



Análise de Cohort

Transcrição

Outro tipo que veremos é a **análise de Cohort**, com a qual analisamos o comportamento de um grupo durante um período de tempo.

Meses	Cientes Ativos (Cohort relativo à novos clientes de jan/2014)
1/1/2014	1729
1/2/2014	1522
1/3/2014	1366
1/4/2014	1209
1/5/2014	972
1/6/2014	834
1/7/2014	750
1/8/2014	661
1/9/2014	530
1/10/2014	446
1/11/2014	362
1/12/2014	304
1/1/2015	263
1/2/2015	230
1/3/2015	193
1/4/2015	173
1/5/2015	147
1/6/2015	122
1/7/2015	107

Nós temos dados de clientes ativos de Janeiro de 2014 até Setembro de 2015. Imagine que você fez uma campanha de Marketing forte no rádio, em Janeiro de 2014. Vemos que entraram neste período, 1729 clientes. Destes, apenas 75 ficaram até Dezembro do ano seguinte.

Para analisar esta queda de clientes, também faremos um levantamento percentual. Iremos subtrair os número de clientes de Janeiro pelo de

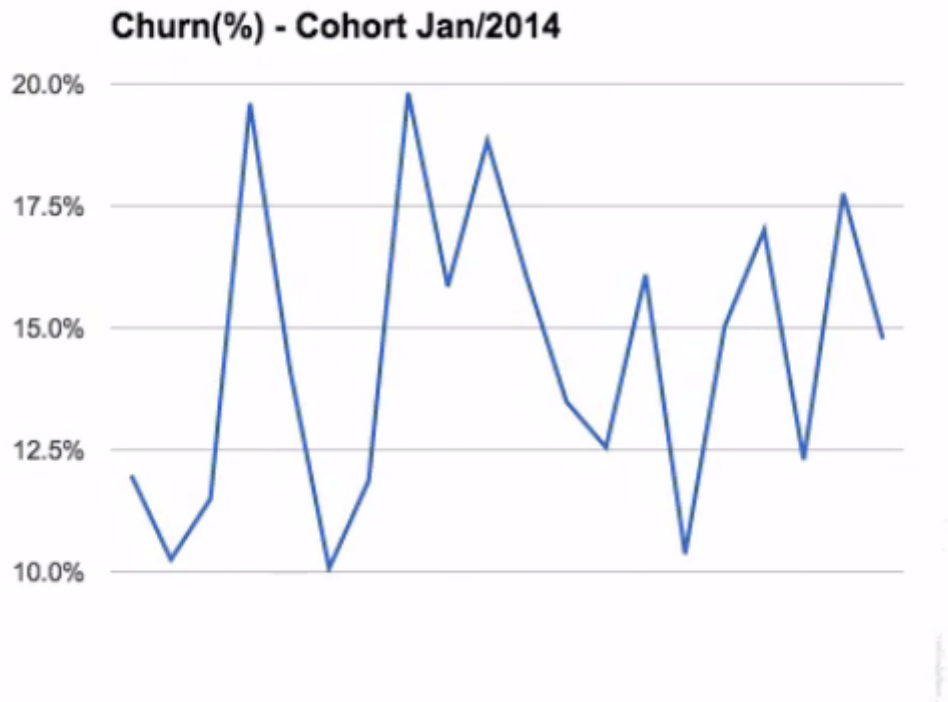
Fevereiro, relativo ao número do primeiro mês.

Meses	Clientes Ativos (Cohort relativo à novos clientes de jan/2014)	
1/1/2014	1729	12.0% ×
1/2/2014	1522	$= (B2 - B3) / B2$
1/3/2014	1366	
1/4/2014	1209	

Faremos uma análise *churn* dos demais meses.

Meses	Clientes Ativos (Cohort relativo à novos clientes de jan/2014)	
1/1/2014	1729	
1/2/2014	1522	12.0%
1/3/2014	1366	10.2%
1/4/2014	1209	11.5%
1/5/2014	972	19.6%
1/6/2014	834	14.2%
1/7/2014	750	10.1%
1/8/2014	661	11.9%
1/9/2014	530	19.8%
1/10/2014	446	15.8%
1/11/2014	362	18.8%
1/12/2014	304	16.0%
1/1/2015	263	13.5%
1/2/2015	230	12.5%
1/3/2015	193	16.1%
1/4/2015	173	10.4%
1/5/2015	147	15.0%
1/6/2015	122	17.0%
1/7/2015	107	12.3%

Podemos também criar um gráfico que daremos o título "Churn(%) - Cohort Jan/2014".



Se compararmos os valores do *churn* de agora, com os do exemplo anterior, vemos que os números de agora são superiores, variando de 10% a 20%. Na prática, quando temos uma campanha de Marketing muito forte é normal entrar muitas pessoas. Da mesma forma, é comum saírem muitas pessoas. Por isso, devemos ser cautelosos ao calcular o ROI (em inglês, *return on investment*) de uma campanha.