


المشكلة الرئيسية

ألف دولار من الإيرادات **139.13**، وده يبعادل خسارة تقريباً **26.54%** مرتفعة جداً عند (مغادرة العملاء) Churn نسبة

التحليل التفصيلي

1 Contract Type (نوع العقد)

- **Month-to-Month:** معدل Churn أعلى معدل **43%** (ألف دولار 121 ≈).
- **One Year:** معدل Churn نسبياً **11%** أقل (ألف دولار 14.12 ≈).
- **Two Year:** فقط (ألف دولار 4.19 ≈) **3%** الأقل بنسبة.

 Churn العقود الطويلة (سنة أو سنتين) بتساعد بشكل واضح في تقليل معدل الـ: الاستنتاج

الحلول المقترحة:

- تقديم عروض وخصومات للعملاء على عقود السنة والسنتين.
 - تقليل أو إلغاء العروض الخاصة بعقود الشهر لتشجيع العملاء على الالتزام بعقود أطول.
-

2 Dependents (الأشخاص المعالين)

- **Dependent:** معدل Churn **15%**.
- **Independent:** معدل Churn أعلى بكثير عند **31%**.


 العملاء اللي عندهم أشخاص معالين أكثر استقراراً مع الشركة: الاستنتاج

الحلول المقترحة:

- ببرامج ولاء وعروض خاصة Independent استهداف فئة الـ.
 - تحسين تجربة العملاء المستقلين بشأن نقل احتمالية انسحابهم.
-

3 Seniority (كبار السن)

- **Senior:** معدل Churn مرتفع جداً **42%**.
- **Non-Senior:** معدل Churn نسبياً **24%** أقل.

 كبار السن أكثر عرضة لترك الخدمة: الاستنتاج

الحلول المقترحة:

- تصميم باقات وخدمات أبسط وسهلة الاستخدام لكبار السن
- توفير دعم فني مخصص وسريع لتقليل المشاكل التي بتواجههم

الفئة المثالية (Target Group)

وزيادة الأرباح هي Churn بناءً على التحليل، أفضل شريحة ممكن الشركة تركز عليها لتقليل الـ

- العملاء بعقود سنة أو سنتين
- (غير كبار السن) Non-Senior العملاء
- (لديهم أشخاص معالين) Dependent العملاء

التوصيات النهائية

- إلى عقود أطول Month-to-Month التركيز على تحويل عملاء
- Independent إطلاق حملات ولاء موجهة خصيصًا لفئة
- لتحسين تجربتهم Senior تصميم باقات ودعم فني مخصص لفئة