

Auditoría de Retención de Clientes de TELCO

Esta presentación resume los hallazgos de la auditoría de retención de clientes de TELCO, realizada para identificar patrones de comportamiento, riesgos de fuga y oportunidades de mejora en la retención de clientes.

por Alexander Bustillos



Objetivo de la Auditoría

Análisis de Clientes

Evaluar datos clave como edad, género, ubicación, tipo de contrato y otros factores relevantes que influyen en la permanencia o abandono de los clientes.

Preguntas Clave

- ¿Cuáles son las características principales de los clientes de TELCO?
- ¿Qué factores están relacionados con la pérdida de clientes?
- ¿Qué segmentos de clientes presentan un alto riesgo de abandono?
- ¿Cuáles de estos clientes representan un mayor valor monetario para TELCO?

Importancia de la Retención de Clientes

1 Estabilidad Financiera

La retención de clientes es un factor clave para la estabilidad financiera y el crecimiento del negocio.

2 Minimizar la Fuga

TELCO enfrenta el desafío de minimizar la fuga de clientes, especialmente aquellos con contratos mes-a-mes.

3 Análisis Esencial

El análisis de clientes es esencial para comprender el perfil demográfico y geográfico de la base de clientes.



Alcance de la Auditoría

Exploración General

Análisis de características demográficas y contractuales de los clientes activos.

Análisis de Pérdidas

Evaluación de los factores asociados con la cancelación de contratos, incluyendo el tipo de contrato, la edad y la ubicación geográfica.

Clientes en Alto Riesgo

Priorización de clientes que aún no se han ido, pero presentan alta probabilidad de cancelación, con un enfoque en los clientes de mayor valor monetario.



Fuentes de Datos

- Telco_customer_churn_demographics.csv
- Telco_customer_churn_location.csv
- Telco_customer_churn_population.csv
- Telco_customer_churn_services.csv
- Telco_customer_churn_status.csv



Metodología



Carga y Limpieza

Carga y limpieza de datos en Power Query.



Transformaciones

Transformaciones aplicadas.



Métricas DAX

Creación de métricas DAX.



Visualizaciones

Segmentaciones y visualizaciones utilizadas.

Hallazgos Principales

1

Exploración de Clientes

Distribución por género, edad y ubicación. Características principales de la base de clientes.

2

Análisis de Fugas

El contrato mes-a-mes es el más propenso a la fuga. Clientes mayores de 64 años con contratos flexibles presentan mayor riesgo. La mayoría de las pérdidas ocurren en regiones específicas.

3

Clientes en Alto Riesgo

Se identificaron 9033 clientes con alto riesgo y valor monetario superior a \$191909325. Se recomienda implementar estrategias de retención dirigidas a este grupo.





Recomendaciones

1

Estrategias de Retención

Propuestas para mejorar la retención de clientes.

2

Cambios en Estrategias

Posibles cambios en estrategias de marketing o contratos.