

Análisis de Evasión de Clientes en Telecom X - Parte 2

Estrategias clave para mejorar la retención de clientes y optimizar la experiencia del usuario.



Situación Actual de Retención

Telecom X enfrenta un desafío significativo en la retención de clientes. Es crucial comprender la magnitud del problema para desarrollar soluciones efectivas.

Distribución de Clientes



Impacto de la Cancelación

Actualmente, casi **1 de cada 4 clientes** de Telecom X se da de baja. Esta alta tasa impacta directamente en la base de ingresos y la sostenibilidad a largo plazo. Es imperativo abordar las causas subyacentes de este comportamiento.

⊗ **Dato clave:** El 25.7% de los clientes ha cancelado su servicio.

Perfil del Cliente en Riesgo de Evasión

Ciertas características demográficas y de servicio se asocian con una mayor probabilidad de cancelación.



Edad

Clientes mayores de 65 años muestran una tasa de cancelación del **40.3%**, siendo el grupo de mayor riesgo por edad.



Estado Civil

Individuos sin pareja tienen un **32%** de probabilidad de cancelar, superando a otros grupos demográficos.



Dependientes

Los clientes sin dependientes registran una tasa de cancelación del **30.3%**, indicando menor arraigo.



Tipo de Factura

La factura electrónica, a pesar de ser moderna, se asocia con un **32.5%** de cancelaciones.

Servicios y Contratos Asociados a la Evasión

Ciertos patrones de uso y modalidades de contrato incrementan el riesgo de cancelación.

Internet y Contratos

- **Fibra óptica:** 40.6% de cancelación, sugiere problemas de satisfacción o costo-beneficio.
- **Contrato Mensual:** 41.3% de cancelación, revela falta de compromiso a largo plazo.

Problemas con el Cheque Electrónico

El método de pago por **cheque electrónico** registra la tasa de cancelación más alta: **43.8%**. Esto podría indicar fricciones en el proceso de pago o percepción de inseguridad.

Hallazgos Clave del Análisis



Perfil de Alto Riesgo

Jóvenes (<65), solteros, sin dependientes y usuarios de servicios digitales.



El Tiempo Importa

La mayoría de las cancelaciones ocurren en los primeros meses. Contratos largos (1-2 años) tienen tasas de 3% y 1.9%.



Patrones Financieros

Facturas mensuales más altas y gastos totales menores en clientes que cancelan. El cheque electrónico es un factor crítico.

Correlaciones para la Retención

El estudio revela una relación directa entre el compromiso del cliente y su permanencia.



Más Meses de Contrato

Una duración contractual extendida se correlaciona directamente con una menor probabilidad de cancelación.



Más Servicios Contratados

Los clientes con múltiples servicios tienen un menor riesgo de darse de baja.



Mayor Compromiso

Fomentar la lealtad y el involucramiento del cliente es clave para una mayor retención a largo plazo.

Recomendaciones Estratégicas para Telecom X

Implementar acciones concretas para revertir la tendencia de cancelación.

1. Promocionar Contratos Largos

Ofrecer descuentos por contratos anuales/bianuales y crear beneficios exclusivos para clientes a largo plazo.

2. Mejorar Experiencia de Pago

Optimizar el sistema de cheque electrónico y ofrecer métodos de pago más convenientes y seguros.

3. Campañas Personalizadas

Identificar clientes de alto riesgo (jóvenes, solteros, sin dependientes) y crear ofertas específicas para ellos.

4. Estrategia para los Primeros Meses

Implementar programas de bienvenida, soporte adicional y verificación de satisfacción en los primeros seis meses.

Conclusión: Hacia una Retención Efectiva

Entender "por qué se van" y "cómo retenerlos" nos equipa con las herramientas para construir estrategias de retención más sólidas.

Causas de la Evasión

- Falta de compromiso a largo plazo.
- Experiencia de pago deficiente.
- Perfiles demográficos específicos (jóvenes, solteros).

Claves para la Retención

- Incentivar contratos de mayor duración.
- Optimizar la experiencia de pago.
- Focalizar la atención en los primeros meses.

Análisis realizado por: Alberto Daniel Gutiérrez Ramos - Programa: ONE + Alura LATAM - Ciencia de Datos