



**ВОСТОЧНЫЙ<sup>®</sup>  
ЭКСПРЕСС**

**Регулярный мониторинг индекса  
лояльности клиентов**

Любимый	Лояльность	Номер	Состояние обл.	Наименование
☆	Желтый	11208148	Обслуживается	ИВАНОВСКОЕ ОБЛАСТНОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИЙ ПРОФСОЮЗОВ
☆	Желтый	2843	Обслуживается	Замиховская Любовь Алексеевна
☆	Желтый	3000	Обслуживается	Служба государственного финансового контроля Ивановской области
☆	Красный	10825	Обслуживается	Общество с ограниченной ответственностью "Группа Компаний ПРОТЕКТ"
☆	Желтый	11207080	Обслуживается	Ивановский облпотребсоюз
☆	Зеленый	11245932	Обслуживается	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение для д
☆	Зеленый	11205369	Обслуживается	Акционерное общество "ПОЛЕТ" Ивановский парашютный завод
☆	Желтый	113541291	Обслуживается	областное государственное бюджетное профессиональное образовательное уч
☆	Желтый	9818	Обслуживается	Общество с ограниченной ответственностью "Инфинити"
☆	Желтый	4187	Обслуживается	Общество с ограниченной ответственностью "Монтажник"
☆	Зеленый	11268	Обслуживается	Открытое акционерное общество "Ивгортеплоэнерго"
☆	Желтый	119009468	Обслуживается	Индивидуальный предприниматель Власова Надежда Юрьевна
☆	Зеленый	11269	Обслуживается	Открытое акционерное общество "Ивановская городская теплобытовая компа
☆	Зеленый	137093977	Обслуживается	Общество с ограниченной ответственностью "Профессионал"
☆	Желтый	229118063	Обслуживается	Ивановская областная организация профсоюза работников народного образова
☆	Желтый	2426	Обслуживается	Общество с ограниченной ответственностью "Техногазпроект"
☆	Зеленый	11214078	Обслуживается	Закрытое акционерное общество Научно-производственное предприятие "Кабел
☆	Зеленый	229358142	Обслуживается	Некоммерческое образовательное учреждение "Ивановский учебный центр"
☆	Желтый	3712	Обслуживается	Общество с ограниченной ответственностью "ЮРИДИЧЕСКАЯ СЛУЖБА"
☆	Желтый	11214236	Обслуживается	Общество с ограниченной ответственностью "МИЛЛЕНИУМ"
☆	Красный	11513	Обслуживается	Общество с ограниченной ответственностью "БКР-СНАБ"
☆	Зеленый	5526	Обслуживается	Общество с ограниченной ответственностью "МедиаЭксперт-Иваново"
☆	Зеленый	113962496	Обслуживается	Общество с ограниченной ответственностью "ТК-Капитал"
☆	Желтый	11239977	Обслуживается	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Родильный дом №1"
☆	Желтый	113765802	Обслуживается	Индивидуальный предприниматель Нивин Василий Геннадьевич
☆	Зеленый	10589	Обслуживается	Закрытое акционерное общество "Управляющая компания жилищного хозяйств
☆	Зеленый	117061344	Обслуживается	Федеральное казенное учреждение здравоохранения "Медико-санитарная част
☆	Желтый	11205285	Обслуживается	Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по I
☆	Желтый	124027433	Обслуживается	Ивановская областная Нотариальная Палата, нотариус Бурлакова Ирина Алекс
☆	Желтый	11258651	Обслуживается	муниципальное казенное учреждение "Централизованная бухгалтерия №96 упр.
☆	Зеленый	235101857	Обслуживается	Общество с ограниченной ответственностью "Зима-лето"

Разина Е.Е. (СИО) Выбрано 1 из 31 [Обновить счетчик](#)



# Индикаторы лояльности:

- **Как мы воздействуем на клиента:**
  - ✓ Обучение
  - ✓ Контакты
  - ✓ Своевременное обновление
  
- **Как ведет себя клиент по отношению к нам:**
  - ✓ Наличие долга
  - ✓ Возврат документов
  - ✓ Использование дополнительных сервисов
  - ✓ Конкуренты

# Формула итогового показателя

Настраиваемый показатель KPI - [Индекс лояльности]

Основные параметры

Имя: ИндексЛояльности  Лог.показатель ( да / нет )

Наименование: Индекс лояльности  Реализует шаблон

Наим. по шаблону:   Расчет в ОЛАП-отчете

Имя для графика:  Тип показателя: Нормативное значение

Ед.изм.: коэф.  Точность вывода: 2 Точность расчета: 2

Агрегация по разрезам: Суммирование Агрегация по периодам: Значение в последнем периоде

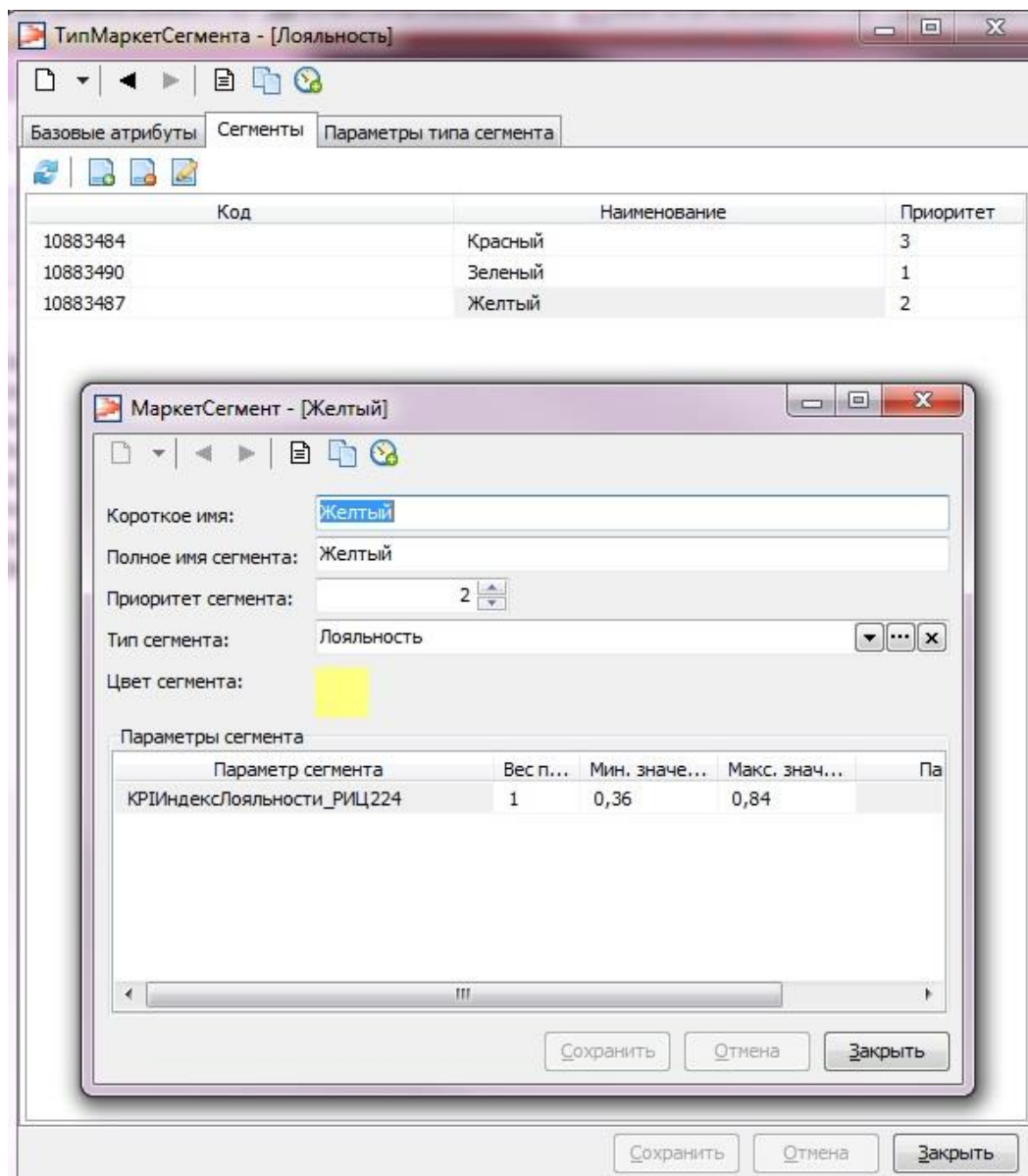
**Формула:**

$$f_x = 1 - (0 * (\text{Если } П\_ПроцентВыполнНормаОбуч/100 < 1 \text{ то } 1 \text{ иначе } 0) + 2 * (\text{Если } П\_ГлубинаДолга > 1 \text{ то } 1 \text{ иначе } 0) + 1 * (\text{Если } П\_КолОбращенийГЛ > 0 \text{ то } 0 \text{ иначе } 1) + 1 * (\text{Если } П\_КолРаботСКл > 0 \text{ то } 0 \text{ иначе } 1) + 1 * (\text{Если } П\_ПроцентВозвратаАктов/100 < 1 \text{ то } 1 \text{ иначе } 0) + 1 * (\text{Если } П\_КолНеустПроблем > 0 \text{ то } 1 \text{ иначе } 0) + 1 * (\text{Если } П\_КолКонкурентов > 0 \text{ то } 1 \text{ иначе } 0) + 1 * (\text{Если } П\_КолОтключенийВПрошлом > 0 \text{ то } 1 \text{ иначе } 0)) / 8$$

Комментарий: Оценка

Строка, столбец: [5,46]

# Настройка сегмента



ТипМаркетСегмента - [Лояльность]

Базовые атрибуты | Сегменты | Параметры типа сегмента

Код	Наименование	Приоритет
10883484	Красный	3
10883490	Зеленый	1
10883487	Желтый	2


МаркетСегмент - [Желтый]

Короткое имя: Желтый

Полное имя сегмента: Желтый

Приоритет сегмента: 2

Тип сегмента: Лояльность

Цвет сегмента: 

Параметры сегмента

Параметр сегмента	Вес п...	Мин. значе...	Макс. знач...	Па
КРИндексЛояльности_РИЦ224	1	0,36	0,84	

Сохранить | Отмена | Закрыть

Сохранить | Отмена | Закрыть

# Настройка проблем и заданий

Проблемы, рекомендации и задания - [Рассказать о горячей линии]

Наименование:

Тип ПРИЗ:  [v] [x]

Жизненный цикл:  [v] [x]

Направления деятельности:  [v] [x]

Активна

С контролем

Контролировать наличие документов с такими ПРИЗ у клиента (НЕ влияет на рекомендации)

Срок выполнения/ устранения (дней)  [x]  Бессрочный

Разрешить формирование по KPI-показателям

Показатели KPI:

№ п/п	Показатель	Область	Мин. значение	Макс. значение
1	КолОбращенийГЛ ( область И...	Индекс лояльности (еж...	-1	0,01

[Сохранить] [Отмена] [Закреть]



# Напоминания и оповещения

- Оповещение ответственных о изменении лояльности клиентов
- Оповещение руководителей ответственных о долговременных изменениях лояльности клиентов
- Напоминание о клиентах, находящихся в зоне риска

A young child with brown hair, wearing a white and light blue jacket, is sitting on a silver laptop in a lush green field. The child has their mouth open in a joyful expression and their arms raised high in the air. The laptop is open and positioned in front of the child. The background is a vast, sunlit field of tall grass.

Уже в 2.6



# Спасибо за внимание!

Каткова Анастасия

Бизнес аналитик

Департамента информационных систем

ООО «Восточный экспресс»

г.Иваново, ул.Палехская, д. 10

тел./факс: (4932) 41-01-21 (доб. 153)

mailto: [katkova@oe-it.ru](mailto:katkova@oe-it.ru)

<http://www.oe-it.ru>

