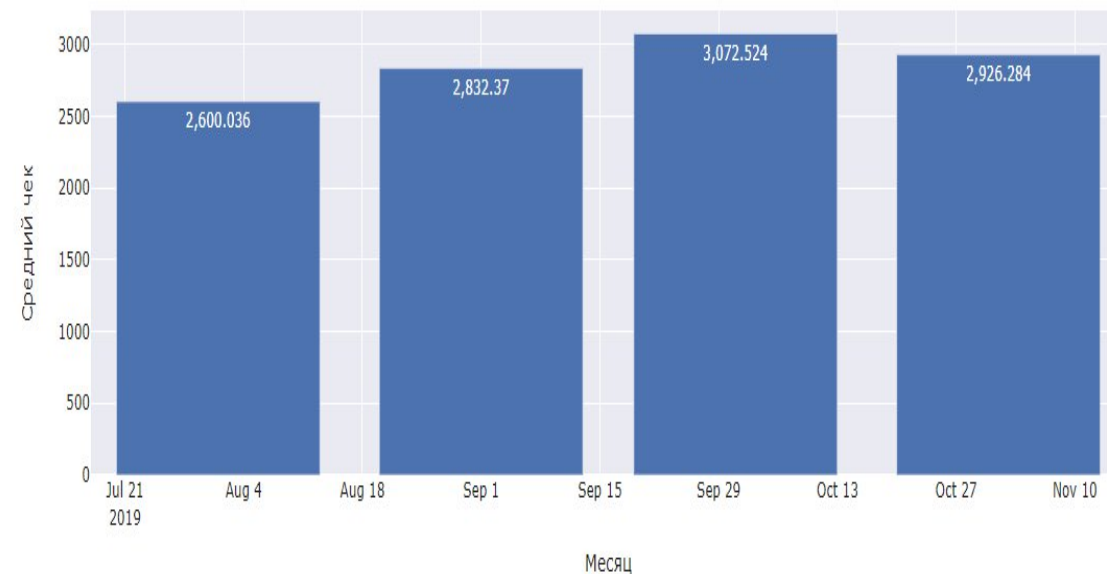
Наблюдения:

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



Клиентская база:

Всего клиентов: 516

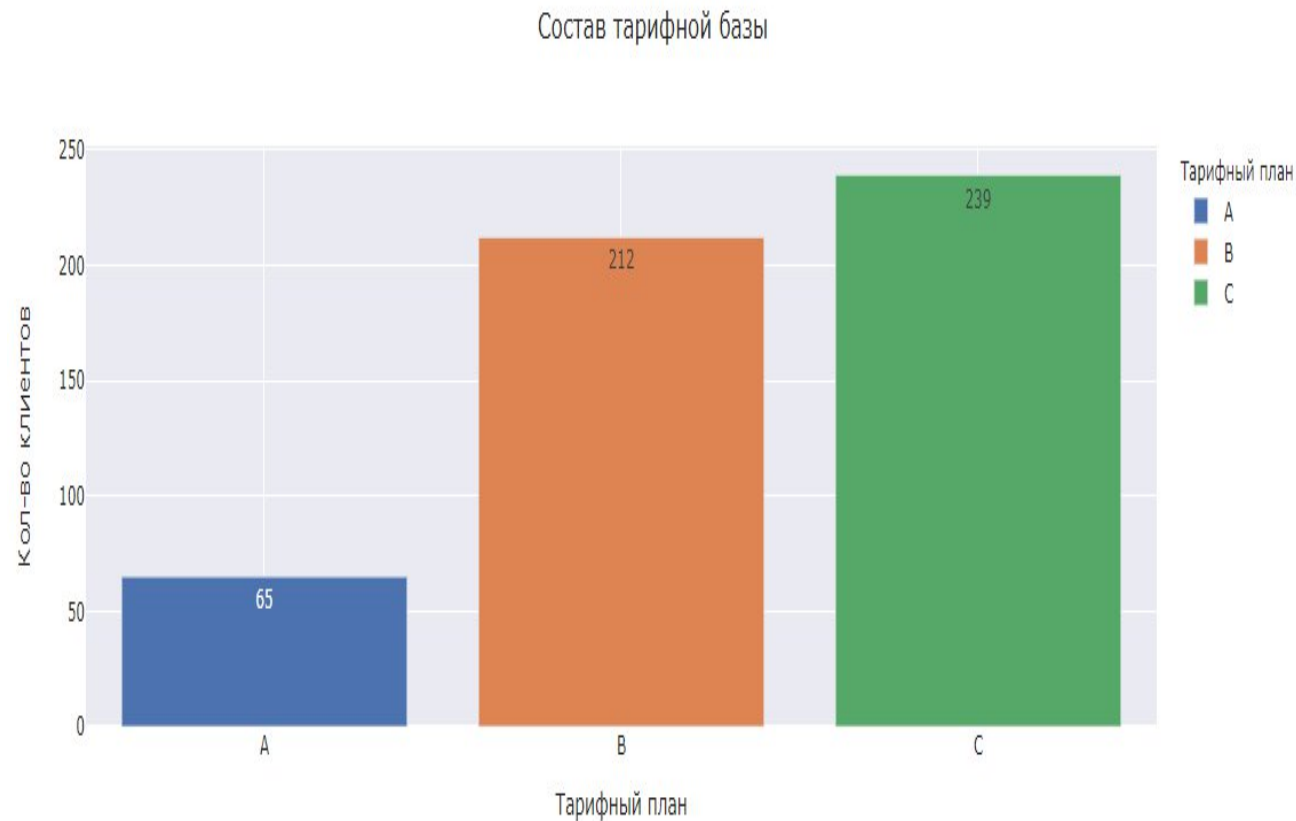
- Тариф А: 65
- Тариф В: 212
- Тариф С: 239

Из них переплачивают: ~4.84%:

- доля переплачивающих клиентов тарифа «А»: 2.33%
- доля переплачивающих клиентов тарифа «В»: 2.33%
- доля переплачивающих клиентов тарифа «С»: 0.19%

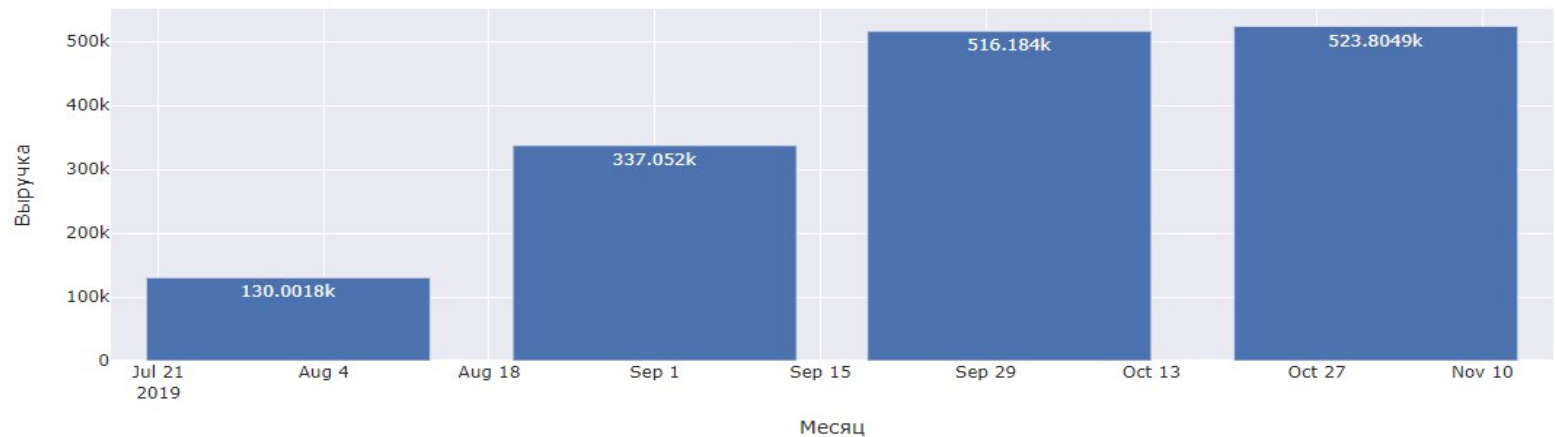
Количественный состав рекомендуемых смен тарифа:

- количество рекомендуемых переходов с тарифа «А» на «В»: 12
- количество рекомендуемых переходов с тарифа «В» на «С»: 12
- количество рекомендуемых переходов с тарифа «С» на «А»: 1

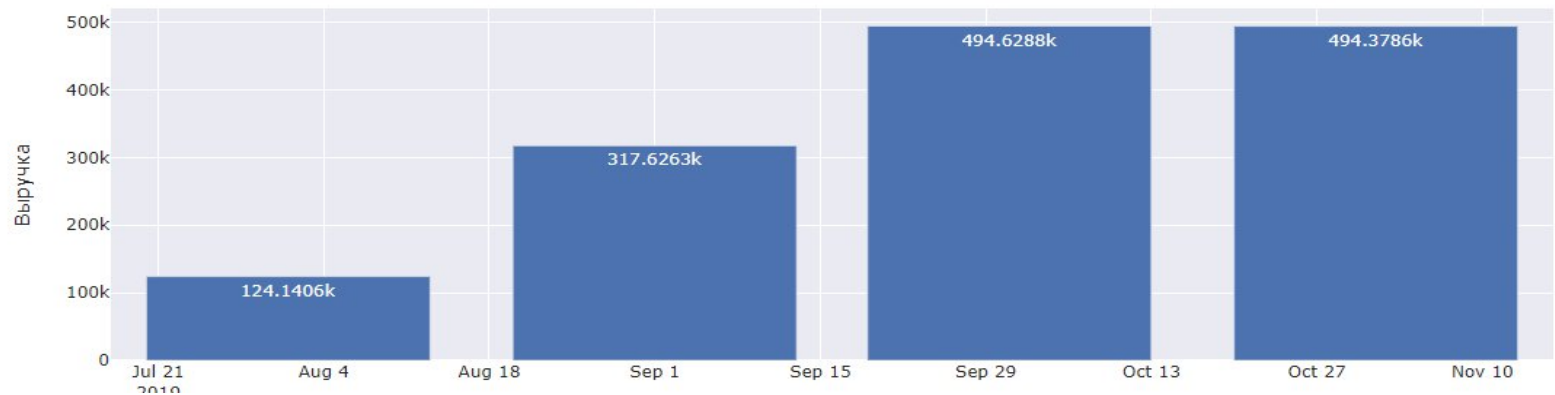


Изменение выручки компании после перевода клиентов на рекомендуемые тарифы

Выручка компании за период. Актуальные тарифы

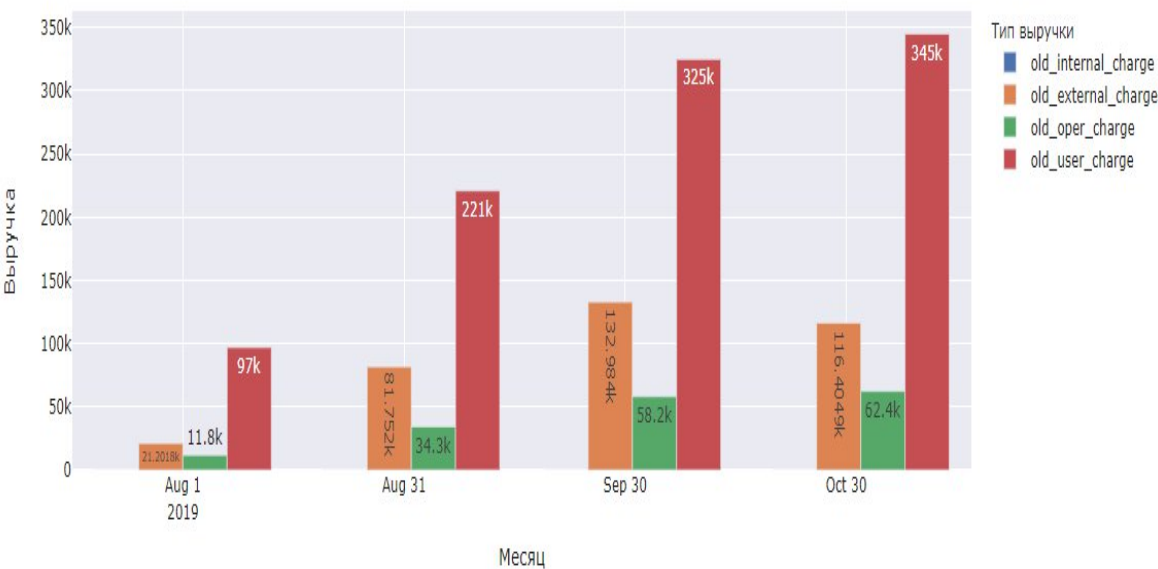


Выручка компании за период. Рекомендуемые тарифы

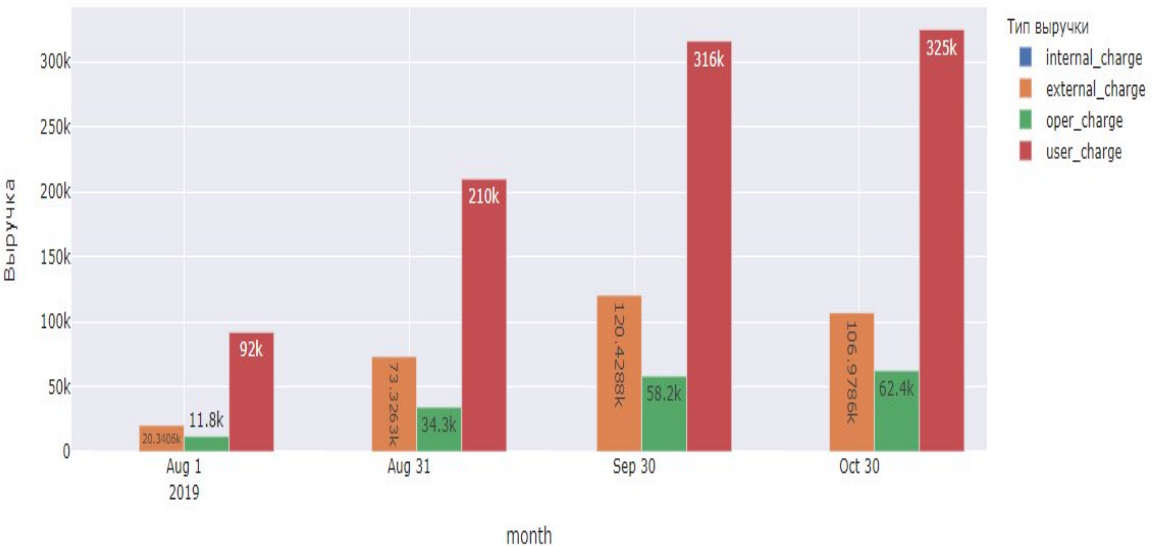


Изменение составляющих выручки компании после перевода клиентов на рекомендуемые тарифы

Выручка компании за период. Актуальные тарифы



Выручка компании за период. Рекомендуемые тарифы



В случае обслуживания клиентов на рекомендуемых тарифах, среднее значение сэкономленных средств составило бы ~50%.

Анализ тарифных предложений call-центра

Выводы:

- В случае перехода абонентов на рекомендуемые тарифы:
 - статистически значимых изменений в выручке компании не обнаружено
 - статистически значимых изменений в выручке компании от исходящих вызовов не обнаружено

2022 ГОД