

# Kako se spopasti

s

# problemom churn-a?





# Zakaj so zvesti uporabniki pomembni?

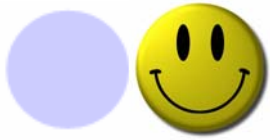


65 odstotkov poslov povprečnega podjetja je opravljenih z obstoječimi potrošniki

petkrat dražje je pridobiti novega potrošnika kot oskrbovati obstoječega

če podjetju uspe zmanjšati churn za 5%, se bo to izrazilo v 25 do 80! % povečanju dobička





## Zakaj so zvesti uporabniki pomembni? (2)



$t = 1$  leto

$n = 1000$



povprečna tedenska poraba = 1000 enot



izgubljeni prihodek = 52.000.000 enot

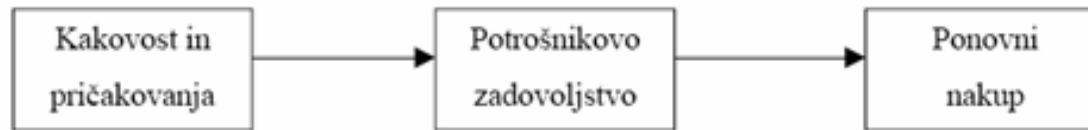
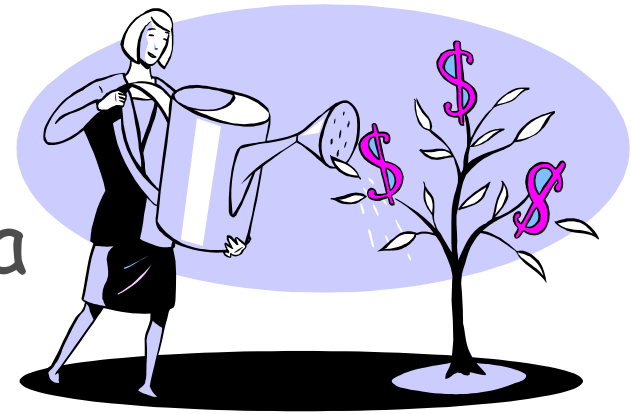
oziroma

izgubljeni dobiček = 5.200.000 enot

Futrell 1999: 50



# Zadovoljstvo = zvestoba



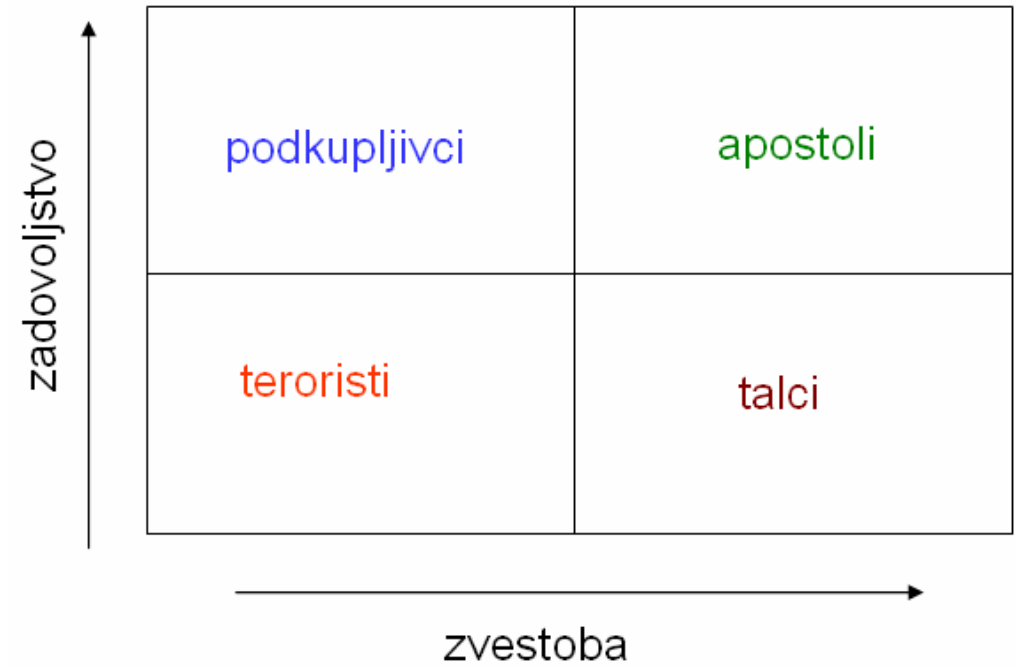
vir: Anderson, Fornell, 1994, str. 247

STOPNJA ZADOVOLJSTVA	STOPNJA ZVESTOBE
odlično/zelo zadovoljen	95%
dobro/zadovoljen	65%
povprečni/ niti niti	15%
slabo/nezadovoljen	2%
zelo slabo/zelo nezadovoljen	0%

vir: Hill, Brierley, MacDougall, 1999



# Zadovoljstvo vs. zvestoba





## Zvestoba by Oliver R.L.

Zvestoba = globoko zasidrana predanost ponovnemu nakupu izbranega izdelka ali storitve ne glede na situacijske vplive in marketinške napore konkurentov.

Kognitivna zvestoba je prva stopnja zvestobe vodena je preko funkcionalnih lastnosti (na primer nižje cene), emotivna zvestoba je vodena na podlagi zadovoljstva; konativna emotivni doda željo oziroma obvezo do nakupa, operativna pa je akcijska, kaže se predvsem v visokem deležu obiskov oziroma nakupov, širjenju pozitivnih govoric manjši cenovni občutljivosti.



# Segmentacija



proaktivnost  
nagrajevanje zvestobe





## Napovedovanje - PODATKI



interni podatki (ARPU, prihodki, storitve,  
dolžina, stroški za podjetje...)

raziskava (demografija, zadovoljstvo, ugled, odnos  
do konkurence, cenovna občutljivost, CIT...)



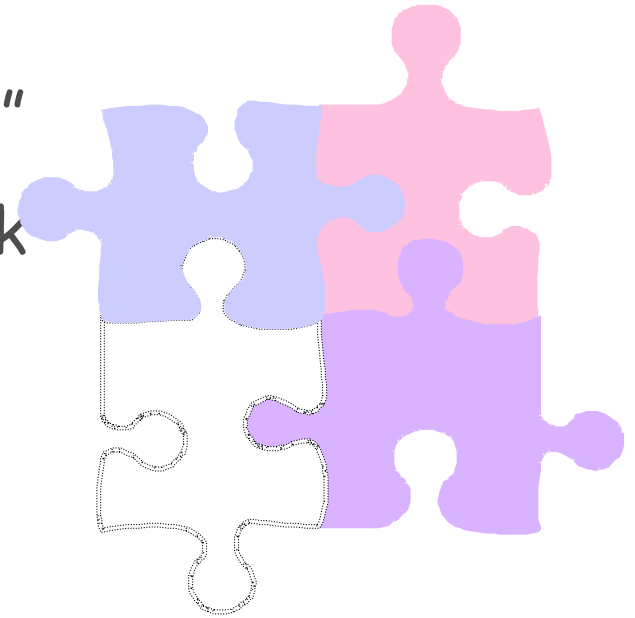
identifikacija ločevalnih spremenljivk !



# Napovedovanje - MODELIRANJE

  (nove) enote čim bolj natančno prirediti danim skupinam

- zanemarljiv "churn risk"
- sprejemljiv "churn risk"
- povečan "churn risk"
- velik "churn risk"

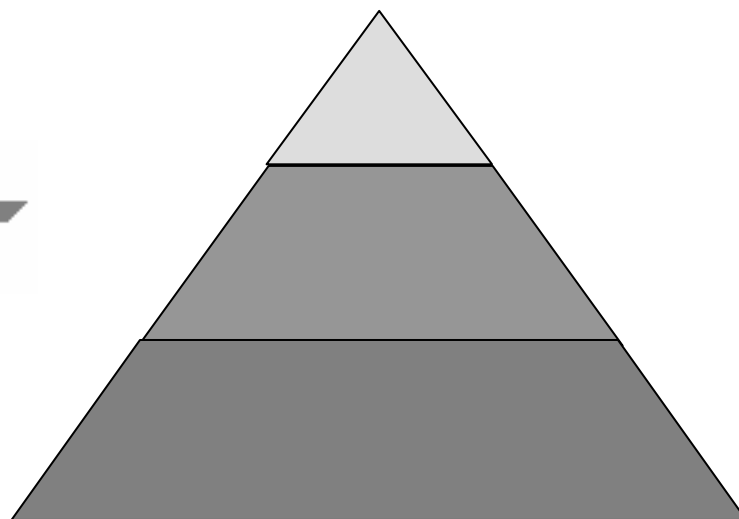




Napovedovanje - IMPLEMENTACIJA



churn risk





# Napovedovanje - EVALUACIJA



naključni vzorec najvišjih segmentov s povečanim in velikim churn riskom

testna

kontrolna

