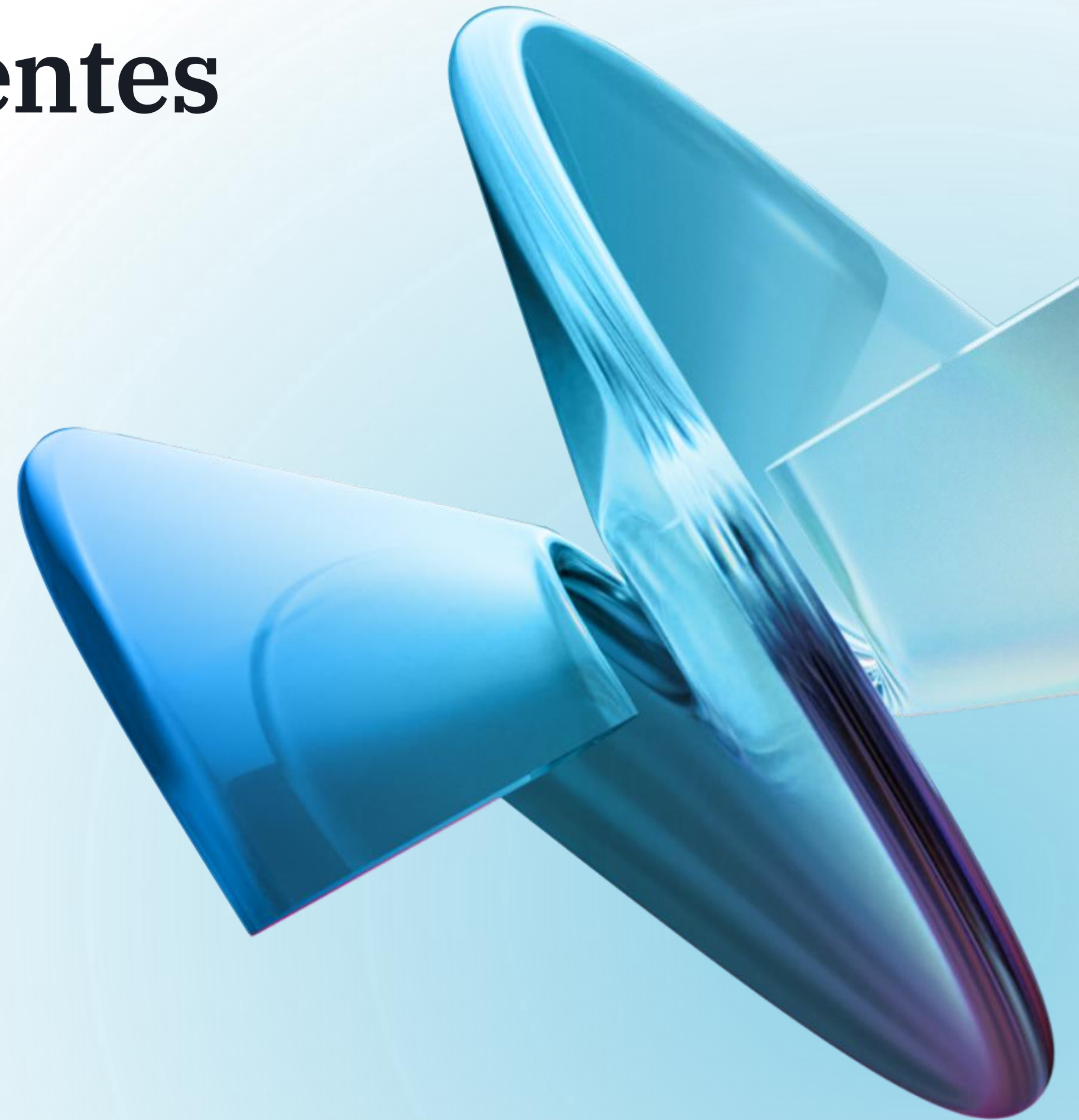


Prediccion baja de clientes servicio striming

Presentador :Nelso Oviedo



Introduction



Introduccion

Explorando los factores que influyen en la retención de clientes en los servicios de streaming
Visión general del contexto del análisis predictivo.



Hipótesis

Supuestos clave que guían el análisis.
Nos enfocaremos en la variable chuch



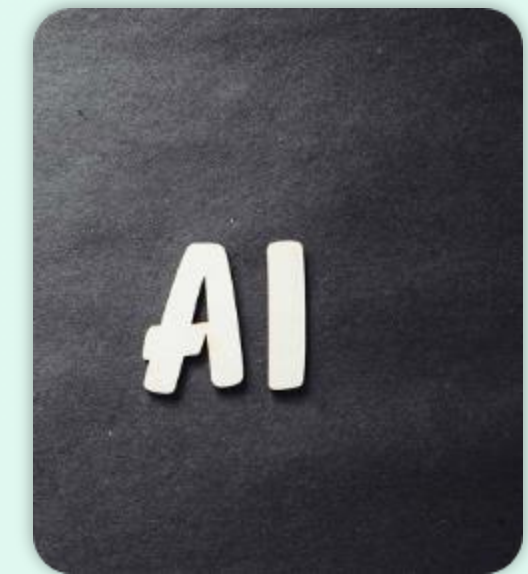
Exploración de datos (EDA) Y Hallagos Claves

Exploración inicial de datos para identificar patrones.
Resumen de las conclusiones significativas del análisis.



Conclusiones

Reflexiones iniciales basadas en hallazgos e hipótesis.



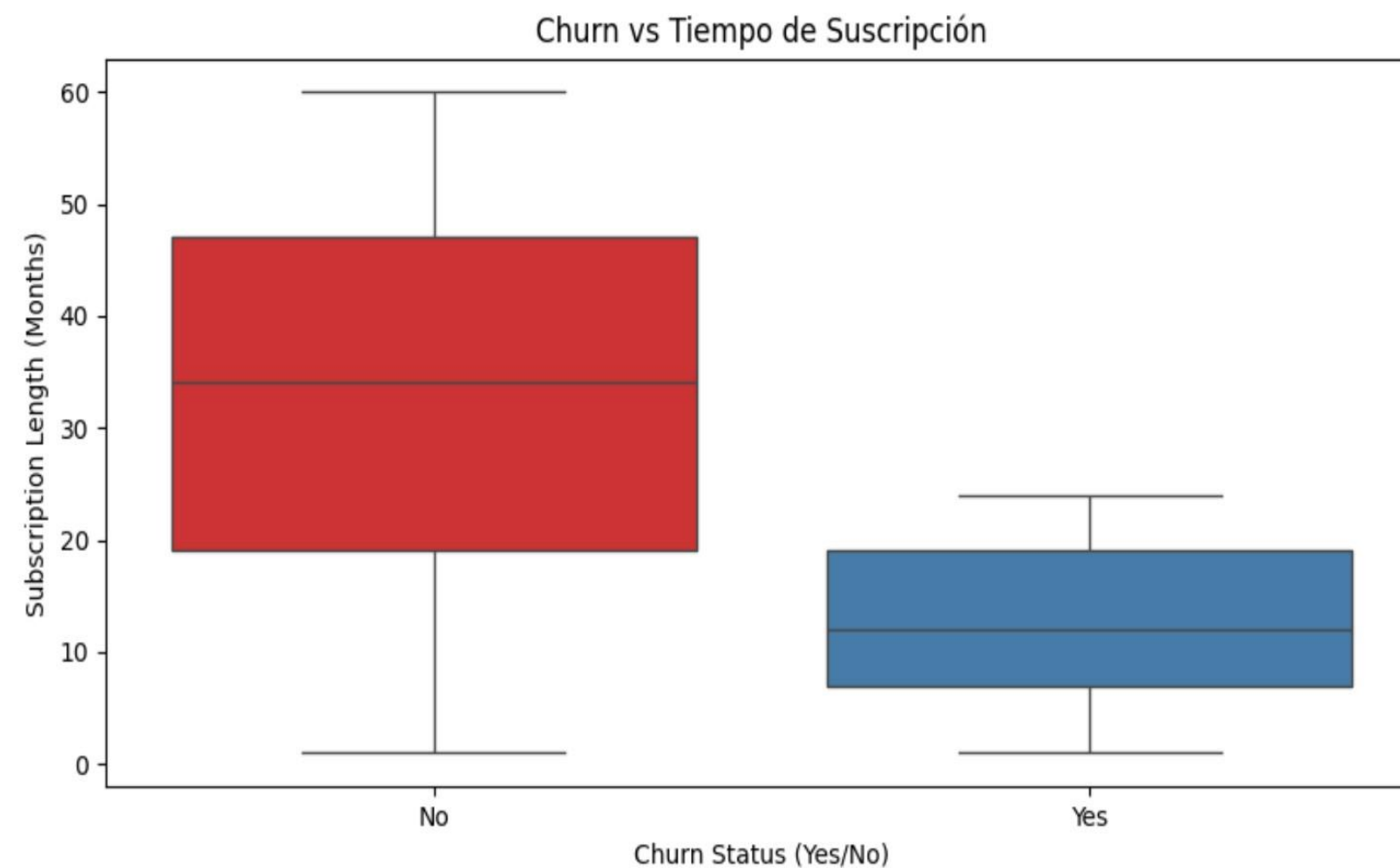
Modelo predictivo

Creacion modelo predictivo en funcion

Predicción de la pérdida de clientes en streaming

Comprender las cancelaciones

- 01 Identificar los factores que influyen en las cancelaciones de clientes es crucial para reducir la pérdida de clientes y mejorar las estrategias de retención.



02

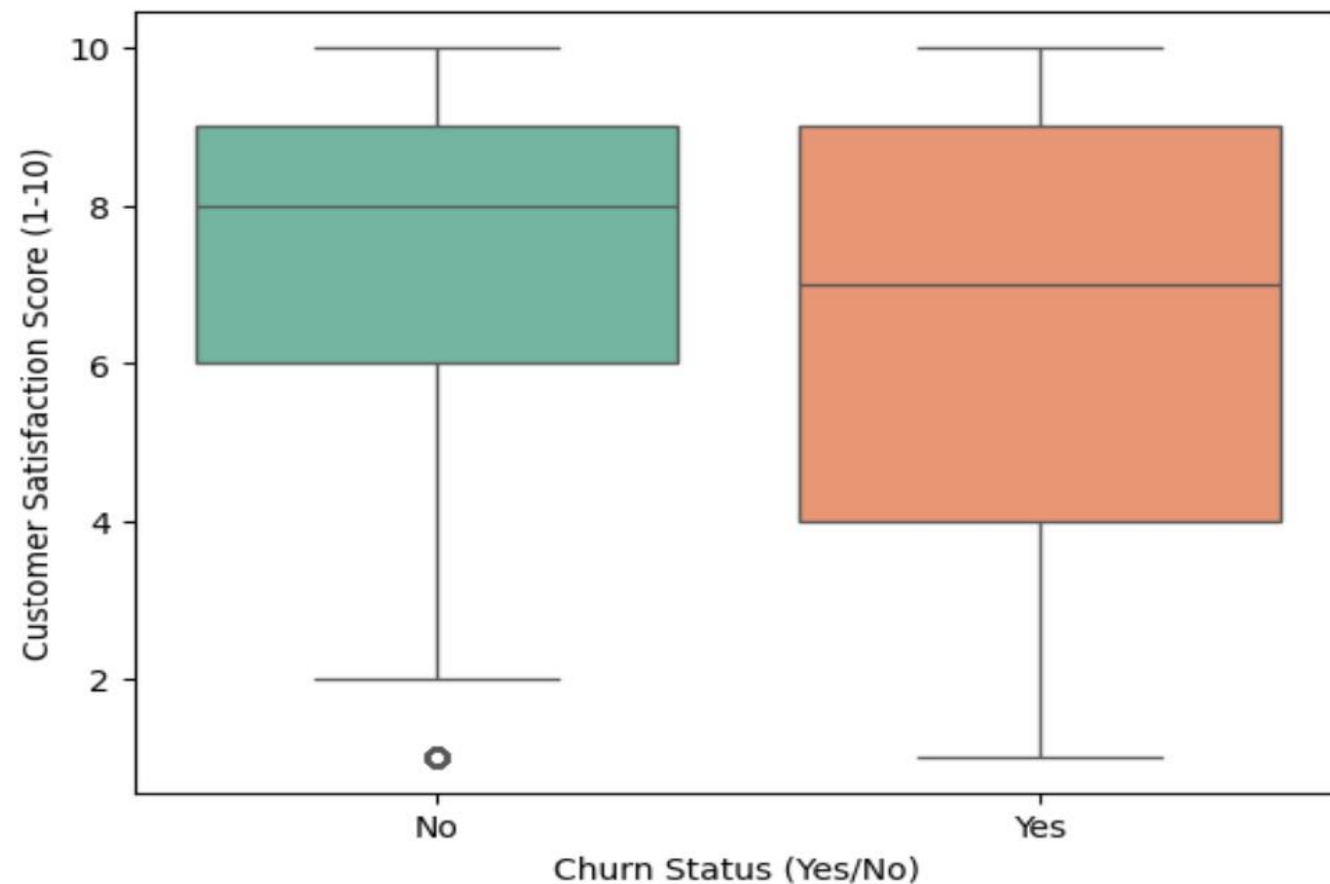
Duración de suscripción más corta : mayor riesgo

Los clientes que se han suscrito por un período más corto tienen estadísticamente más probabilidades de cancelar sus suscripciones.

Predicción de la pérdida de clientes en streaming

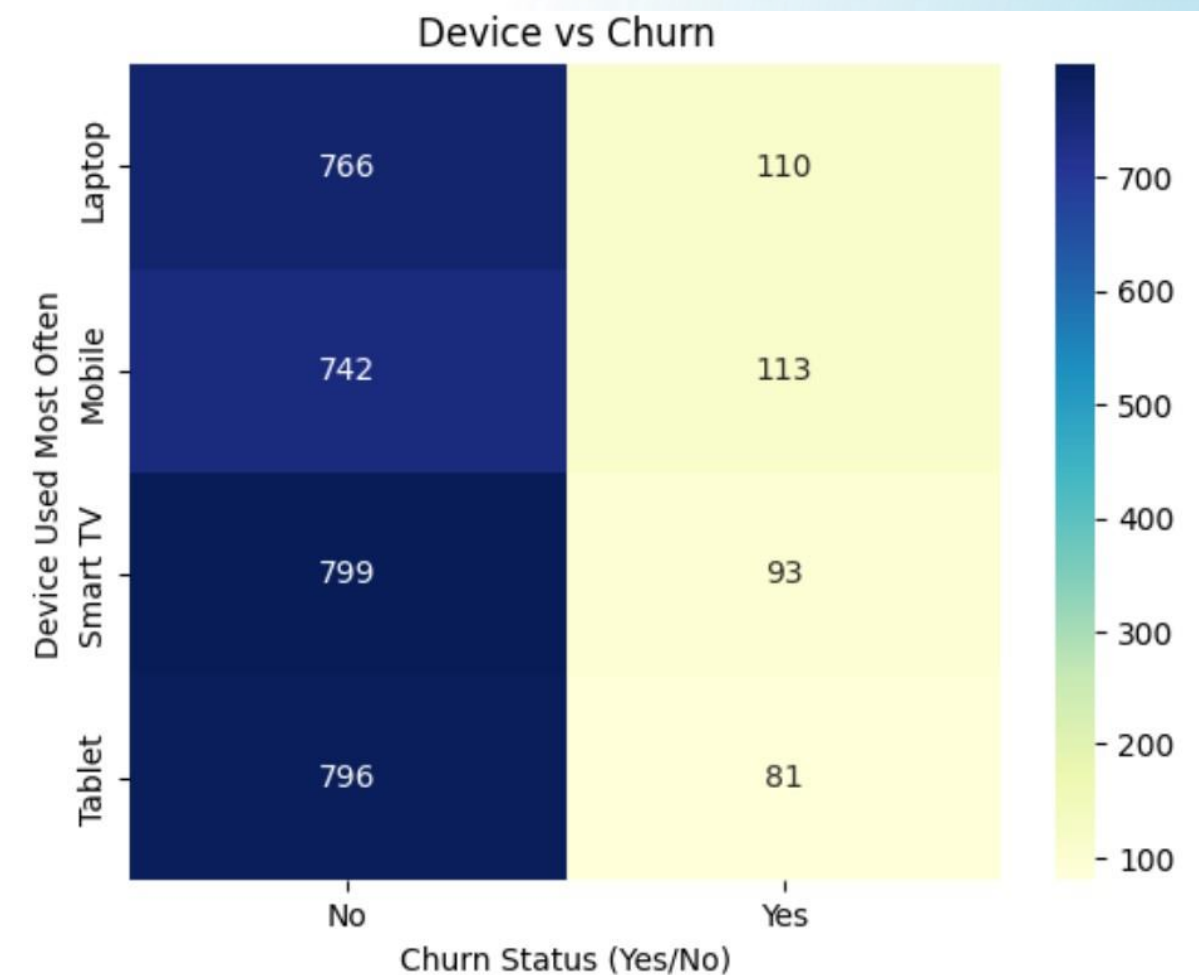
03 Correlación de la satisfacción del cliente

Existe una correlación significativa entre una baja satisfacción del cliente y mayores tasas de abandono, lo que indica la necesidad de mejorar el servicio.



04 Influencia del tipo de dispositivo

El tipo de dispositivo utilizado por los clientes puede afectar la probabilidad de cancelación, lo que sugiere estrategias de interacción específicas.

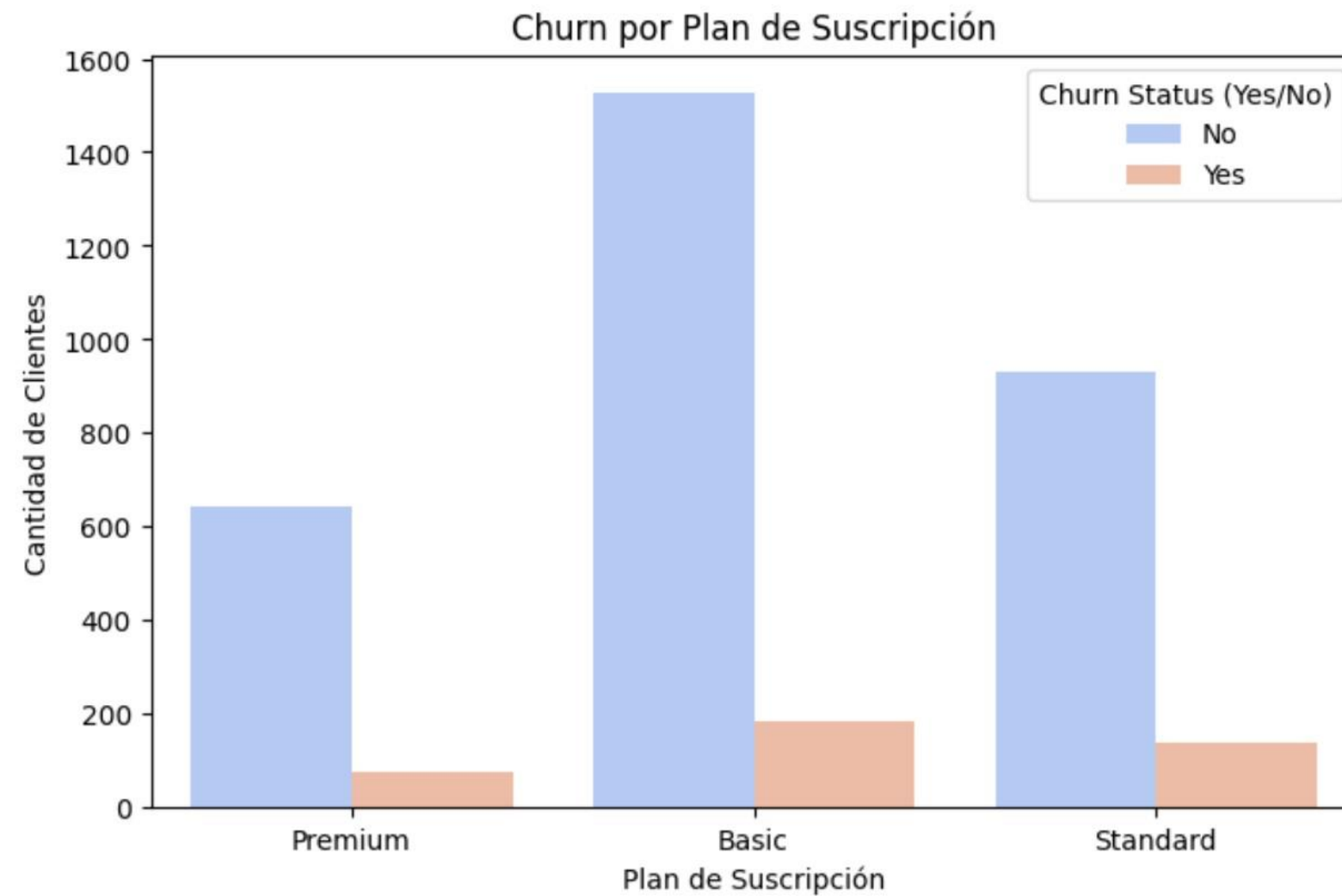


Predicción de la pérdida de clientes en streaming

05

Analisis Cantidad de clientes x plan

El plan básico muestra una mayor proporción de cancelaciones, además de estar sujeto a la cantidad de muestras analizadas, lo que puede estar asociado a una percepción menor de valor o una menor fidelización por parte de estos clientes.

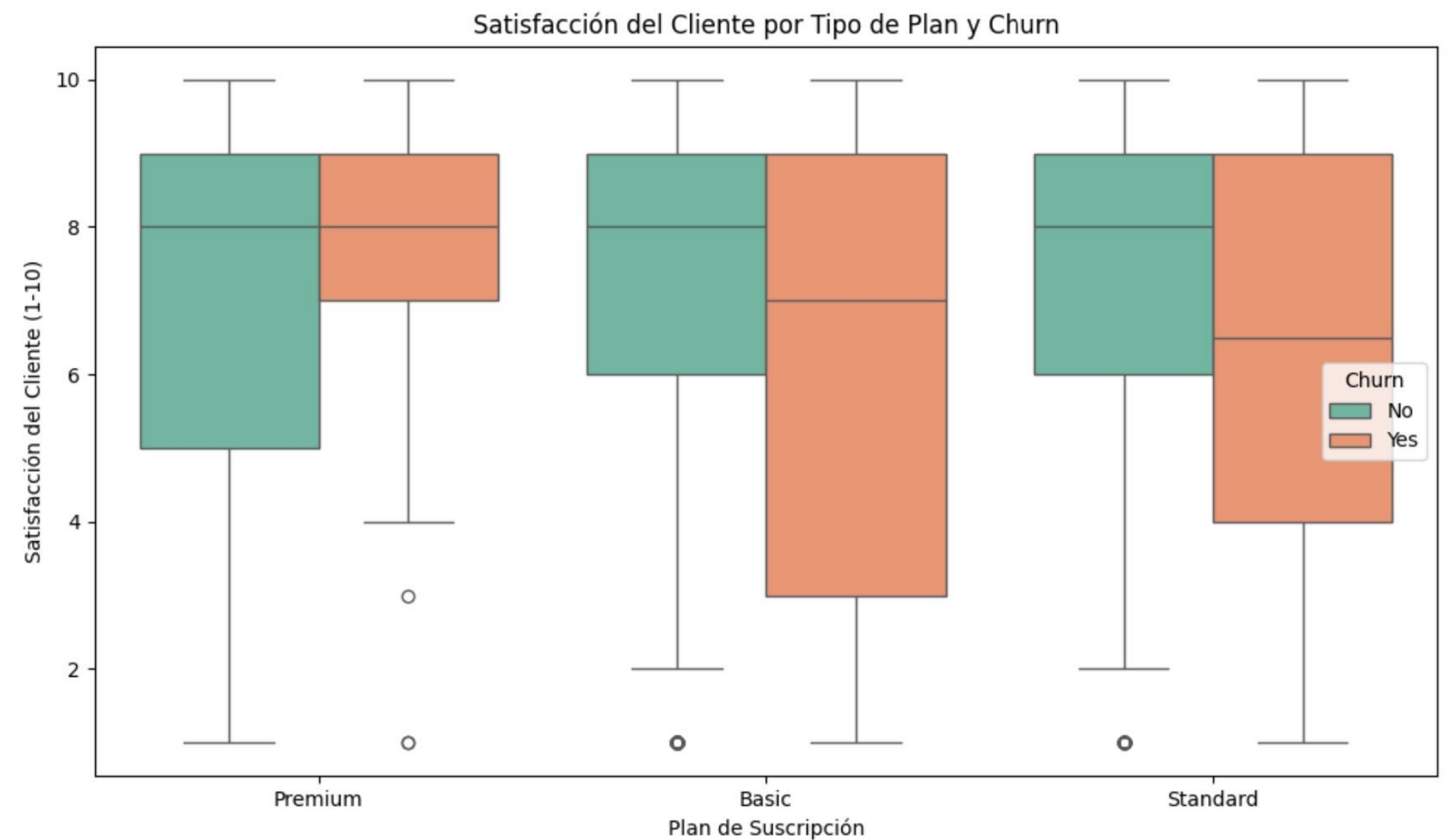


Predicción de la pérdida de clientes en streaming

02

Satisfacción por tipo de plan

La mayoría de los usuarios manifiesta un nivel de satisfacción entre 6 y 9. Los niveles más bajos (<5) están vinculados a una mayor tasa de churn, lo que valida parcialmente la hipótesis sobre el impacto de la satisfacción en la cancelación del servicio.



01

Duración de Suscripción

La hipótesis sugiere que los usuarios recientes, al no haber experimentado completamente el servicio, tienen una mayor tendencia a cancelar su suscripción.

02

Satisfacción del Cliente

Se plantea que una baja satisfacción del cliente, medida en escalas, está directamente relacionada con un aumento en la tasa de cancelación de suscripciones.

03

Influencia de Factores Externos

Se considera que el tipo de dispositivo y la ubicación geográfica no afectan la decisión de los usuarios de continuar o cancelar su suscripción al servicio de streaming.

Analizamos nuestras hipotesis iniciales



Conclusiones



Satisfacción del cliente

Los datos muestran una tendencia en la que los clientes con menor satisfacción tienen más probabilidades de cancelar, lo que sugiere la necesidad de realizar



Tiempo de suscripción y abandono

Se observó una relación donde los clientes con tiempos de suscripción más largos tienden a permanecer en el servicio, lo que indica un factor clave de



Tipo de plan y tasa de abandono

El plan básico muestra una tasa de cancelación más alta, lo que potencialmente indica un menor valor percibido o lealtad entre estos clientes.

La utilizacion del modelo de machine learnig.(xgboost) ayudaria a predecir la baja asi como tambien reforzar las campañas de marketing para fidelizar clientes

Gracias por ver esta presentacion

