

CHURN ANALYSE



Forfattere:

Line A. Adolph, Maria B. A. Hitz, Maria Cristiana Maxim, Martin Bindner, Abdikadir A. M. H. Omar

1. interne eksamensprojekt

Vejleder: Simon Bjerrum Eilersen

Dato: 9. maj 2025

Antal tegn: xx.xxx

Indholdsfortegnelse

1	Resumé	3
2	Indledning	3
3	Problemformulering	3
4	Afgrænsning	4
4.1	AI Chatbots	4
5	Definitioner	4
6	Analyse	4
7	Anbefaling	4
8	Konklusion	4
10	Literaturliste	5
11	Bilagsoversigt	6

1 Resumé

2 Indledning

Business Viborg er registreret under branchekoden 26104793, og arbejder målrettet for at skabe optimale rammer for erhvervslivet i Viborg Kommune. Som en medlemsorganisation med over 600 virksomheder i ryggen, er relationerne til medlemskredsen helt afgørende, både for at dele viden, styrke netværk og skabe lokal vækst. I forbindelse med præsentationen af Business Viborg udtalte chefkonsulent Michael Freundlich: “Vores mål for 2025 er at nå 700 medlemmer og en omsætning på 2,9 mio. kr.”

Men når virksomheder melder sig ud, mister Business Viborg ikke kun en indtægt, men også værdifulde forbindelser, politisk legitimitet og mulighed for at gøre en forskel for erhvervslivet i området. For at handle proaktivt ønsker Business Viborg at få bedre indsigt i, hvad der driver churn og hvem der er i risikozonen.

Derfor skal der udvikles et datadrevet værktøj, som kombinerer teknisk analyse med brugervenlig indsigt. Et værktøj, der gør det muligt for både medlemskonsulenter og ledelse at træffe kloge beslutninger og handle i tide med respekt for både dataetik og jura.

3 Problemformulering

Hvordan kan Business Viborg analysere og anvende medlemsdata til at udvikle et beslutningsunderstøttende dashboard, der forudsiger churn og forklarer centrale risikofaktorer baseret på relevante maskinlæringsmetoder og med inddragelse af etiske og juridiske overvejelser?

Eksplorativ analyse (EDA)

Beskriv hvilke mønstre og karakteristika kendetegner de virksomheder, der forlader Business Viborg?

Modelvalg og performance

Hvordan kan forskellige machine learning-modeller anvendes til at forudsige churn i Business Viborgs kontekst, og hvilke modeller er mest velegnede?

Datavisualisering

Hvordan kan resultater og churn-indsigter formidles via et brugervenligt dashboard, som understøtter daglig opsøgende indsats for medlemskonsulenter og ledelse?

Etik og jura

Hvilke juridiske krav (fx GDPR) og etiske overvejelser bør indgå i udviklingen og brugen af et churn-forudsigelsesværktøj baseret på medlemsdata?

4 Afgrænsning

4.1 AI Chatbots

5 Definitioner

6 Analyse

7 Anbefaling

8 Konklusion

9

10 Literaturliste

AI

OpenAI. (2025). ChatGPT (4.0). <https://chatgpt.com/>

Bøger

WWW-dokumenter

Undervisningsmaterialer

11 Bilagsoversigt

- Bilag 1: x
- Bilag 2: x
- Bilag 3: x
- Bilag 4: x
- Bilag 5: x
- Bilag 6: x