



Omar Brandán

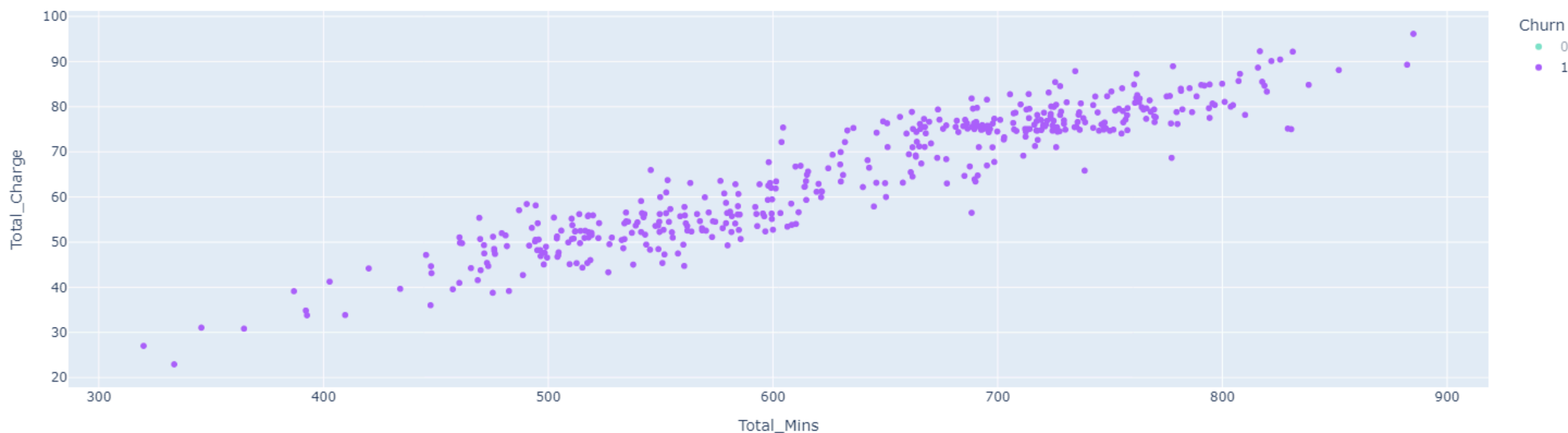
CHURN: CASO TELCO

Coderhouse | Data Science II



Percepción de Costo Alto

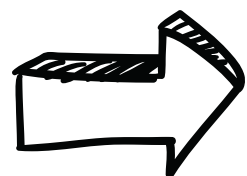
Gráfico de Dispersión: Total Mins vs. Total Charge



↑ **MINUTOS**

↓

↑ **COSTO**

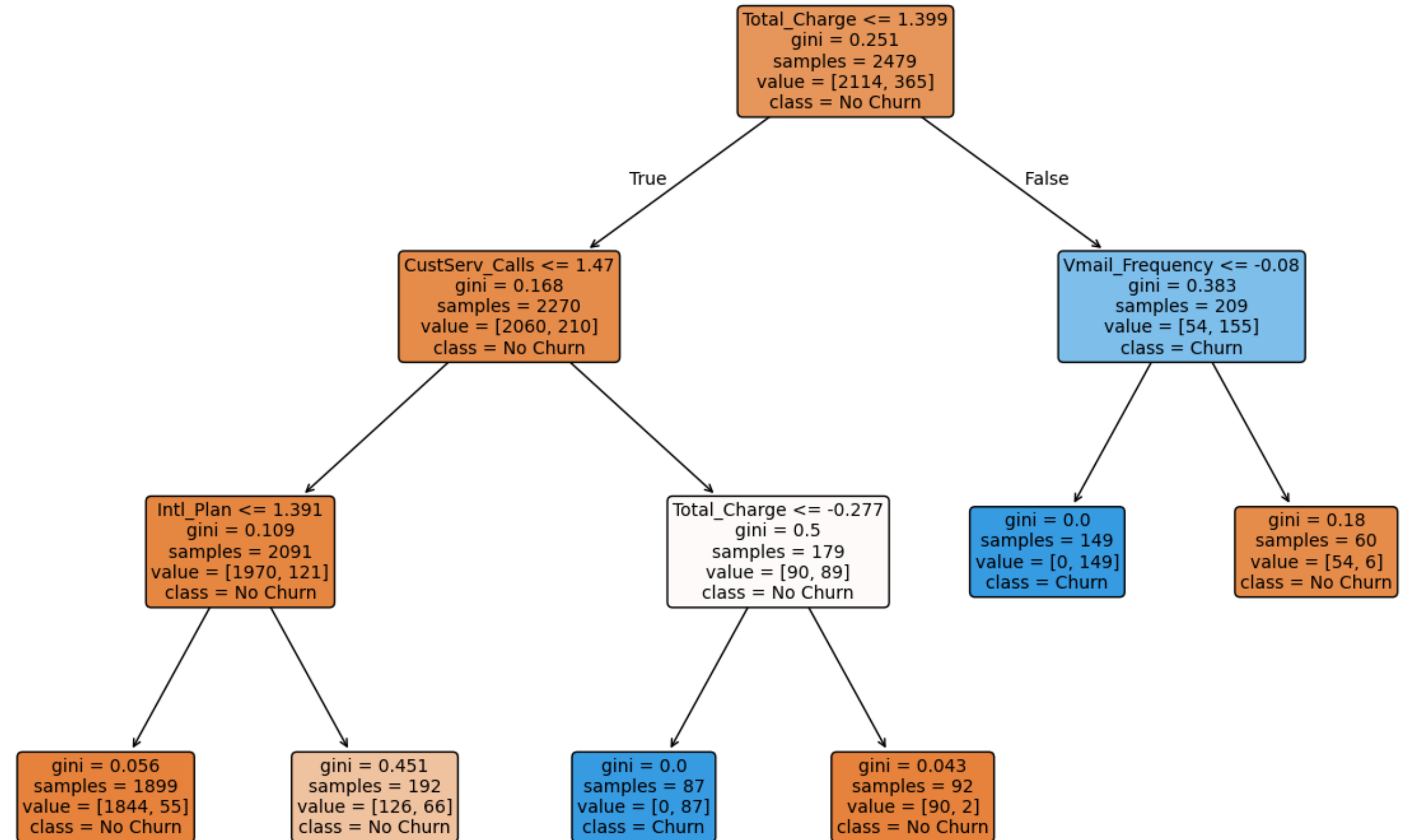
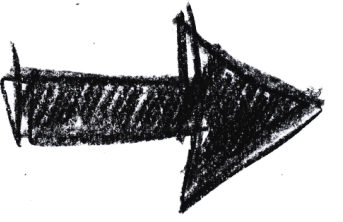


Entre 300 y 450 minutos, se observan pocos casos de abandono



Los clientes perciben que es muy elevado el costo cuando comienzan a utilizar más el servicio

Comportamiento de los clientes: Árbol de Decisión





Comportamiento de los clientes: ➡ Árbol de Decisión

TOTAL_CHARGE

CUSTSERV_CALLS

INTL_PLAN

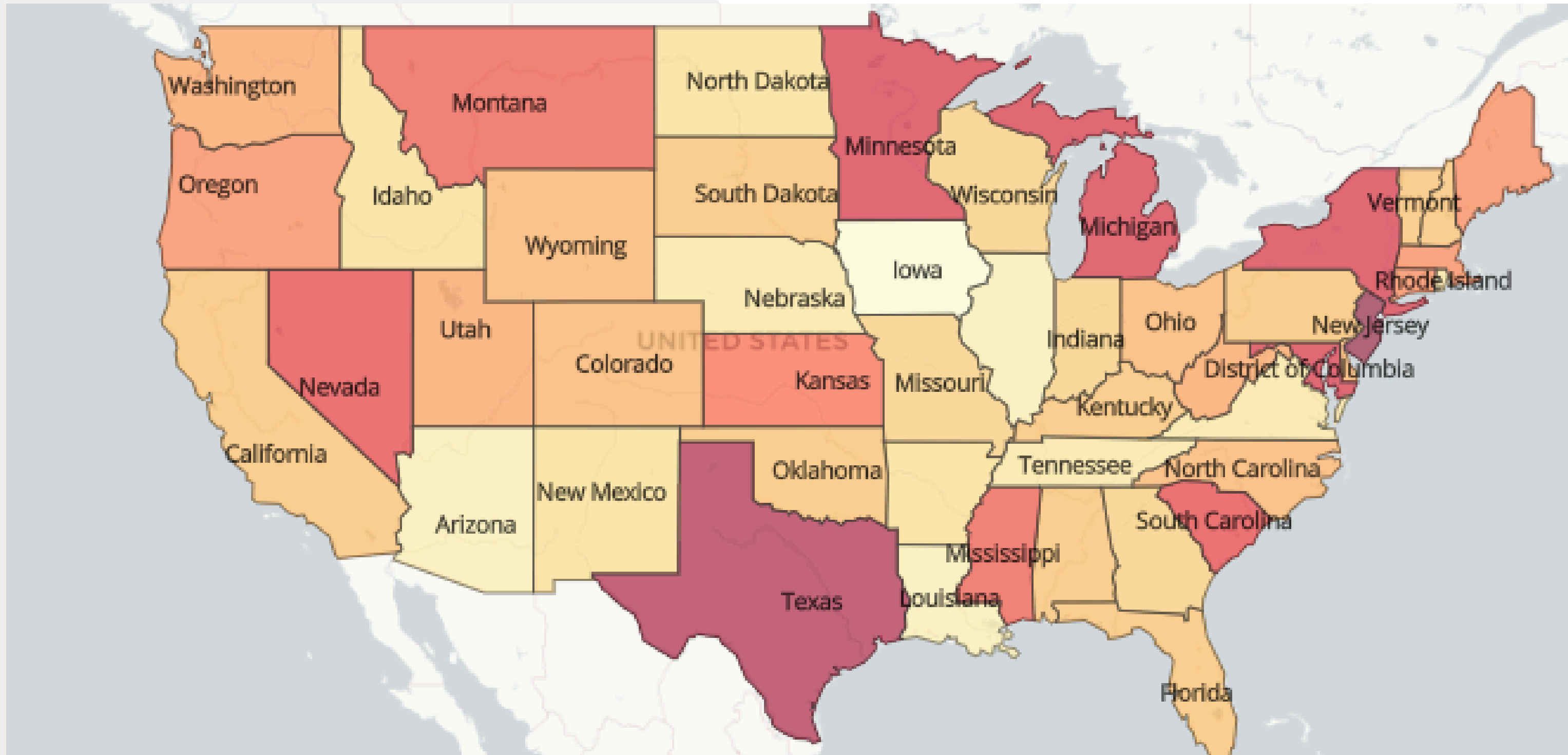
Churn = 0 = Fidelización

Costo Total bajo, pocos Reclamos y sin Plan Internacional

Churn = 1 = Abandono

Costo Total elevado y bajas frecuencias de correo de voz

Mapa de calor: Estados Unidos



**Precisión del
modelo: 95%**

