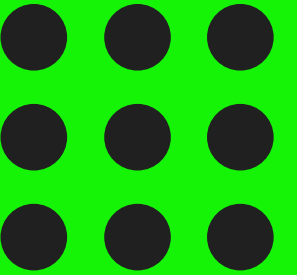


23 DE MARÇO DE 2020

QUAL O PERFIL DOS CLIENTES QUE DEIXAM A FLUKE?

by: Maíra Feijó Ottoni Sousa





Etapas

**Procedimentos
utilizados durante as
análises**



PRÉ-PROCESSAMENTO DOS DADOS

Dados: customers_case & orders_case

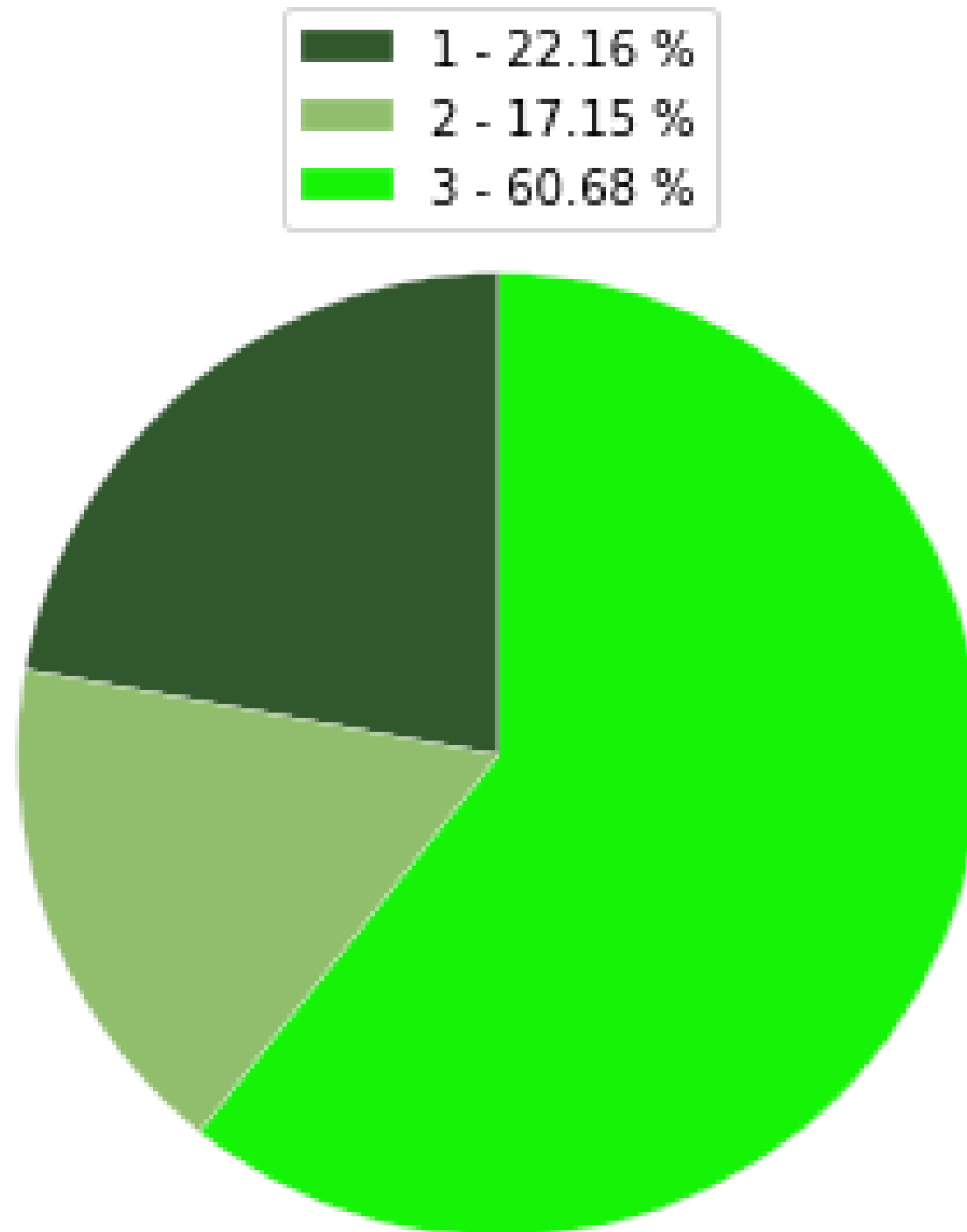
CRIAÇÃO DE NOVAS VARIÁVEIS

DEFINIÇÃO DE TARGET

ANÁLISE DOS PERFIS

Targets

Clientes - Target



Para melhor compreender o perfil dos clientes que deixam de utilizar os serviços da empresa, foram criadas categorias para os clientes de acordo com seus status:

1

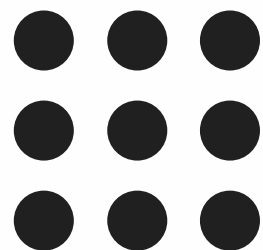
Clientes que deixaram os serviços da empresa ou manifestaram interesse em deixá-los: status '**canceled**' e '**cancelRequested**'.

2

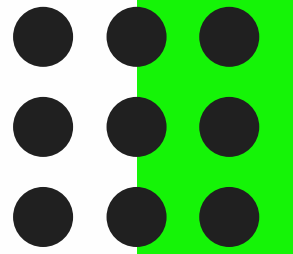
Clientes com possibilidade de cancelar os serviços da empresa em breve: status '**paused**' e '**paymentFailedSubscription**'

3

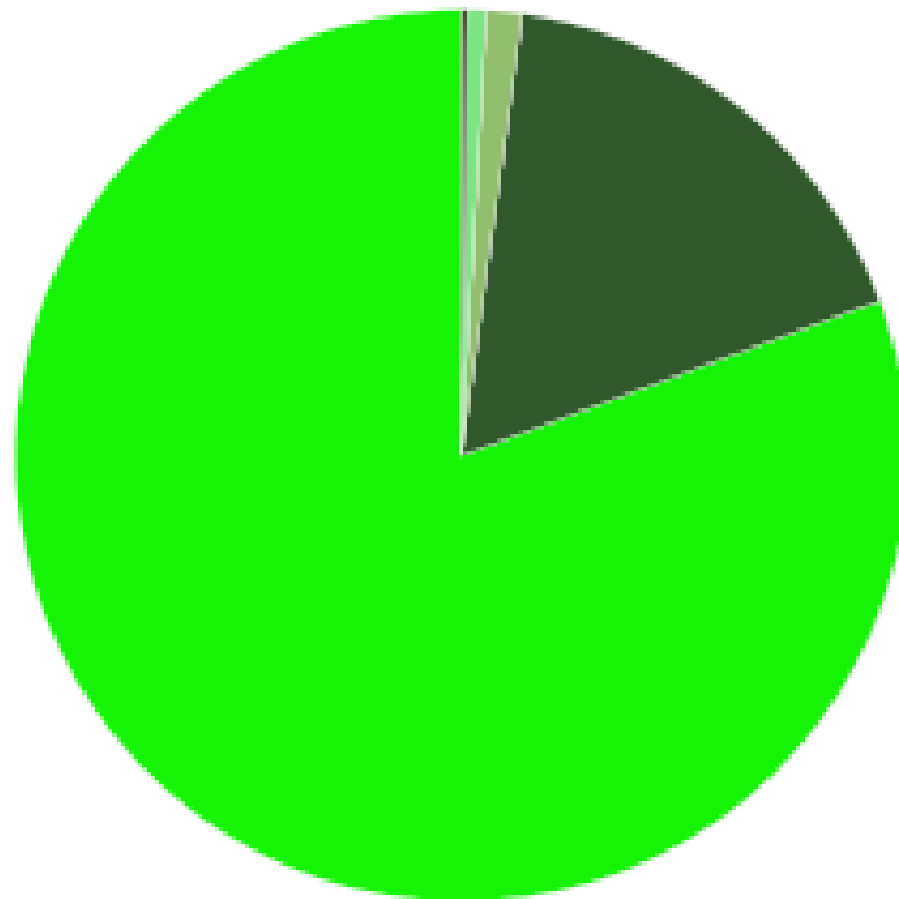
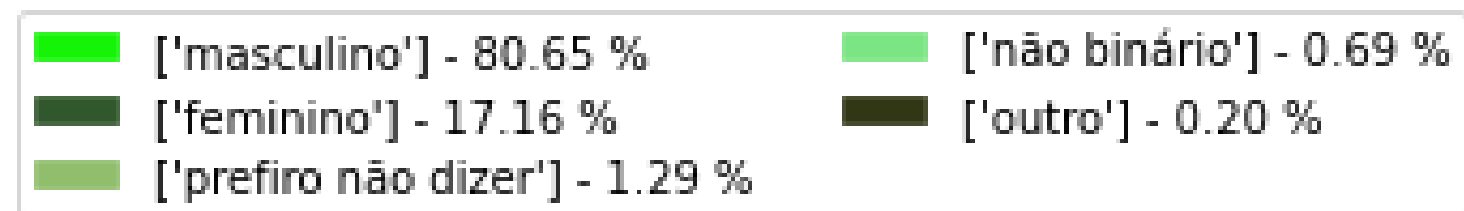
Clientes ativos. '**active**'



Target 1 - Gênero



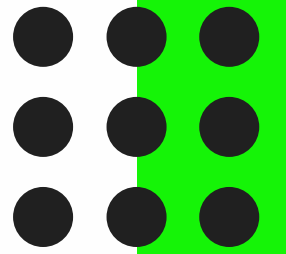
Target 1 - Gênero



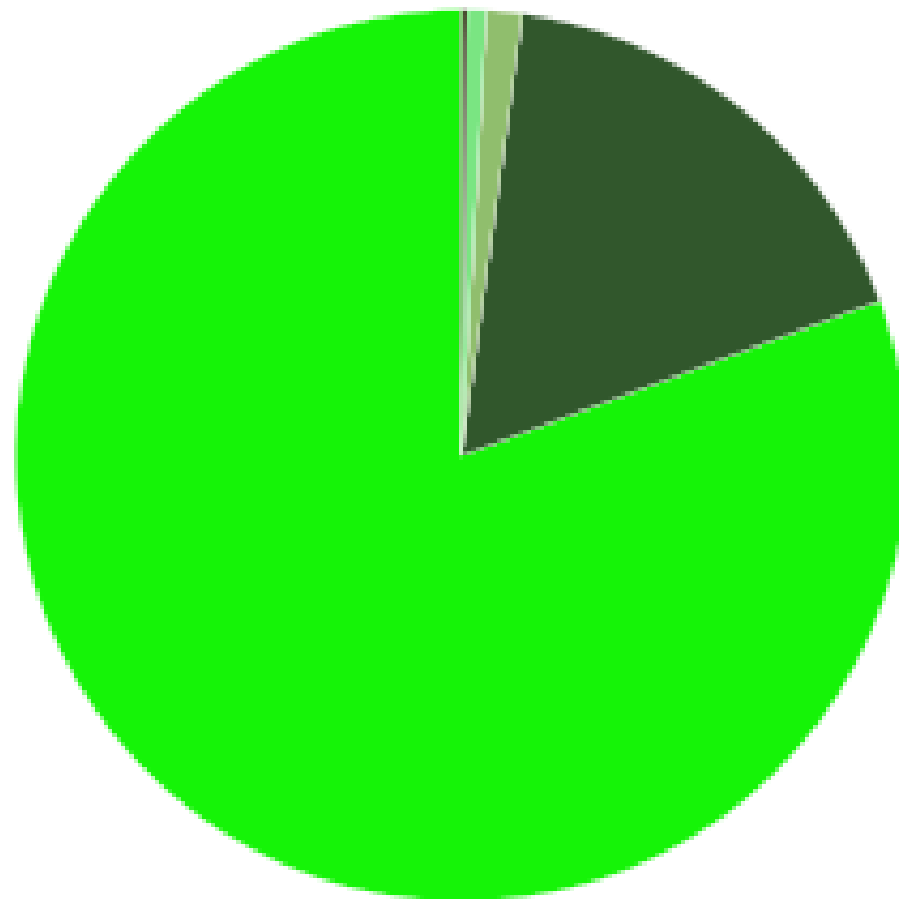
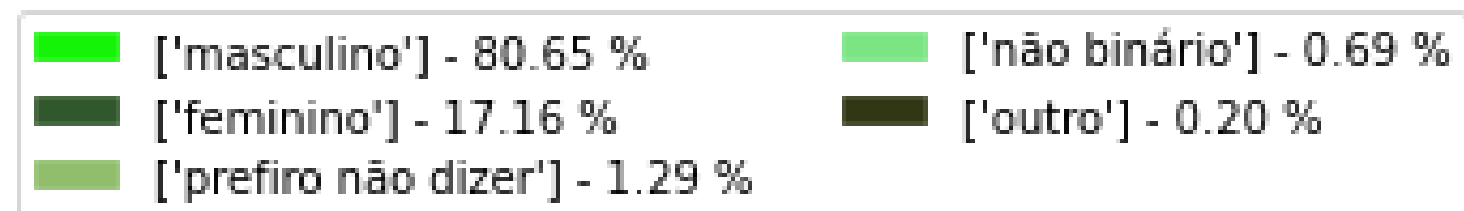
o gênero masculino ocupa a maior fatia na divisão, com 80,65%, seguido pelo gênero feminino com 17,16%.

o perfil de gênero desta categoria é muito parecido com o perfil de clientes geral (maioria gênero masculino com cerca de 3/4 do total)

Target 1 - Gênero



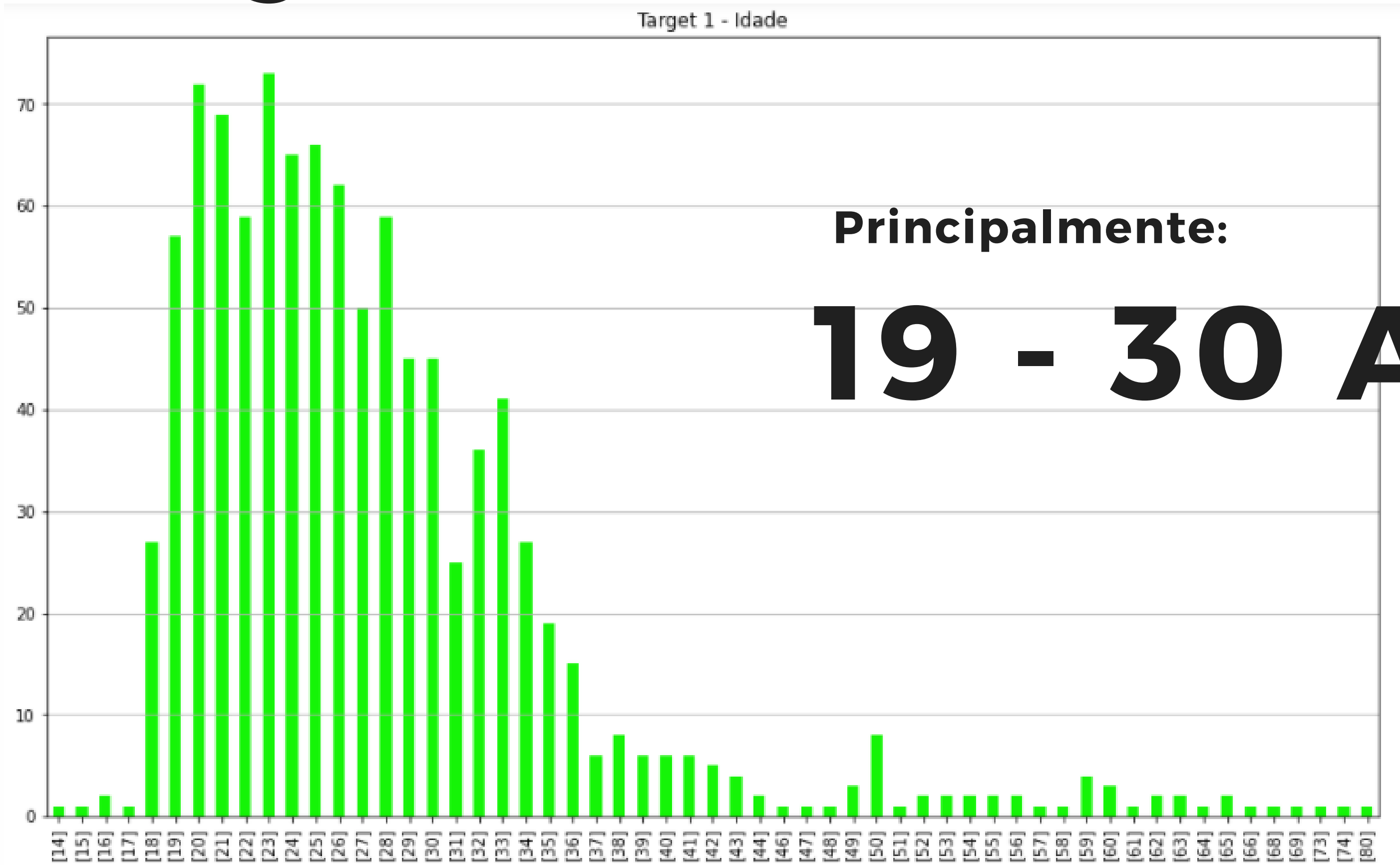
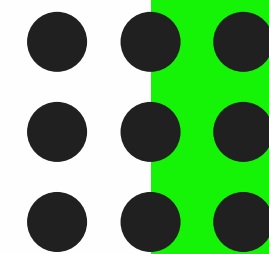
Target 1 - Gênero



o gênero masculino ocupa a maior fatia na divisão, com 80,65%, seguido pelo gênero feminino com 17,16%.

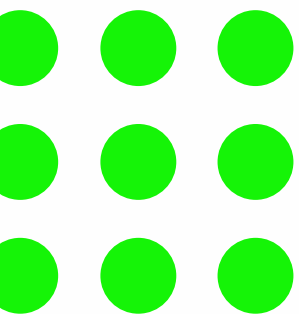
o perfil de gênero desta categoria é muito parecido com o perfil de clientes geral (maioria gênero masculino com cerca de 3/4 do total)

Target 1 - Idade



Principalmente:

19 - 30 ANOS



Target 1 - Status anterior

status canceled

99,07%

CANCEL REQUESTED

0,69 %

PAUSED

status cancelRequested

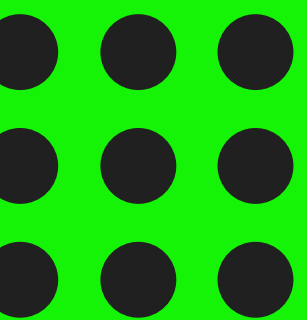
64,58%

PAUSED

31,25 %

ACTIVE





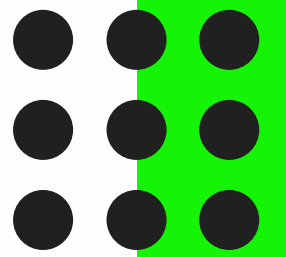
Target 1 - pacote atual

99,11%



CUSTOM PACKAGE



Target 1 - Recorrência de Renovação



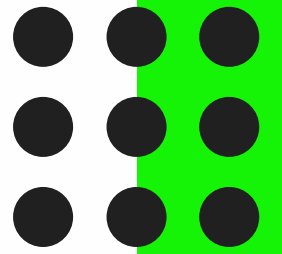
Target 1 - Recorrência de renovação

 weekly - 87.44 %  monthly - 12.56 %



Analizando separadamente para as duas categorias (canceled e cancelRequested) o mesmo padrão foi observado.

Target 1 - Preços

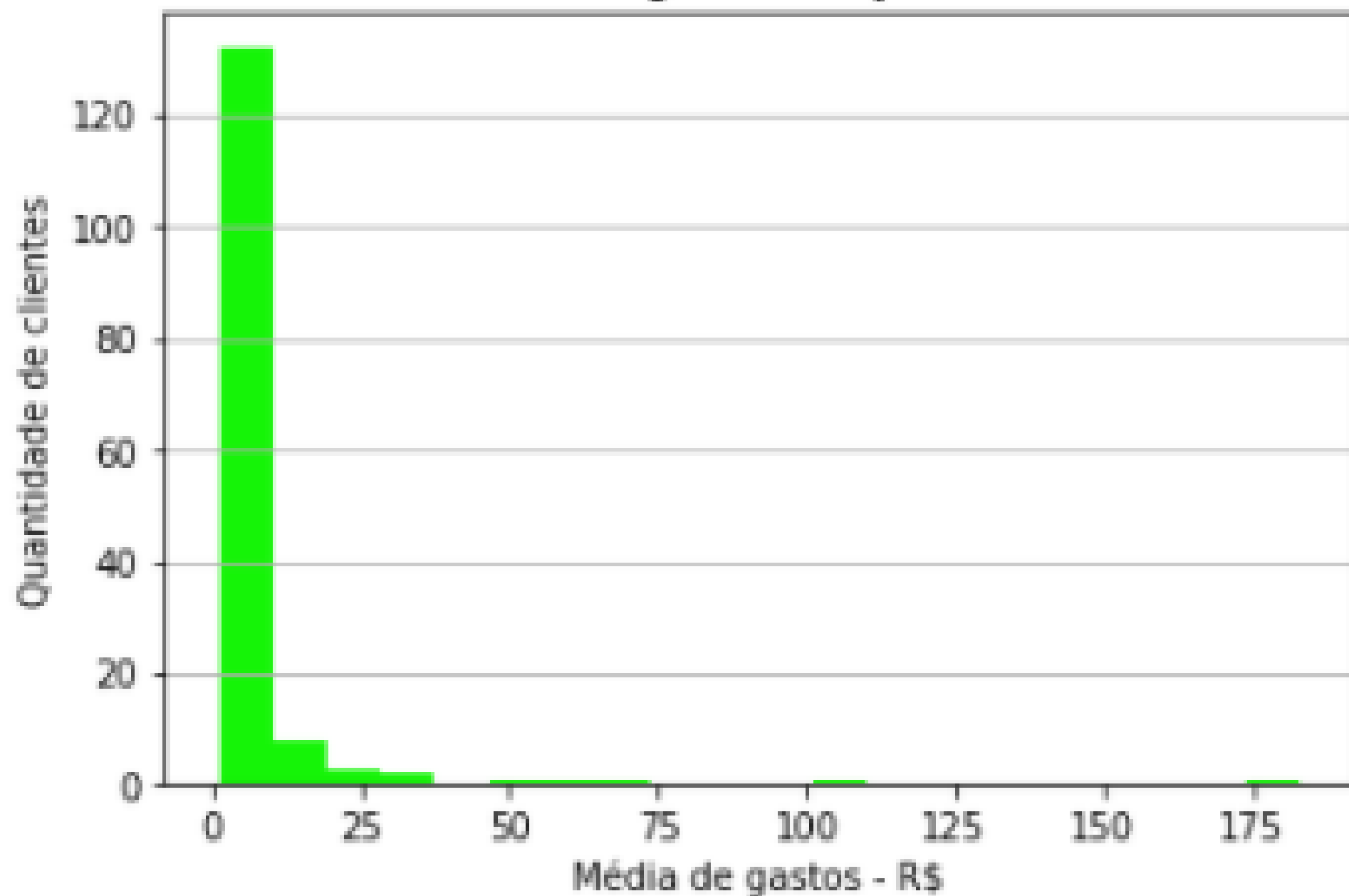


A média de gastos dos clientes target1 é de R\$19,37. Porém, uma quantidade expressiva de clientes gastou valores ainda mais baixos que a média, como apenas R\$ 2,00 ou R\$ 8,00. Analisando separadamente, as médias são:

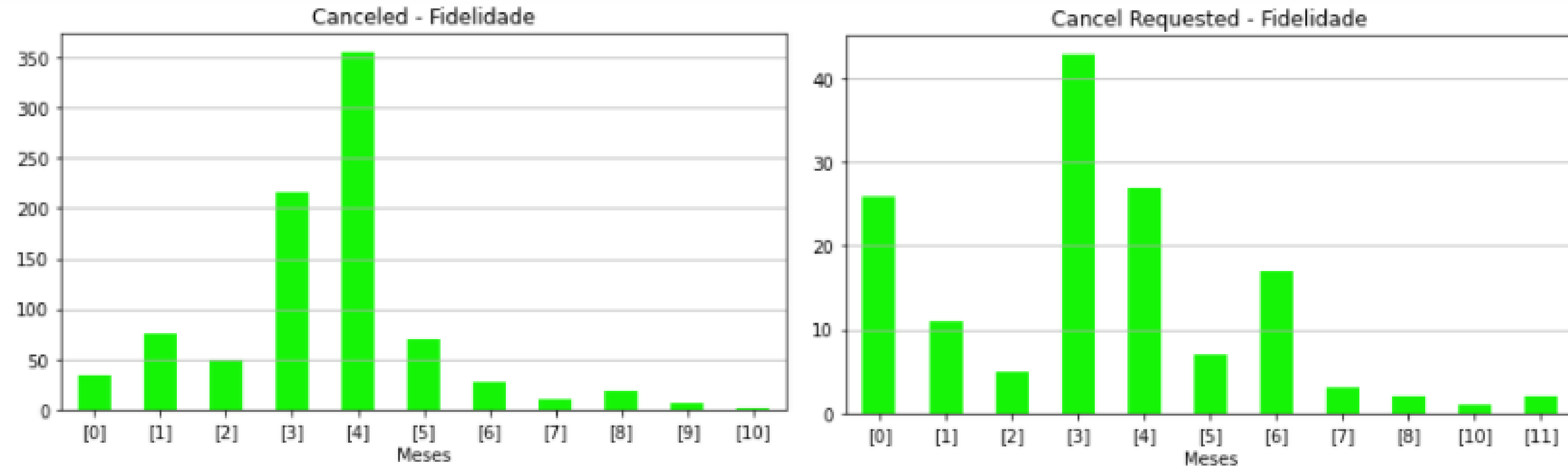
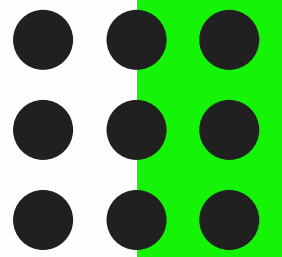
cancel: R\$ 19,18

cancelRequested: R\$ 3,38

Target 1 - Preços

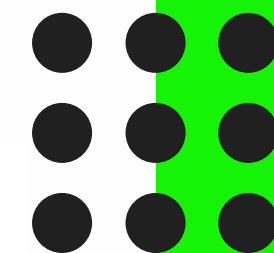


Target 1 - Fidelidade

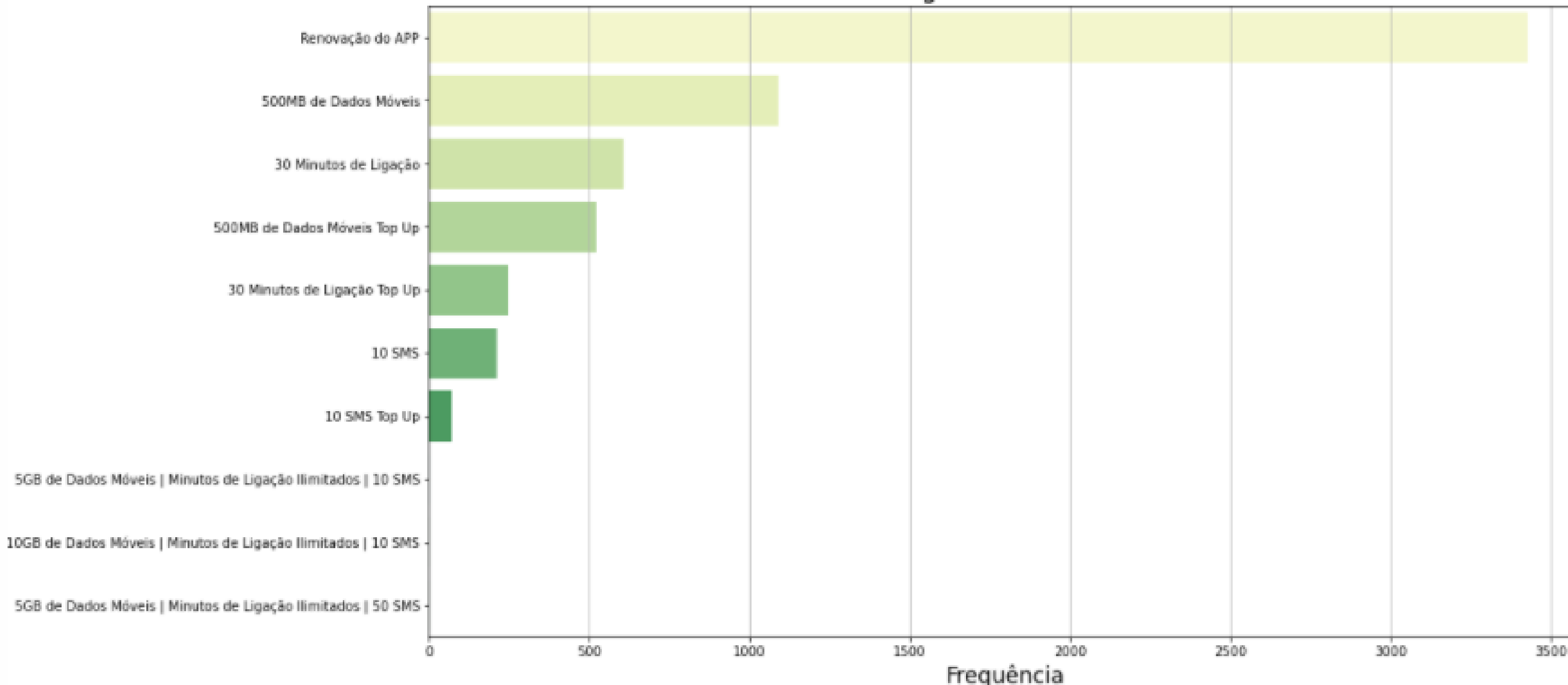


Para os dois status que fazem parte dessa categoria, conforme analisando anteriormente, o tempo médio para cancelar o serviço foi após 3 ou 4 meses. Interessante observar que no caso dos clientes com status "cancelRequested", cerca de 18,05% solicitaram antes mesmo de completar 1 mês coma empresa.

Target 1 - Produtos

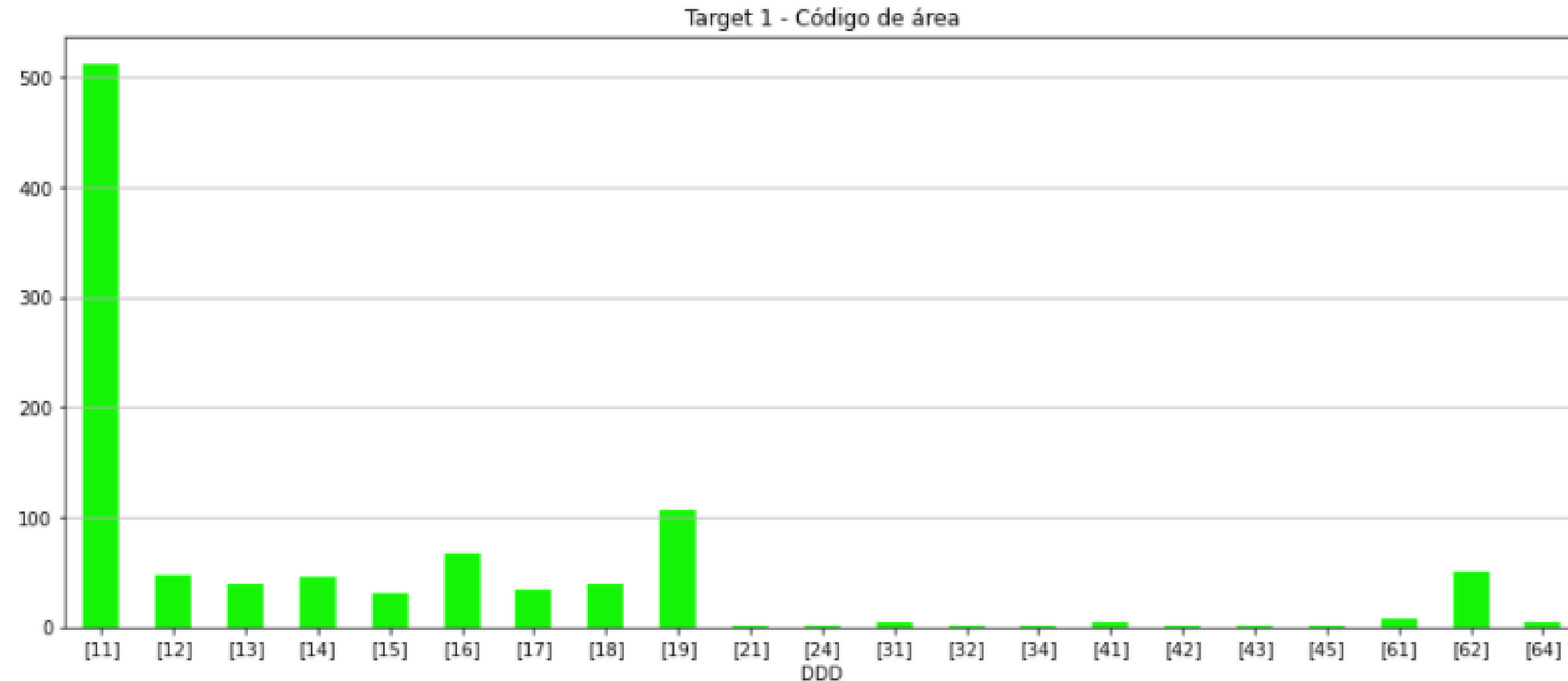
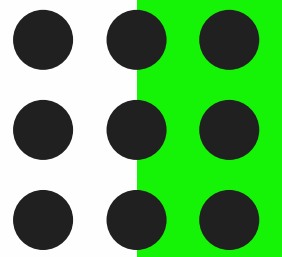


Target 1 - Produtos



Os produtos mais recorrentes para essa categoria foram a Renovação de APP e 500MB de Dados Móveis. Os produtos 30 Minutos de Ligação e 500MB de Dados Móveis Top Up também tiveram frequências expressivas. Interessante observar que esse grupo, durante o período em que usava os serviços da Fluke, não se interessou por obter pacotes com mais benefícios, como os 3 últimos listados.

Target 1 - Código de Área



A maioria dos clientes target 1 são provenientes de localidades com DDD 11, seguidos de localidades com DDD 19. Ambos do Estado de São Paulo.

Conclusões

Os dados apresentados ajudam a conhecer um pouco mais do perfil dos clientes que deixaram de utilizar os serviços da empresa, como por exemplo o tempo de permanência, gastos, produtos contratados, status anterior, etc

Para fins de comparação, no Notebook onde foi desenvolvido este trabalho também constam informações referentes aos outros targets de clientes

Para melhor caracterizar os clientes seria interessante, se possível, agregar outras variáveis como por exemplo tempo de duração das chamadas com fluke, tempo de navegação com os dados, aderência a promoções, etc. Fica como sugestão!