

Business case : Churn dans les télécoms

Bienvenue dans ce business case. Il est temps de prendre du recul sur la technique, et de te concentrer sur la valeur d'une analyse : les conseils.

Dans ce **Business case**, un client a une problématique métier. Tu devras lui apporter des conseils basés sur la data, afin de l'aider à prendre la meilleure décision. C'est ce qu'on appelle le D3M : Data Driven Decision Making.



Objectifs

- Effectuer une analyse basée sur des données
- Présenter des visualisations pertinentes
- Proposer des conseils pour aider à la décision

Problématique

Le client est "Pinky" une entreprise de télécommunication, qui vend des forfaits téléphonique et internet. Ses clients sont donc abonnés, et paient mensuellement. Mais chaque mois, des clients résilient leur abonnement, c'est ce qu'on appelle **le taux d'attrition** (churn rate en anglais). C'est un indicateur très employé dans tous les secteurs avec des abonnements (télécom, énergie, banque, assurance, etc...).



Pinky dispose d'une plateforme d'appel, avec des conseillers. Les conseillers peuvent appeler les clients pour leur faire des propositions commerciales. Pinky a remarqué qu'il est presque impossible de faire revenir un client qui a résilié. Il préfère donc faire des propositions commerciales aux clients "à risque", avant qu'ils ne résilient.

C'est pourquoi Pinky fait appel à toi ! Pinky te fournit une extraction d'un échantillon représentatif de sa base client, dont des clients qui ont résilié ce mois-ci. Ton but va être de décrire les caractéristiques des clients ayant résilié et ce qui les distingue des autres clients. Puis tu devras proposer un scoring pour chaque client, afin de prioriser les appels vers les clients les plus à risque.