

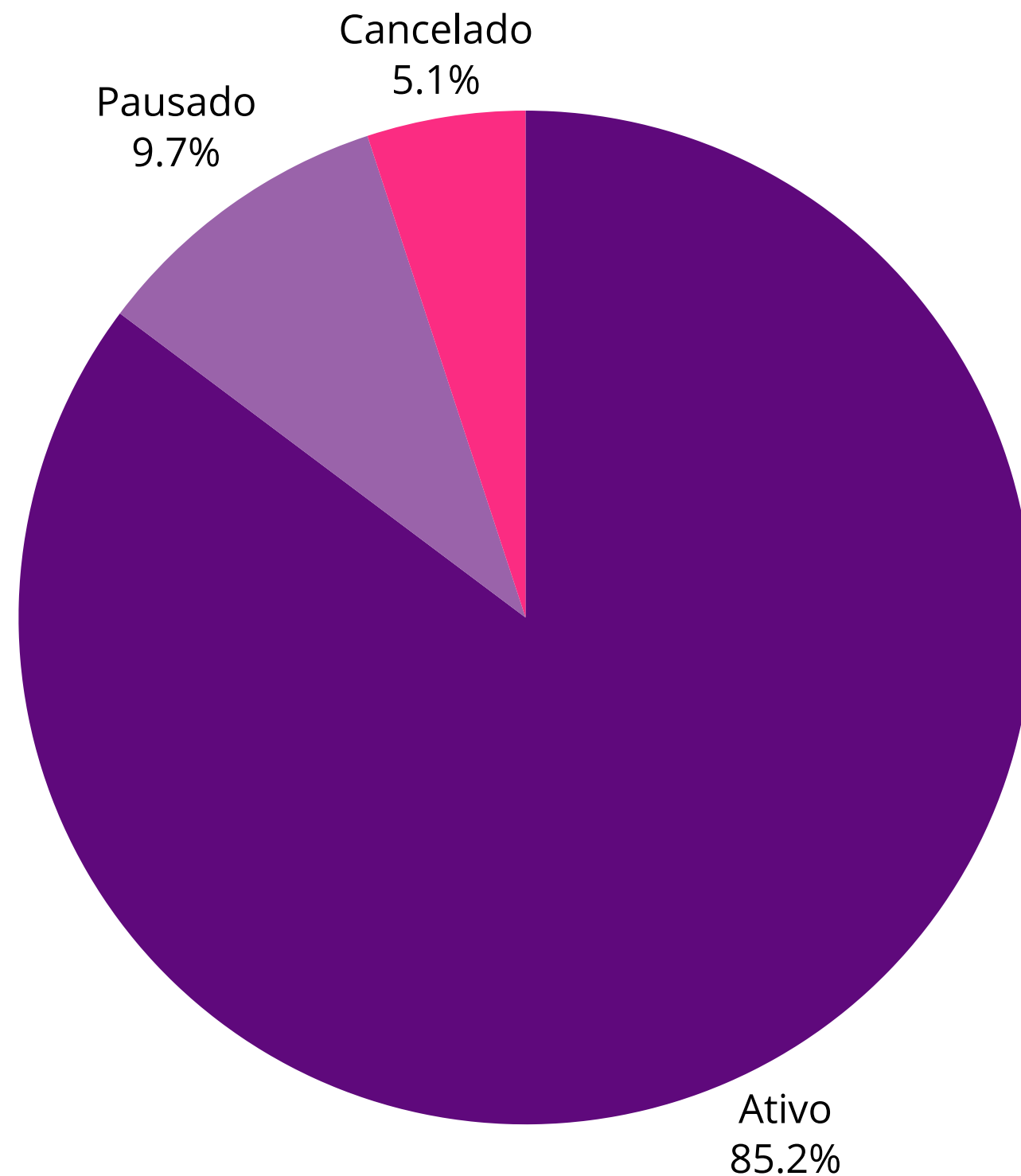


Case área de Dados

Churn Assinaturas

Candidato: Raphael Damasceno

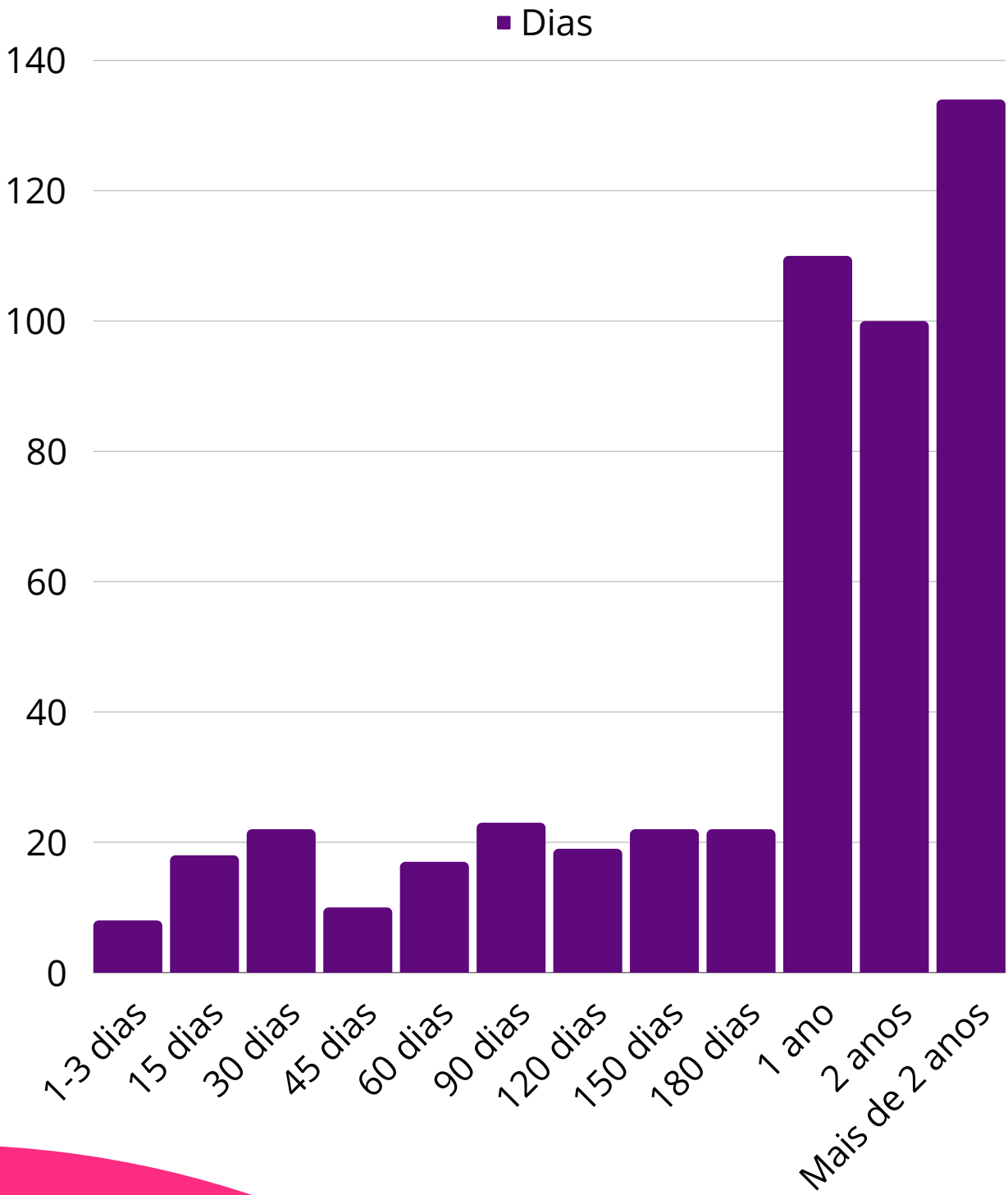
Distribuição dos status de Assinaturas



Churn atual: 5.05%

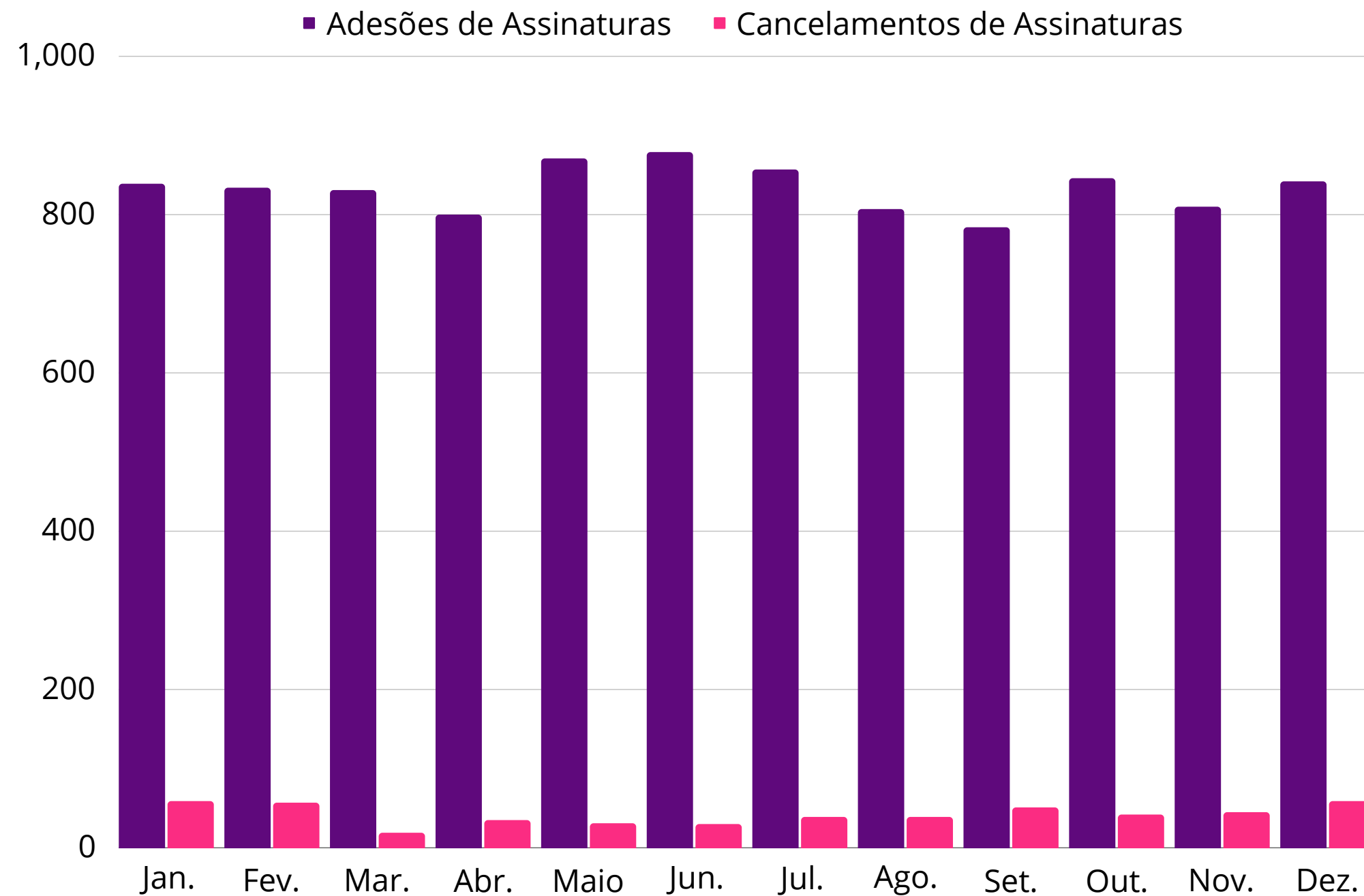
Atenção á quantidade de assinaturas pausadas (9.71% das assinaturas), possível indicativo de futuros cancelamentos ou insatisfação com serviço.

Distribuição das Durações de Assinaturas



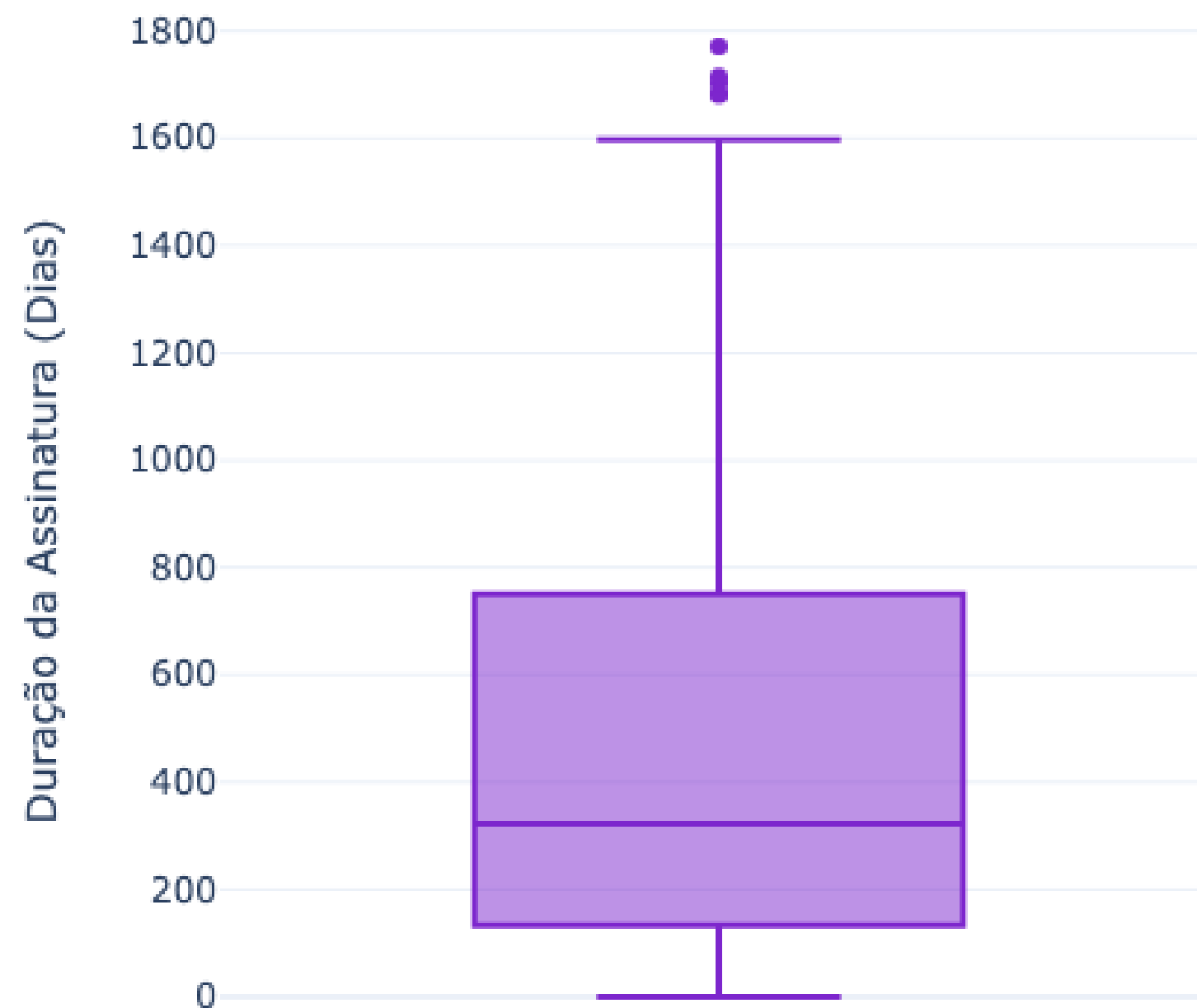
A distribuição da duração das Assinaturas representa um excelente ponto positivo, tendo em vista a grande concentração de assinaturas com mais de 1 ano de duração, o que é um ótimo indicativo de satisfação á longo prazo dos clientes.

Distribuição das Adesões e Cancelamentos no acumulado mensal



A distribuição das adesões e cancelamentos no acumulado mensal, mostra um comportamento bem comportado em ambas ações, um possível indicativo de que eventos sazonais não aparentam impactar em cancelamentos ou adesões.

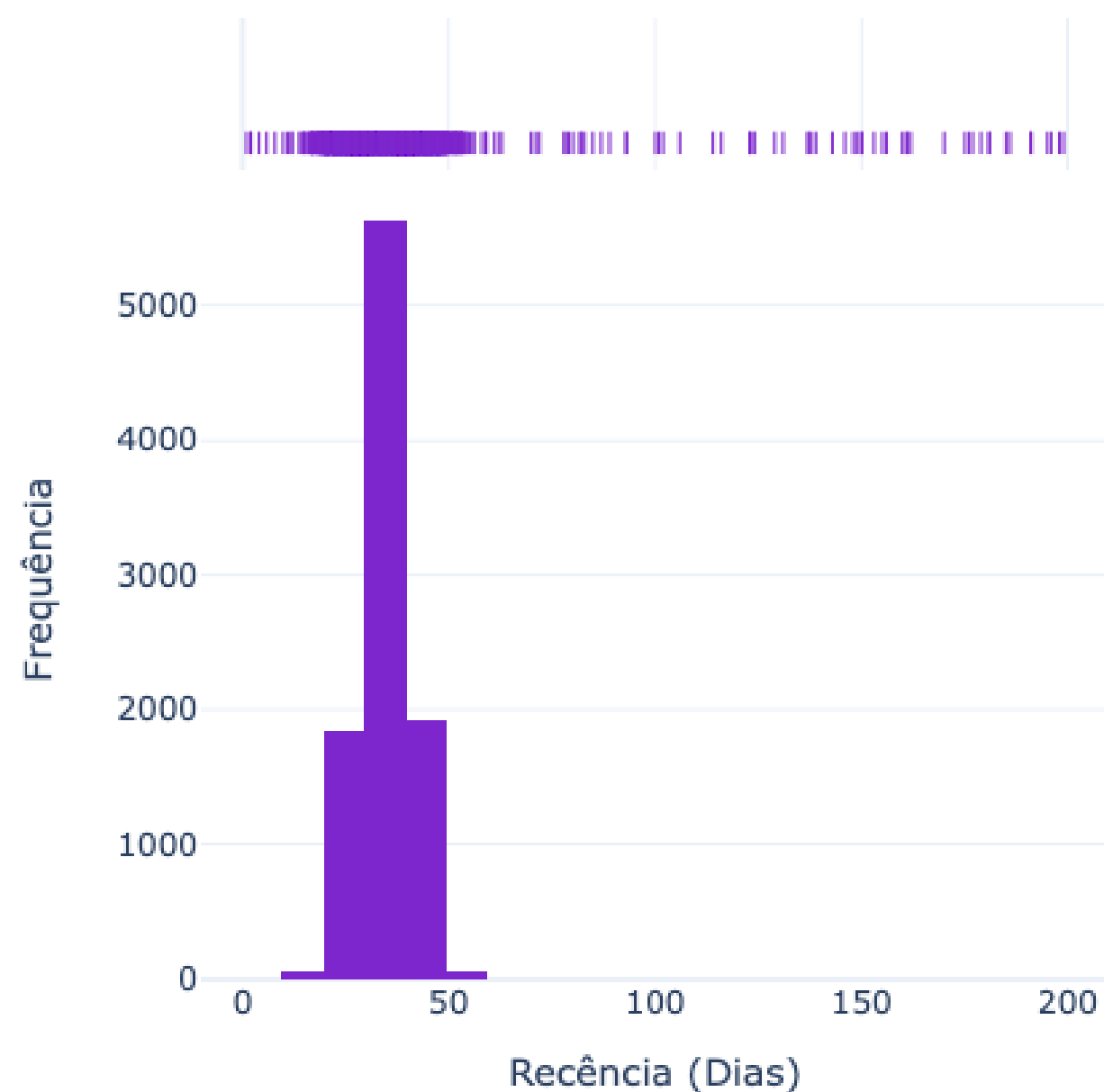
Distribuição das Durações de Assinaturas



O boxplot indica que a maioria dos clientes cancela suas assinaturas antes de 750 dias.

Há outliers acima do limite superior, sugerindo um grupo de clientes altamente leais, mas nenhum abaixo do limite inferior, já que não há durações negativas.

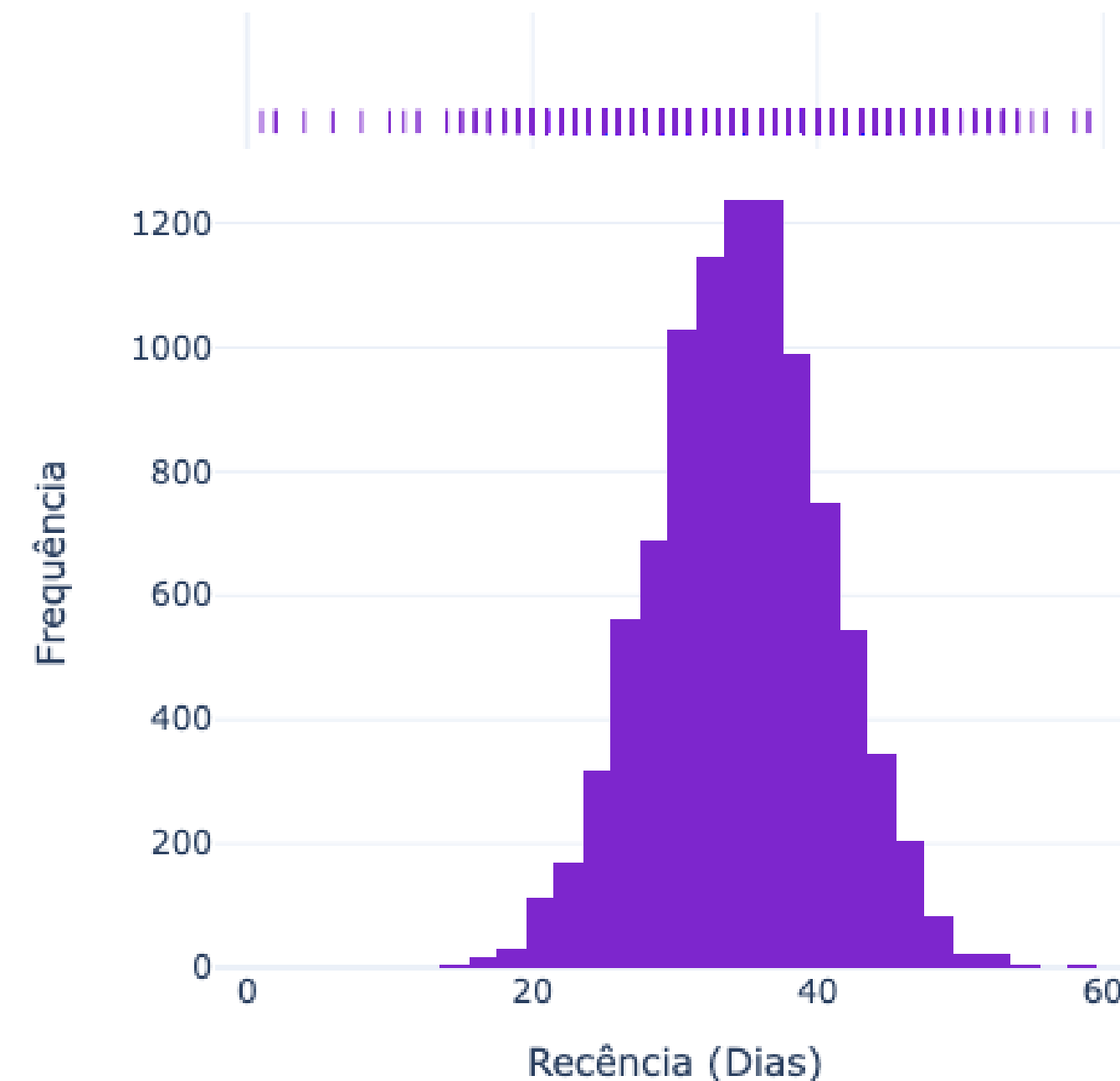
Distribuição da Recência dos pedidos em até 200 dias



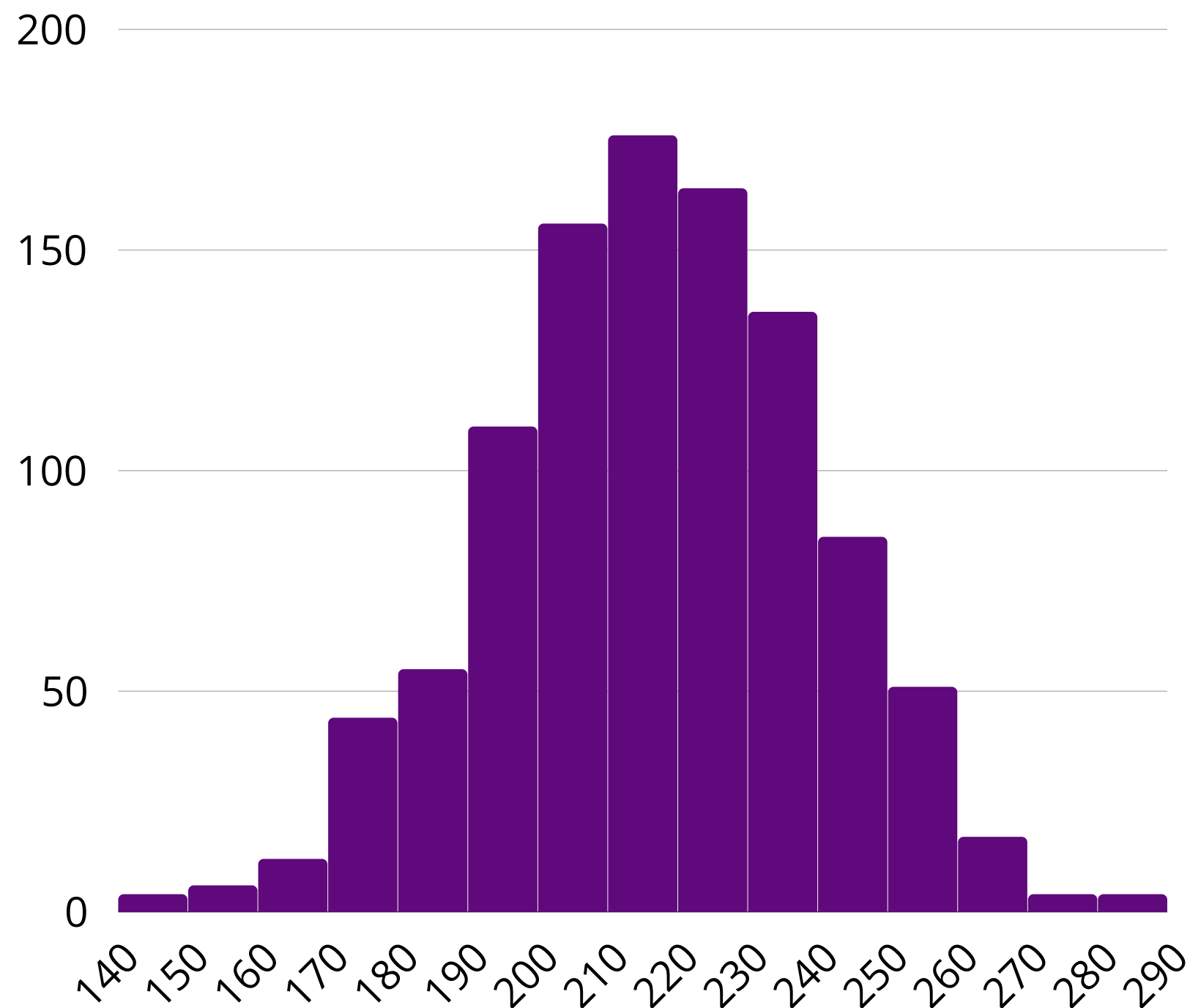
Este mostra um pico acentuado de recência baixa nos primeiros 25-40 dias, seguido de declínio acentuado. O que representa que a maior parte dos clientes acaba comprando novamente num período entre 10-60 dias.

Este por sua vez, representa melhor esta distribuição, deixando claro a concentração da repetição de pedidos entre 20-50 dias, uma excelente informação, pois pode-se trabalhar numa maior divulgação de assinaturas com recorrência em um período dentro deste intervalo, já que grande parte dos clientes realiza compra no mesmo.

Distribuição da Recência dos pedidos em até 60 dias

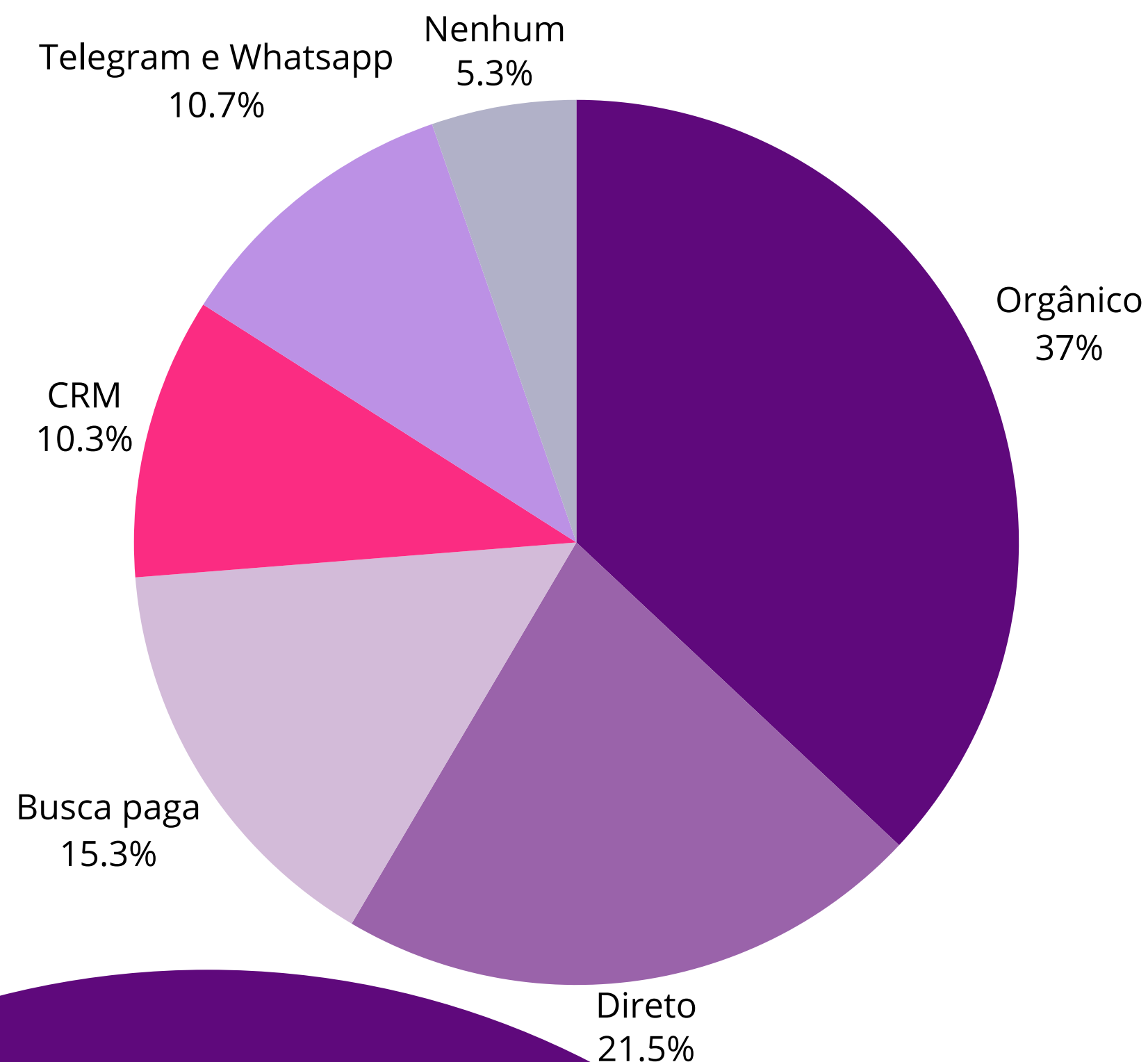


Distribuição dos valores de Ticket Médio



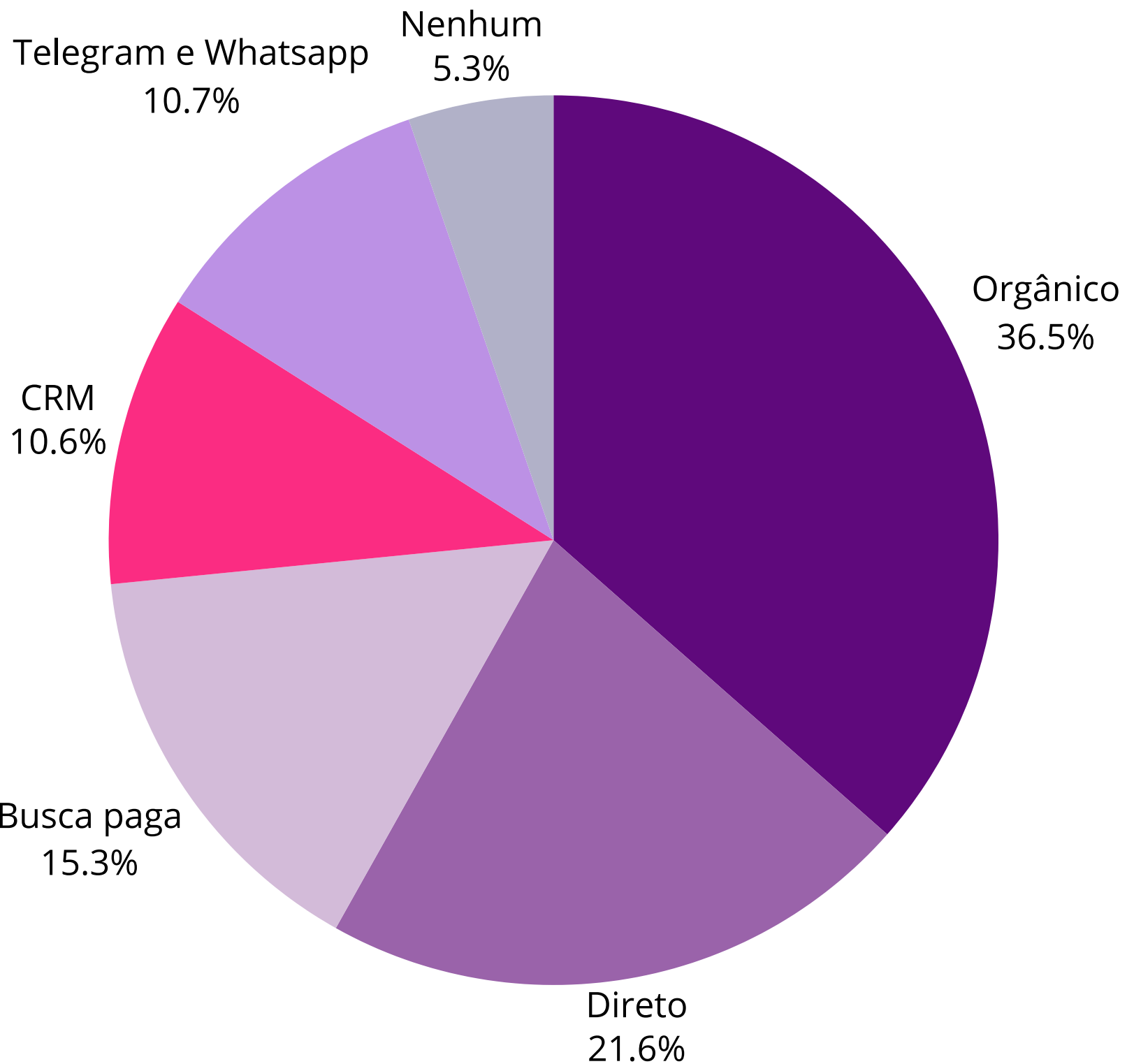
O gráfico ao lado, mostra que os clientes possuem um ticket médio de R\$210,00 - R\$220,00, este indicativo pode auxiliar na promoção das assinaturas para o segmento de clientes que segue esta média de gastos.

Distribuição da Conversão de Clientes por Fonte de Marketing



A Distribuição de Conversão de Clientes por Fonte de Marketing, representa uma grande influência do Marketing Orgânico e Direto no total de assinantes, o que é um indicativo de que investimentos nestes meios pode atingir maior quantidade de futuros assinantes.

Distribuição da Receita Total por Fonte de Marketing



A Distribuição de Receita Total por Fonte de Marketing, representa por sua vez, uma grande paridade com a conversão dos clientes, de modo que cada fonte possui uma captação de receita proporcional a captação de clientes.

Aprendizados

De acordo com a análise realizada, mesmo com uma baixa taxa de Churn, é importante monitorar a frequência de pausas nas assinaturas, pois elas podem indicar uma insatisfação com o serviço e resultar em possíveis cancelamentos futuros.

Por outro lado, há indicadores positivos de satisfação com o serviço, como a longa duração das assinaturas e a grande quantidade de assinaturas ativas.

Pontos importantes de aprendizado:

- Importância de alguns meios de marketing para a captação de assinantes;
- Tempo médio de recorrência em compras (recência), como ótimo indicativo de recorrência natural em pedidos;
- Importância da consulta dos motivos de cancelamento como forma direta para descoberta de problemas.

- **Análise mais detalhada dos motivos de cancelamento e pausa das assinaturas;**
- **Análise de possíveis promoções do serviço para as fontes de Marketing com maior conversão e para clientes com assinatura a muito tempo, afim de preservar a fidelidade deste grupo de clientes;**
- **Análise dos tempos de recorrência utilizados pelos clientes em suas assinaturas, pois ainda que possamos deduzir pela distribuição da recência, uma confirmação neste ponto pode auxiliar na captação de clientes com períodos de recorrência pouco comuns.**