



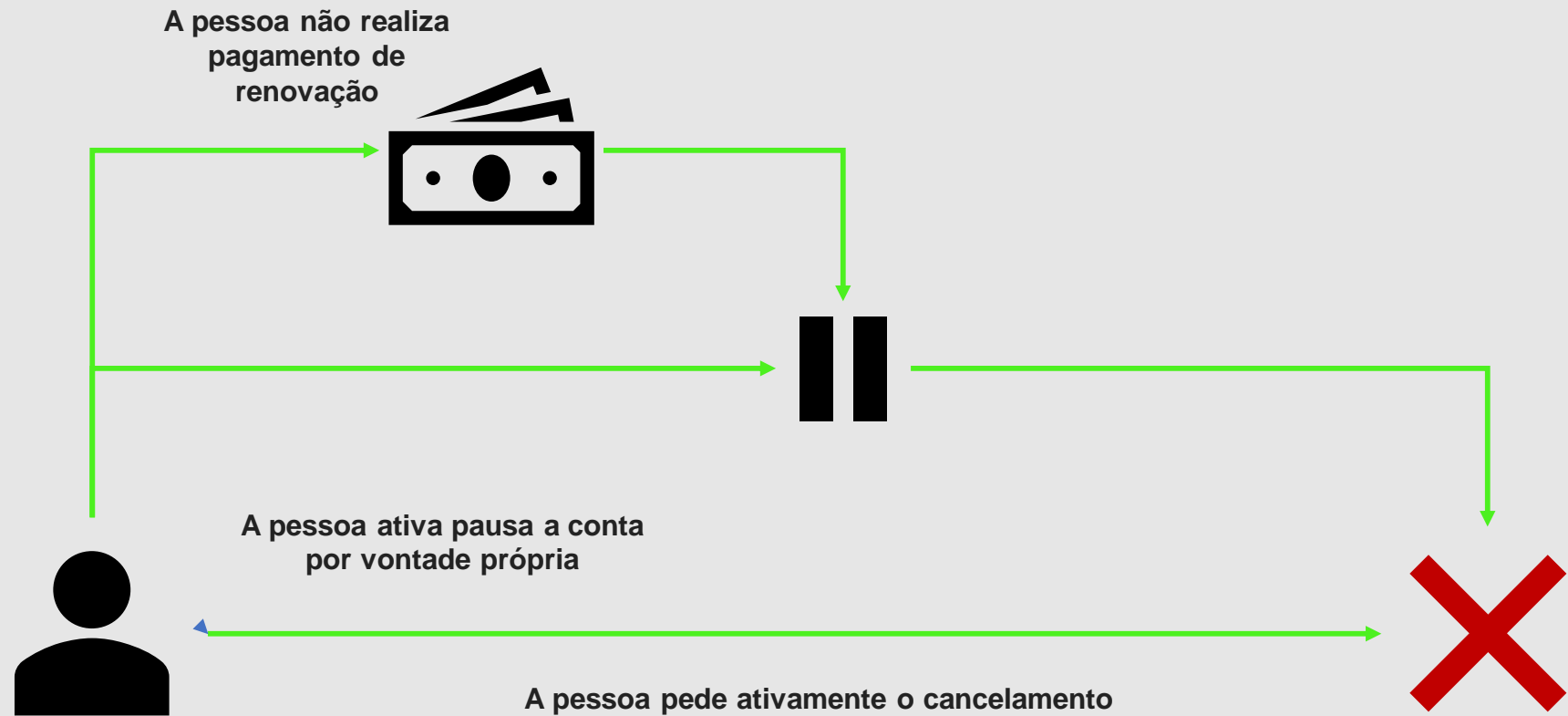
CASE

Filipe Aguiar Rodrigues

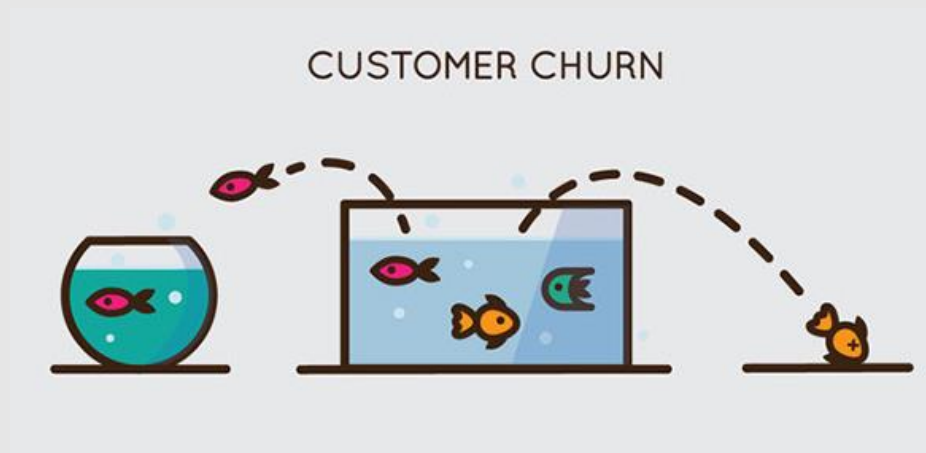
AGENDA

- Como vão embora ? Contexto
- Cenário Atual de Churn da empresa; - Cálculo de Churn
- Hipóteses levantadas – Teste
- Exploração do Perfil de Cancelamento;
 - Perfil e experiência da pessoa com o produto/serviço
 - comparar os grupos dos mais engajados com os que churnam
 - qual alavanca faria mais sentido mexer para reter mais usuários

Como nossos clientes vão embora ?



Cálculo de Churn



Hipóteses apresentadas na última reunião:

“

"Hoje ainda temos muitas pessoas que escutam falar da fluke e contratam só pra ver o que é, sem entender o produto ou se faz sentido"

"Provavelmente essas pessoas que param de usar a Fluke não usam o número da Fluke como linha principal"

"Nossas campanhas de aquisição não tem grandes diferenças entre regiões, imagino que não tenha algum estado no qual as pessoas deixem mais de usar a Fluke do que em outro"

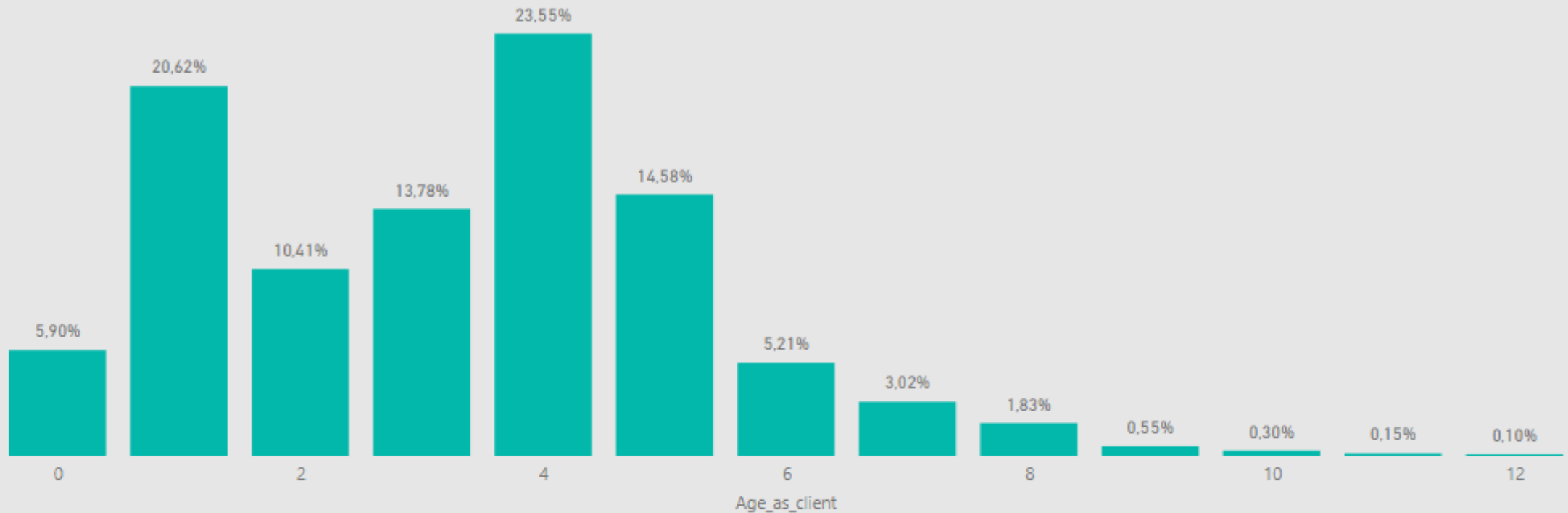
”

"Hoje ainda temos muitas pessoas que escutam falar da fluke e contratam só pra ver o que é, sem entender o produto ou se faz sentido"

4 meses de duração !

1 Mês de Duração !

Idade como cliente quando cancela

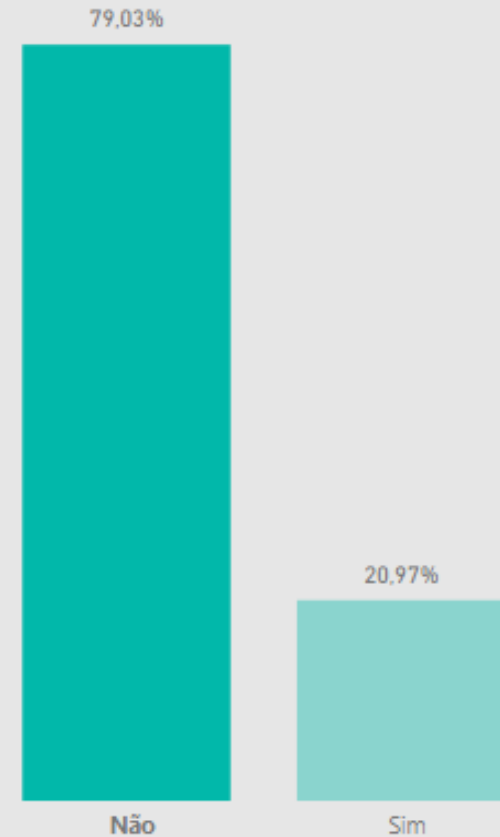


" Provavelmente essas pessoas que param de usar a Fluke não usam o número da Fluke como linha principal"

" Através do "end portability date" presume-se que foi transferido o número principal para Fluke, caso não fosse não teria problema em adquirir um número diferente "

- **Quase 80 % dos clientes** que cancelaram não usavam Fluke como **linha principal**;

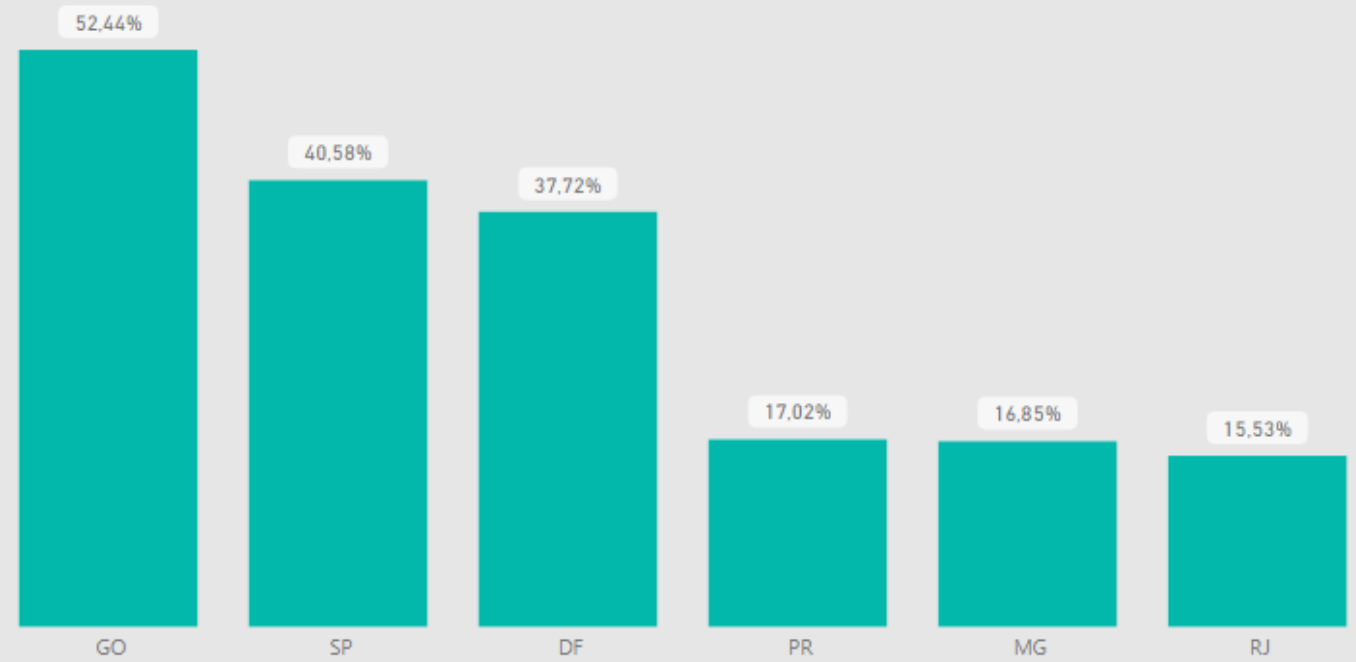
% Clientes Fluke como linha principal (Cancelaram)



"Nossas campanhas de aquisição não tem grandes diferenças entre regiões, imagino que não tenha algum estado no qual as pessoas deixem de usar a Fluke do que em outro"

- GO apresenta Churn atual mais alto seguido por SP e DF

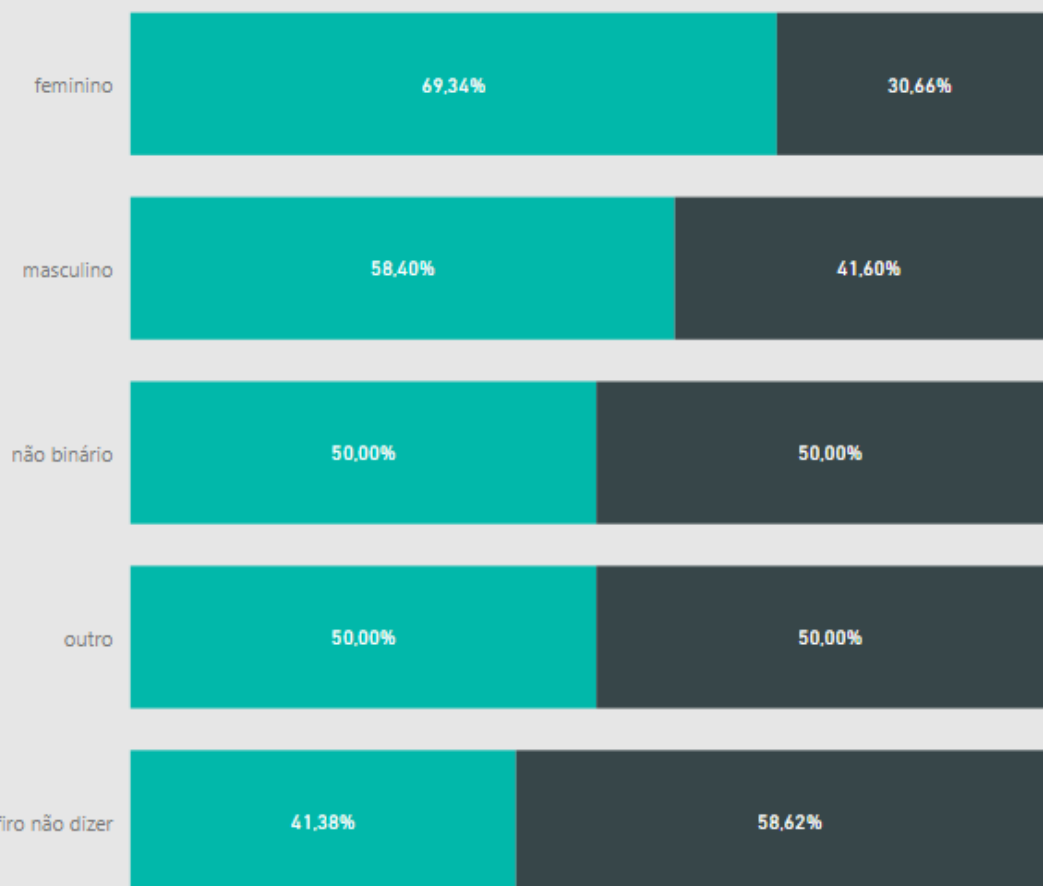
Churn rate por Estado



Clientes Ativos x Cancelaram

Proporção Status por Gênero

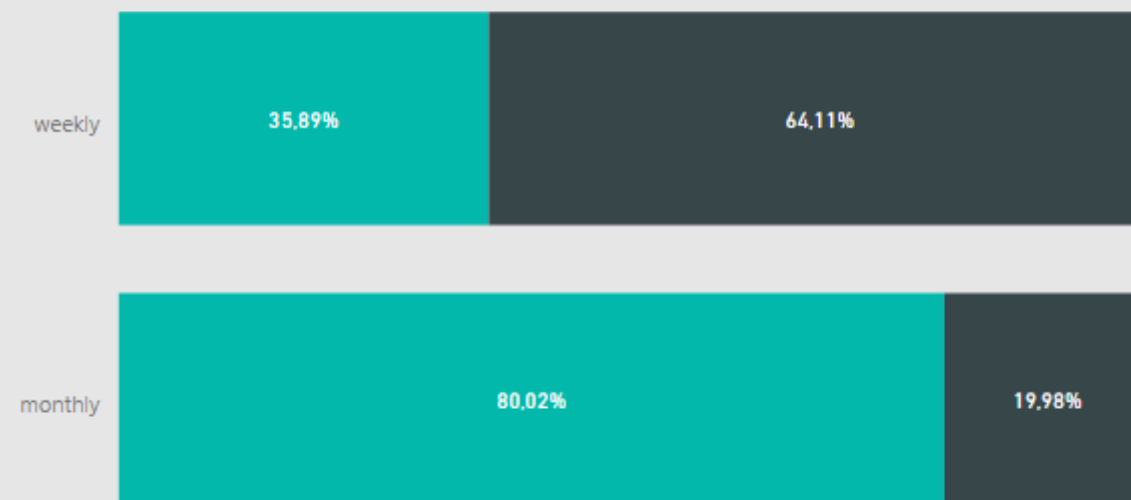
Macro_status ● active ● cancel



- Menor Churn entre mulheres;
- Maior Churn “prefiro não dizer”

- Quem usa pacote renovado semanalmente costuma ter maior churn.

Proporção status frequência de renovação



Macro_status ● active ● cancel

- Maior churn vem de pessoas que possuem pacote customizado;
- Maior retenção acontece em Pacote Pronto de 10 gigas

