Predição de Churn

Edmauro Américo de Carvalho, Eveline Maria da Paz Silva, Isabel Germano Rodrigues Silva, Jefferson Tadeu Felix, Tales Adriano Ferreira, Vitória Rabelo Santos

PARTE I: Estrutura do projeto

# Contexto

O cenário encontrado para o *case* foi baseado em um dataset do kaggle que nos trazia a seguinte informação: uma preocupação da instituição financeira em relação ao número de consumidores deixando os seus serviços de cartão de crédito. Nesse contexto, foram disponibilizados dados de 10.000 clientes, segmentados em dois grupos: clientes existentes e clientes cancelados.

Com essa segmentação, conseguimos analisar dois comportamentos essenciais para a previsão que devemos alcançar: as características dos clientes que estão propensos a sair da instituição e as características dos clientes que utilizam os serviços da instituição. Esses fatores irão nortear as atividades exploratórias e analíticas que esse projeto vai realizar.

Em um mercado cada vez mais repleto de opções, os clientes se tornam muito mais propensos à mudança de suas contas para instituições mais relacionadas com o seu perfil e que oferecem maiores benefícios. Um grande desafio que elas enfrentam é saber qual o comportamento dos clientes que saem de suas instituições. Para descobrir tudo que está envolvido nesse processo é necessário um olhar técnico e analítico para todas as informações relativas a esse perfil de cliente.

Em nosso projeto iremos analisar variáveis que estejam relacionadas com a saída do cliente e explorar tendências como seu perfil, sua renda, serviços que possui, frequência de atividade e inatividade na instituição e as características de quem sai ou fica na instituição para entender em quais fatores a instituição deve trabalhar para uma melhora na retenção de seus clientes.

# Problema de negócio

Optamos por esse *case* pelo fato dele expressar um dilema muito comum em muitos negócios: a saída dos clientes. Muitas vezes o negócio consegue alcançar muitos novos clientes mas a retenção deles deixa muito a desejar.

Entendendo melhor quais fatores implicam em uma maior insatisfação ou satisfação ao cliente, a busca por essa retenção se torna uma tarefa muito mais assertiva para os gestores da operação.

Se o nosso problema está em torno da retenção desses clientes, algumas perguntas são chaves para que possamos entender esse cenário e gerar insights para lidarmos com esse desafio. Alguns exemplos são:

* Qual o perfil do cliente que deixa a empresa?
* Qual o perfil do cliente que está a mais tempo na instituição?
* Há relação entre o cliente que deixa a empresa com as opções de serviços que lhe são ofertadas?
* O produto que esse cliente possui é o que mais se adequa ao seu perfil?

# 

# Impacto

O intuito dessa análise será trazer para as áreas de negócio ferramentas para a construção de estratégias que possam sanar os problemas que fazem as pessoas deixarem o serviço contratado e trazer alternativas de análises que contribuam para a melhoria desse serviço e de sua reputação no mercado em que se encontra.

Assim, a empresa poderá não só conquistar novos clientes, mas trazer longevidade para esse relacionamento tão essencial para a manutenção de suas operações.