

Telecom

Um estudo de caso



Contexto

70% da população brasileira está conectada

- ★ Pela primeira vez 50% da população rural tem acesso à internet
- ★ Também pela primeira vez metade da camada mais pobre do Brasil está oficialmente na internet
- ★ Dentre os usuários da internet, 48% adquiriu ou usou algum tipo de serviço on-line.



(TIC domicílios, 2019)

Objetivo

Análise exploratória

Dados

21 tipos de variáveis



Churn

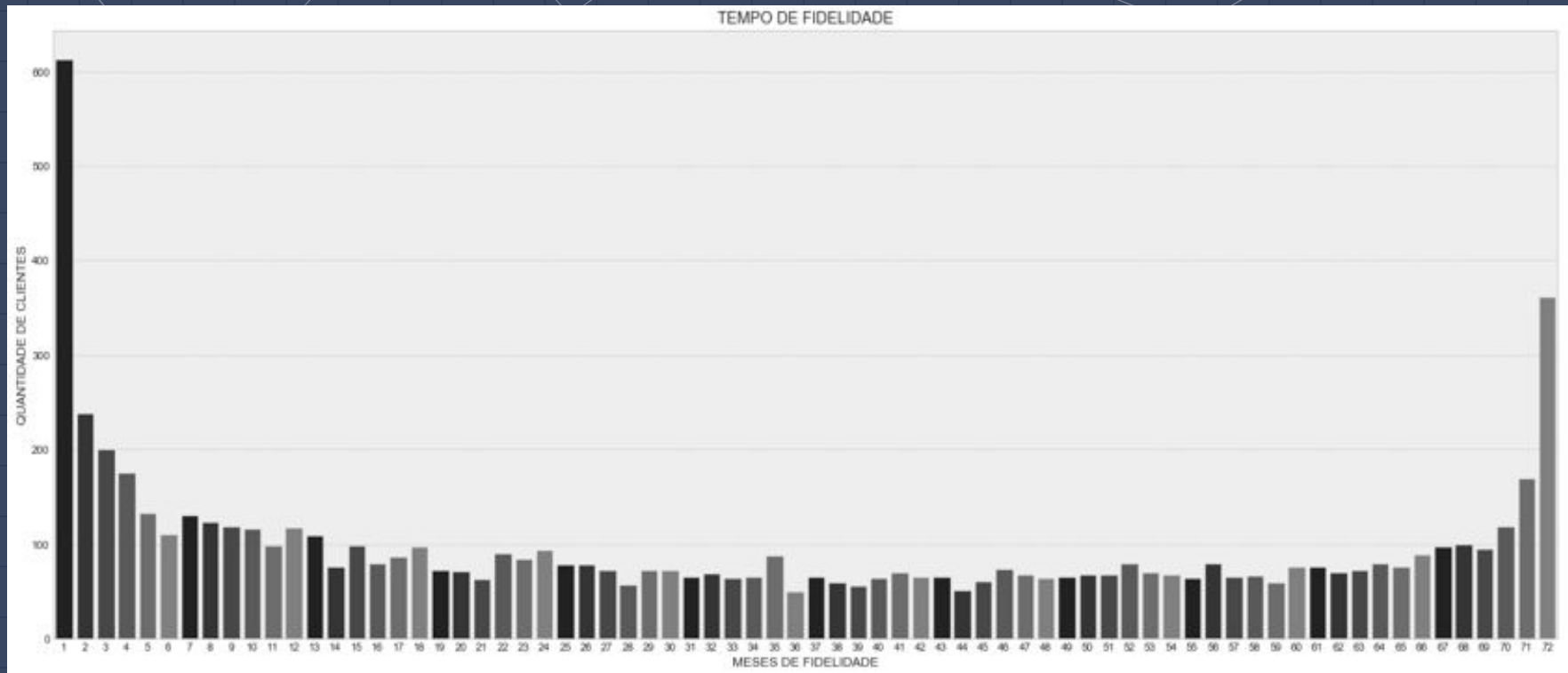
4

	Não Cancelamento	Cancelou
Regressão Logística	87%	61%
Árvore de decisão	87%	59%
XG Boost	87%	59%

Variáveis que mais influenciaram

- ★ Cobrança total
- ★ Tipo de contrato
- ★ Tempo de fidelidade

Tempo de fidelidade



Personas

6



- ★ 24 anos;
- ★ Solteiro;
- ★ Sem Filhos;
- ★ Poucos recursos financeiros;
- ★ Não usa cartões, executa seus pagamentos pelo boleto;
- ★ Procura vantagens a curto prazo;
- ★ Não é fiel a prestadoras de serviços;

Personas

7



- ★ 33 anos;
- ★ Casada;
- ★ Tem filhos;
- ★ Vida estável;
- ★ Busca por segurança e conforto;
- ★ Gosta de comodidade nos pagamentos (cartões de crédito ou débito);
- ★ Compromissos de longo prazo;
- ★ Fiel a prestadoras de serviços;

Personas

8



- ★ 30 anos;
- ★ Namorando;
- ★ Gosta de o conforto de sua casa e de aventuras, como viagens.
- ★ Consume alguns serviços fornecidos pela Telecom;
- ★ Gosta de planos mensais.

Insights

- ★ Propor alternativas mais baratas para o João Paulo, planos semanais para banda de dados, ao invés de mensais;
- ★ Para a Marcela, atrativos para seus filhos com pacotes de internet controlados e incluídos no plano familiar;
- ★ Incluir mais descontos agressivos para mudanças de planos da Natália (mensais para trimestrais ou semestrais).

Obrigado!



Contato

- ▣ [linkedin.com/in/jean-jesus-perfil/](https://www.linkedin.com/in/jean-jesus-perfil/)
- ▣ jesus.jean@yahoo.com.br