

## Contract

Month-to-month

One year

Two year

## InternetService

DSL

Fiber optic

No

## Influenceurs clés



Ce qui influence Churn pour être

Yes



?

Quand...

...la probabilité que Churn ait la valeur Yes augmente de

Contract est Month-to-month

6.53x

InternetService est DSL

4.94x

OnlineSecurity est No

2.80x

TechSupport est No

2.72x

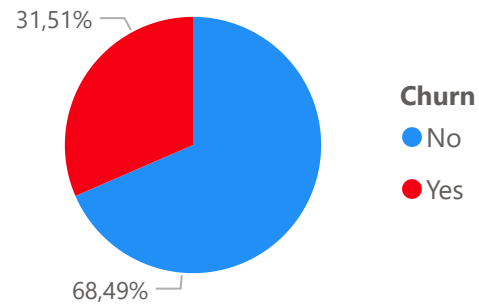
PaymentMethod est Electronic check

2.23x

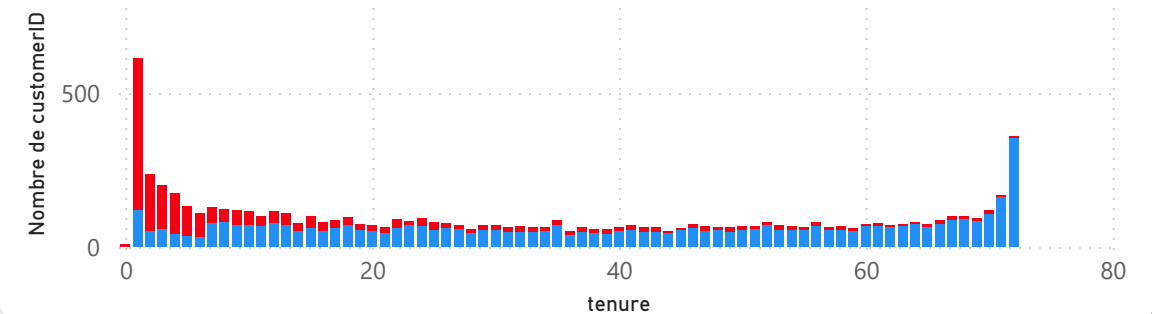
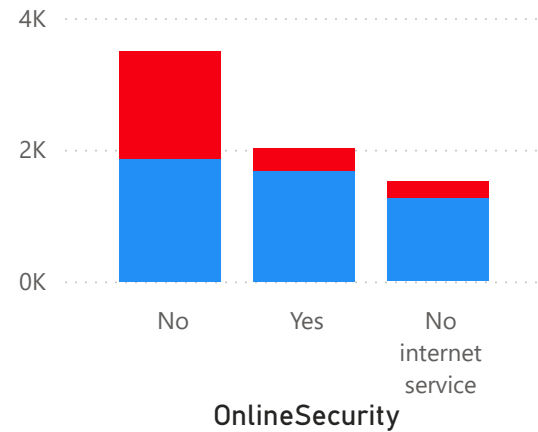
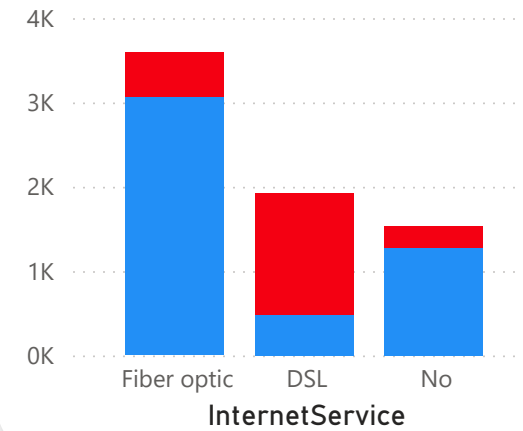
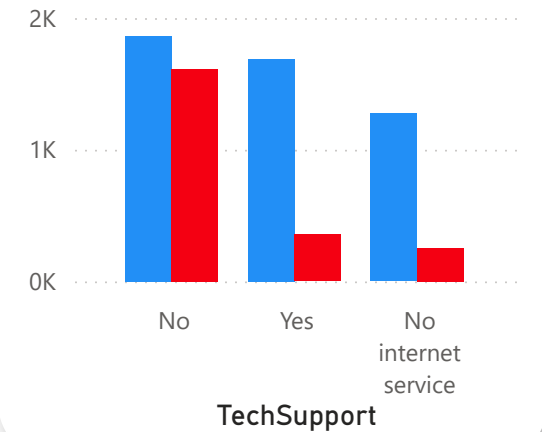
OnlineBackup est No

2.15x

## Nombre de customerID par Churn



## Nombre de customerID par tenure et Churn

Churn ● No ● YesChurn ● No ● YesChurn ● No ● YesChurn ● No ● Yes

Clients à  
Risque

ANALYSE DU CHURN

ENGAGEZ-VOUS QU'ILS DISAIENT...

Il ne fait aucun doute que le type de contrat de votre client a un impact fort sur le Churn.  
Ainsi, un client non engagé avec une facturation mensuelle a **6.53** fois plus de chance de vous quitter.  
Au contraire, nous constatons que vos clients engagés (pour 1 ou 2 ans) font l'objet d'un Churn vraiment réduit.

ADSL VS FIBRE

Le 2e grand indicateur de risque de départ concerne vos clients ADSL. Ceux-ci ont **4.94** fois plus de chance de vous quitter que les autres.  
Notre société basée sur l'immédiateté rend le débit ADSL obsolète face à la fibre.  
C'est le moment de basculer vos clients vers une offre plus rapide.

LE PETIT PLUS : LE CONFORT ET LA SECURITE

Les derniers indicateurs entrent dans la famille du confort.  
Ainsi, proposer des outils de protection à vos clients ainsi qu'un support technique vous assurera de ne pas les perdre.

PLAN D'ACTION

Au regard des éléments mis à notre disposition, nous proposons d'axer vos actions de rétention sur les clients visibles sur le tableau ci-joint.

Ceux-ci sont ordonnés sur la base d'un score prenant en compte les différents éléments à risque et pouvant faire l'objet d'un départ.

Comme axes de fidélisation, nous vous suggérons :

- Travaillez l'engagement de vos clients
- Basculez les sur des offres fibre
- Assurez leur un service technique
- Proposez leur l'accès à des outils de protection numériques.

0093-EXYQL	88.89
Numéro Client	Score de Risque
0096-BXERS	88.89
Numéro Client	Score de Risque
0098-BOWSO	88.89
Numéro Client	Score de Risque
0142-GVYSN	88.89
Numéro Client	Score de Risque
0212-ISBBF	88.89
Numéro Client	Score de Risque
0248-IPDFW	88.89
Numéro Client	Score de Risque
0374-AACSZ	88.89
Numéro Client	Score de Risque
0430-IHCDJ	88.89
Numéro Client	Score de Risque
0491-KAPQG	88.89
Numéro Client	Score de Risque
0644-OQMDK	88.89
Numéro Client	Score de Risque
0674-EYYZV	88.89