***Projeto de Churn***

*Objetivo: Fazer uma análise de Churn, também tirar outros insights, montar um dashboard com KPI e gráficos*

*CHURN: Quando clientes cancelam um serviço ou deixam de comprar de uma empresa.*

*Análise será realizada no Power BI e em SQL*

*Utilizaremos uma base do Kaagle chamada ‘churn-for-bank-customers’*

*Features disponíveis:*

*• Número linha*

*• Id\_cliente*

*• Sobrenome*

*• Localidade*

*• Score 0 á 10*

*• Gênero*

*• Idade*

*• Saldo em conta*

*• salário*

*• Anos fidelidade*

*• Qtd compras (no cartão do banco)*

*• Cartão de credito (sim-não)*

*• Ativo (sim-não)*

*• Situação (cliente ou ex cliente)*

***Questões:***

* *Com os dados apresentados a taxa de chirn esta em 20, 4%, filtrando várioas features, usando como segmentações vamos fazer filtragens para localizarmos cenários onde a taxa de churn ‘pesa mais*

*Encontrado os seguintes insights*

* *Genero: 25,1 % apenas mulheres*
* *Ativo: 26,9% clientes não ativos*
* *Idade: a faixa dos 50 anos aos 60 anos, ultrapassa os 55%*
* *Localidade: Alemanha 32,4%*
* *Anos de fidelidade, clientes com nem 1 anos de cadastro, vai para 23%*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | *Representa % total* |
| *Gênero* | *Mulheres* | *23,1%* |  |
| *Ativo* | *Não ativos* | *26,9%* |  |
| *Idade* | *45 aos 60 anos* | *49,5%* | *18%* |
| *Localidade* | *Alemanha* | *32,4%* | *25%* |
| *Anos fidelidade* | *0* | *23%* | *4%* |
|  |  |  |  |

*Juntando os 4 itens acima, chegamos aos incríveis 88,2%*

*Segue a descrição das features/colunas*

*• Contente*

*• RowNumber—corresponde ao número do registro (linha) e não tem efeito na saída.*

*• CustomerId — contém valores aleatórios e não tem efeito na saída do cliente do banco.*

*• Sobrenome — o sobrenome de um cliente não tem impacto em sua decisão de deixar o banco.*

*• CreditScore — pode ter um efeito na rotatividade de clientes, já que um cliente com uma pontuação de crédito mais alta tem menos probabilidade de deixar o banco.*

*• Geografia — a localização de um cliente pode afetar sua decisão de deixar o banco.*

*• Gênero — é interessante explorar se o gênero desempenha um papel na saída do cliente do banco.*

*• Idade — isso certamente é relevante, pois clientes mais velhos têm menos probabilidade de deixar o banco do que os mais jovens.*

*• Tenure—refere-se ao número de anos que o cliente é cliente do banco. Normalmente, clientes mais velhos são mais leais e menos propensos a deixar o banco.*

*• Saldo — também um ótimo indicador de rotatividade de clientes, já que pessoas com saldo maior em suas contas têm menos probabilidade de deixar o banco em comparação àquelas com saldo menor.*

*• NumOfProducts—refere-se ao número de produtos que um cliente comprou por meio do banco.*

*• HasCrCard—indica se um cliente tem ou não um cartão de crédito. Esta coluna também é relevante, pois pessoas com cartão de crédito têm menos probabilidade de deixar o banco.*

*• IsActiveMember — clientes ativos têm menos probabilidade de deixar o banco.*

*• Salário estimado — assim como no saldo, pessoas com salários mais baixos têm mais probabilidade de deixar o banco em comparação àquelas com salários mais altos.*

*• Saiu — se o cliente saiu ou não do banco.*