

Analyse du churn client et des leviers de fidélisations



Description du rapport

Tableau de bord 1 : Vue d'ensemble de la performance

Analyser les indicateurs clés et comparer les données contractuelles entre clients actifs et désabonnés

Tableau de bord 2 : Analyse comportementale (Souscription des services)

Évaluer l'adoption des différents services (téléphonie, internet, services complémentaires) selon le statut client

Tableau de bord 3 : Profil des clients

Explorer les caractéristiques démographiques et comportementales des clients :
âge, statut marital, genre, statut marital, raisons du churn

Page d'accueil

Vue d'ensemble de la performance

Analyse comportementale

Profil des clients

Performance globale

MENU

Page d'accueil

Vue d'ensemble de la performance

Analyse comportementale

Profil des clients

Table

FILTRES

Statut client

Tout

Contrat

Tout

Ancienneté

Tout

Total clients

7043

Total Revenus

\$21,37M

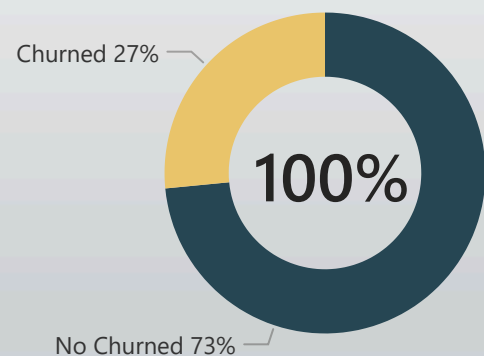
Charge moyenne client

\$64,76

Revenu moyen client

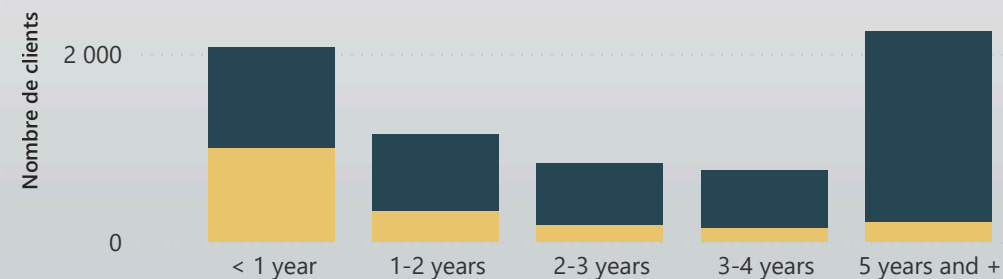
\$3 034

Quel est le taux de résiliation de notre base client ?



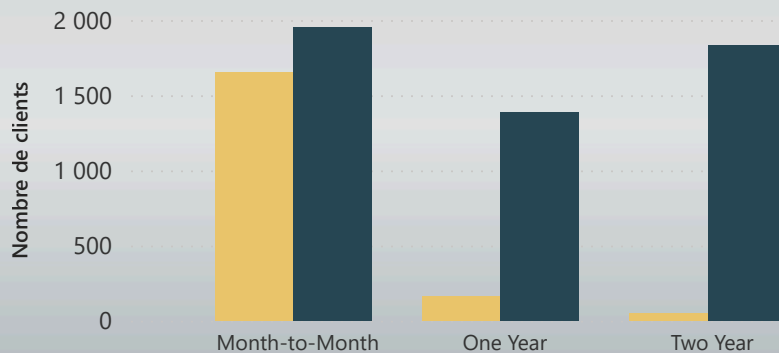
Les désabonnés sont-ils des anciens clients ?

Statut client ● Churned ● No Churned



Quel contrat génère le plus de résiliations/adhérents ?

Statut client ● Churned ● No Churned



Les offres influencent-elles la fidélisation ?

Statut client ● Churned ● No Churned



Analyse comportementale (souscription des services)

MENU

Page d'accueil

Vue d'ensemble de la performance

Analyse comportementale

Profil des clients

Table

FILTRES

Statut client

Tout

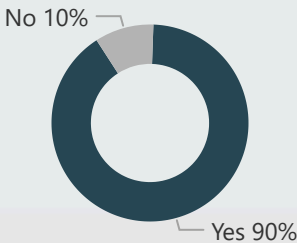
Catégorie serv...

Tout

Service

Tout

Qui a souscrit à la téléphonie ?



Ont-ils plusieurs lignes ?

No

53,29%

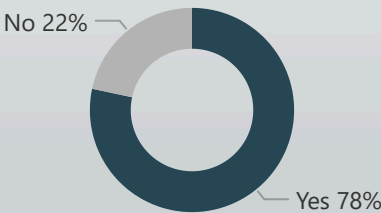
Yes

46,71%

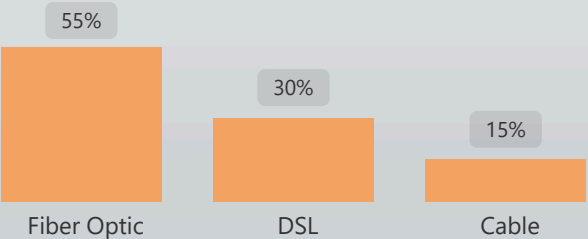
Dépense appels longue distance (Moyenne)

23,0

Qui a souscrit à Internet ?



Quel type de connexion préfèrent-ils ?

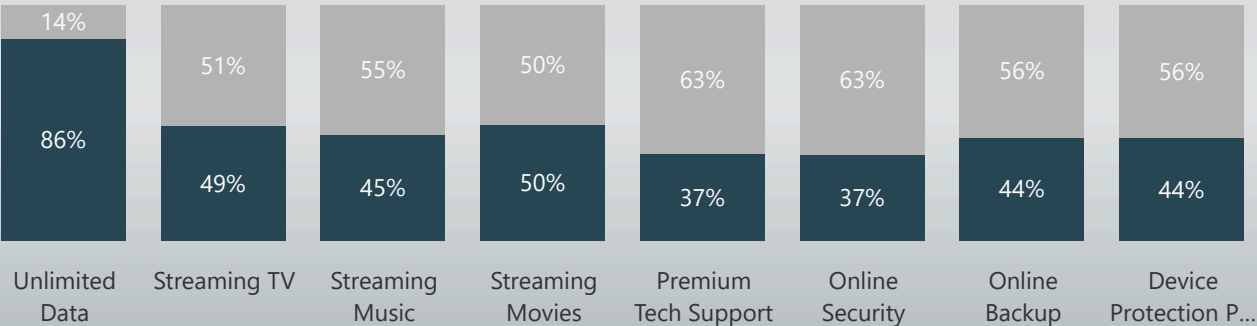


Consommation Go Internet (Moyenne)

20,5

Quels services sont les plus souscrits ?

Souscription ● Yes ● No



Services souscrits (moyenne)

5,2

Profil des clients

Niveaux de risque client

MENU

Page d'accueil

Vue d'ensemble de la performance

Analyse comportementale

Profil des clients

Table

FILTRES

Statut client

Tout

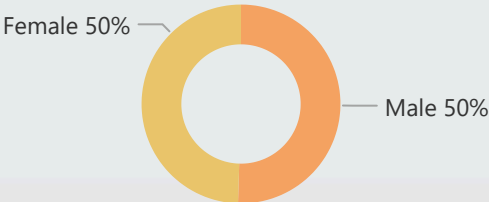
Tranche d'âge

Tout

Motif

Tout

Quel est le genre de nos clients?



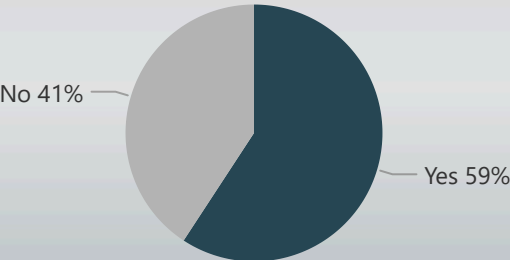
Sont-ils mariés ?



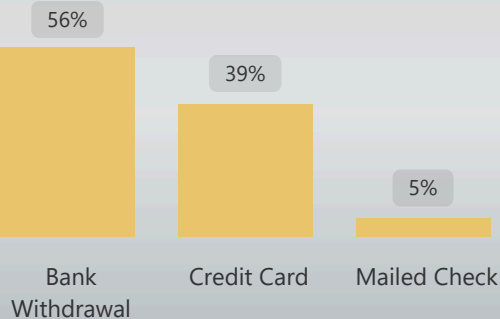
Quel est l'âge de nos clients?



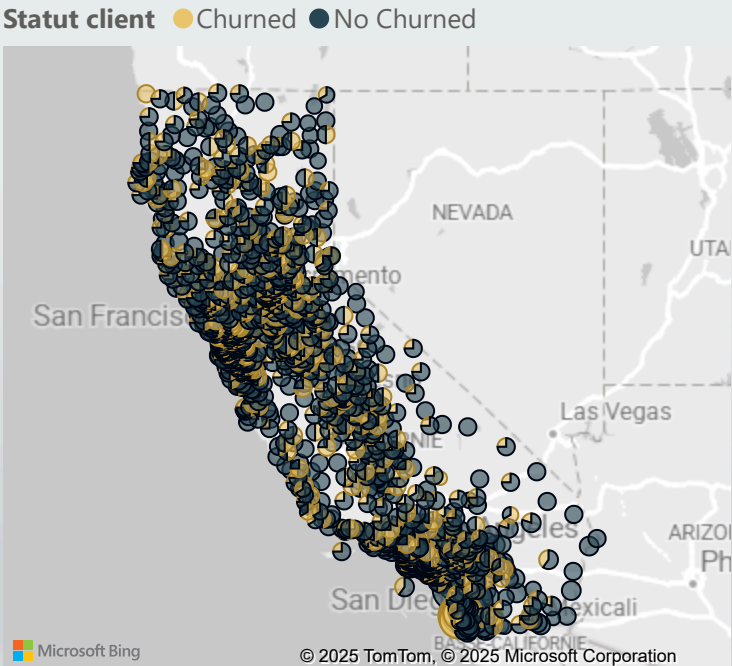
La facture électronique est-elle préférée?



Quel est le mode de paiement préféré ?



Où vivent nos clients ?



Pourquoi les clients se désabonnent-ils ?

| Competitor | Dissatisfaction | Price |
|------------|-----------------|-------|
| 45% | 17% | 11% |
| | Attitude | Other |
| | 17% | 10% |



| Client ID | Contrat | Ancienneté | Offre | Nombre de services | Score client | Niveau de risque |
|------------|----------------|---------------|---------|--------------------|--------------|------------------|
| 0002-ORFBO | One Year | < 1 year | None | 6,00 | 2 | Moyen |
| 0003-MKNFE | Month-to-Month | < 1 year | None | 5,00 | 4 | Élevé |
| 0013-MHZWF | Month-to-Month | < 1 year | Offer E | 7,00 | 2 | Moyen |
| 0013-SMEOE | Two Year | 5 years and + | Offer A | 10,00 | 0 | Faible |
| 0014-BMAQU | Two Year | 5 years and + | Offer B | 5,00 | 0 | Faible |
| 0015-UOCOJ | Two Year | < 1 year | Offer E | 4,00 | 1 | Faible |
| 0016-QLJIS | Two Year | 5 years and + | None | 11,00 | 1 | Faible |
| 0017-DINOC | Two Year | 5 years and + | None | 5,00 | 1 | Faible |
| 0017-IUDMW | Two Year | 5 years and + | None | 11,00 | 1 | Faible |
| 0018-NYROU | Month-to-Month | < 1 year | None | 3,00 | 4 | Élevé |
| 0019-EFAEP | Two Year | 5 years and + | Offer A | 8,00 | 0 | Faible |
| 0019-GFNTW | Two Year | 5 years and + | None | 6,00 | 1 | Faible |
| 0020-INWCK | Two Year | 5 years and + | Offer A | 8,00 | 0 | Faible |
| 0020-JDNXP | One Year | 2-3 years | None | 8,00 | 1 | Faible |
| 0021-IKXGC | One Year | < 1 year | Offer E | 4,00 | 2 | Moyen |
| 0023-UYUPN | One Year | 5 years and + | None | 2,00 | 2 | Moyen |
| 0027-KWYKW | Month-to-Month | 1-2 years | Offer D | 5,00 | 3 | Élevé |
| 0030-FNXPP | Month-to-Month | < 1 year | None | 1,00 | 4 | Élevé |
| 0036-IHMOT | One Year | 5 years and + | None | 8,00 | 1 | Faible |
| 0040-HALCW | Two Year | 5 years and + | None | 1,00 | 2 | Moyen |
| 0042-JVWOJ | One Year | 2-3 years | Offer C | 1,00 | 1 | Faible |
| 0042-RLHYP | Two Year | 5 years and + | None | 1,00 | 2 | Moyen |
| 0048-LUMLS | One Year | 3-4 years | Offer C | 6,00 | 1 | Faible |
| 0048-PIHNL | One Year | 5 years and + | Offer B | 1,00 | 1 | Faible |
| 0052-DCKON | One Year | 5 years and + | None | 11,00 | 1 | Faible |
| 0052-YNYOT | One Year | 5 years and + | None | 1,00 | 2 | Moyen |
| 0056-EPFBG | Two Year | 1-2 years | None | 5,00 | 2 | Moyen |
| 0057-QBUQH | Two Year | 3-4 years | None | 2,00 | 2 | Moyen |
| 0058-EVZWM | Month-to-Month | 5 years and + | Offer B | 6,00 | 1 | Faible |
| 0060-FUALY | Month-to-Month | 5 years and + | Offer B | 7,00 | 1 | Faible |
| 0064-SUDOG | Two Year | 1-2 years | None | 1,00 | 3 | Élevé |
| 0064-YIJGF | Month-to-Month | 2-3 years | Offer C | 4,00 | 2 | Moyen |
| 0068-FIGTF | One Year | 2-3 years | Offer C | 9,00 | 0 | Faible |