

Readme_rev00

Previsão do Nível de Satisfação dos Clientes do Santander

Introdução

A satisfação do Cliente é uma medida fundamental de sucesso. Clientes insatisfeitos cancelam seus serviços e raramente expressam sua insatisfação antes de sair. Clientes satisfeitos, por outro lado, se tornam defensores da marca!

O Banco Santander está pedindo para ajudá-los a identificar clientes insatisfeitos no início do relacionamento. Isso permitiria que o Santander adotasse medidas proativas para melhorar a experiência destes clientes antes que seja tarde demais.

Neste projeto de aprendizado de máquina, vamos trabalhar com centenas de recursos anônimos para prever se um cliente está satisfeito ou insatisfeito com sua experiência bancária.

Nosso objetivo é obter uma acurácia de 70% em nosso modelo, vamos definir nosso problema de negócio claramente, fazer a coleta dos dados que precisamos, prepará-los, construir nossos modelos, avaliá-los e concluir o trabalho.

Utilizaremos a linguagem Python e um dataset disponível no Kaggle, pelo endereço:

<https://www.kaggle.com/c/santander-customer-satisfaction>

Dataset

Os dados são anônimos e contêm uma grande quantidade de variáveis numéricas. A coluna TARGET é a variável a ser prevista, sendo ela codificada em 1 para insatisfeito e 0 para clientes satisfeitos.

Nosso trabalho é prever a probabilidade de cada cliente estar ou não estar insatisfeito.