

Análise de Churn 2020

Insights e propostas



Evolução mensal Churn

* saídas mensais / base ativa

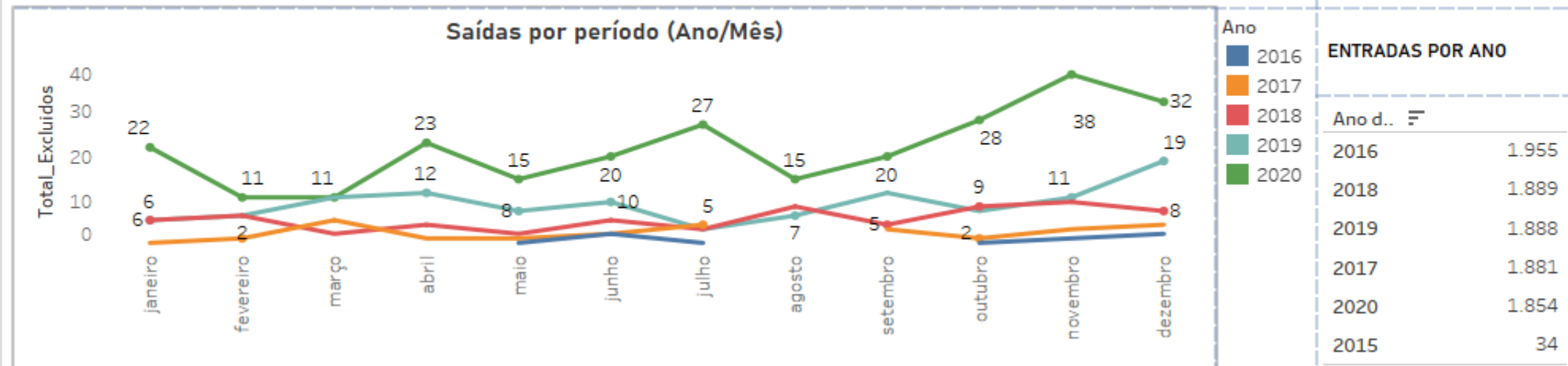
Churn

Mês, Ano de Data	Total_ativos	Evolução Ativos ao longo de Data	Total_Excluidos	Churn ao longo de Data
abril de 2018	135	4.504	5	0,11%
maio de 2018	150	4.654	3	0,06%
junho de 2018	158	4.812	6	0,12%
julho de 2018	149	4.961	4	0,08%
agosto de 2018	155	5.116	9	0,18%
setembro de 2018	150	5.266	5	0,09%
outubro de 2018	174	5.440	9	0,17%
novembro de 2018	161	5.601	10	0,18%
dezembro de 2018	158	5.759	8	0,14%
janeiro de 2019	152	5.911	6	0,10%
fevereiro de 2019	147	6.058	7	0,12%
março de 2019	189	6.247	11	0,18%
abril de 2019	155	6.402	12	0,19%
maio de 2019	142	6.544	8	0,12%
junho de 2019	176	6.720	10	0,15%
julho de 2019	153	6.873	4	0,06%
agosto de 2019	153	7.026	7	0,10%
setembro de 2019	139	7.165	12	0,17%
outubro de 2019	187	7.352	8	0,11%
novembro de 2019	133	7.485	11	0,15%
dezembro de 2019	162	7.647	19	0,25%
janeiro de 2020	152	7.799	22	0,28%
fevereiro de 2020	149	7.948	11	0,14%
março de 2020	172	8.120	11	0,14%
abril de 2020	156	8.276	23	0,28%
maio de 2020	171	8.447	15	0,18%
junho de 2020	150	8.597	20	0,23%
julho de 2020	154	8.751	27	0,31%
agosto de 2020	166	8.917	15	0,17%
setembro de 2020	155	9.072	20	0,22%
outubro de 2020	157	9.229	28	0,30%
novembro de 2020	167	9.396	38	0,40%
dezembro de 2020	105	9.501	32	0,34%

Entendimento

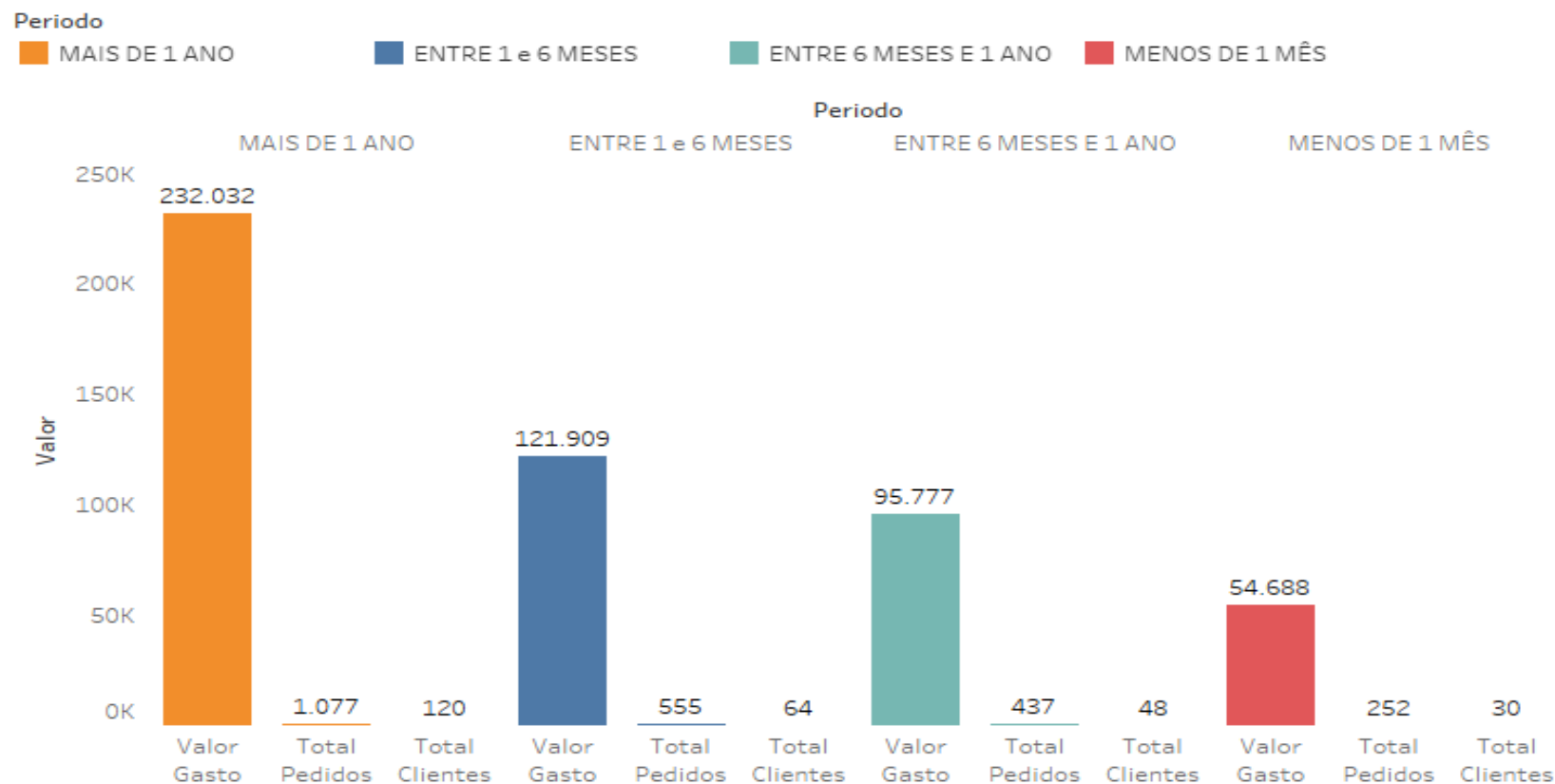
- O Churn vem crescendo nos últimos meses atrelado ao nosso ano com maior perda de assinantes junto a isso, é o nosso 2º ano com menor captação de novos clientes.

Análise Saídas (2020)



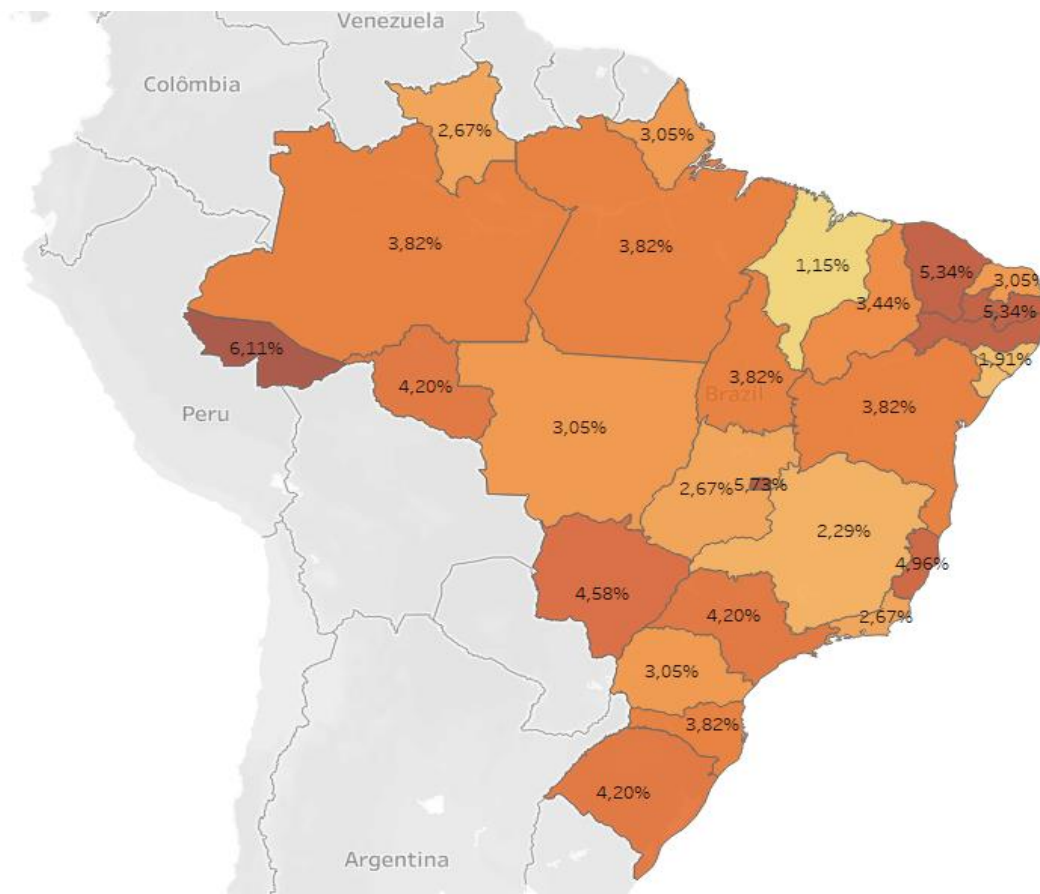
Quem está saindo ?

- Uma análise mais profunda mostrou que a maior perda em 2020 são de clientes antigos, com mais de 1 ano de assinatura.



De onde estão saindo ?

- Uma análise mostrou que mais de 50% das saídas vem das regiões Nordeste e Norte.



Saídas por região

REGIÃO NORDESTE	31,30%
REGIÃO NORTE	27,48%
REGIÃO CENTRO-OESTE	16,03%
REGIÃO SUDESTE	14,12%
REGIÃO SUL	11,07%

Próximos passos -

- 1 – Contato com nossos clientes antigos para entender a razão da saída (Falta de produto ? Aumento dos preços ? Problemas logísticos ? Frete ?)
- 2 – Campanha focada nas regiões Nordeste e Norte (Procurar recuperar clientes nessas regiões, dando uma maior atenção a operação nos locais.

Primeiro passo

- Realizar uma pesquisa com os clientes que optaram por sair da plataforma mesmo já utilizado a mesma por mais de 1 ano.

Primeiro mostrar que valorizam os clientes com mais tempo de casa e gostaríamos de entender a razão por não estarem mais com a empresa, caso seja uma falha interna (Falta de determinado produto, problemas logísticos, aumento dos preços)

Segundo Passo

- Buscar informações sobre as operações nas regiões nordeste e norte e comparar com as regiões sul e sudeste. (Preços, prazos de entrega, diversificação de produtos)
- Realizar pesquisa com os clientes para entender os pontos de melhoria solicitados.

Acesso as análises

- Todas as análises podem ser acessadas pelo portal:
- <https://public.tableau.com/profile/mpbergonzi#!/vizhome/PetLove/AnliseSadas?publish=yes>