



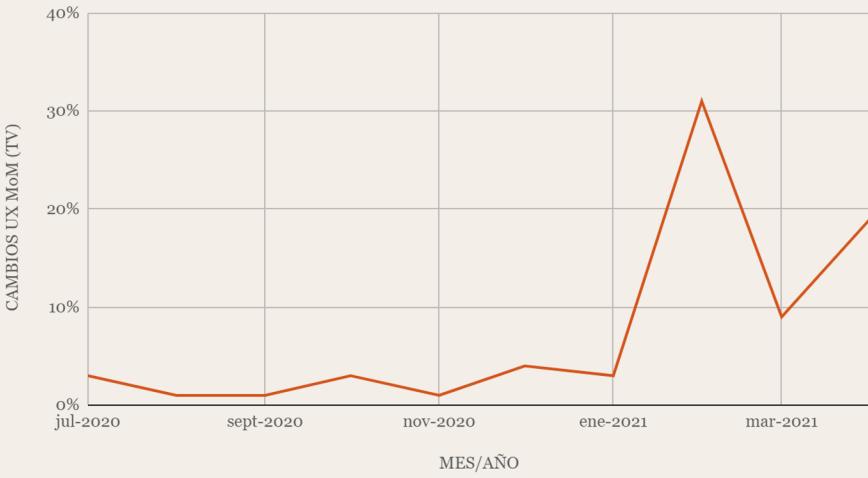
NERDFLIX

1. MAPEO DE PREGUNTAS Y DATOS

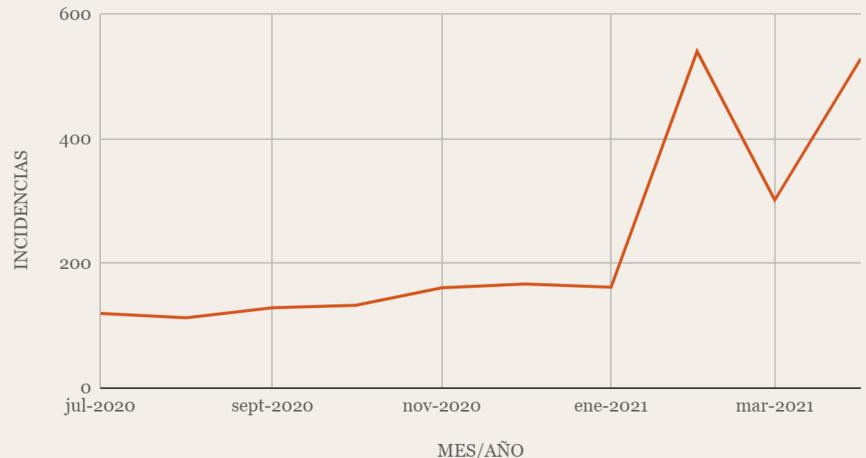
PREGUNTAS	MÉTRICAS
Quiero saber porque aumentan las bajas en ENERO21, durante el periodo JUL20-ABR21	BAJAS CLIENTES NÚMERO COMPETIDORES PRECIO MÍNIMO SUSCRIPCIÓN INCIDENCIAS
Quiero saber por qué de enero a febrero de 2021 baja la satisfacción de los clientes del seg. A	SATISFACCIÓN CLIENTES
Quiero saber el período con más incidencias.	INCIDENCIAS TÉCNICAS
Quiero saber cuánta gente está conectada simultáneamente, de media y qué máximos	MEDIA DE SESIONES CON PICOS Y MÍNIMOS
Quiero saber cual es el contenido más visto en la plataforma	COMPARACIÓN DE CONTENIDOS

Puede deberse a los cambios UX MoM en la TV en este mismo mes, además coincide con el periodo de más incidencias.

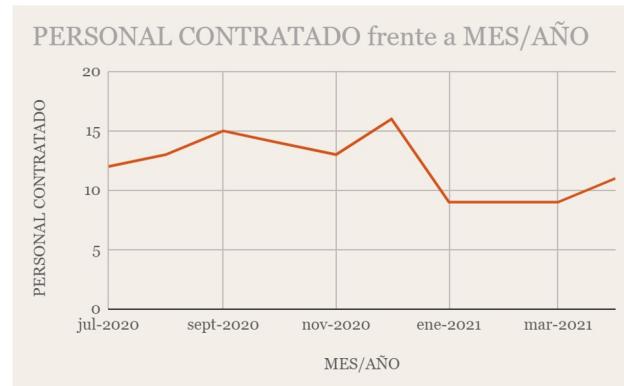
CAMBIOS UX MoM (TV) frente a MES/AÑO



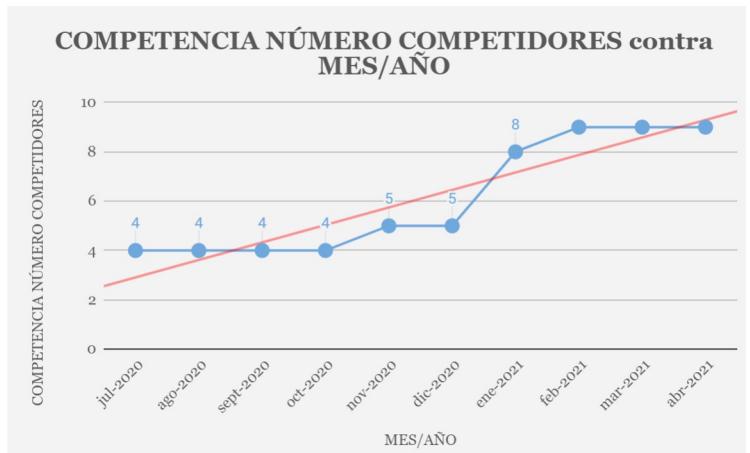
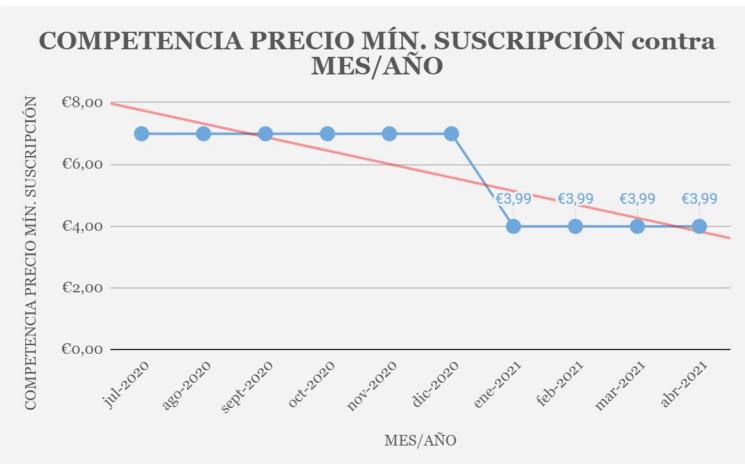
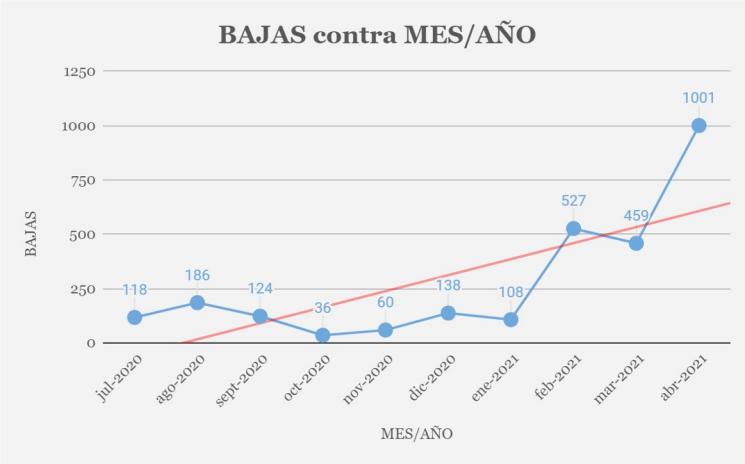
INCIDENCIAS frente a MES/AÑO



Quiero saber la relación de incidencias con personal contratado y con bajas



BAJAS PERIODO JULIO20 - ABRIL21



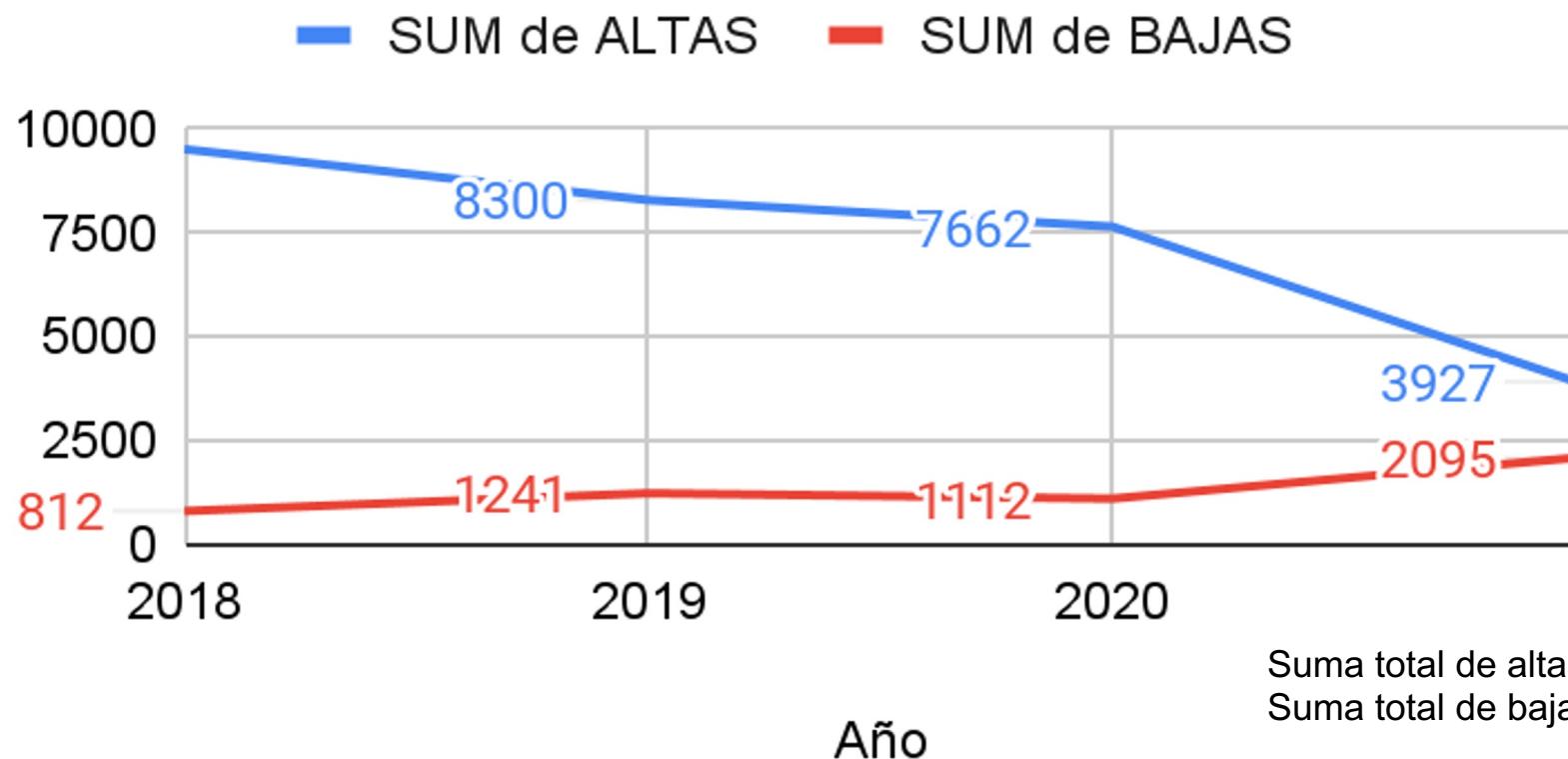
Quiero saber cómo influye el precio en comparación con las incidencias, altas, bajas

	plan básico	plan estándar	plan permium
ene-2018	€6,99	€0,00	€0,00
ene-2019	€7,99	€0,00	€0,00
ene-2020	€7,99	€10,99	€0,00
ene-2021	€8,99	€12,99	€15,99

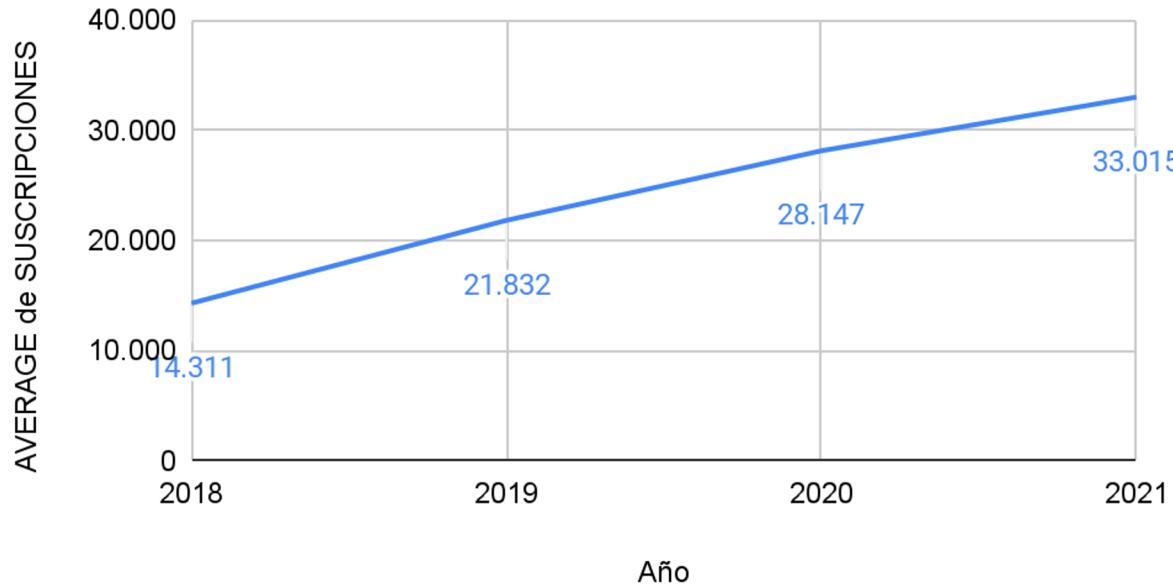
mes/año	incidencias
ene-2018	14
ene-2019	32
ene-2020	67
ene-2021	162

MES/AÑO	ALTAS	BAJAS	SUSCRIPCIONES ACTIVAS
ene-2018	867	90	9.989
ene-2019	740	43	18.623
ene-2020	514	29	25.470
ene-2021	1099	108	32.526

SUM de ALTAS y SUM de BAJAS



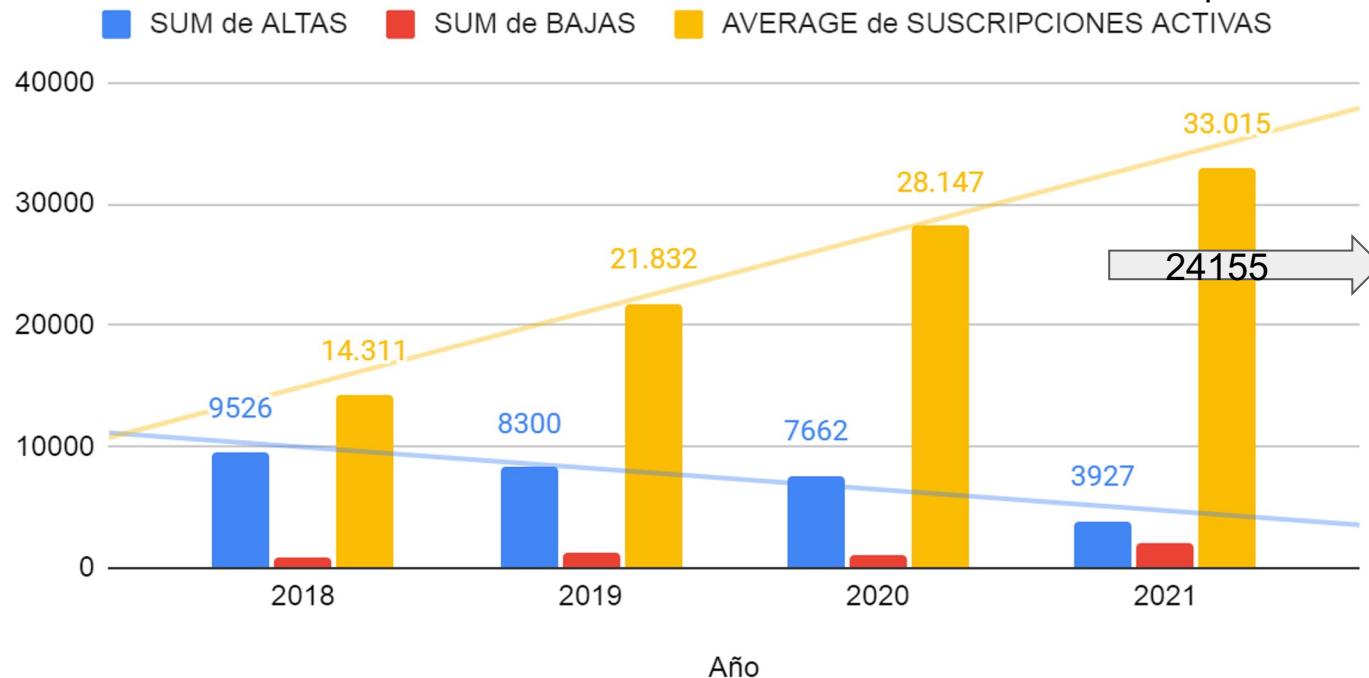
AVERAGE de SUSCRIPCIONES ACTIVAS frente



Suma total de altas: **29415**
Suma total de bajas: **5260**
Cantidad total de suscripciones: **24155**

Comparando las gráficas anteriores con la presente H1: es que en el último año se han dado de alta muchas personas que han permanecido muy poco tiempo, inmediatamente se han dado de baja.
Esta hipótesis se puede comprobar analizando los datos del tiempo de las suscripciones.
Esta hipótesis no es correcta porque se planteó sin tener en cuenta los números totales.
H2: Explora por qué existen más suscripciones activas que altas en el momento actua.

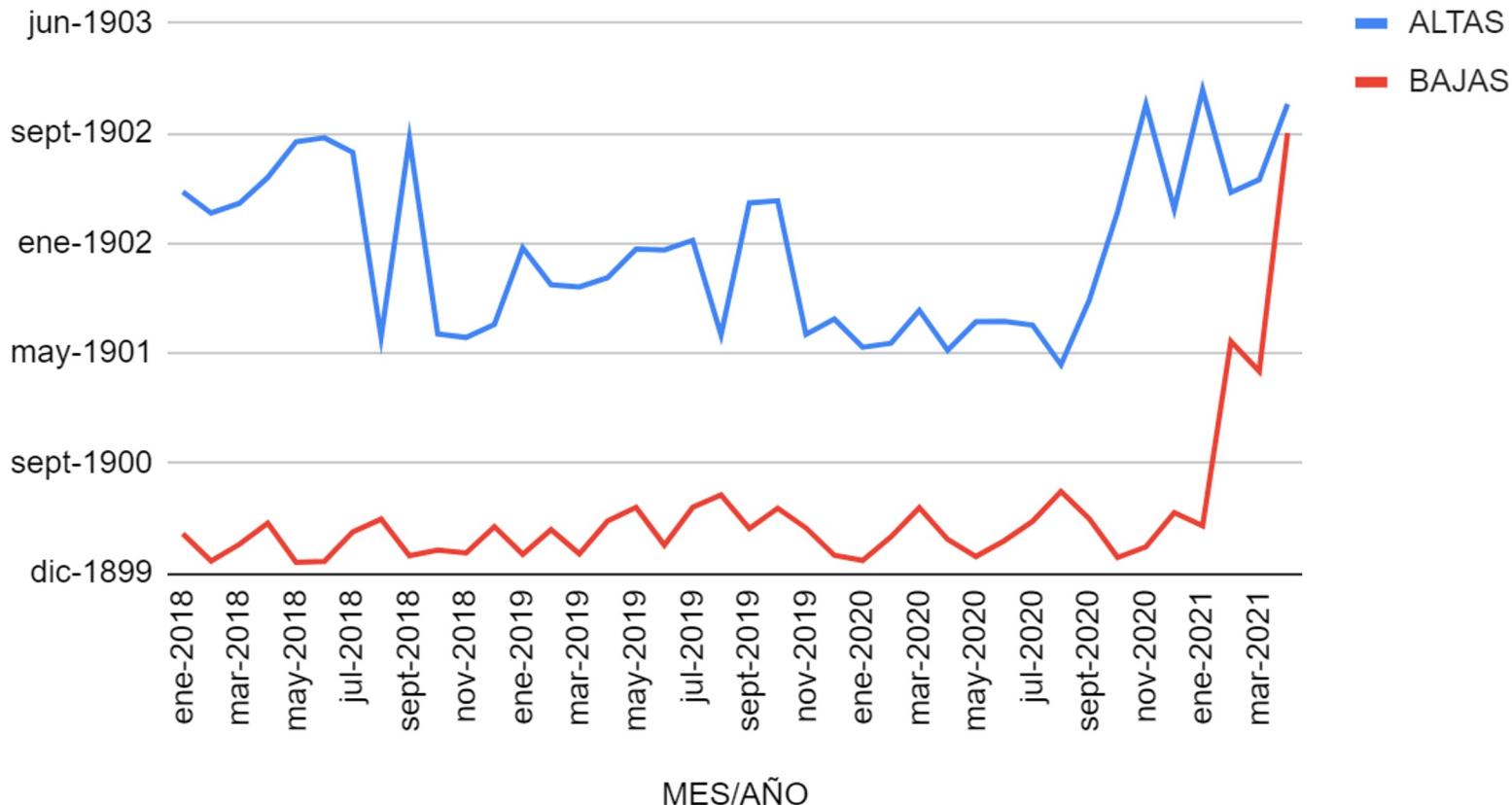
SUM de ALTAS, SUM de BAJAS y AVERAGE de SUSCRIPCIONES ACTIVAS



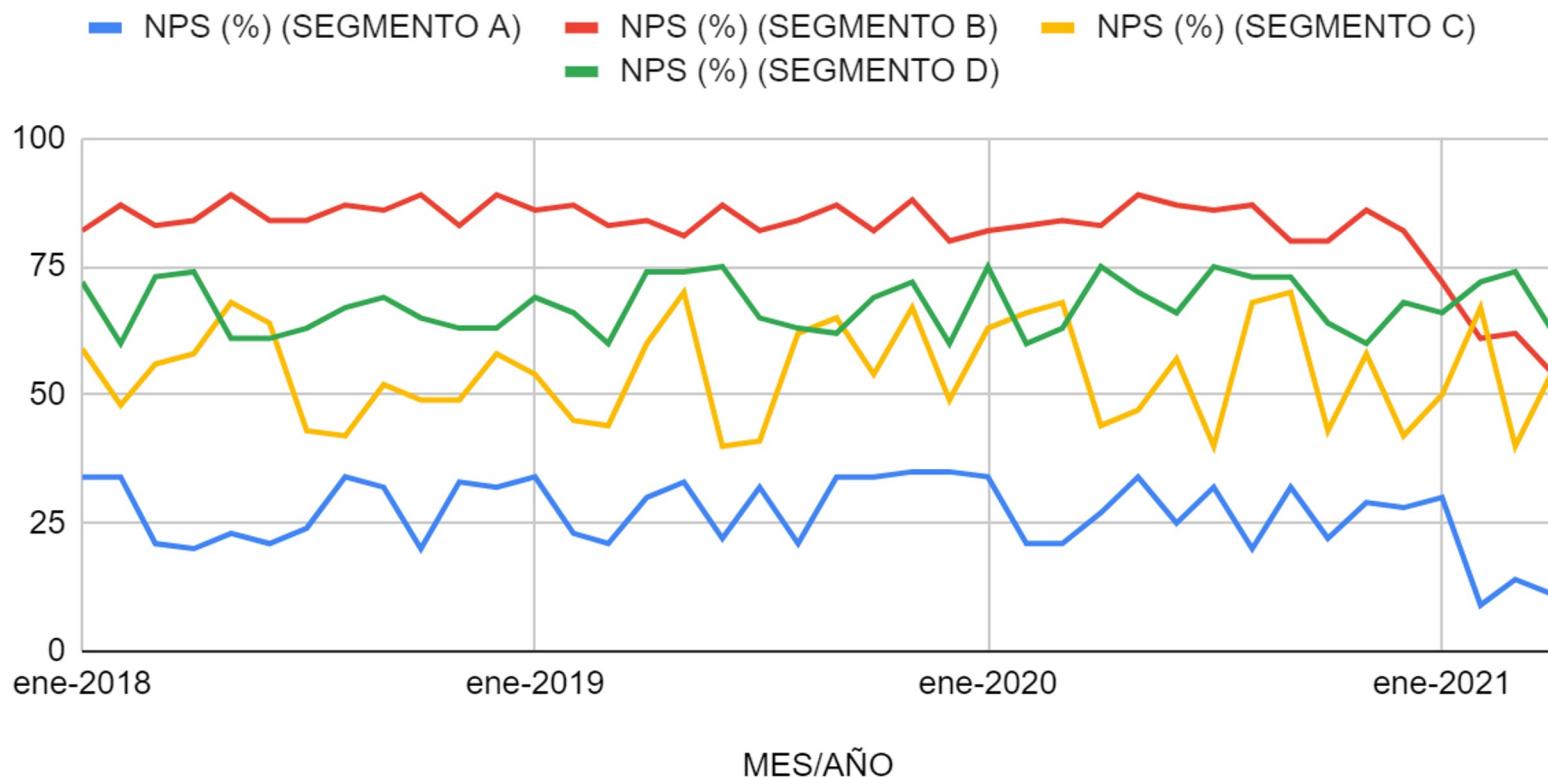
Suma total de altas: **29415**
Suma total de bajas: **5260**
Cantidad total de suscripciones: **24155**

- En qué se diferencia darse de alta y estar suscripto?
- A cuántas suscripciones tiene derecho un alta?
- Es el mismo suscriptor que sesión?
- Puede estar sucediendo un caso de piratería

ALTAS and BAJAS

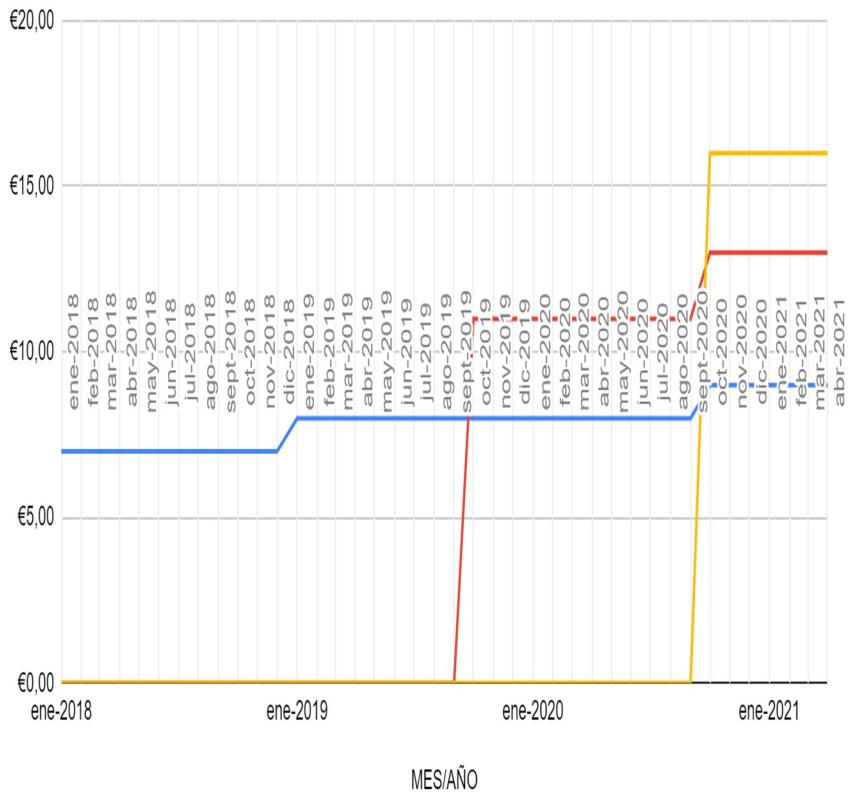


NPS (%) (SEGMENTO A), NPS (%) (SEGMENTO B), NPS (%) (SEGMENTO C) y NPS (%) (SEGMENTO D)



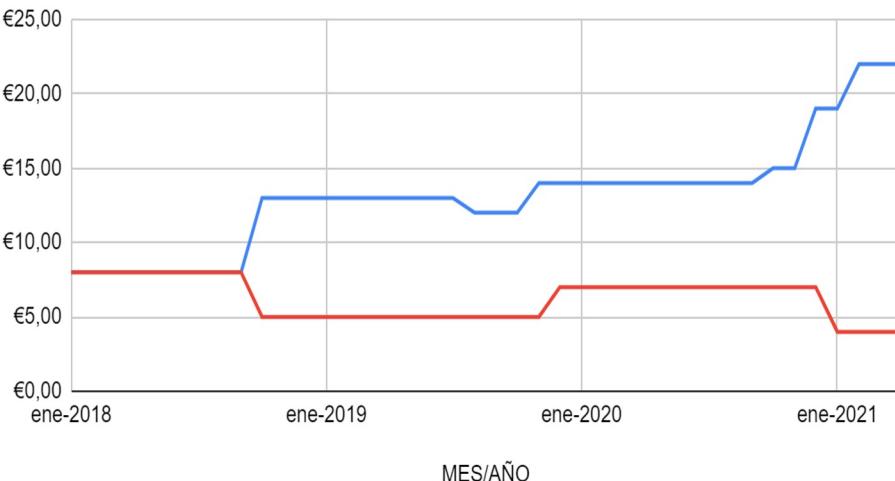
PLAN BÁSICO, PLAN ESTÁNDAR y PLAN PREMIUM

■ PLAN BÁSICO ■ PLAN ESTÁNDAR ■ PLAN PREMIUM



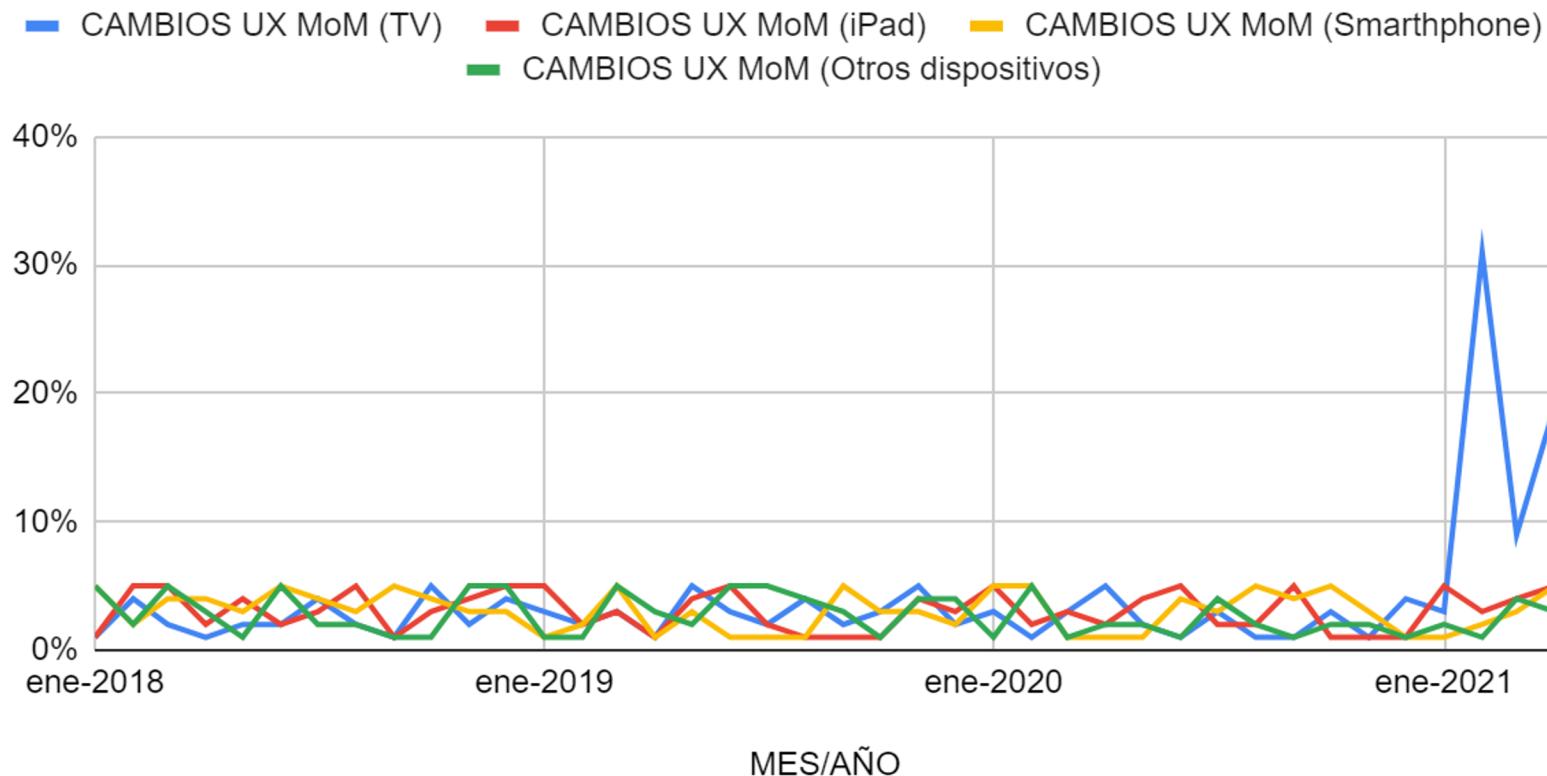
COMPETENCIA PRECIO MÁX. SUSCRIPCIÓN y COMPETENCIA PRECIO MÍN. SUSCRIPCIÓN

■ COMPETENCIA PRECIO MÁX. SUSCRIPCIÓN
■ COMPETENCIA PRECIO MÍN. SUSCRIPCIÓN

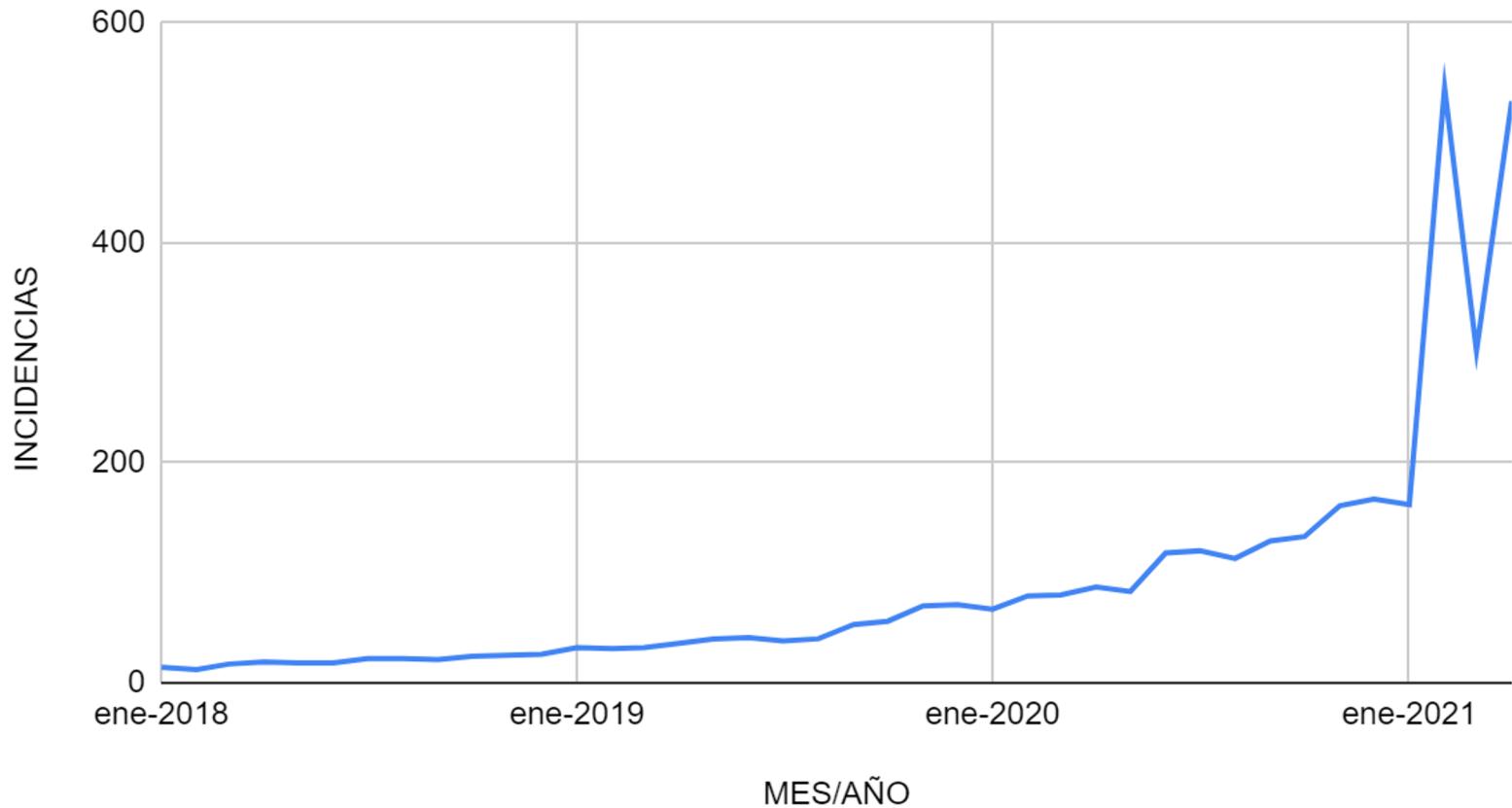


MES/AÑO

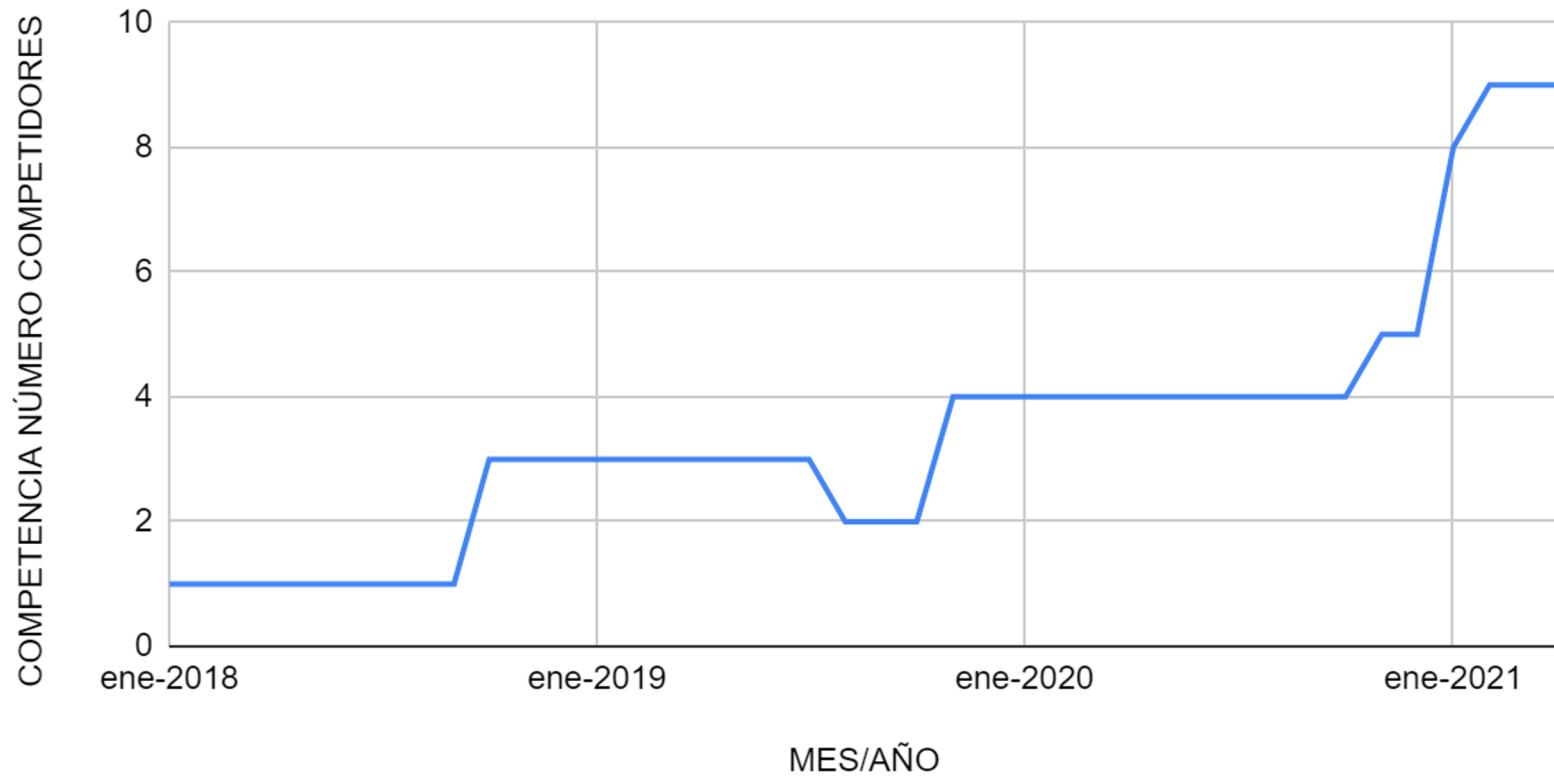
CAMBIOS UX MoM (TV), CAMBIOS UX MoM (iPad), CAMBIOS UX MoM (Smarthphone) y CAMBIOS UX MoM (O...)



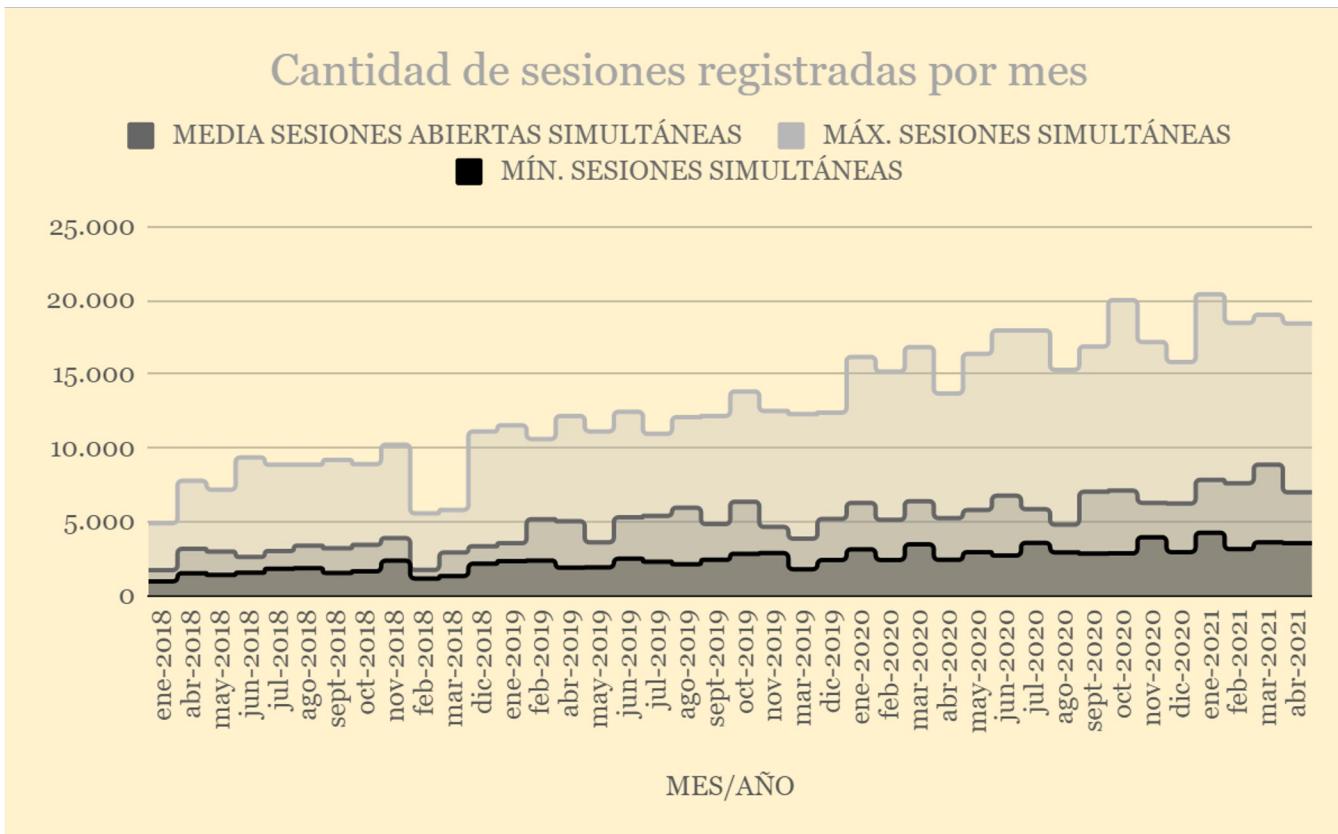
INCIDENCIAS frente a MES/AÑO



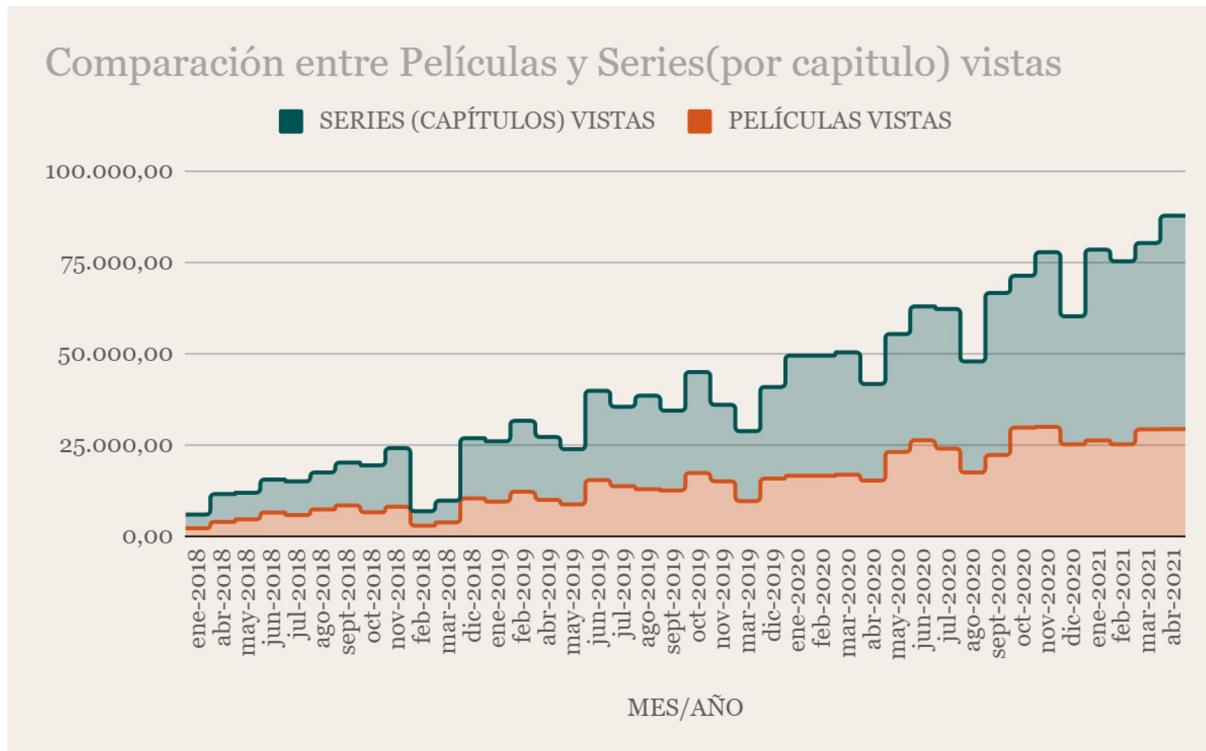
COMPETENCIA NÚMERO COMPETIDORES frente a MES/AÑO



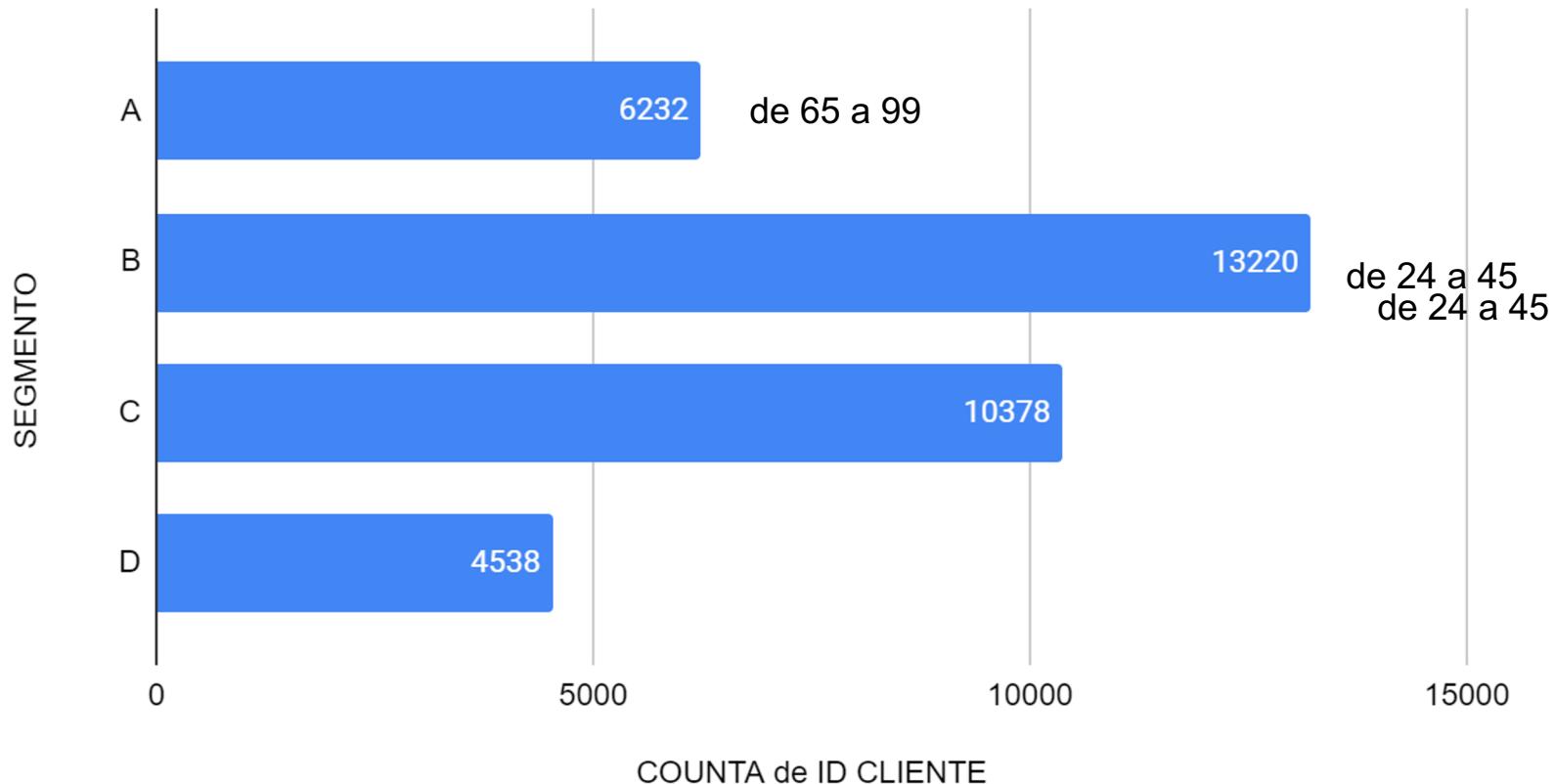
Quiero saber cuánta gente está conectada simultáneamente, de media y qué máximos hay, para saber si deberíamos ampliar servidores



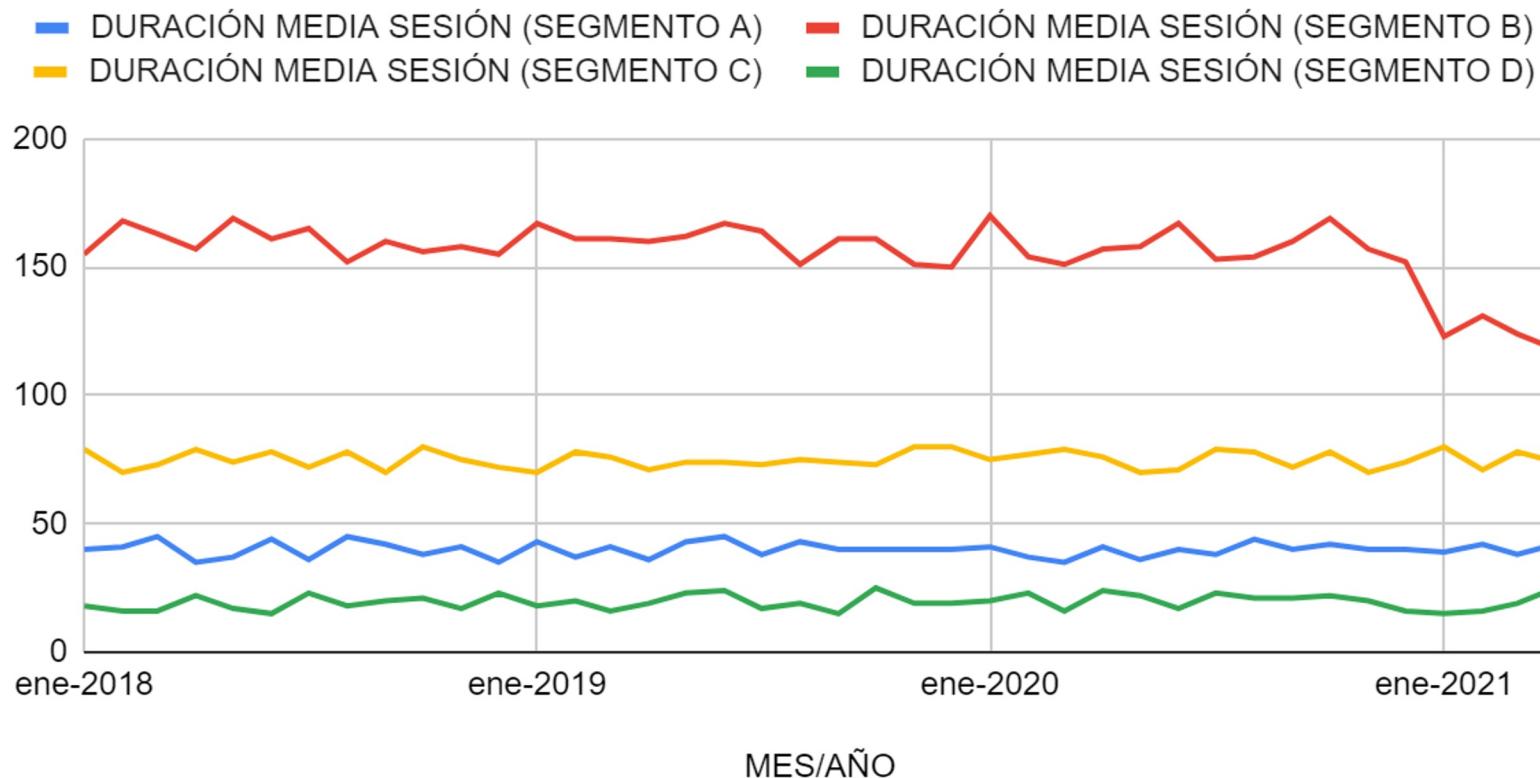
Quiero saber cual es el contenido más visto en mi plataforma para saber que poder promocionar y ajustarse así a nuestros clientes.



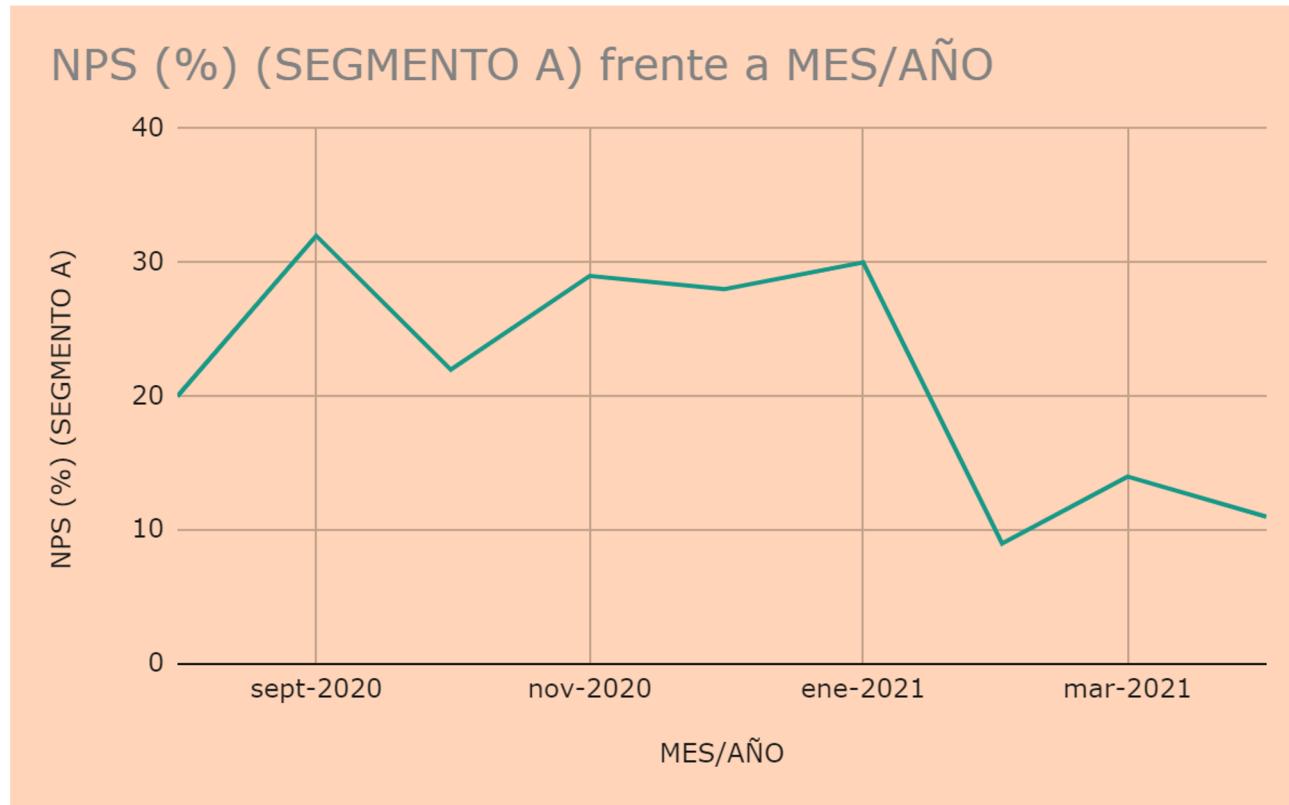
COUNTA de ID CLIENTE frente a SEGMENTO



DURACIÓN MEDIA SESIÓN (SEGMENTO A), DURACIÓN MEDIA SESIÓN (SEGMENTO B), DURACIÓN MEDIA SESI...



Quiero saber por qué de enero a febrero de 2021 baja la satisfacción de los clientes del seg. A:



NPS (%) (SEGMENTO A), NPS (%) (SEGMENTO B), NPS (%) (SEGMENTO C) y NPS (%) (SEGMENTO D)

