



команда роста на аутсорсе
для системного улучшения ключевых метрик

Фреймворк анализа оттока клиентов по типам

Определите корневые причины оттока и действуйте проактивно

3 Типа Оттока SaaS: Визуализация причин ухода

Тип оттока	Краткое определение	Примеры
Бизнесовый отток	Клиент уходит из-за изменений в своей бизнес-среде или стратегии, не связанных напрямую с продуктом.	Смена стратегии компании, сокращение бюджета, слияния/поглощения, увольнение ключевого сотрудника, который был инициатором использования продукта.
Продуктовый отток	Клиент уходит из-за неудовлетворенности самим продуктом, его функциональностью или качеством.	Недостаточный функционал, баги, низкая производительность, сложность использования, отсутствие необходимых интеграций, продукт не решает заявленную задачу.
Клиентский отток	Клиент уходит из-за проблем во взаимодействии с компанией, поддержкой или из-за несоответствия ожиданий.	Плохой онбординг, отсутствие поддержки, низкое качество коммуникации, ощущение 'брошенности', несоответствие ожиданий от продукта, не чувствует себя 'услышанным'.

Детальный анализ каждого типа оттока

Понимание конкретных причин ухода клиента критически важно для разработки эффективных стратегий удержания. Ниже представлен детальный разбор каждого типа оттока с вопросами для определения и возможными действиями.

Бизнесовый отток

Причины

Смена стратегии компании, сокращение бюджета, слияния/поглощения, увольнение ключевого сотрудника, который был инициатором использования продукта, изменение рыночных условий.

Как определить (вопросы для менеджера/exit-survey)

«Ваши бизнес-цели изменились?», «Бюджет на ПО был сокращен?», «Произошла ли реорганизация в вашей компании?», «Сменилось ли руководство или ключевой сотрудник, отвечающий за наш продукт?».

Возможные действия CS

Предложить другой тарифный план (более бюджетный или с урезанным функционалом), обсудить новую стратегию клиента и возможности адаптации продукта под неё, переориентировать на другие функции продукта, предложить заморозку аккаунта на определенный срок, предоставить временную скидку.

Продуктовый отток

Причины

Недостаточный функционал, наличие багов, низкая производительность, сложность использования, отсутствие необходимых интеграций, продукт не решает основную задачу клиента.

Как определить (вопросы для менеджера/exit-survey)

«Продукт не решает вашу основную задачу?», «Возникали ли у вас технические проблемы или баги?», «Не хватило ли вам какого-либо функционала?», «Насколько легко было освоить продукт?».

Возможные действия CS/Product

Предложить дополнительное обучение по продукту, продемонстрировать неочевидные функции, предложить обходные решения для отсутствующего функционала, передать запрос на разработку в Product-команду, предложить участие в бета-тестировании новых функций, предоставить доступ к дорожной карте продукта.

Клиентский отток

Причины

Плохой онбординг, отсутствие проактивной поддержки, низкое качество коммуникации, ощущение 'брошенности', несоответствие ожиданий от продукта, неспособность клиента измерить ROI от продукта.

Как определить (вопросы для менеджера/exit-survey)

«Насколько понятным был процесс онбординга?», «Насколько вы довольны качеством нашей поддержки?», «Чувствовали ли вы, что мы вас слышим и понимаем?», «Оправдались ли ваши ожидания от продукта?».

Возможные действия CS/Marketing

Улучшение процесса онбординга (персонализированные гиды, автоматизированные welcome-цепочки), проактивный контакт со стороны CS-менеджера, повышение качества и скорости поддержки, персонализация коммуникаций, предоставление кейсов и обучающих материалов для демонстрации ценности, помощь в настройке аналитики для измерения ROI.

Шаблон 'Churn Note' (Аналитическая карточка ушедшего клиента)

Полезность

Помогает систематизировать информацию об уходах, создавать базу знаний и выявлять повторяющиеся проблемы. Это критически важно для корректировки процессов и снижения оттока в будущем.

Поля для заполнения

Дата ухода: [ДД.ММ.ГГГГ]
ID Клиента: [Уникальный идентификатор]
MRR клиента: [Сумма в валюте]
Причина ухода (основная): [Краткое описание]
Тип оттока: [Бизнесовый / Продуктовый / Клиентский]
Детальное описание причин (из интервью/exit-survey):
[Подробное изложение]
Предпринятые действия до ухода: [Список мер, если были]
Предпринятые действия после ухода: [Список мер, если были]
Фактические потери LTV: [Расчетная сумма LTV, которую потеряли]
Уроки и выводы: [Что узнали из этого случая, что можно улучшить]
Ответственный: [Имя сотрудника, который заполнил Churn Note]

Больше интересного в нашем блоге



развивайте бизнес-мышление с нашими исследованиями

Получить пользу

