*Projeto de Churn*

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

*Análise será realizada no Power BI*

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

*Questões:*

* *No gráfico de árvore , podemos ver que a maioria dos ex-clientes, não usaram o banco ativamente nos últimos 12 meses, algo previsível*
* *No gráfico de barras, adicionado coluna personalizada e separado Score em Tiers, vemos que não há uma correlação entre Score e Clientes/ex-clientes, independente do Score, segue o mesmo padrão*
* *Anos fidelidade x ativo*
  + *Quanto mais anos um cliente é correntista, mais (ou menos) ele tem usado o banco*

*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.*