

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL
Infotehnoloogia teaduskond
Tarkvarateaduse instituut

Anete Jalakas 153671IAPM

KLIENDI LAHKUMISE ENNUSTAMINE STARMAN AS NÄITEL

Magistritöö

Juhendaja: Ants Torim
PhD

Tallinn 2017

Autorideklaratsioon

Kinnitan, et olen koostanud antud lõputöö iseseisvalt ning seda ei ole kellegi teise poolt varem kaitsmisele esitatud. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, olulised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on töös viidatud.

Autor: Anete Jalakas

08.05.2017

Lühikokkuvõte

Antud töö eesmärk on leida kliendivoolavuse vähendamise efektiivne meetod, mis jaguneb kaheks: potentsiaalselt lahkuvate klientide ennustamine ning klientide segmenteerimine. Lisa-eesmärgina tuleb kirjeldada Starman AS tööprotsess ennustusmudeli kasutuselevõtuks ja edasiseks mudeli headuse parendamiseks.

Eesmärgi täitmiseks modelleeriti ennustusmudel 4 erineva algoritmiga ning võrreldi neid omavahel. Potentsiaalse kliendi lahkumise ennustamine on keerukas probleem ning lõputöö raames jõuti mudelini, mis on piisava täpsusega ning rahuldav tulemus lõputöö eesmärgiks seatud piirile.

Tähtsaim järeldus antud töös on, et ennustusmudeli loomisel on äärmiselt oluline andmekvaliteet ja kättesaadavus. Kliendi lahkumist ei ole võimalik 100% täpsusega ennustada, kuid on võimalik jõuda ligilähedale õppides lahkumise otsust varasemate käitumismustrite alusel.

Ettepanekuna tulevikuks tuleks luua ennustusmudeli jaoks eraldi andmeladu, kus tagatakse piisav andmekvaliteet ning see oleks liidestatud otse Rapidminer Studio tootega, mis tähendaks, et ennustusmudeli tulemusi oleks võimalik jälgida jooksvalt. Mudeli headuse parandamiseks tuleks alustada andmekvaliteedi tõstmisega ning seejärel proovida mitme algoritmi kombineerimist.

Kokkuvõttes lõputöös püstitatud eesmärgid täideti ning tulemina on võimalik telekommunikatsiooni ettevõttel Starman AS alustada potentsiaalset lahkuvate klientide ennustamisega väljapakutud tööprotsessi alusel.

Lõputöö on kirjutatud eesti keeles ning sisaldab teksti 41 leheküljel, 10 peatükki, 27 joonist, 4 tabelit.