

Como os dados guiaram ações estratégicas para reduzir o Churn.

O que é Churn?

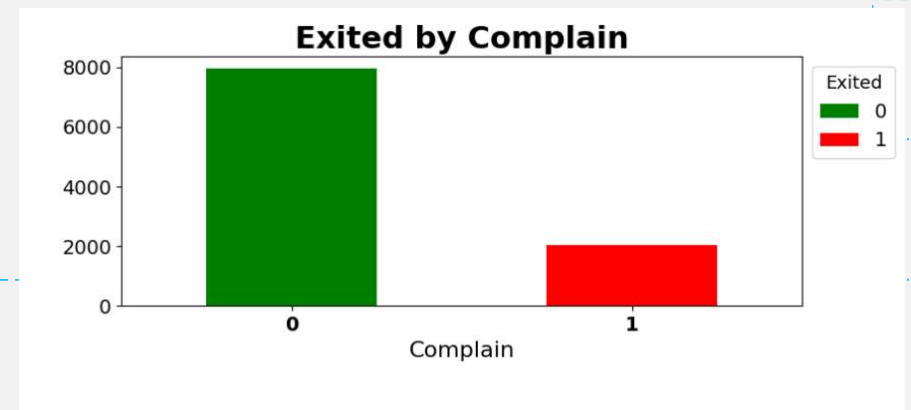
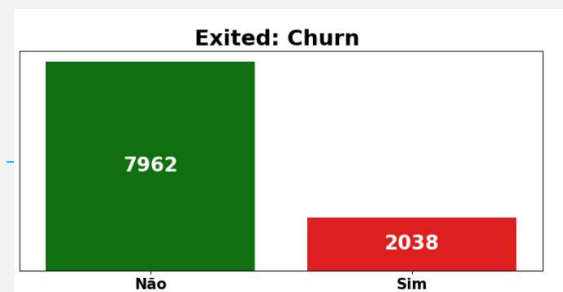
- Perda de clientes que deixam de usar um serviço ou produto.
- **Impacto:**
 - Perda de receita
 - Aumento de custos para aquisição de novos clientes.

Objetivo

- Prever churn com base em dados históricos e apoiar decisões estratégicas de retenção.

Ferramentas Utilizadas:

- Python (Scikit-learn, Pandas, Matplotlib, Seaborn).
- Análise Estatística.



Resultados e Impacto nas Decisões

Como os dados guiaram ações estratégicas para reduzir o Churn.

Metodologia

- Coleta e preparação de dados (ex: CreditScore, Age, Balance) de um dataset da plataforma Kagle.

Resultados:

Clientes que fizeram reclamações têm maior probabilidade de Churn.

Ação: Melhorar o atendimento para reduzir a insatisfação.

• Atributos mais Importantes:

- ✓ Age: Clientes mais velhos tendem a permanecer no banco.
- ✓ NumOfProducts: Clientes com mais produtos têm menor probabilidade de Churn.
- ✓ Points Earned: Programas de fidelidade aumentam a retenção.
- ✓ Ação: Oferecer benefícios para clientes jovens e com poucos produtos.

Implicações para a Tomada de Decisão:

- Melhoria no Atendimento: Atendimento prioritário para clientes insatisfeitos.
- Campanhas Personalizadas: Ofertas direcionadas para clientes em risco.
- Programas de Fidelidade: Reforçar programas de pontos para aumentar o engajamento.

O repositório do notebook pode ser acessado por: https://github.com/victorltd/Case_Inova

