**Recap Cuarta sesión: Estadísticos columnas categóricas y temporales**

* **Unlimited Data:**
  + Los clientes tienden a abandonar en servicio sí han contratado los datos ilimitados. [puede deberse a que no sea un servicio acorde a las necesidades de](https://onedrive.live.com?cid=D76278E8BE0C09C0&id=D76278E8BE0C09C0!s311736f61fa8469ea8b7a174755ed2e4) los clientes y esto genere insatisfacción en los mismos
* **Genre:**
  + Parece que no es un factor determinante en la retención o abandono del servicio
  + Es cierto que aumenta ligeramente en el caso de los usuarios que prefieren no compartir su información de genero
* **Under 30:**
  + Los usuarios de menos de 30 tienen una mayor fidelidad con el servicio.
  + Esto puede deberse a
    - Un contenido más enfocado a un público joven
    - Una mayor facilidad a la hora de interactuar con la plataforma
* **Senior:**
  + Los usuarios de la categoría más de 65, tienden a abandonar el servicio.
  + Esto puede estar relacionado con la columna anterior. Habiendo problemas con la accesibilidad de la plataforma o contenido no acorde con los gustos de este sector de clientes.
  + Además, puede deberse a que haya menos personas que hagan pedidos a domicilio y no les compense seguir pagando por el servicio
* **Group:**
  + Los usuarios pertenecientes a un pack o grupo tienen una tasa de abandono de sólo 6.5%.
    - Sugiere una gran satisfacción por parte de los clientes que pertenecen a este sector, probablemente porque el coste del usuario sea menor
    - Recomendaríamos al cliente potenciar los planes de grupo
* **Device protection:**
  + Los usuarios que pagan por este servicio, es más fácil que sigan con nosotros, ya que puede ser porque les ofrezcamos seguridad a la hora de no perder sus fotos y videos. En resumen, sus recuerdos
  + Además, es posible que los clientes que contrataron este servicio, lo hayan hecho después de un ejercicio de proyección a futuro haciendo un análisis previo y decidiendo que con nosotros era con los que iban a mantener sus fotos y por ello no se quieren ir del servicio
* **Contract Type:**
  + La permanencia a la plataforma parece que esta estrechamente relacionada a la duración del contrato, esto puede deberse a que muchos usuarios solo contratan la opción de un mes por varias razones:
    - Periodo de prueba
    - Compras estacionales
    - Estrenos de series concretas
  + Seria conveniente potenciar la venta de los contratos de larga duración
* **Payment Method:**
  + Tenemos nulos (16 usuarios)
  + Hay una diferencia abrupta entre el abandono de los usuarios que pagan con paper check, sin embargo, el número de usuarios que utiliza este método es muy pequeño respect a los otros dos métodos de pago
  + Adicionalmente observamos como los usuarios que pagaron con débito, son más propensos a abandonar el servicio
    - Puede deberse a algún problema con la plataforma de pago
    - O que, en el pago con crédito, el banco adelanta el importe, sin embargo, el pago de débito debemos tener dinero en la cuenta y la gente tenga mas en cuenta el dinero que le queda en la cuente y decida abandonar el servicio antes de tener que pagarlo
    - Además, habría que estudiar el poder adquisitivo de los usuarios que tienen tarjeta de crédito frente a tarjeta de debito
* **Customer Segment:** Hay que repetir
* **Churn Category:**
  + No hemos hecho un análisis comparativo de la categoría de abandono con respecto a si el cliente ha abandonado o no, ya que no tenía sentido esa tabla, sin embargo hemos obtenido que hay clientes que abandonan pero que no nos indican la razón , un porcentaje muy pequeño 0.55% y además hemos estudiado que la razón principal del abandono de nuestros clientes es por la competencia
* **Payment Method:**
  + Nada especialmente reseñable
* **Discount:**
  + No parece que el hecho de haber aplicado un descuento o no a los usuarios, sea determinante para asegurar la permanencia o no de los mismos en nuestro servicio