***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*

*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)*

*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.*