

PREDICCIÓN DE CANCELACIÓN DE CLIENTES: RESUMEN EJECUTIVO

Objetivo

Desarrollar modelos predictivos para identificar clientes con mayor probabilidad de cancelar servicios

Datos y Calidad

- Limpieza de inconsistencias y valores nulos
- Tratamiento de variables categóricas
- Eliminación de columnas irrelevantes

Variables Clave

Importancia Alta



Contrato a 2 años



Tenure (antigüedad)



Contrato mensual



Contrato de 1 año

Perfil del Cliente que Cancela



Poca antigüedad



Contrato mensual



Tiene dependientes



Internet fibra óptica



Incentivar teneos contrattos largos



Crear paquetes familiares integrados



Segmentar campañas a clientes nuevos o de bajo consumo



Auditar y mejorar el servicio de fibra óptica

Recomendaciones Estratégicas

- Incentivar contratos largos con beneficios exclusivos

- ➔ Segmentar campañas a clientes nuevos o de bajo consumo