

Table of Contents

Поиск проблемных абонентов	3
<i>Длительная неактивность абонента</i>	3
<i>Интерес к конкурентам</i>	5
<i>Сервисы замера скорости</i>	7
<i>Что делать с проблемными абонентами?</i>	8

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 статистику 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



Поиск



QoE аналитика



QoE дашборд

Нетфлоу

Сырой полный нетфлоу

Кликстрим

Сырой кликстрим

GTP флоу

Сырой GTP флоу

NAT флоу

Сырой NAT флоу

DNS флоу

Сырой DNS флоу

1

Абоненты

Онлайн отчеты

2

Кликстрим

Нет

Период

12.08.2025 13:00 - 12.08.2025

Отчеты

+



Фильтры

Фильтр

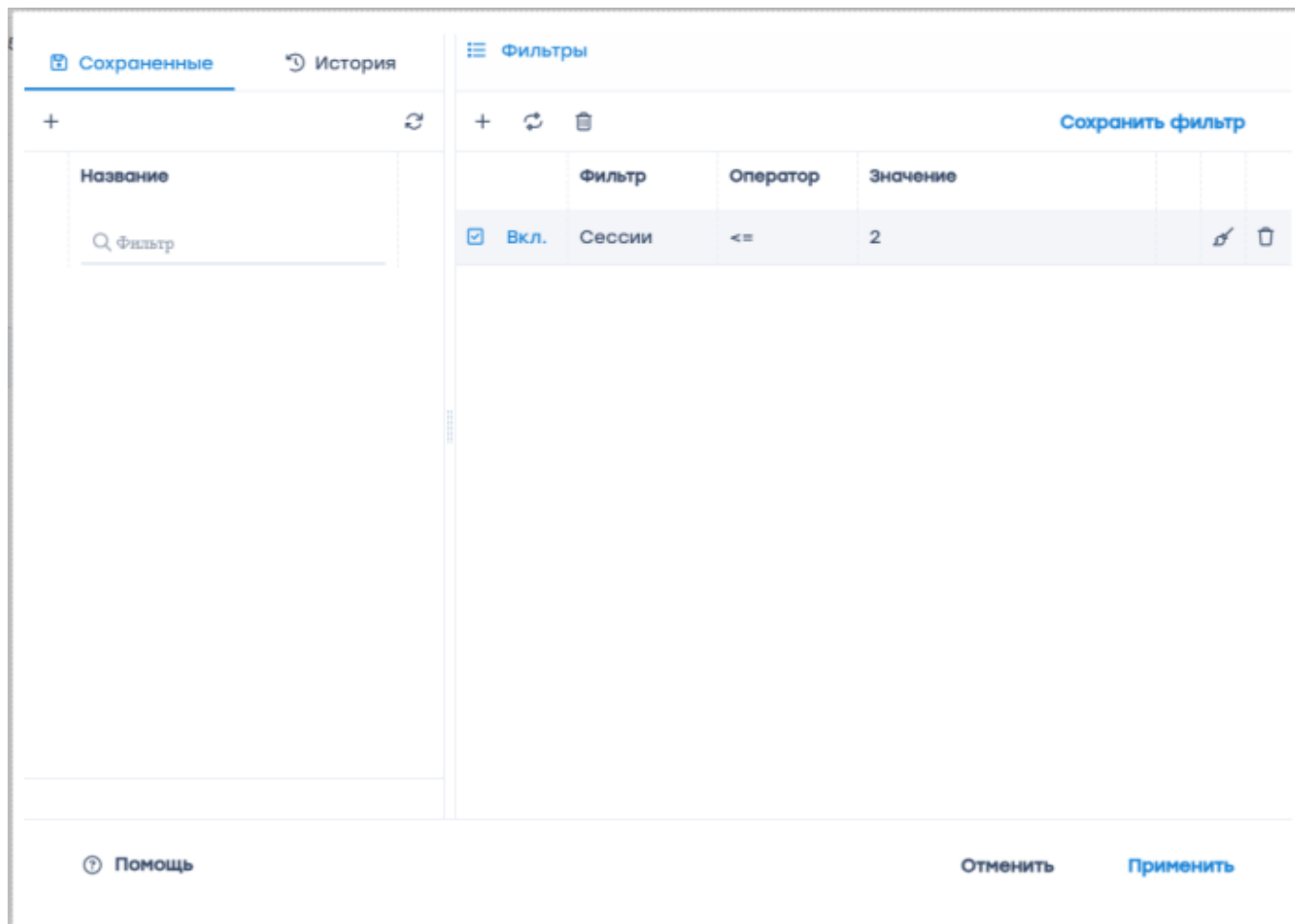
Фильтр



1

Тест





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

Интерес к конкурентам

Абоненты интересуются предложениями конкурентов. Для этого они начинают регулярно посещать сайты конкурентов и агрегаторов. Поисковые запросы в кликстриме не видны, но можно отследить конечные URL.

Действия:

1. Сделать список сайтов конкурентов.
2. Сделать список сайтов-агрегаторов, если они есть в Вашем регионе. Примеры поисковых запросов: "найти интернет провайдера по адресу", "подключить интернет в [городе]".
3. Перейти в раздел QoE Аналитика → Абоненты → Кликстрим
4. Настроить новый фильтр запроса, внести туда эти списки.

Пример фильтра запроса для графического интерфейса:

```
match host (?i)(\W|^)(rt.ru|domru.ru.com)(\W|$)
```

5. Рекомендуется работать с абонентами, которые 3 и более раз в неделю посещают сайты из выгрузки. Для этого можно:

1. Выгружать данные ежедневно в свою базу данных через API или напрямую из Click House QoE, уже в ней накладывать фильтры.
2. Сделать триггер в графическом интерфейсе с заданными параметрами.

Пример запроса в базу:

[Скачать скрипт здесь](#)

Скрипт возвращает список абонентов за последние 24 часа, посещавшие указанные сайты конкурентов ЛЮБОЕ количество раз.

Запуск `sh subs_search_for_competitors_sample.sh`

Параметры в скрипте:

`format="CSV"` - формат вывода. По умолчанию CSV. Возможные форматы:

<https://clickhouse.com/docs/en/interfaces/formats/>

periodSecs=24*3600 - период в секундах. По умолчанию 24 часа
hostsMatch="(?i)(\W|)(rt.ru|domru.ru.com)(\W|\$)" - регулярное выражение для поиска по нескольким хостам. Сюда рекомендуется добавлять актуальных местных конкурентов.

Сервисы замера скорости

Обычный пользователь вспоминает о существовании данных сервисов только при наличии проблем. Источником проблем могут быть:

- низкая скорость тарифа, абонент вышел на "полку"
- проблемы на сети оператора
- проблемы аплинка (включая нестабильную работу необходимого абоненту сервиса)
- слабый WiFi

Все эти проблемы можно выявить с помощью метрик статистики DPI или данных мониторинга сети.

Для получения выгрузки можно использовать готовый запрос, который учитывает пользование наиболее популярными сервисами. Если хотите добавить новый сервис - уточните в запросе.

```
https://www.speedtest.net/  
internet.yandex.ru  
https://2ip.ru/speed/  
https://internetometer.ru/  
https://speedtestt.ru/  
https://rt-internet.ru/proverit-skorost  
https://skoromer.ru/  
https://www.bandwidthplace.com/
```

Рекомендуется работать с абонентами из выгрузки, которые 3 и более раз в неделю посещают сайты из выгрузки. Для этого можно:

- Выгружать данные ежедневно в свою базу данных через API или напрямую из Click House QoE, уже в ней накладывая фильтры.
- Сделать триггер в графическом интерфейсе с заданными параметрами.
- Точнее работают вместе с запросами по конкурентам

Пример фильтра запроса для графического интерфейса:

```
match host  
( ?i)(\W|^)(speedtest|2ip.ru|fast.com|internetometer.ru|speedtestt.ru|rt-  
internet.ru|skoromer.ru/|www.bandwidthplace.com)(\W|$)
```

```
( ?i)(\W|^)(speedtest|2ip|nperf|internetometer|bandwidthplace.com|test.byfly.  
by|skoromer.ru)(\W|$)
```

[Пример запроса в базу:](#)

[Скачать скрипт здесь](#)

Запуск `sh subs_speedtest_sample.sh`

Параметры в скрипте:

`format="CSV"` - формат вывода. По умолчанию CSV. Возможные форматы:

<https://clickhouse.com/docs/en/interfaces/formats/>

`periodSecs=24*3600` - период в секундах. По умолчанию 24 часа

`hostsMatch="(?i)(\W|)(speedtest.net|internet.yandex.ru|zip.ru|internetometer.ru|speedtestt.ru|rt-internet.ru|skoromer.ru|` - регулярное выражение для поиска по нескольким хостам

Что делать с проблемными абонентами?

1. Сегментировать абонентскую базу с выделением возможных причин неблагоприятной статистики:
 - устаревшая технология доступа
 - наличие IoT-устройств
 - слабые роутеры
2. Проверить качество услуг, используя возможные метрики из иных ИС:
 - мониторинг сети (особенно если есть много клиентов с одного узла)
 - запросы в ТП
 - нерегулярная оплата услуг

Для этого рекомендуется сделать отдельную БД “проблемных абонентов” и организовать в нее экспорт данных на регулярной основе из различных ИС. Важно, что набор показателей “проблемности” работает значительно эффективнее, чем

1. Провести опрос удовлетворенности:
 - по телефону
 - используя анкету через редирект DPI

1. Задействовать механизмы удержания (акции, скидки, замена оборудования и др.)

В случае наличия базы “проблемных абонентов” у оператора появляется новый измеряемый индикатор “здоровья”.