

Вовлечённость — ведущий индикатор, удержание — отстающий итог. Используйте лист, чтобы отслеживать сигналы ухода, честно читать кривые когорт, возвращать недобровольный отток, который вы теряете бесплатно, и не нарушать закон о приватности. Правило под всем этим: следите за вовлечённостью так, чтобы действовать до отмены, а не после.

1 · ВОВЛЕЧЁННОСТЬ — ВЕДУЩИЕ ИНДИКАТОРЫ

- ☐ **Watch time / Play Time (СТА-2066)** — реальное время показа; сведите все экраны к одному определению.
- ☐ **Completion rate** — доля досмотревших; выше ~65% коррелирует с заметно более высоким удержанием.
- ☐ **Время до 2-й сессии** — острейшее раннее предупреждение; невозврат в первую неделю = дрейф.
- ☐ **Stickiness (DAU/MAU)** — привычка в %; стриминг ~20-40%. Высоко, но не гарантия от оттока.

2 · ЧИТАЙТЕ КРИВУЮ КОГОРТЫ

- ☐ **Группируйте по месяцу входа** — каждую когорту по своим часам, а не одно смешанное число оттока.
- ☐ **Смотрите на форму** — кривая, выходящая высоко на плато, устойчива; сползающая к нулю — без дна.
- ☐ **Сравнивайте когорты** — более высокое удержание M1 у поздней когорты = изменение сработало.
- ☐ **Ищите «улыбку»** — рост в поздних столбцах = ушедшие возвращаются; подгоняйте к этому релизы.

ВОЗВРАТ НЕДОБРОВОЛЬНОГО ОТТОКА — РАСЧЁТ

Недобровольный отток — самая дешёвая победа в удержании, ведь уходить никто не решал. Возьмём сервис на 1 000 000 подписчиков по \$10 в месяц, теряющий 0,86% на сбоях платежей: это $1\,000\,000 \times 0,86\% = 8\,600$ платящих подписчиков каждый месяц, или $8\,600 \times \$10 = \$86\,000$ ежемесячной выручки, уходящей по причине биллинга, а не недовольства. Грамотная цепочка dunning — автоповторы по разумному расписанию, card-updater, тянущий новые номера карт из сетей, и короткая серия напоминаний — обычно возвращает больше половины. Вернёте 60% — сохраните около 5 160 подписчиков и примерно \$51 600 в месяц, то есть около \$619 000 в год, не заказывая ни одного нового шоу и не запуская ни одной кампании удержания. Поэтому зрелые платформы моделируют добровольный и недобровольный отток отдельно и считают dunning ключевой инфраструктурой выручки, а не довеском. Посчитайте на своём числе подписчиков, своей цене и своей доле недобровольного оттока, прежде чем решать, где усилия по удержанию окупаются больше — и помните: добровольную половину всё ещё держит продукт: сигналы вовлечённости, свежий контент и верный план по верной цене.

3 · ОТТОК — РАЗДЕЛИТЕ, ВЕРНИТЕ БЕСПЛАТНУЮ ПОЛОВИНУ

- ☐ **Добровольный (~2,41%/мес)** — решили уйти; чините контентом, ценой, рекомендациями.
- ☐ **Недобровольный (~0,86%/мес)** — сбой платежа, без решения; ~1/4–1/3 всего оттока.
- ☐ **Запустите dunning** — повторы, card-updater, напоминания возвращают большую часть бесплатно.
- ☐ **Моделируйте отдельно** — разные сигнатуры, разные решения; не сводите в одно число.

4 · КАЧЕСТВО И ПРИВАТНОСТЬ — ОГРАНИЧИТЕЛИ

- ☐ **QoE — налог на удержание** — +1с старта $\approx$ +5,8% отказов; режьте возвраты по rebuffering.
- ☐ **Избегайте vanity-метрик** — всего показов и регистраций только растут; берите ставки и когорты.
- ☐ **VPPA (18 U.S.C. § 2710)** — согласие до передачи данных просмотра аналитике/рекламе.
- ☐ **GDPR (Reg. (EU) 2016/679)** — поведение просмотра — персональные данные; нужна законная основа.