



—

# Customer Churn

+

# Qu'est ce qu'un « Customer Churn »



C'est le taux de désabonnement, également connu sous le nom de taux d'attrition ou de désabonnement des clients, est le taux auquel les clients cessent de faire affaire avec une entité. Il est le plus souvent exprimé comme le pourcentage d'abonnés à un service qui interrompent leur abonnement au cours d'une période donnée.



# Problématique et Objectif Business



Dans le monde bancaire la compétition entre les banques est très rude ce qui offre aux clients un grand panel de choix et en conséquence la perte des clients et revenu pour les banques.

L'objectif est de donner aux banques une solution de prédiction des départs clients qui permettra aux banques de bien gérer la relation clients



# Objectif – Projet/Solution cible



Mettre en place une solution pour prédire les désabonnements / départs des clients pour une institution donnée (Notre cas concerne le secteur bancaire).

L'idée est de scanner des bases de données clients en se basant sur des critères spécifiques (à voir le jeu de données) donnant une visibilité sur le comportement des clients et ainsi pouvoir déduire un score permettant l'identification des clients ayant des symptômes de départs.



# Flux

