

SAAS CHURN ANALISE

ERYC MASSELLI

CONTEXTO

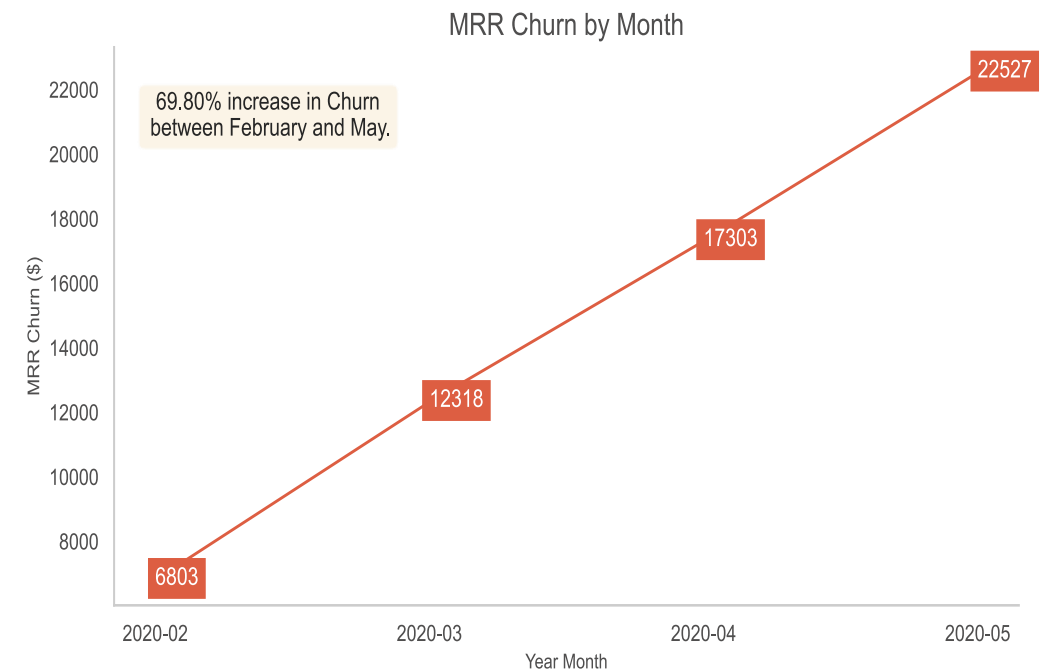
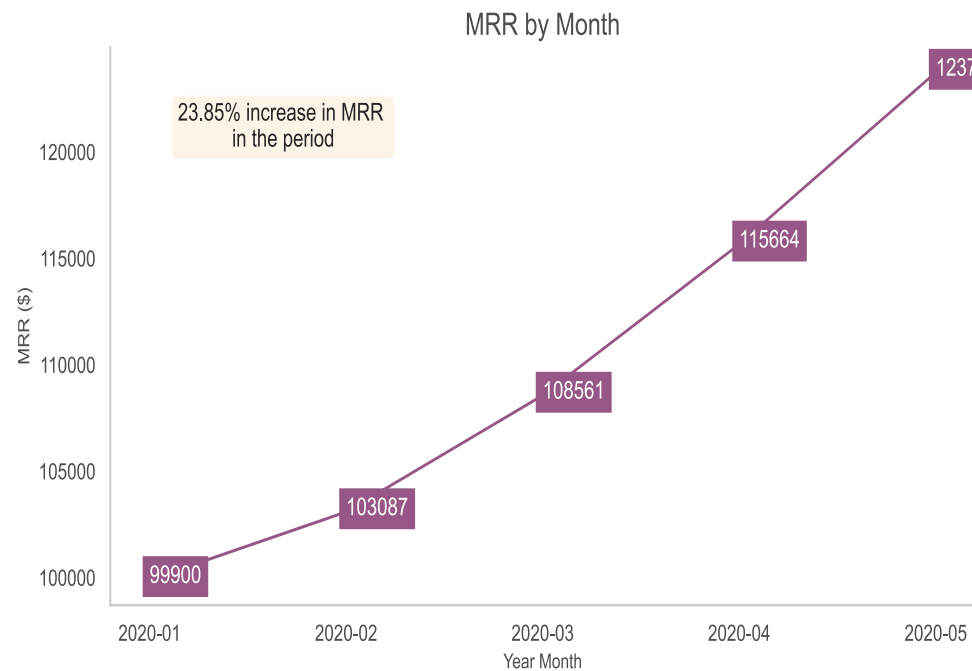
Os dados a serem analisados são de uma empresa que fornece serviços de rede social. O serviço é concedido por meio de assinaturas mensais.

Principais Objetivos:

- Avaliar a possível alta evasão de membros
- Elaborar uma estratégia de redução de Churn

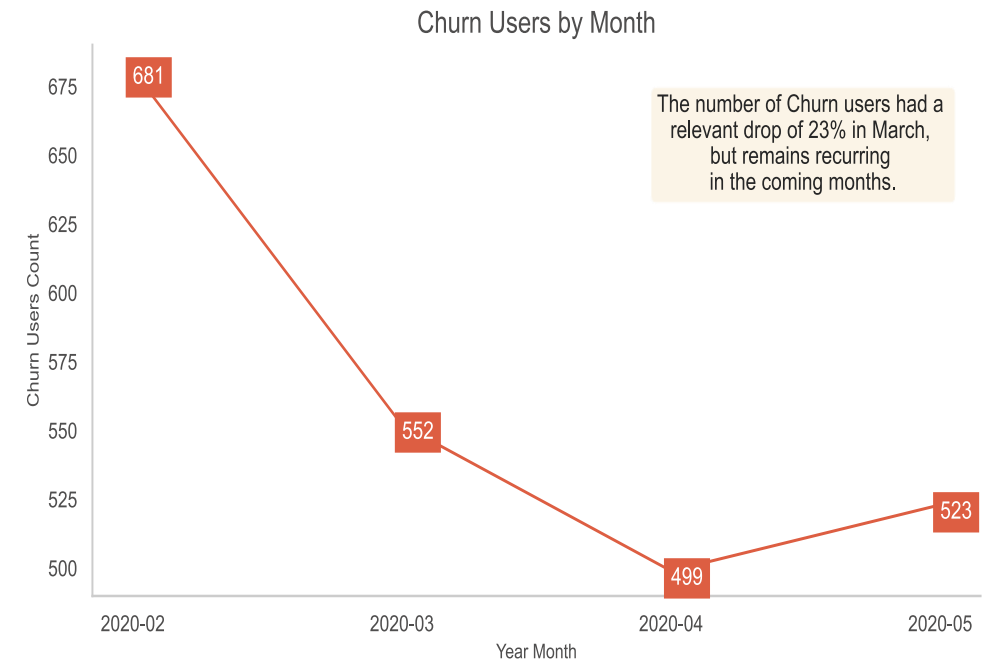
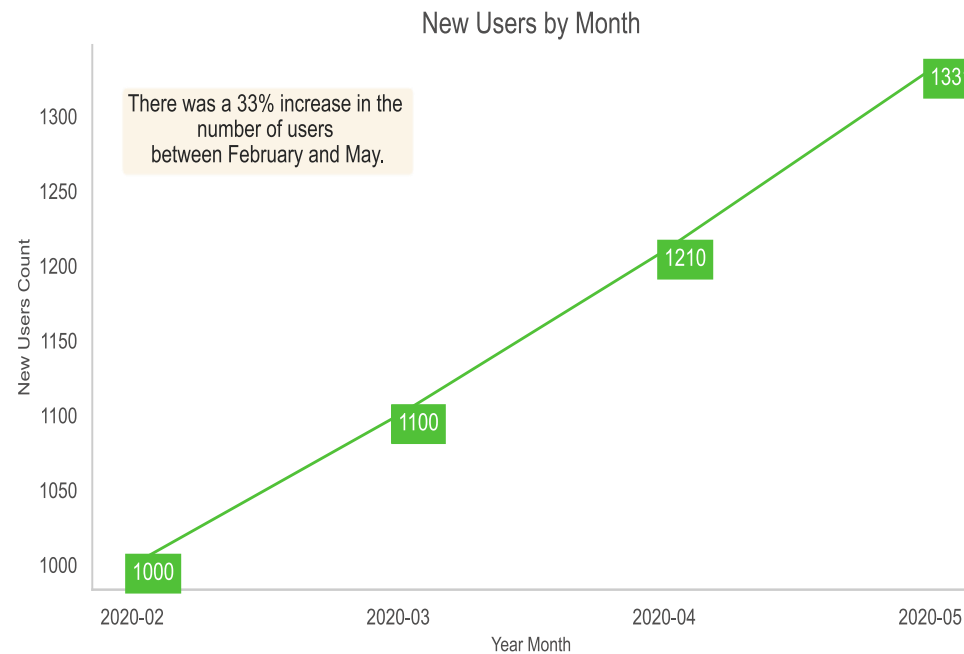
MRR VS CHURN MRR

- Mesmo em constante crescimento nos últimos meses existe um problema de Churn constante na plataforma
- Potencial crescimento aproximado de 18.2% trazendo usuários antigos para a plataforma



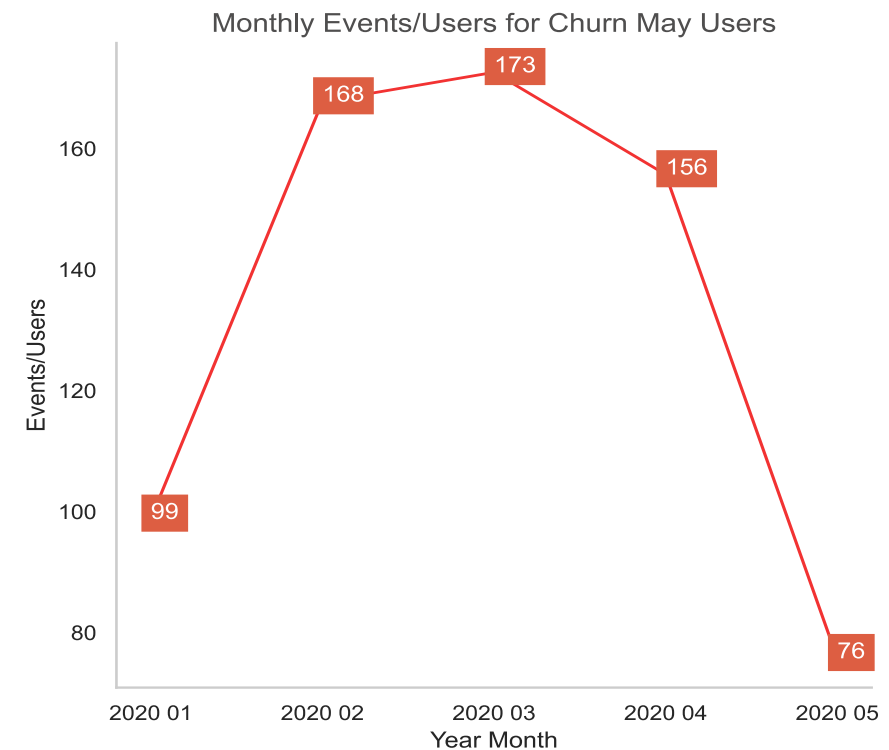
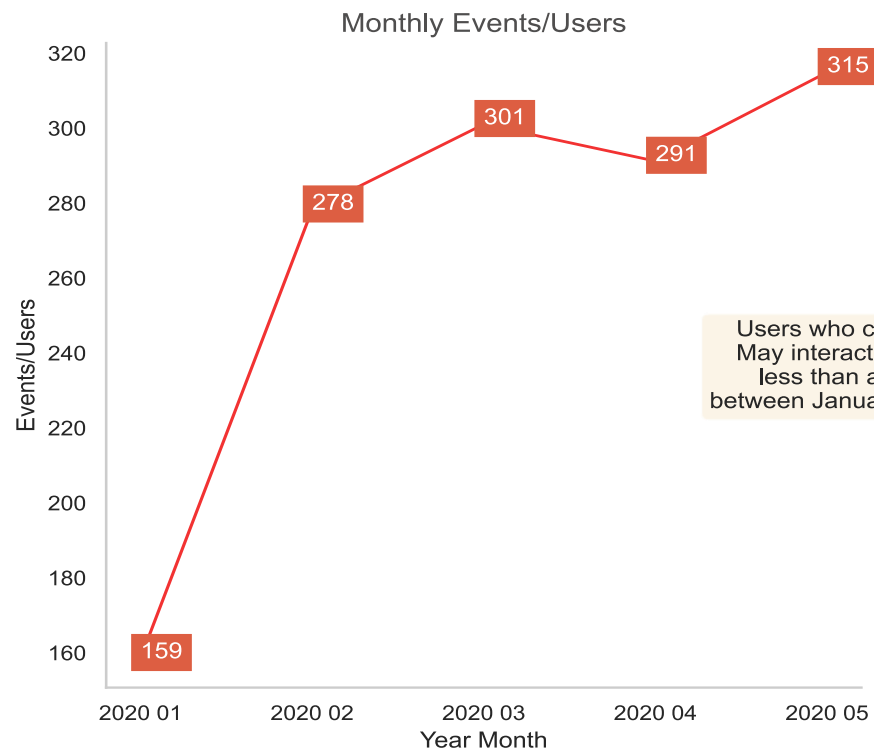
A CADA 2 NOVOS USUÁRIOS, 1 ANTIGO ENTROU EM CHURN

- Houve uma relevante queda de Churn em fevereiro, porém hoje ainda se tem uma constante ocorrência
- Não houveram antigos usuários que voltaram a plataforma nesse período (Ressurect Users)



USUÁRIOS CONVERTIDOS PRECISAM DE ATENÇÃO

- 64.3% dos usuários Churn em Maio estavam a 4 meses ou mais utilizando o serviço
- A relação Eventos/Usuário desse grupo estava abaixo da média



MRR CHURN
CRESCENTE

Um aumento de 69,8% entre fevereiro e maio

USUÁRIOS
CHURN

Numero constante de churn mensal

USUÁRIOS CHURN
NÃO RETORNAM

Nenhum usuário churn voltou a plataforma nos últimos 5 meses

POUCA
INTERAÇÃO

As interações dos usuários Churn em maio estavam abaixo da media, sinalizando o possível desligamento

PROBLEMAS

ESTRATÉGIA SUGERIDA

Maior atenção os usuários churn

Abordando-os com e-mails referentes a promoções, novidades e outros incentivos para voltarem a utilizar serviço

Entrar em contato direto com alguns clientes churn (Telefone, E-mail, SMS) e questioná-los do motivo de terem desistido da plataforma, gerando insights dos possíveis problemas

Maior atenção aos usuários retidos

Estimular usuários que possuem uma relação de interações abaixo da média dando sugestões direcionadas com base nos seus interesses na plataforma

Criar pesquisas de satisfação (NPS), além de um local onde é possível fazer reclamações e sugestões, encurtando assim o canal de contato com os usuários e o serviço

A series of white, overlapping geometric lines and polygons on a dark background, creating a complex, abstract pattern on the left side of the slide.

OBRIGADO

Eryc Masselli

erycmasselli@gmail.com