

# Fuga de Clientes de Telecomunicaciones

## **Contexto:**

Actualmente se vienen manifestando fuga de clientes, el cual se encuentra por encima del mercado (15%), por lo que es necesario conocer el comportamiento que los motivo a retirarse de la compañía a través de la aplicación de análisis de datos y predecir el comportamiento para retener a los clientes a través de algoritmos de Machine Learning.

El objetivo es desarrollar programas específicos de retención de clientes.

El conjunto de datos incluye información sobre:

Clientes que se fueron en el último mes: la columna se llama Churn

Servicios a los que cada cliente se ha suscrito: teléfono, líneas múltiples, Internet, seguridad en línea, respaldo en línea, protección de dispositivos, soporte técnico y transmisión de TV y películas.

Información de la cuenta del cliente: cuánto tiempo ha sido cliente, contrato, método de pago, facturación electrónica, cargos mensuales y cargos totales

Información demográfica sobre los clientes: género, rango de edad y si tienen parejas y dependientes