

Informe de Análisis de Cohortes para IronHack Payments

1. Introducción

IronHack Payments, una empresa de servicios financieros de vanguardia, ha estado ofreciendo soluciones innovadoras de adelanto de efectivo desde su creación en 2020. Con un fuerte compromiso de proporcionar adelantos de dinero gratuitos y precios transparentes, IronHack Payments ha logrado construir una base de usuarios sustancial y fiel.

Desde su inicio, IronHack Payments ha trabajado incansablemente para mejorar la experiencia del usuario y mantener la transparencia en todos sus servicios. La empresa se ha centrado en ofrecer adelantos de efectivo rápidos y sin complicaciones, ganándose la confianza de sus clientes gracias a su enfoque centrado en el cliente.

2. Objetivo del Proyecto

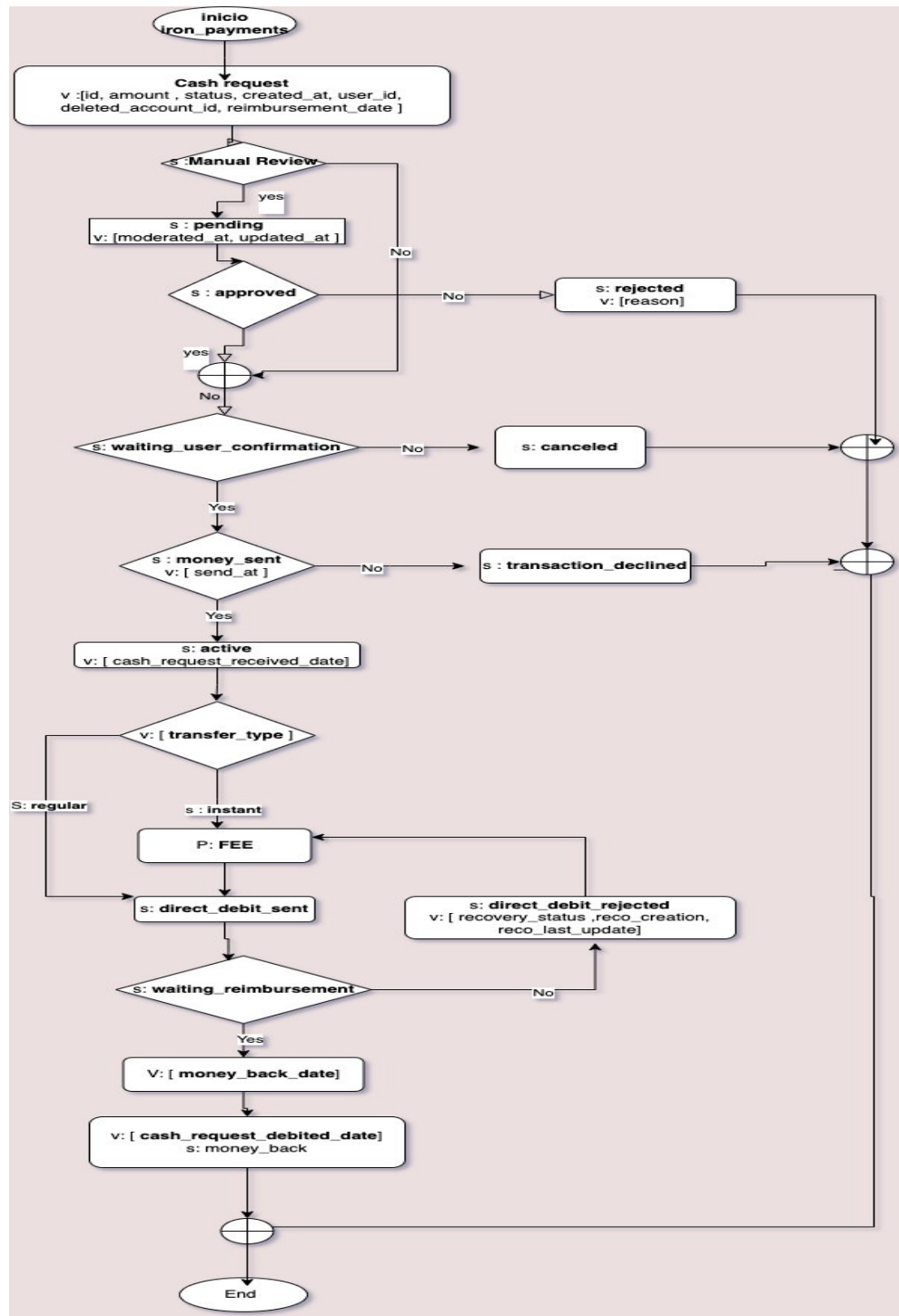
En su esfuerzo continuo por mejorar sus servicios y comprender mejor el comportamiento de sus usuarios, IronHack Payments ha encargado un proyecto de análisis de cohortes. Este análisis tiene como objetivo proporcionar información valiosa sobre cómo los diferentes grupos de usuarios interactúan con los servicios de adelanto de efectivo a lo largo del tiempo. A través de este análisis, IronHack Payments busca:

- **Evaluar la Frecuencia de Uso del Servicio:** Entender con qué frecuencia los usuarios utilizan los adelantos de efectivo.
- **Medir la Tasa de Incidentes:** Determinar la tasa de incidentes, especialmente aquellos relacionados con pagos, para identificar posibles áreas de mejora.
- **Analizar los Ingresos Generados por Cohorte:** Calcular los ingresos generados por cada cohorte a lo largo de los meses para evaluar el impacto financiero.
- **Proponer Nuevas Métricas Relevantes:** Introducir nuevas métricas que proporcionen perspectivas adicionales sobre el comportamiento de los usuarios y el rendimiento de los servicios.

Este informe presenta los hallazgos del análisis de cohortes y proporciona recomendaciones basadas en los datos recolectados para ayudar a IronHack Payments a continuar mejorando su oferta de servicios y satisfacer las necesidades de sus usuarios de manera más efectiva.

3. Metodología

Para el desarrollo de la metodología, iniciaremos con una descripción gráfica del funcionamiento de Iron Payments para identificar y dar contexto a todas las variables existentes. Contamos con tres archivos (extract_cash_request, extract_fees_data_analysis y lexique) que serán la materia prima para nuestro análisis.

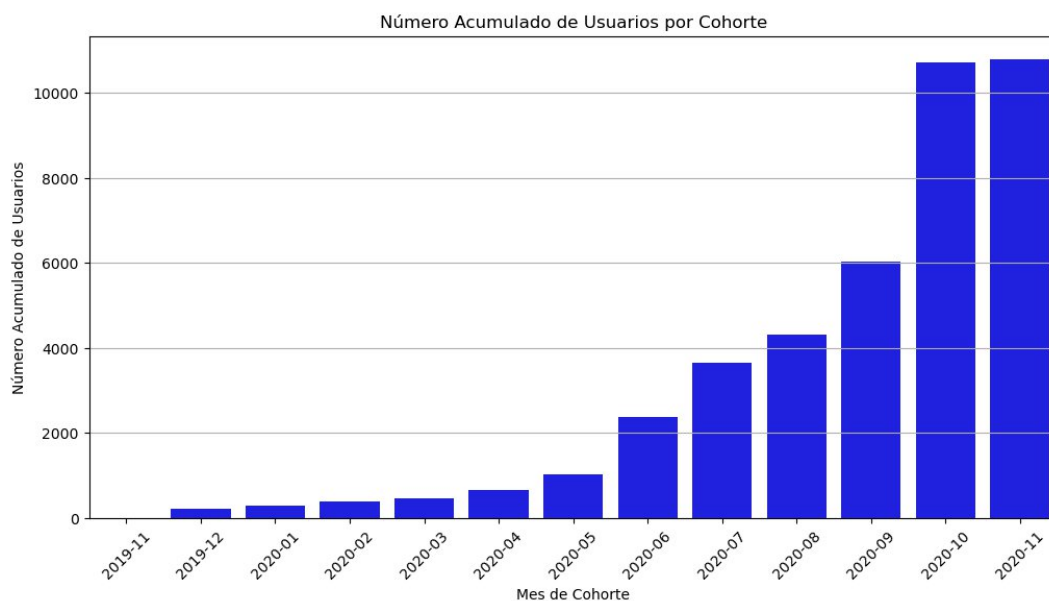
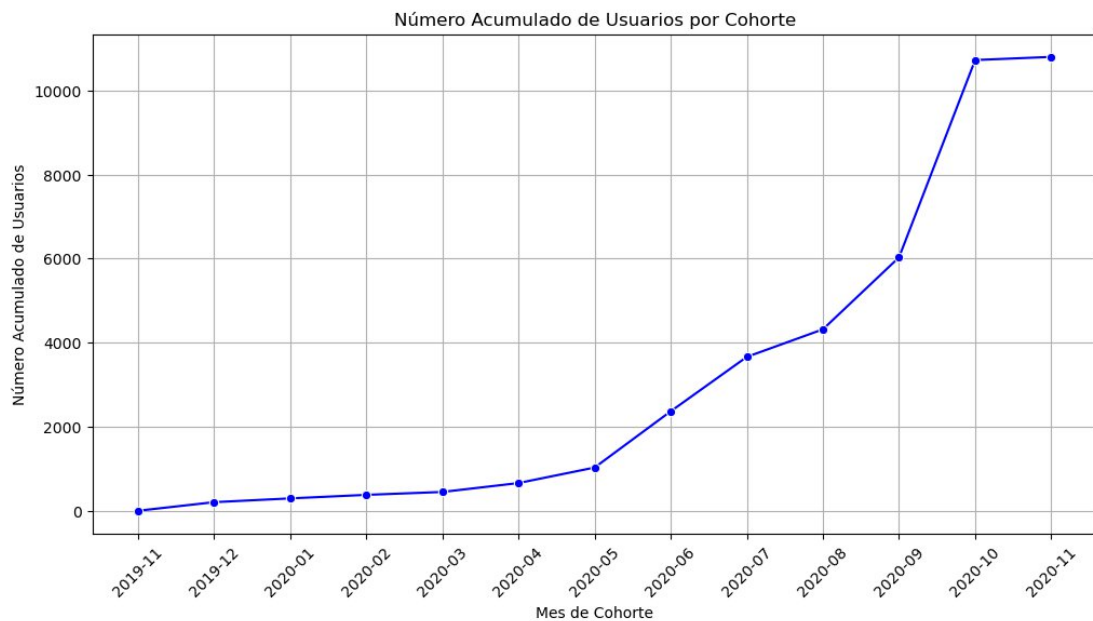


3.1 Análisis de Cohortes

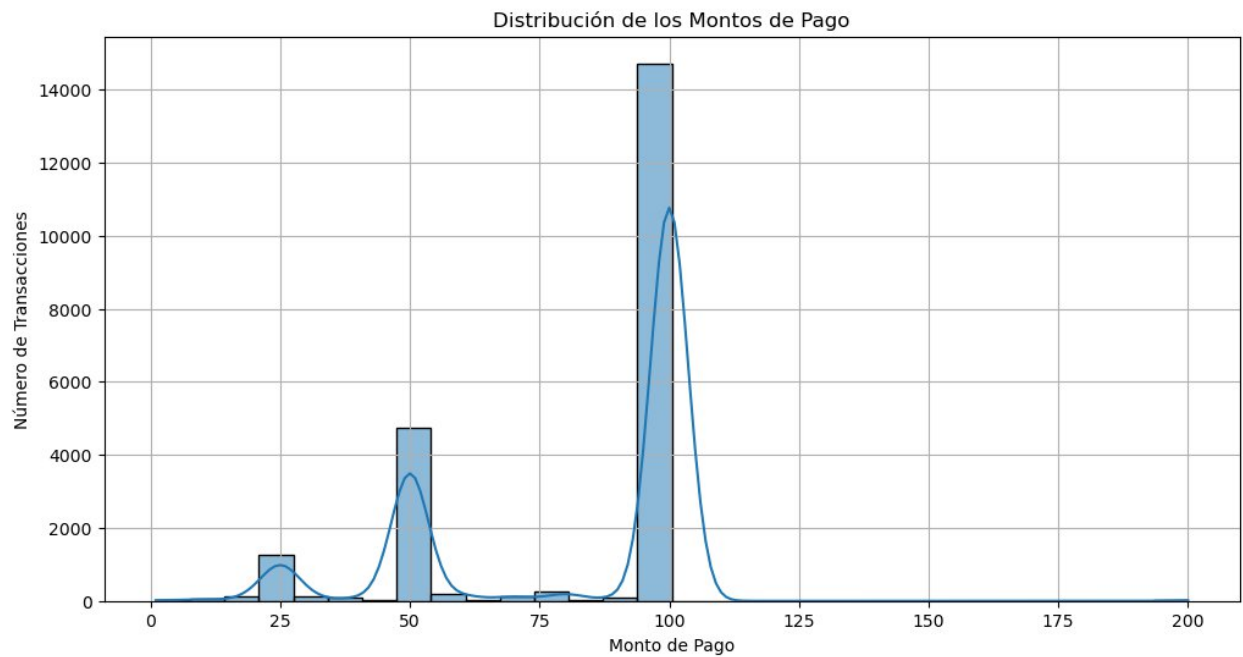
Una cohorte es un grupo de usuarios que comparten una característica o evento en común durante un período de tiempo específico. En este análisis, una cohorte se define como el grupo de usuarios que realizaron su primera operación de adelanto de efectivo en el mismo mes.

3.2 Descripción Evolución de Usuarios en Iron Payments

Iron Payments cuenta a día de hoy con 10,798 usuarios, con una tendencia sostenida de crecimiento en su primer año.



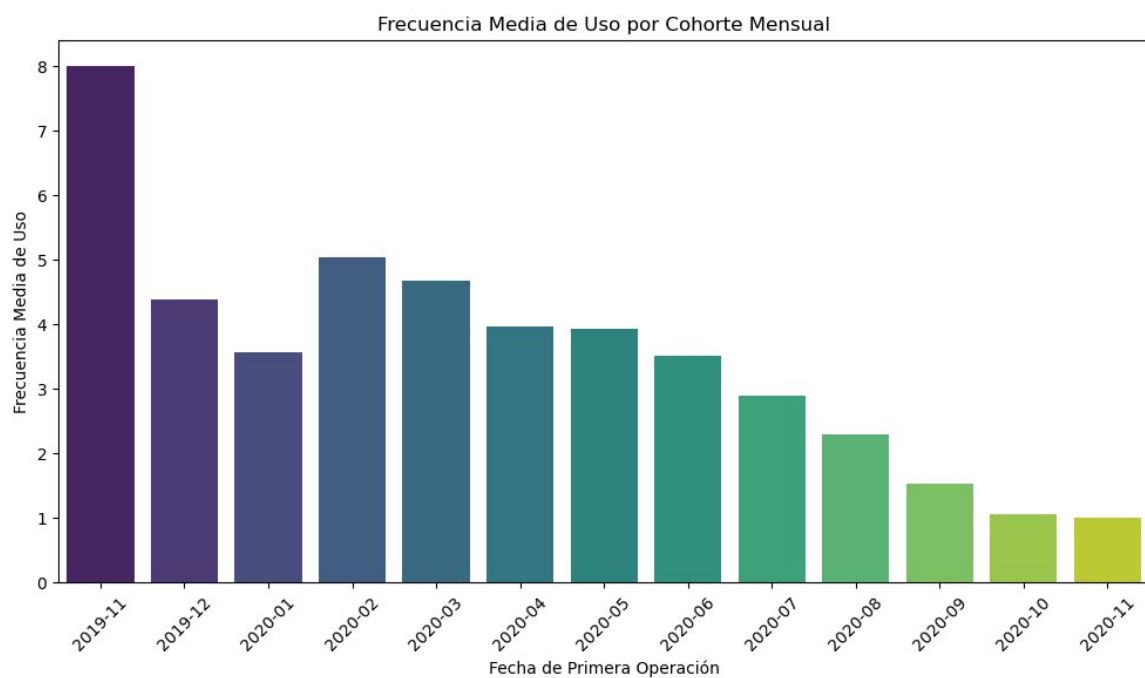
Las cantidades solicitados por los usuarios se distribuyen de la siguiente manera:



Se puede concluir que la cantidad con mayor frecuencia solicitan los usuarios es 100 euros.

3.2.1 Frecuencia de Uso del Servicio

Los usuarios del primer cohorte son quienes tienen mayor frecuencia promedio de uso mensual de 8 transacciones por usuario, lo cual tiene sentido porque tienen más tiempo en uso de la aplicación.

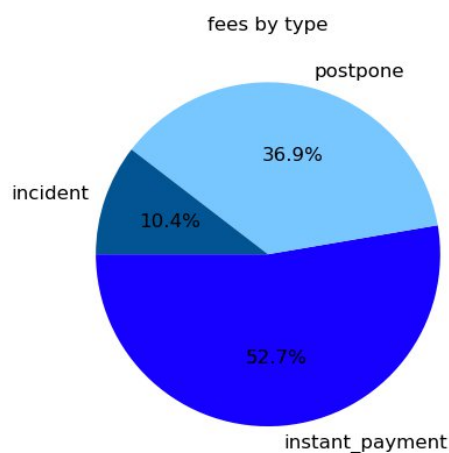


Los usuarios del primer cohorte son quienes tienen mayor frecuencia promedio de uso mensual de 8 transacciones por usuario, lo cual tiene sentido porque tienen más tiempo en uso de la aplicación.

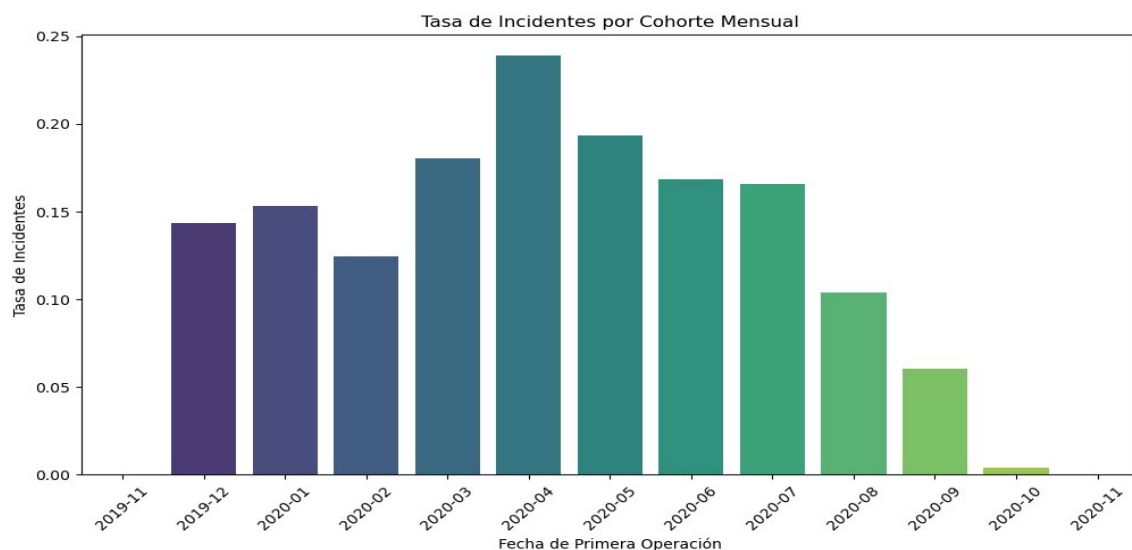
3.2.2 Tasa de Incidentes

De las transacciones realizadas que estuvieron sujetas a tarifa de uso “fee” se clasificaron de la siguiente manera:

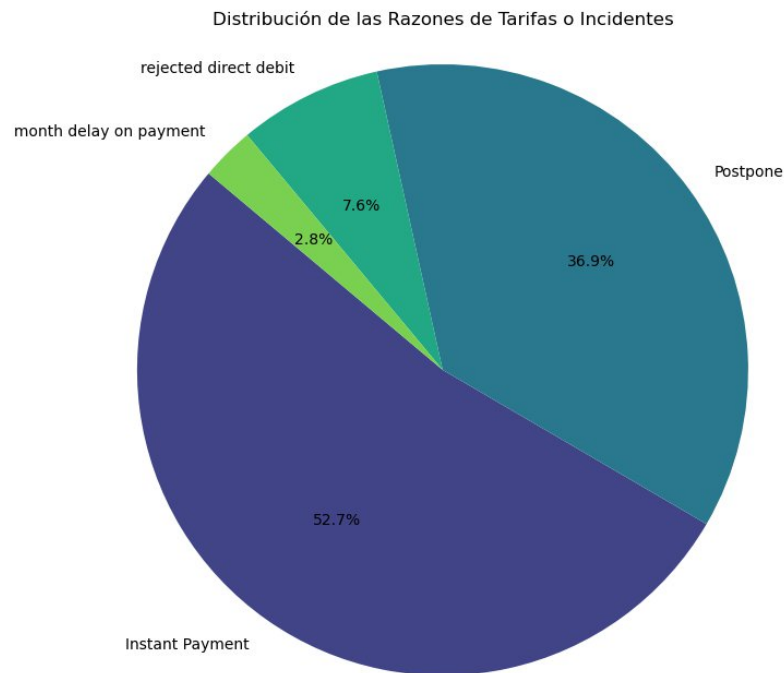
Se realizaron 23970 solicitudes de anticipo de dinero, de las cuales 21061 estuvieron sujetas a una tarifa de uso y estas se clasificaron de la siguiente manera:



Se presentaron incidencias en el 10.4% de las transacciones con cobro por uso, y se puede observar la distribución por cohorte en el siguiente gráfico:



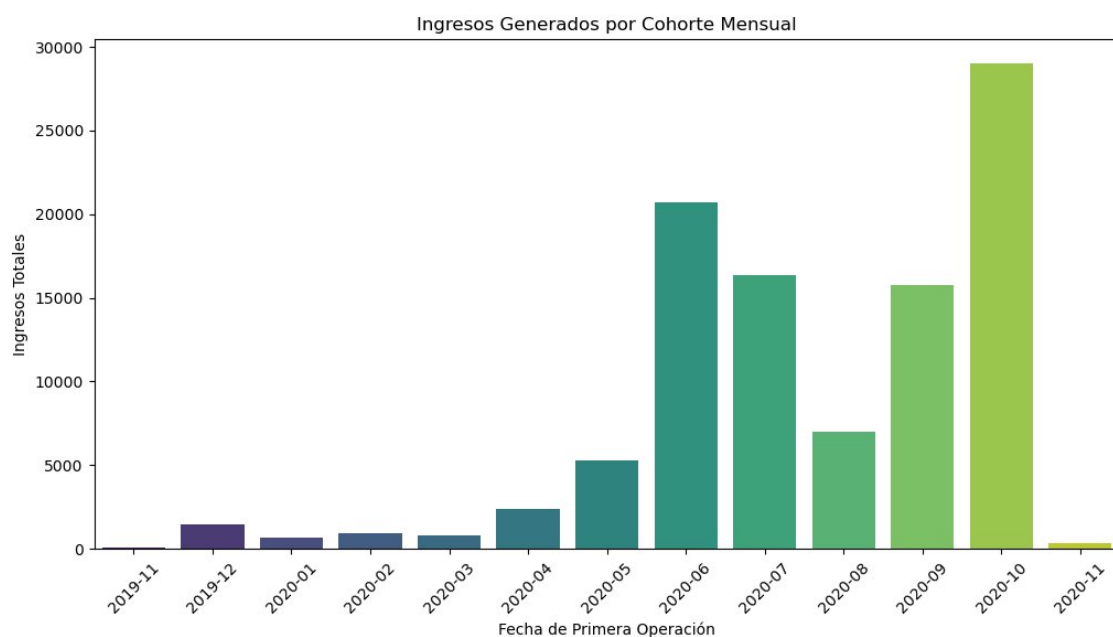
Y las siguientes fueron las razones de fee o tarifas por incidencia:



Destacando con mayor importancia 52% instant payment, por lo que se puede concluir que la mayoría de usuarios están dispuestos a pagar por recibir el dinero sin tener que esperar. En segundo lugar con un 36.9%, aquellos que aplazan o cambian fecha de pago o reembolso seleccionada.

3.2.3 Ingresos Generados por Cohorte

Los ingresos generados por cada cohorte a lo largo del tiempo.



Los usuarios del cohorte 2020-10 son quienes mayores ingresos han generado.

3.2.4 Nuevas metricas propuestas:

Se proponen dos metricas globales, que podrían brindar información general, para toma de decisiones en el corto y mediano plazo:

- **Ingreso promedio por usuario :**

En este momento el ingreso promedio por usuario es 167.3 euros, que podemos añadir a un cuadro de mandos, y observar la evolución y en caso de ser necesario entrar en detalle para buscar correctivos.

- **Frecuencia media solicitud por usuario**

Actualmente la frecuencia media global es 2.03 transacciones por usuario, una metrica importante, que puede dar guía rapida a la evolucion del uso de iron payments, y a estar alineados con los objetivos estrategicos de la empresa.

4. Conclusiones y Recomendaciones

4.1 Distribución de las Razones de Tarifas o Incidentes

La mayoría de las tarifas o incidentes se deben a pagos instantáneos (52.7%) y a aplazamientos (36.9%).

4.2 Distribución del Estado de las Tarifas

La mayoría de las tarifas están en estado aceptado (70.5%), seguido de cancelado (23.4%) y rechazado (5.7%).

4.3 Número Acumulado de Usuarios por Cohorte

Hay un crecimiento sostenido en el número acumulado de usuarios por cohorte.

4.4 Distribución de los Montos de Pago

La mayoría de los montos de pago se concentran en torno a los 50 y 100 euros.

4.5 Número de Transacciones por Mes

El número de transacciones ha aumentado de manera constante a lo largo del tiempo.

4.6 Frecuencia Media de Uso por Cohorte Mensual

La frecuencia de uso del servicio varía según la cohorte.

4.7 Tasa de Incidentes por Cohorte Mensual

La tasa de incidentes varía entre las cohortes.

4.8 Ingresos Generados por Cohorte Mensual

Los ingresos generados por cada cohorte han aumentado significativamente a lo largo del tiempo.

Recomendaciones

- **Optimización de Servicios:** Optimizar los servicios de pagos instantáneos y aplazamientos.
- **Reducción de Incidentes:** Investigar las causas de los incidentes en las cohortes con tasas más altas.
- **Estrategias de Retención:** Implementar estrategias para aumentar la frecuencia de uso en las cohortes más recientes.
- **Monitoreo Continuo:** Continuar monitoreando las métricas clave.