## Содержание

Поиск проблемных абонентов	3
Длительная неактивность абонента	3

## Поиск проблемных абонентов

## Длительная неактивность абонента

Абоненты должны платить и пользоваться услугами, это нормальное поведение. Если не пользуются (даже при своевременной оплате) - это показатель проблем. Статистика позволяет выявить активных и неактивных абонентов.

К сожалению, статистика не позволяет выявить абсолютно неактивных абонентов, у которых отсутствует связь с роутером (выдернут патчкорд, роутер выключен и т.д.). Чтобы выделить данную группу абонентов, нужно сравнивать статистистику с выгрузкой из биллинга.

Рекомендуется сегментировать абонентов на 3 группы по активности:

- 1. Нормальная.
- 2. Слабая (техническая).
- 3. Отсутствует.

Активность можно измерять:

- 1. По количеству сессий.
- 2. По количеству хостов.

Определить норму лучше после построения распределения по выгрузке, но обычно эти показатели измеряются в десятках в день, не менее 3-4 раз в неделю.

Фильтр можно настроить в GUI в разделе QoE Аналитика → Абоненты → Кликстрим

1 2

Если абоненты переходят из сегмента с нормальной активностью в сегменты со слабой активностью и остаются там более 3-х недель - это может говорить о проблемах.

Метод запроса в базу: Появится позже