

VUE 1

profil  
client âge  
et sexe

localité où  
le churn  
est + élevé

durée  
d'abonnement

produits

contrats

formules  
(offres)

abonnés  
par type de  
service et  
contrat

VUE 2

taux de  
participation  
/abstention  
à nos offres

taux de  
cross-  
selling

CA par  
offres

VUE 3

Analyser la  
satisfaction clientèle

corrélér entre  
l'âge et le  
score de  
satisfaction

taux de  
satisfaction  
globale

taux de  
satisfaction  
par offre

étudier les  
raisons de  
désabonnement

taux de  
recom-  
mandation à  
un proche

Analyser le taux d'attrition  
et de rétention

Analyser le comportement de  
nos clients avec nos  
formules, produits, contrats

mieux comprendre  
notre churn : Evaluer  
la performance de  
notre stratégie de  
fidélisation client