

Como dados e Machine Learning podem reduzir o cancelamento de clientes em operadoras de telecomunicações?

**Descrição:**

- **Churn** (taxa de cancelamento) é um KPI crítico para empresas de telecom, com média de **20-30% ao ano** no Brasil.
- Cada cliente perdido gera custos de aquisição de novo cliente (CAC) **5x maior** que a retenção.

**Relevância:**

- **Impacto financeiro:** Reduzir o churn em 5% pode aumentar lucros em até 25% (Harvard Business Review).
- **Solução:** Modelos preditivos identificam clientes propensos a cancelar para ações direcionadas (ex.: ofertas personalizadas).