

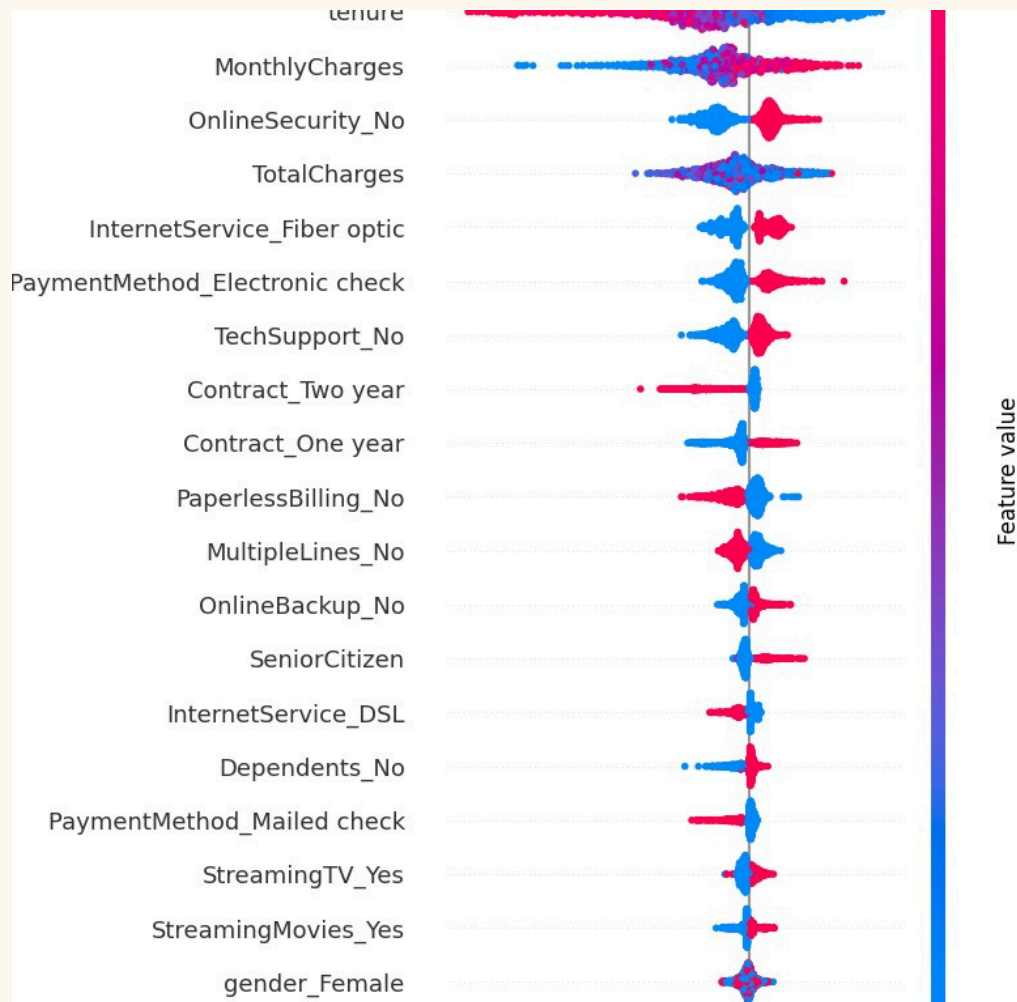
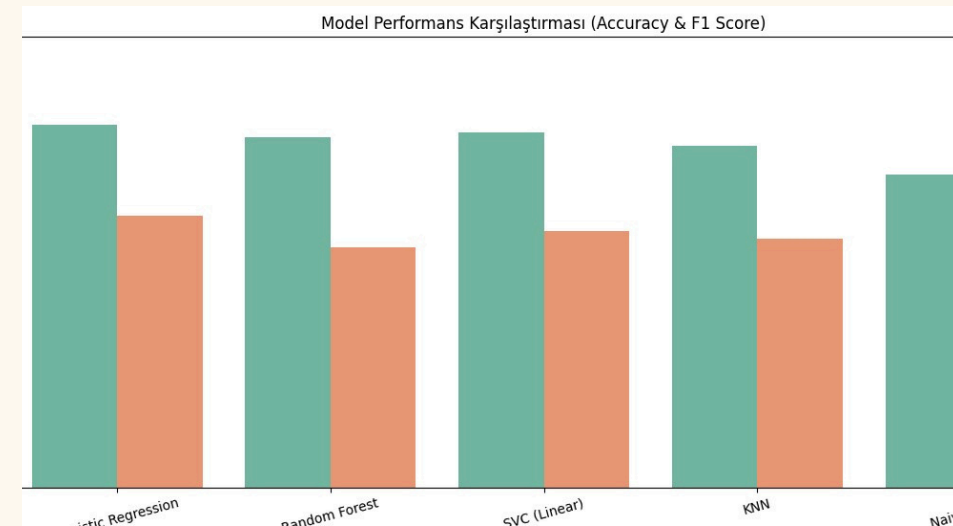
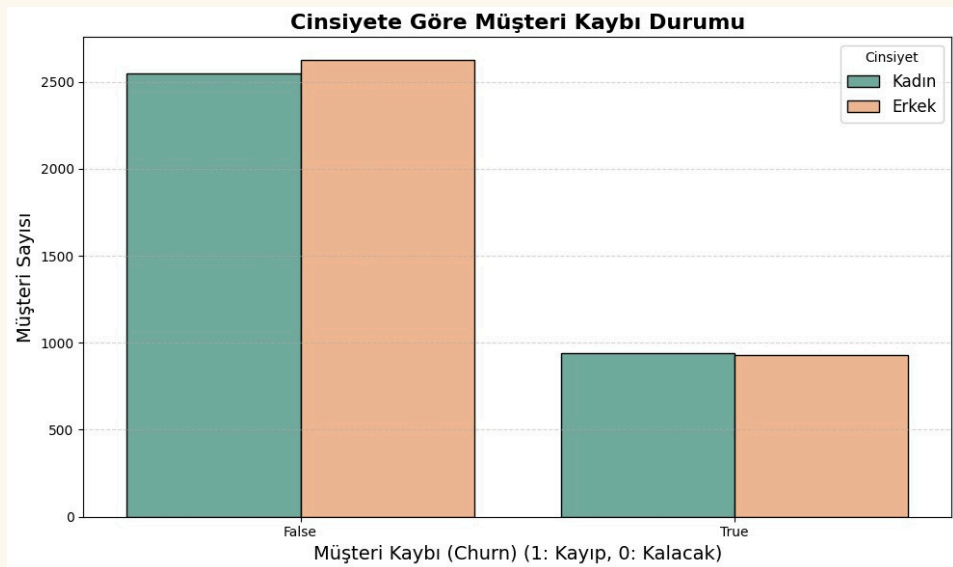
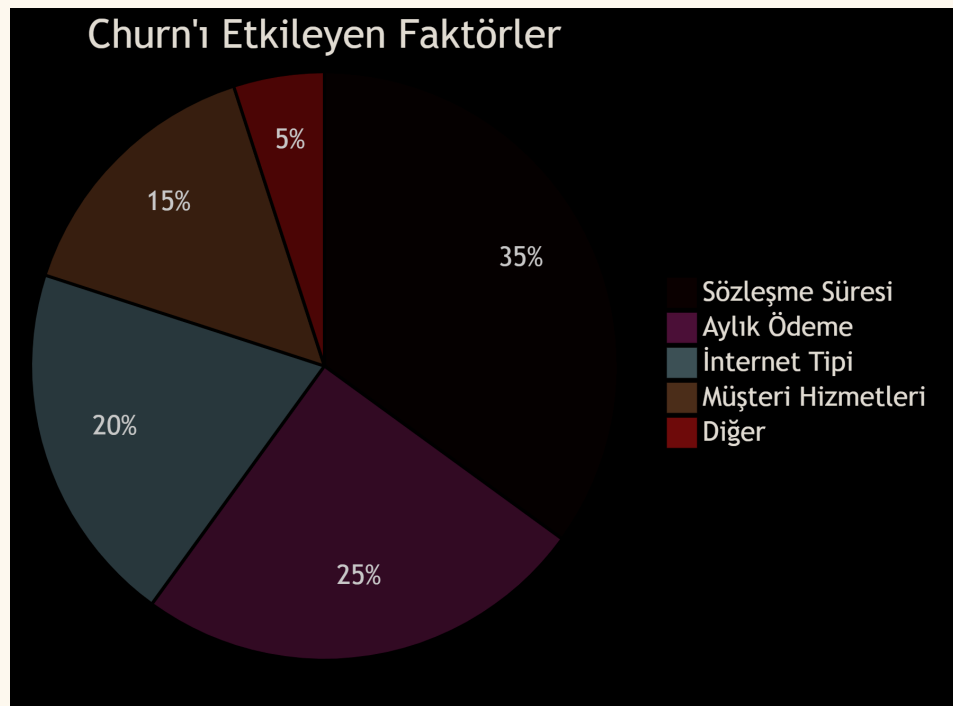


TELEKOM MÜŞTERİ KAYBI ANALİZİ TAHMİN MODELİ

ÖZET

Telekomünikasyon firmaları, müşteri memnuniyetini artırmak ve müşteri kaybını (churn) azaltmak adına çeşitli analizler yapmaktadır. Özellikle abonelik deneyimlerine ilişkin toplanan verilerin analizi, hizmet kalitesinin ölçülmesi ve iyileştirilmesinde önemli rol oynar. Bu çalışmada, bir müşterinin aboneliğini iptal edip etmeyeceğini belirleyen faktörler analiz edilmiştir.

TABLolar VE GRAFİKLER



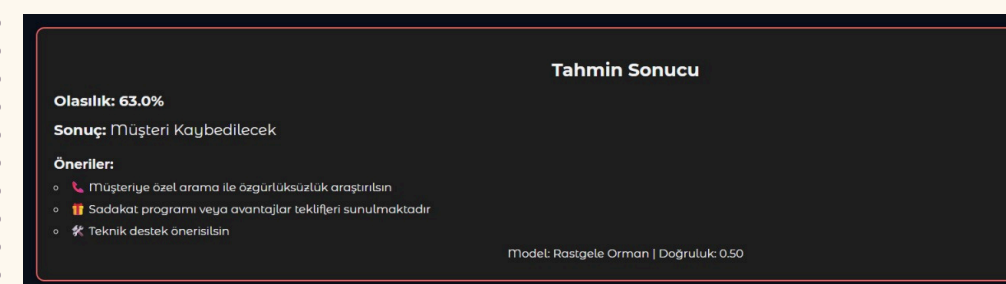
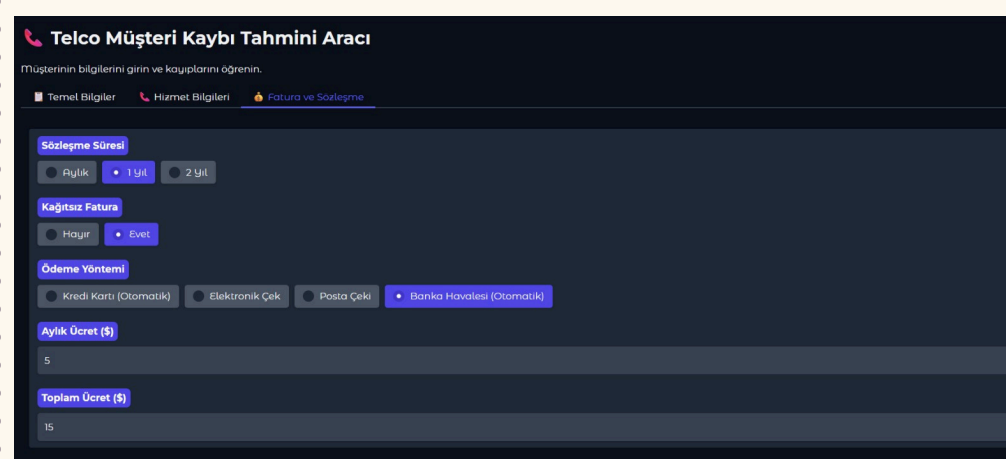
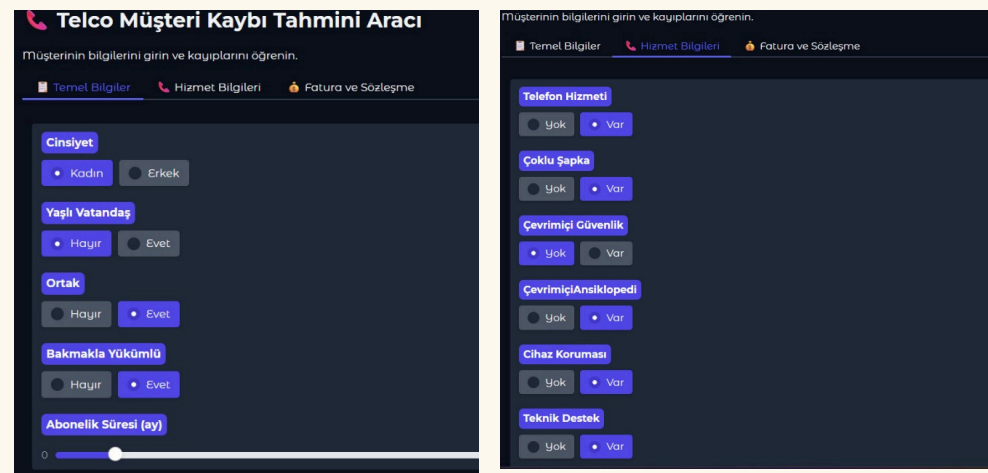
Uygulama ve Bulgular :
Modelin SHAP değerleri, müşteri kaybını etkileyen en önemli faktörleri ortaya koyuyor. En yüksek etkiye sahip özellikler arasında internet hızı, müşteri hizmetleri memnuniyeti ve fatura tutarı gibi unsurlar yer alırken, sözleşme süresi, kullanılan ek hizmetler ve demografik bilgiler de önemli bir rol oynuyor. Yapılan analizde, sayısal ve kategorik değişkenler uygun şekilde dönüştürülerek, yaş, cinsiyet ve bölge gibi faktörlerle müşteri kaybı arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Yüksek değerli paket kullanan ve uzun süreli müşterilerin kaybı öncelikli hedeflenmelidir. Modelin şeffaf yapısı, stratejik kararlar için güvenilir ve anlaşılabilir sonuçlar sunuyor.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Sonuç ve Öneriler SHAP analizine göre müşteri kaybını en çok etkileyen faktörler arasında internet hızı, müşteri hizmetleri kalitesi ve fatura tutarı öne çıkmaktadır. Aşağıda bu bulgular doğrultusunda önerilen geliştirme alanları özetlenmiştir:

- Hizmet Kalitesi:** İnternet hızı ve kesintisiz hizmet sağlanmalı, müşteri hizmetleri erişilebilirliği ve çözüm odaklılığı artırılmalıdır.
- Fiyatlandırma:** Adil ve rekabetçi fiyatlandırma politikaları uygulanmalı, şeffaf faturalandırma yapılmalıdır.
- Müşteri İletişimi:** Proaktif bilgilendirme süreçleri geliştirilmeli, kişiselleştirilmiş iletişim tercihleri sunulmalıdır.
- Teknik Destek:** Sorunlara hızlı ve etkili çözümler sunulmalı, teknik destek kanalları çeşitlendirilmelidir.
- Dijital Deneyim:** Online işlem kolaylığı sağlanmalı, kullanıcı dostu arayüzler sunulmalıdır.

GRADİO ARAYÜZ GÖRSELLERİ



TELEKOM MÜŞTERİ KAYBI ANALİZİ

Bir şirketin hizmetlerini bırakma riski olan müşterileri belirlemek için yapılan çalışmadır. Bu analiz sayesinde firmalar, müşteri davranışlarını inceleyerek kaybı önceden tahmin edebilir. Elde edilen veriler doğrultusunda stratejik önlemler alınarak müşteri sadakati artırılır ve gelir kaybı azaltılır.

İLETİŞİM BİLGİLERİ

MELİSA YÜKSEL(yuksekmelisa641@gmail.com)
RÜMEYSA TÜRKEN(rumeysa.turken.01@gmail.com)