

Estudo de Chrun Petlove 2022

Churn de assinantes

Assinatura PetLove

A assinatura petlove trata-se de um sistema de compras recorrentes pré-configuradas, que trazem em conjunto uma série de benefícios e descontos no produto.

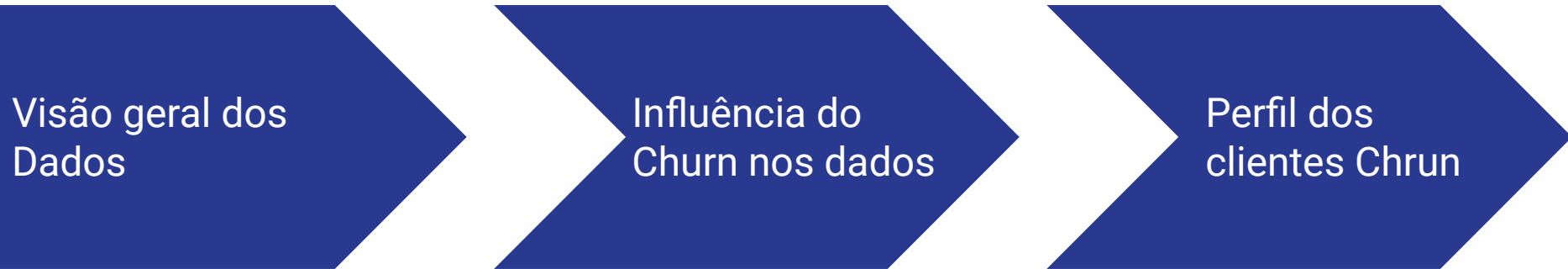
Contexto

Churn é a perda de qualquer usuário que assinou um serviço e cancelou em algum momento após a contratação.

Descrição do problema

Nos últimos meses de 2020 a taxa de Churn da Petlove ficou acima do patamar aceitável pela empresa de 7,50%.

Descrição da análise



```
graph LR; A[Visão geral dos Dados] --> B[Influência do Churn nos dados]; B --> C[Perfil dos clientes Chrun];
```

Visão geral dos
Dados

Influência do
Churn nos dados

Perfil dos
clientes Chrun

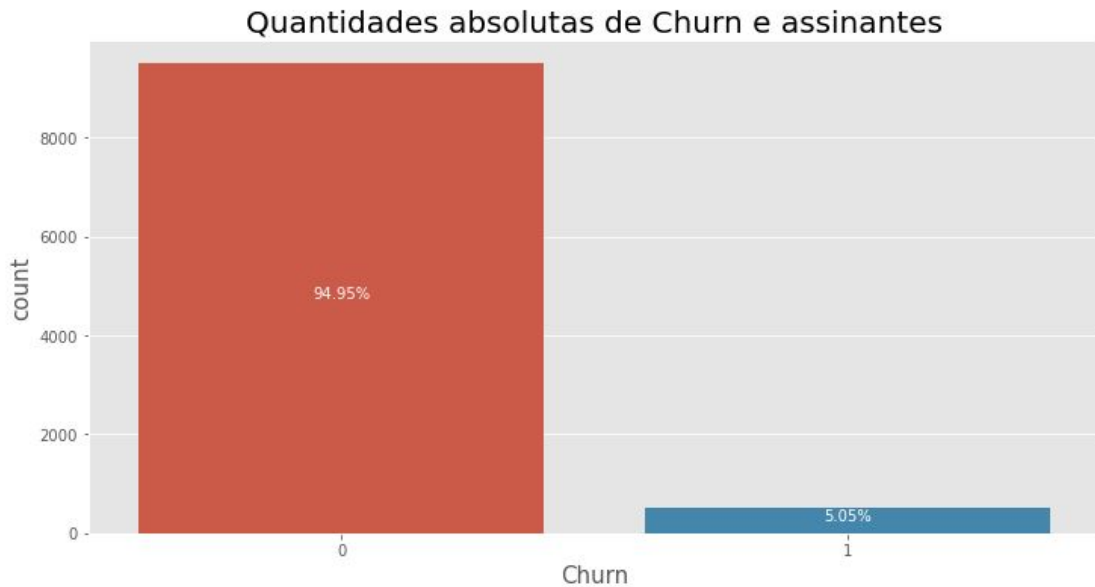
Visão Geral dos Dados

Número de Churn

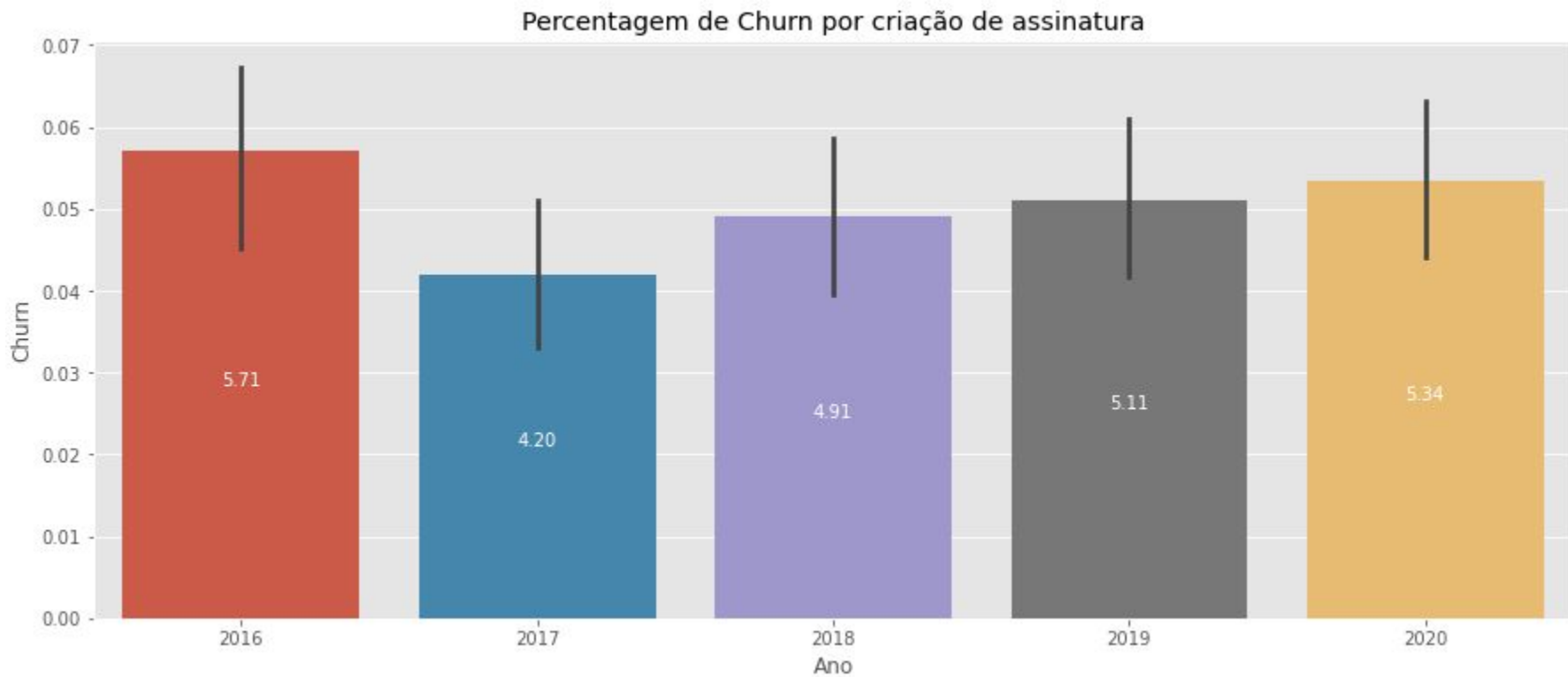
De 10000 clientes no banco

9495 apresentam assinatura ativa

505 apresentam assinatura cancelada

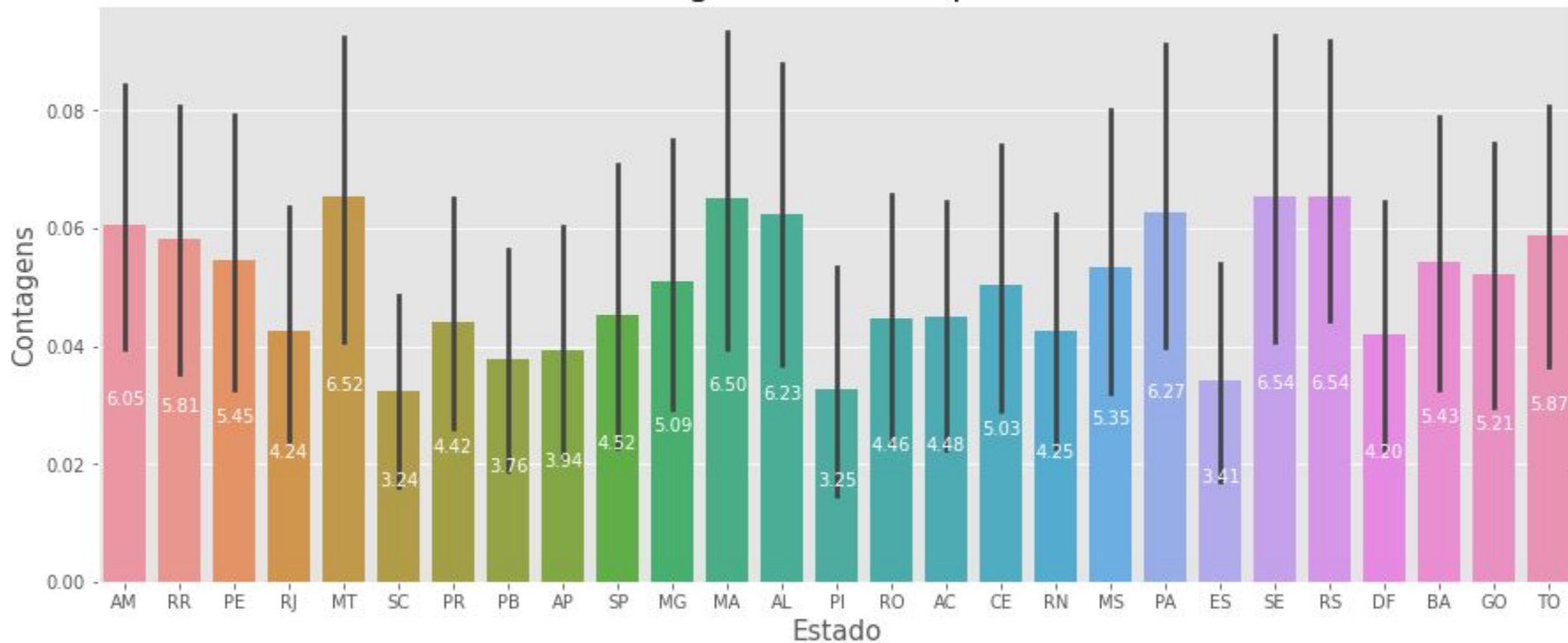


Taxa de cancelamento por ano

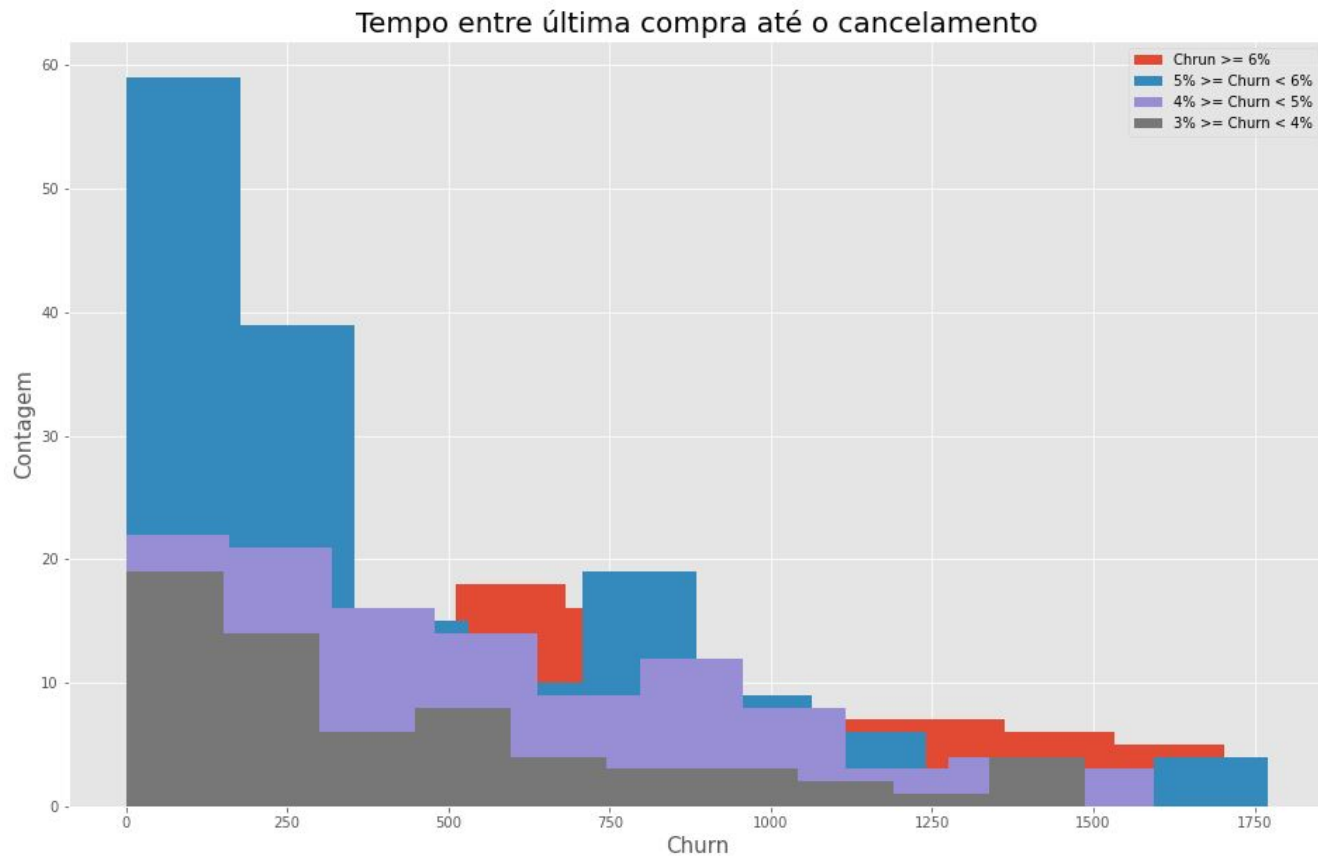


Distribuição dos Estados

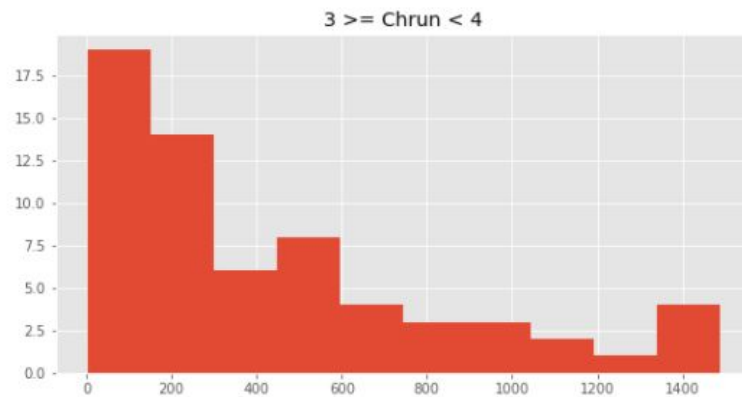
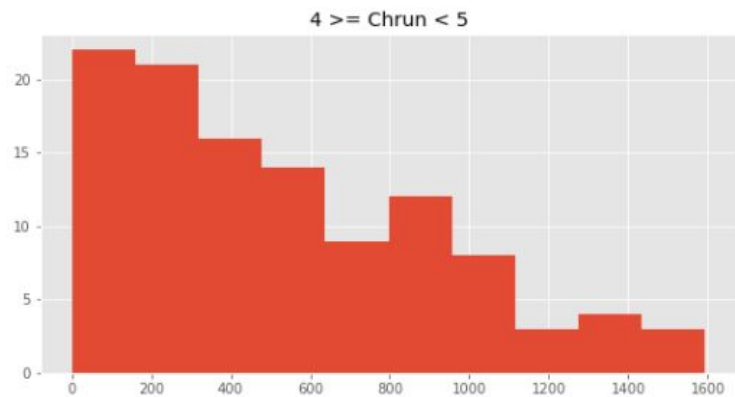
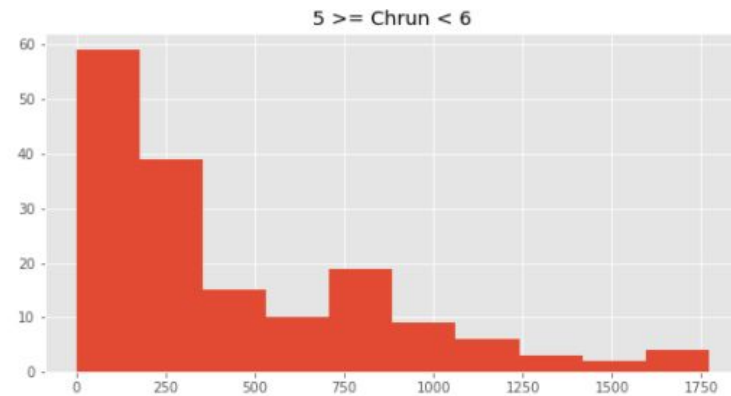
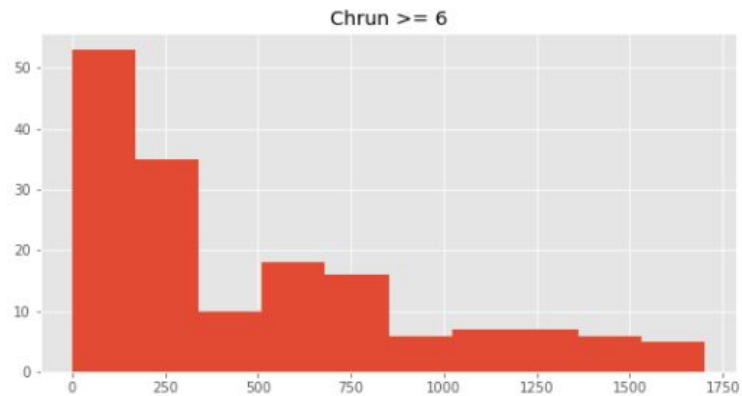
Percentagem de Churn por Estado



Divisão dos cancelamentos

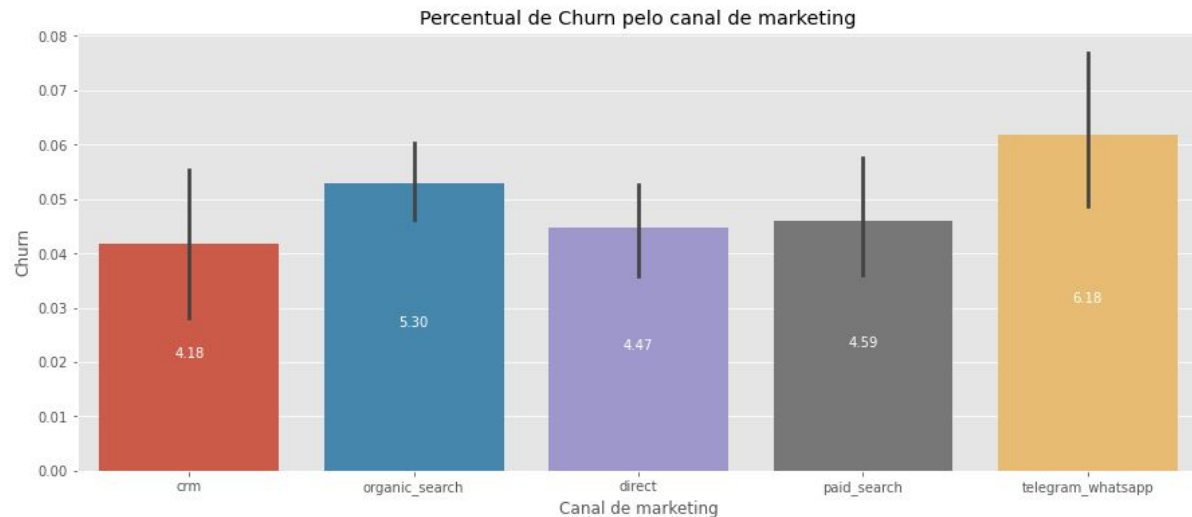


Expandindo



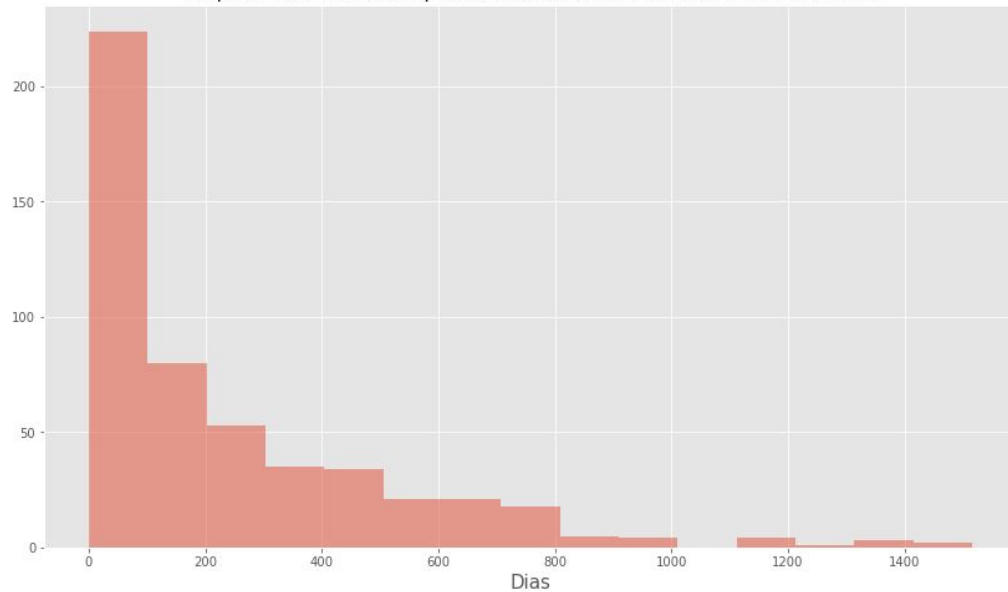
Cancelamentos por Canal de Marketing

O canal de marketing telegram e whatsapp é o segundo menor que converte assinaturas. Porém é o que maior apresenta cancelamentos.



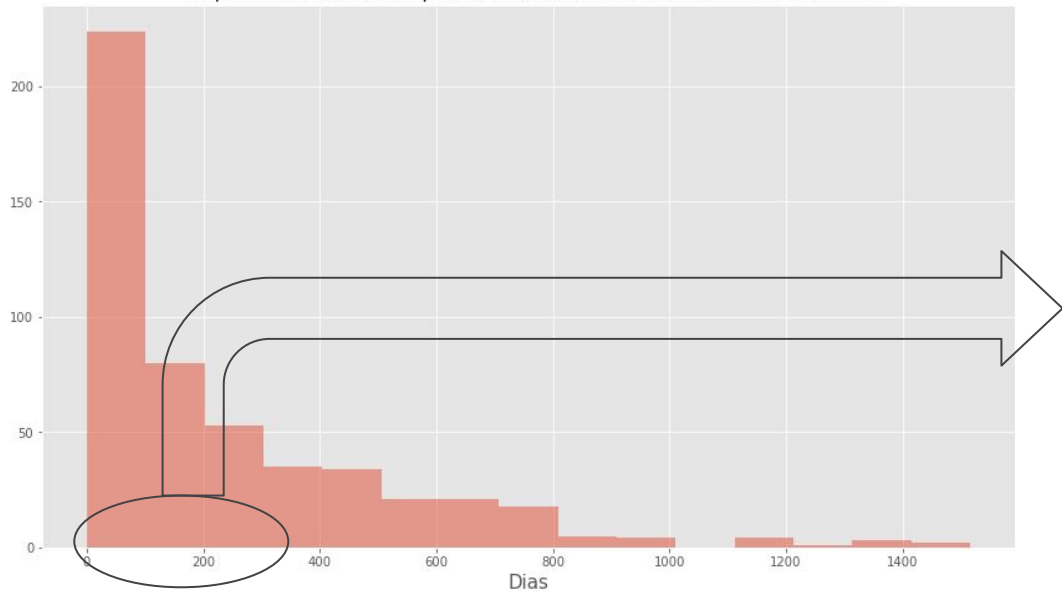
Permanência de assinatura

Tempo entre a última compra até o cancelamento da assinatura dos Churn

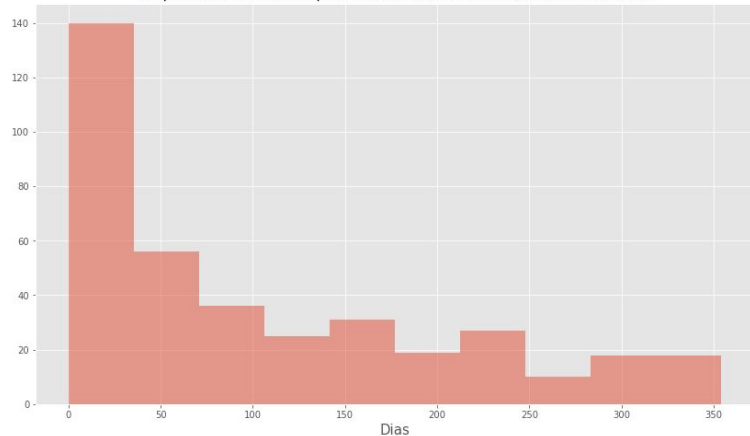


Permanência de assinatura

Tempo entre a última compra até o cancelamento da assinatura dos Churn



Tempo entre a última compra até o cancelamento da assinatura dos Churn



Perfil

Propostas
