Начальная страница ← Отчеты

Лояльность клиентов (XYZ)

Отчет «**Лояльность клиентов (XYZ)**» предназначен для анализа динамики лояльности клиентов к предприятию на основании предварительно проведенной XYZ-классификации. XYZ-анализ классифицирует клиентов по степени лояльности, оценка которой основана на стабильности совершения покупок. XYZ-классификация клиентов производится по параметрам: выручка, валовая прибыль, количество продаж.

Лояльность клиента допустимо смотреть на основе следующих параметров:

- если становится больше доля клиентов X-класса, которые стабильно покупают товары, становится меньше доля потерянных клиентов, это значит, что менеджеры активно работают с клиентами;
- если доля клиентов X-класса становится меньше, становится больше доля потерянных клиентов и в то же время становится больше доля разовых клиентов, то это значит, что менеджеры стараются заманивать новых клиентов и совершенно не работают с постоянными клиентами.

Предварительная ABC-классификация клиентов может быть осуществлена в автоматическом и ручном режимах. В первом случае, согласно настроенному расписанию при помощи регламентного задания «XYZ-классификация партнеров» из раздела «Администрирование» («Администрирование» → «Поддержка и обслуживание» → «Регламентные и фоновые задания»). Во втором случае, при помощи обработки «Классификация клиентов» раздела «Сервис».

Особенности отчета:

- клиенты разделяются на группы: потенциальные, разовые, постоянные и потерянные;
- постоянные клиенты разделяются по группам X,Y,Z в зависимости от степени стабильности продаж (равномерности закупок).

Отчет вызывается из раздела «Отчеты» → группа «Аналитические».

В настройках отчета можно указать:

- параметр классификации: выручка, валовая прибыль, количество продаж;
- стадию отношений:
  - «Постоянный клиент»;
  - «Потенциальный клиент»;
  - «Потерянный клиент»;
  - «Разовый клиент».
- конкретных контрагентов для отчета.

From:
https://wiki.ilexx.ru/ - **Штрих-М: Документация**

Permanent link:
https://wiki.ilexx.ru/doku.php?id=tp7:%D0%BE%D1%82%D1%87%D0%B5%D1%82%D1%8B:%D0%B0%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D1%82%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B5:%D0%BB%D0%BE%D1%8F%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C_%D0%BA%D0%BB%D0%B8%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B2

Last update: **2019/04/18 18:15**