



## Churn Analysis and Prediction for Telco

Adastra Churn Analysis and Prediction for Telco umožňuje telekomunikačním operátorům předpovídat, kteří jejich zákazníci pravděpodobně odejdou ke konkurenci a proč. Umožňuje tomu včas zabránit cílenou pobídkou, snížit ztráty tržeb operátora způsobené odchodem zákazníků a zvýšit návratnost investic do akvizice zákazníků nových.

**■ Zaměření na pokles hodnoty**

Umožní se zaměřit na faktický odchod zákazníků, tedy na situace, kdy vám klesají výnosy/zisky z jistých skupin zákazníků, ale též na situace, kdy se ukončuje poslední smluvní vztah

**■ Sníží ztráty způsobené odchodem zákazníků**

A to i v případech, že zákazník přestane využívat pouze některé ze služeb

**■ Zvýší efektivitu marketingových kampaní**

Umožní vám vytvořit nabídku kampaně směrem k ohroženým zákazníkům, která bude přesně reagovat na jejich potřeby

**■ Zefektivní akvizici nových zákazníků**

Umožní zaměřit se na akvizici dlouhodobě profitabilních zákazníků

**■ Optimalizuje náklady na udržení zákazníků**

Pro každého zákazníka se vybírá cenově a výnosově optimální nabídka na jeho udržení

**■ Projektové řešení**

Je ušité na míru vašim obchodním i technologickým podmínkám a procesům

**■ Nezávislost na platformě**

Jde o integrační projekt řešitelný na jakékoliv technologické platformě

Value proposition	Konkrétní obchodní přínosy	Projektové řešení
<p>Akvizice a udržení ziskových zákazníků je pro současné telekomunikační operátory prvořadou prioritou a často i otázkou přežití. Podle statistik odchází ke konkurenci plných 25 – 35 % zákazníků ročně (u mobilních operátorů v Asii až 70 %). Operátoři často investují mnoho prostředků do získání nových zákazníků, kteří (díky vysoké míře odchodu) pouze nahradí odcházející zákazníky a nepřispívají k růstu zákaznické báze. Odpovědí je řešení pro Churn analýzu a predikci. Poskytne vám cenné informace o pravděpodobnosti, s jakou se vaši ziskoví zákazníci chystají přejít ke konkurenci a jaké k tomu mají důvody – a to jak v případě úplného zrušení všech služeb nebo služeb vybraných. Řešení také odpovídá na otázku, kteří zákazníci začínají řešit část svých telekomunikačních služeb přes alternativní kanály (např. VoIP). Integrací těchto informací se systémem pro řízení kampaní a produktovým managementem pak budete moci včasným a cenově efektivním zásahem v podobě speciální pobídky tyto zákazníky udržet.</p>	<p>Analytická úspěšnost predikce Churnu se pohybuje v rozmezí 40 – 90 %, jinými slovy je možné rozpoznat 40 – 90 % zákazníků, kteří představují potenciální Churn. Za odchod bychom neměli považovat jen zrušení poslední linky, ale též silný pokles volání či využívání produktů, tedy situaci, kdy zákazník část svých telekomunikačních potřeb již pravděpodobně řeší u konkurence. Proto není definice odchodu zákazníka (churn) úplně zřejmá. Řešení Adastry obsahuje definici klíčových oblastí churnu, tedy identifikaci míst, kde „utíká mnoho peněz“, a pro které existuje cesta, jak významnou část těchto zákazníků zachránit. Jedině tak se zaměříme na zabezpečení stálých výnosů. Konzervativní odhady ověřené zkušeností v ČR ukazují, že nejméně 15 % z měsíčních tržeb odchodících zákazníků je možné zachránit. Řešení Adastra Churn Analysis and Prediction vám tedy přinese konkrétní a měřitelné obchodní výsledky a tím také rychlou návratnost investice, která u dříve realizovaných projektů byla v řádu pouhých měsíců.</p>	<p>Řešení Adastra Churn Analysis and Prediction není krabicový software, ale projekt, který navrhuje vylepšení retenčních procesů s pomocí firemních dat. Typické otázky, na které projekt odpovídá, jsou tyto: kteří klienti mají vysokou pravděpodobnost odchodu, proč se chystají odejít, jaká nabídka (z historických nabídek) má u nich vysokou šanci, že je zachráni, tedy co komu nabízet. Klíčové komponenty řešení jsou automatizovány, takže výsledek řešení lze snadno používat ve stávající (rozšířené) IT infrastruktuře. V závislosti na vaší technologické, datové a CRM infrastruktuře navrhne Adastra takový postup řešení, který nejlépe zhodnotí vaše dosavadní investice.</p>

## Komponenty řešení

Na základě vaší stávající datové, CRM a technologické infrastruktury bude řešení obsahovat některé nebo všechny z následujících komponent:

### Úvodní studie

Analýza současného stavu, příležitostí a datových zdrojů může být objednána i jako samostatný projekt. Jejím výstupem je návrh postupu řešení, které co nejlépe zhodnotí vaše současné investice.

### Integrace dat

Data z primárních systémů je třeba vydestilovat pro účely analýzy. Stabilní řešení vyžaduje existenci nebo vytvoření analytického data martu, kde jsou data uložena ve speciálních strukturách a jejichž zpracování nezatěžuje primární systémy.

### Core Churn

- definice klíčových oblastí odchodu/snížení hodnoty zákazníků
- predikce, kteří zákazníci s vysokou pravděpodobností odejdou (typicky prediktivní modely)

### Pokročilé churn analýzy

- zjištění/analýza důvodů odchodu
- jak tyto zákazníky můžeme zachránit (nabídka/cross selling)

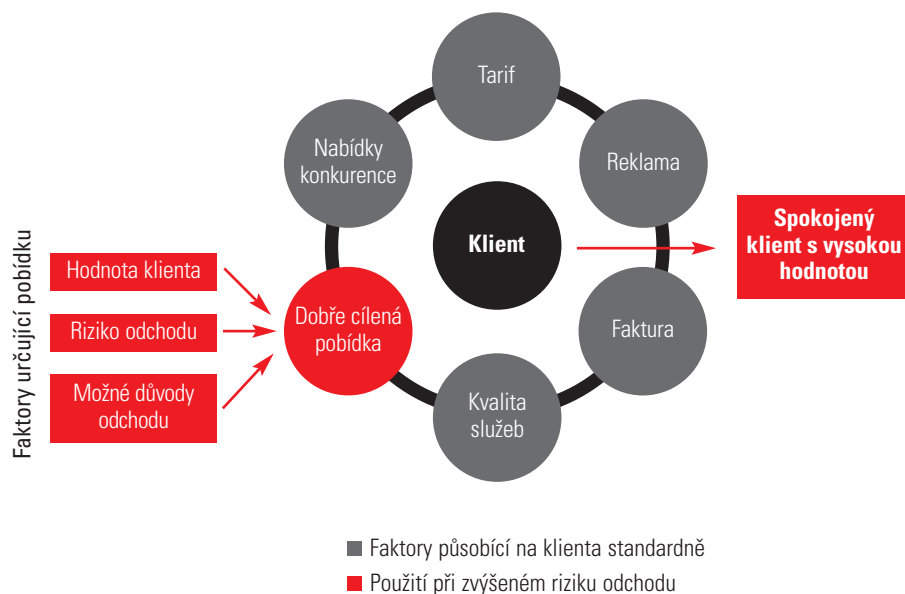
### Automatizace, integrace s CRM, reporting

Pro hladké využití výsledků je třeba analytické výsledky zasadit do procesů a automatizace datových částí. Výsledná data jsou business uživatelům zpřístupněna ve formě reportů (včetně dynamických a OLAP reportů) a integrována s kontaktním CRM (Campaign Management, call-centrum atd.).

### Analýza procesů a retenčních programů

Pro optimální využití nákladů doporučujeme využít možnosti revize stávajících retenčních procesů – proaktivních i reaktivních, vytvoření cost/benefit analýz pro jednotlivé části procesů a navrhnout vhodné úpravy procesů/cílení nabídek jednotlivým klientům.

## Dobře cílená komunikace jako nástroj pro udržení hodnotných klientů



**ADASTRA**

ADASTRA, s.r.o.  
Nile House  
Karolinská 654/2  
186 00 Praha 8 – Karlín  
Tel.: +420 271 733 303  
sales@adastra.cz  
www.adastra.cz

## Faktory ovlivňující procento zachráněných zákazníků (výnosů)

- Jak dobře jsme schopni určit riziko odchodu
- Jak dobře jsme schopni určit důvody možného odchodu
- Jak dobře jsme schopni určit hodnotu zákazníka
- Jak zajímavou nabídku dáme jednotlivým klientům (ne nutně jak drahou)

### Řešení Churn Analysis and Prediction for Telco je součástí souboru řešení pro telekomunikační firmy, který dále zahrnuje

- Řešení Adastra pro Cross-Selling a Up-Selling
- Řešení Adastra Event Driven Marketing
- Řešení Adastra pro segmentaci zákazníků
- Řešení Adastra Fraud Detection
- Řešení Adastra Credit Scoring
- Řešení Adastra pro Campaign Management
- Řešení Adastra pro cílený marketing
- Řešení Adastra Wholesale Billing
- a další

## Business přínosy řešení

- Snížíte finanční ztráty vyplývající z odchodu zákazníků ke konkurenci
- Zvýšíte návratnost investic do akvizice nových zákazníků
- Zvýšíte efektivnost marketingových kampaní jejich přesným zacílením
- Získáte cenné informace pro produktový vývoj, řízení produktového portfolia a cenovou politiku
- Získáte rychlou návratnost investice do řešení Churn Analysis and Prediction