

A decorative graphic on the left side of the slide, consisting of white lines and circles on a blue gradient background, resembling a circuit board or data flow diagram.

CASE A3DATA

JEFFERSON LEE CHAN

APRESENTAÇÃO DO DESAFIO

- Contratante: Empresa de Telecomunicações
- Cenário:
 - Churn elevado de clientes
 - Produto com custo elevado de setup
- Natureza dos Dados (Atributos) dos Clientes:
 - Pessoais
 - Contratuais
 - Serviços
 - Cobranças e Pagamentos
- Desafio: Entender como os atributos dos clientes estão associados ao churn e desenvolver modelo para predição de churn dos clientes

PLANEJAMENTO DE ENTREGÁVEIS – ROADMAP

- S1. Proposta/Plano de projeto
- S2. Acesso aos dados processados
- S3. Relatório de exploração e análise de dados
- S4. Modelo desenvolvido para predição de churn
- S5. Avaliação do modelo
- S6. Documentação do modelo
- S7. Relatório contendo proposta de ações para mitigação de churn

PLANEJAMENTO DE ENTREGÁVEIS – ROADMAP

S8. Código fonte

S9. Demonstração prática do funcionamento do modelo

S10. Transferência de conhecimento e treinamento

S11. Deploy do modelo via aplicação web e documentação da respectiva API

S12. Pipeline automatizado para todo o workflow do modelo

S13. Plano de monitoramento e manutenção do modelo em produção

S14. Dashboard para acompanhamento do modelo e de métricas relativas ao churn de clientes

PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DO MODELO

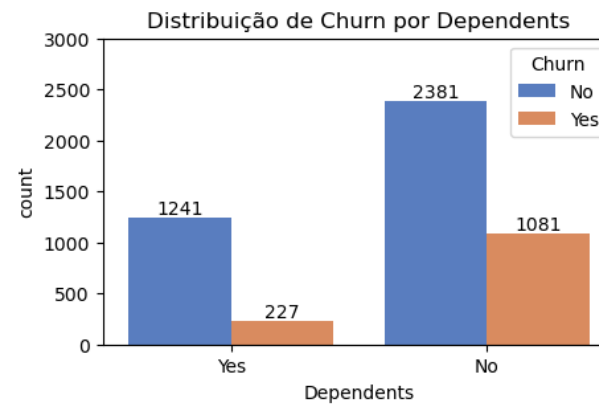
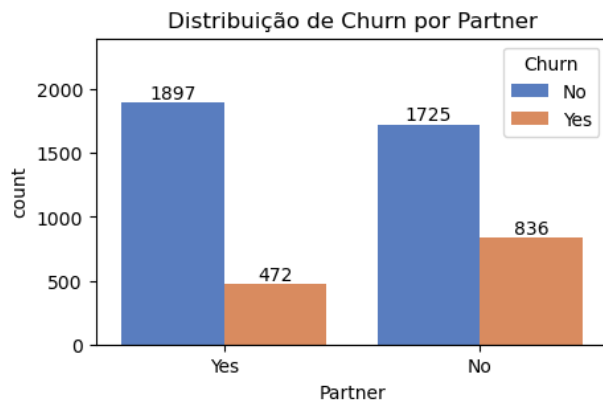
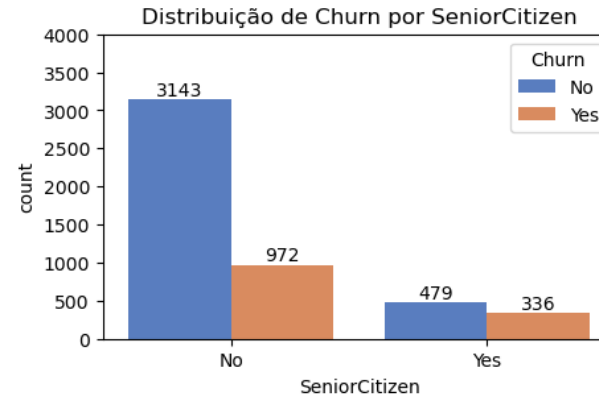
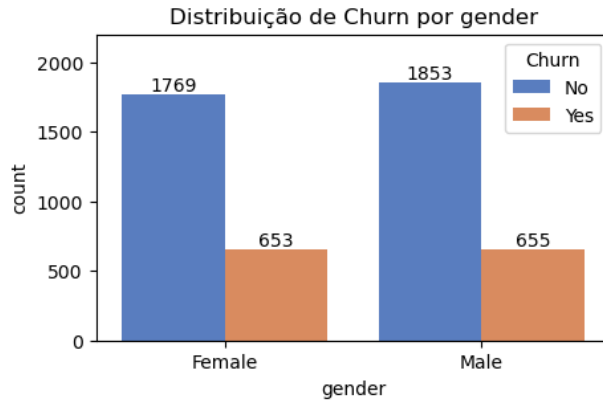
- Entendimento do problema
- Limpeza e Tratamento dos dados
- Análise exploratória dos dados
- Transformação dos dados e feature engineering
- Construção do modelo
- Avaliação do modelo

HIPÓTESES LEVANTADAS

- Clientes com menor tempo de contrato (tenure) apresentam um menor nível de satisfação com os serviços prestados pela empresa, logo tendem a ter maior propensão a churn
- Clientes com duração de contrato mensal possuem mais liberdade para trocar a empresa por uma rival, ou seja, tendem a ter maior propensão a churn
- Serviços relacionados a segurança e a suporte técnico são considerados de grande importância, logo não ter acesso a eles implica uma maior propensão a churn dos clientes
- Cobranças totais mais baixas refletem menos prestígio, logo essa categoria de clientes tende a ter maior propensão a churn

ANÁLISE EXPLORATÓRIA DE DADOS

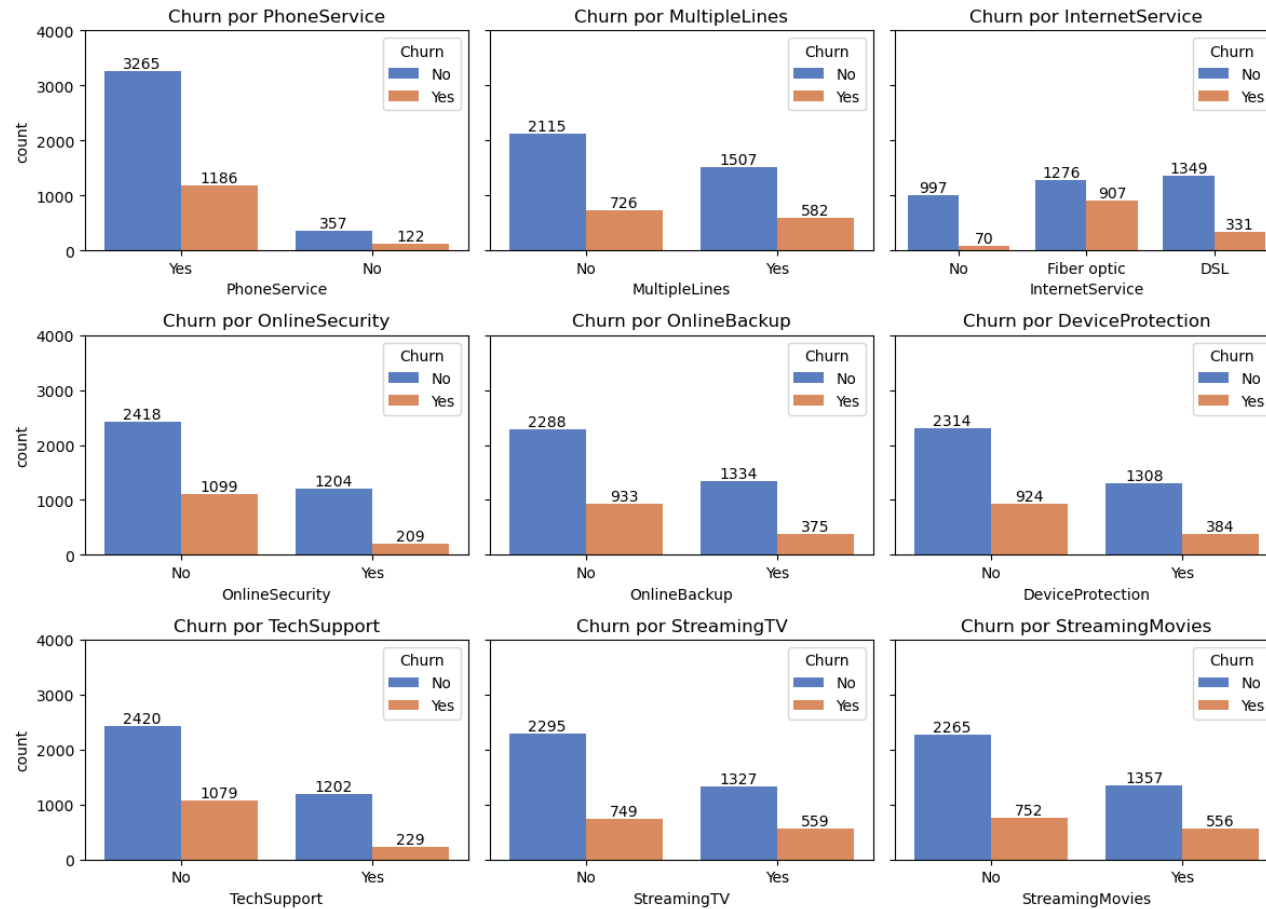
Churn x Dados Pessoais



ANÁLISE EXPLORATÓRIA DE DADOS

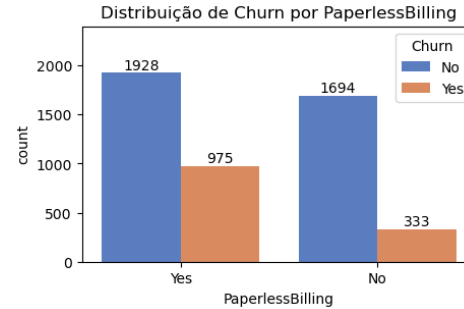
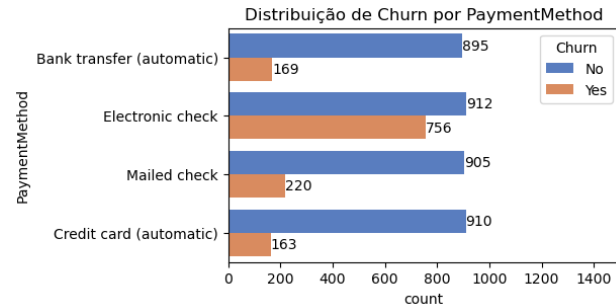
Churn x Dados de Serviços
Consumidos

Distribuições

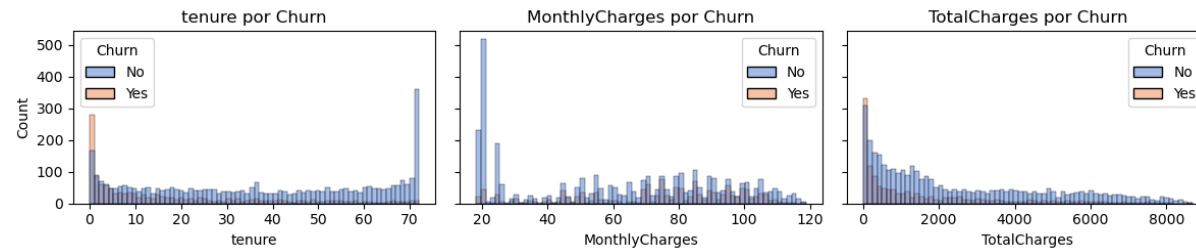


ANÁLISE EXPLORATÓRIA DE DADOS

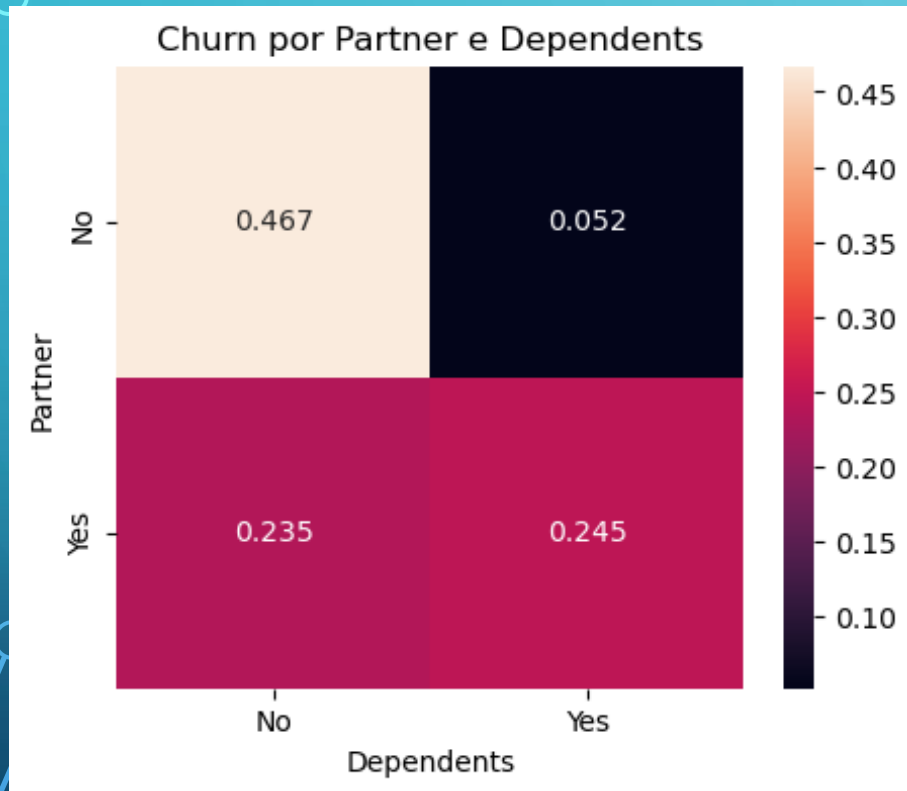
Churn x Dados de Cobranças e
de Pagamentos



Distribuições

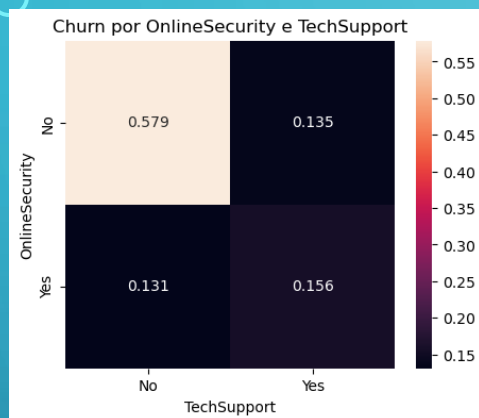


CONCLUSÕES/INSIGHTS E AÇÕES PROPOSTAS

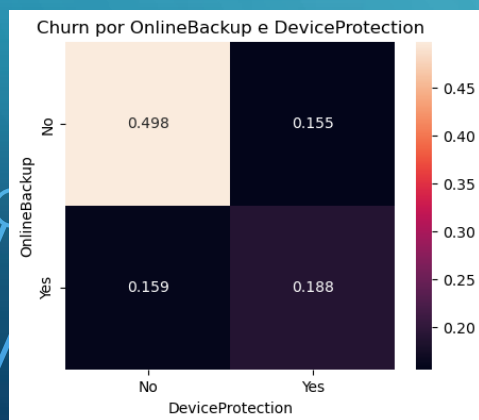


Clientes sem companheiro(a) e dependentes possuem uma taxa de churn consideravelmente maior, logo campanhas para aquisição de clientes devem se concentrar no público que tem companheiro(a) ou dependentes

CONCLUSÕES/INSIGHTS E AÇÕES PROPOSTAS

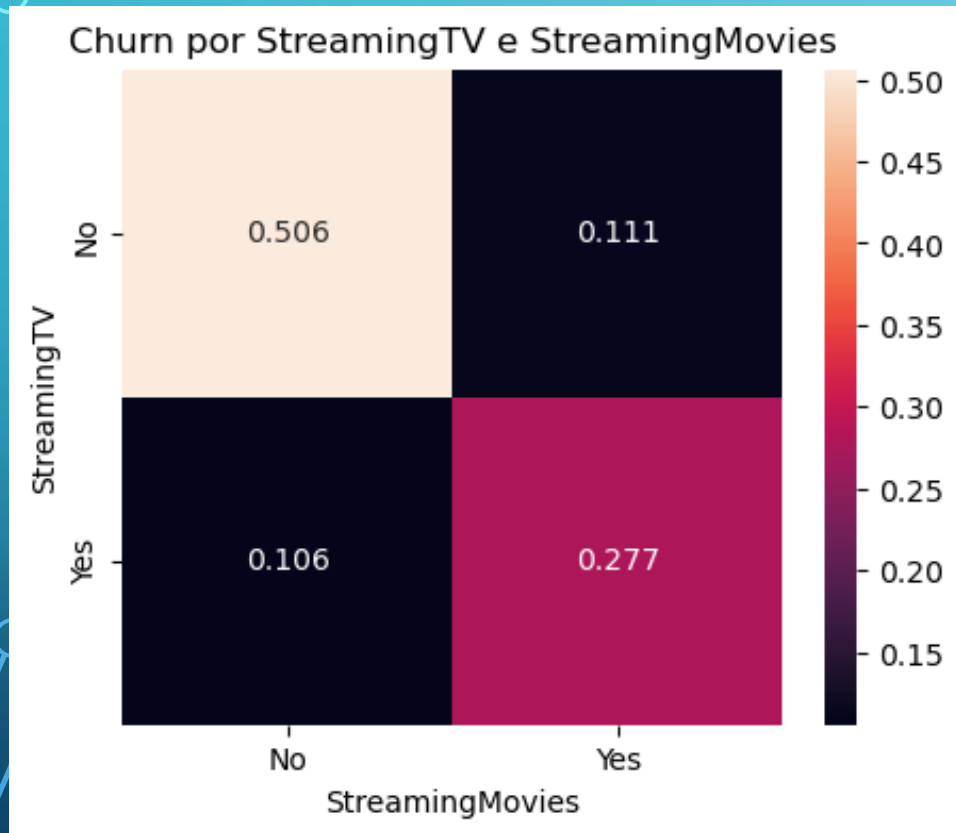


Clientes sem suporte técnico e segurança online possuem uma taxa de churn consideravelmente maior, logo seria interessante para a empresa analisar a possibilidade de oferecer pelo menos um desses serviços aos clientes



Clientes sem backup online e proteção do aparelho possuem uma taxa de churn consideravelmente maior, logo seria interessante para a empresa analisar a possibilidade de oferecer pelo menos um desses serviços aos clientes

CONCLUSÕES/INSIGHTS E AÇÕES PROPOSTAS



Clientes sem streaming de TV e streaming de filmes possuem uma taxa de churn consideravelmente maior, logo seria interessante para a empresa realizar campanhas entre seus clientes para a aquisição de pelo menos um desses serviços

IMPACTO DAS AÇÕES SUGERIDAS

- Campanhas de marketing para aquisição de novos clientes devem ser principalmente direcionadas para a pessoas que possuam um companheiro(a) ou dependentes
- Campanhas internas para aquisição de novos serviços devem focar em pacotes de suporte técnico e/ou segurança online, de backup online e/ou proteção do aparelho, e de streaming de TV e/ou streaming de filmes
- Campanhas de marketing devem incentivar a aquisição de contratos de maior prazo, bem como a aquisição de pacotes de serviços *premium*

A decorative graphic on the left side of the slide, consisting of a network of white lines and small circles on a blue gradient background, resembling a circuit board or a stylized tree structure.

OBRIGADO!