

Churn Predictor



Business Stakeholder Presentation
Nathan Jones

Contexto del Churn

Definición:

- El churn se refiere a cuando un cliente cesa su relación con una empresa .

Importancia:

- La retención de clientes es crucial para el éxito empresarial.
- Las tasas de churn promedio pueden llegar hasta el 70% .

Costo:

- Adquirir nuevos clientes cuesta entre 5 y 25 veces más que retener a los existentes .



Volatilidad y Problemas Relacionados con el Churn

Impacto financiero:

- El churn afecta directamente los ingresos recurrentes.
- Las empresas Software-as-a-Service (SaaS) privadas experimentan una pérdida media de ingresos del 14% debido al churn .

Consecuencias:

- Pérdida de ingresos y costos de marketing para reemplazar clientes.
- Posible inversión negativa si el costo de adquisición no se ha cubierto.



Valor de una Herramienta de Predicción de Churn

Aplicaciones:

- Permite a las empresas ser proactivas y optimizar esfuerzos de retención.
- Facilita la asignación eficiente de recursos y el análisis del comportamiento del cliente .

Cita de experto:

- Jessica Schanzer, gerente de marketing de productos en Klaviyo: "La predicción de churn es absolutamente crucial porque generalmente cuesta más adquirir un nuevo cliente que retener uno existente"



Ha Llegado el Futuro

Churn Predictor

Tecnicas Modernas:

- Decision Tree Classifier

Metodologia Innovadora:

- Desarrollo Iterativo Incremental
- Modelo optimizado

Metricas Flexible:

- Modelo sensible a rasgos de riesgo de churn
- Facil de ajustar
- Facil de entender

