



Data Science Academy

www.datascienceacademy.com.br

Formação Cientista de Dados

Projeto com Feedback 4

Prevendo Customer Churn em Operadoras
de Telecom



Customer Churn (ou Rotatividade de Clientes, em uma tradução livre) refere-se a uma decisão tomada pelo cliente sobre o término do relacionamento comercial. Refere-se também à perda de clientes. A fidelidade do cliente e a rotatividade de clientes sempre somam 100%. Se uma empresa tem uma taxa de fidelidade de 60%, então a taxa de perda de clientes é de 40%. De acordo com a regra de lucratividade do cliente 80/20, 20% dos clientes estão gerando 80% da receita. Portanto, é muito importante prever os usuários que provavelmente abandonarão o relacionamento comercial e os fatores que afetam as decisões do cliente.

Neste projeto, você deve prever o Customer Churn em uma Operadora de Telecom.

Os datasets de treino e de teste serão fornecidos para você em anexo a este projeto. Seu trabalho é criar um modelo de aprendizagem de máquina que possa prever se um cliente pode ou não cancelar seu plano e qual a probabilidade de isso ocorrer.

Os detalhes sobre nossas recomendações de ferramenta e datasets e como enviar seu projeto para análise, você encontra quando concluir a avaliação final.