

Churn em Telecom USA - Visão Geral

Panorama Executivo dos Indicadores de Perda de Clientes

Estado

Todos

Plano Internacional

Todos

Mensagem de Voz

Todos

- 1
- 2
- 3
- 4

2666

Total Clientes

388

Total Churners

14,55%

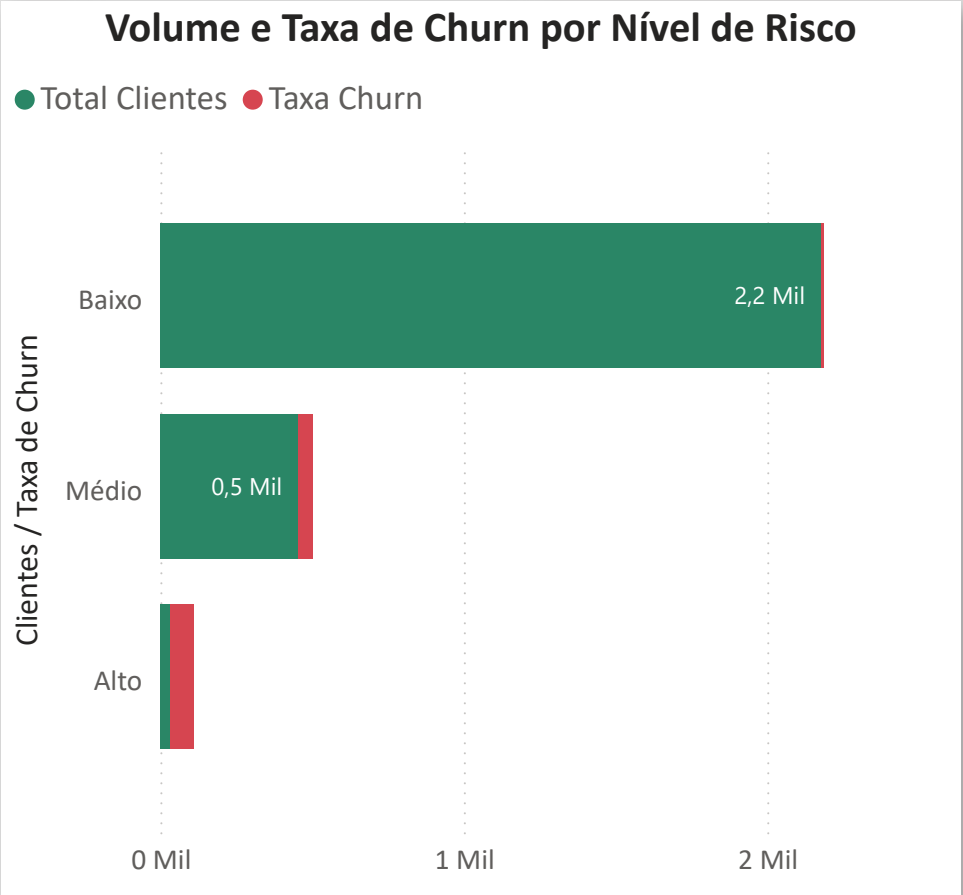
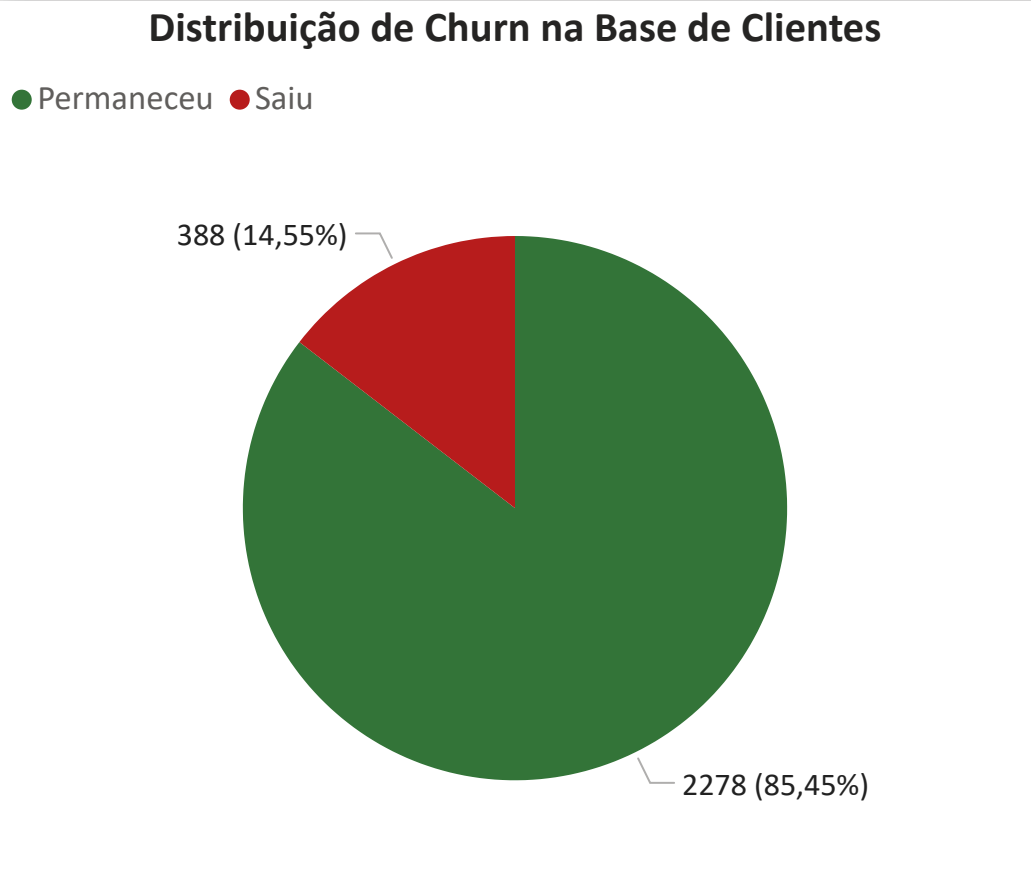
Taxa Churn

\$158 mil

Receita Total

\$25 mil

Perda Estimada Receita



Churn em Telecom USA - Planos e Produtos

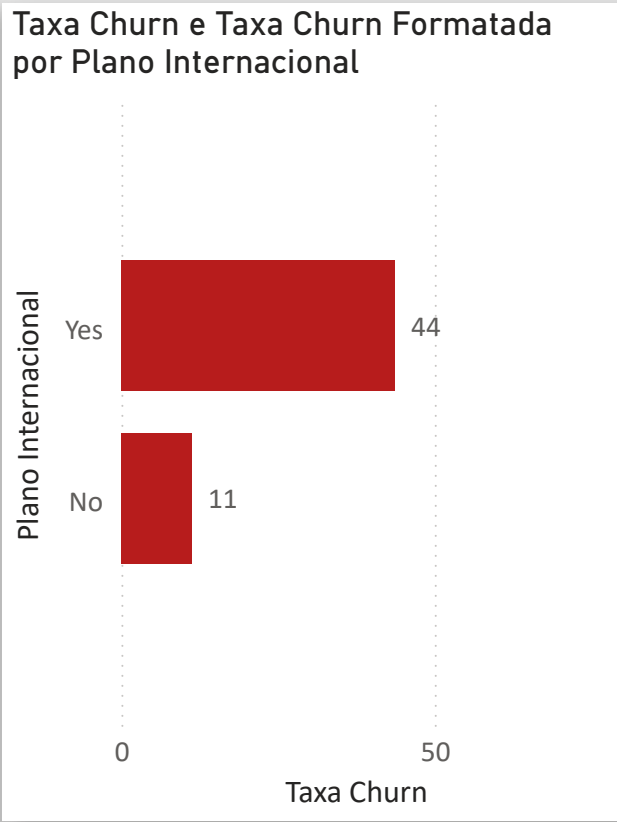
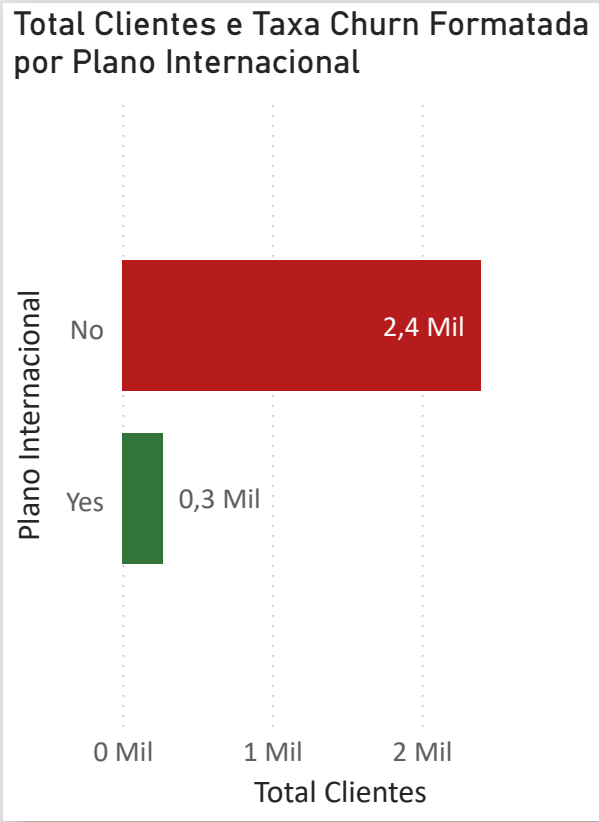
O que mais influencia o churn?

Estado
▼
Todos ▼

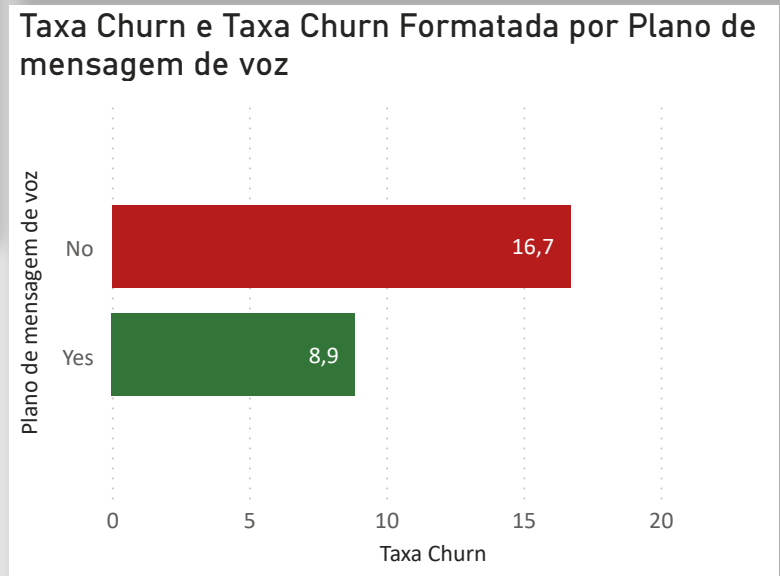
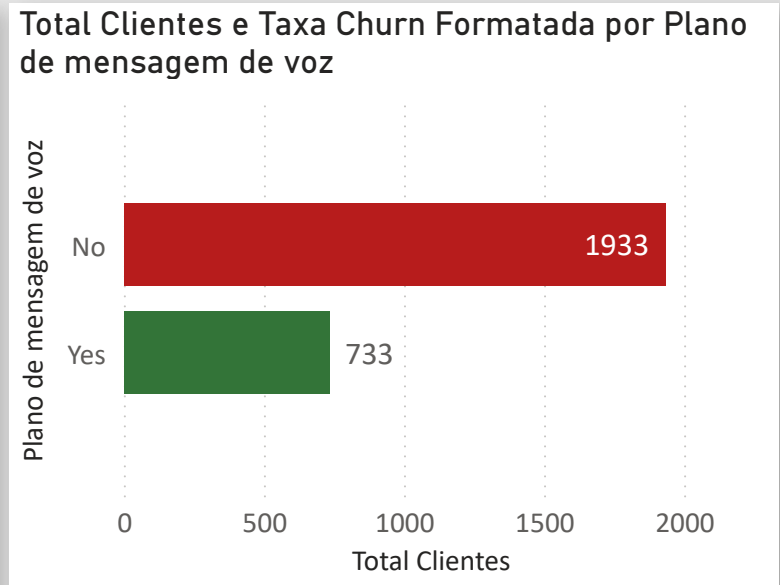
Plano Internacional
▼
Todos ▼

Mensagem de Voz
▼
Todos ▼

- 1
- 2
- 3
- 4



Combo Planos	Total Clientes	Total Churners	Taxa Churn (%)	Receita Média por Cliente
No / No	1738	234	13,46	59,07
Yes / No	195	89	45,64	60,80
No / Yes	658	36	5,47	59,43
Yes / Yes	75	29	38,67	61,93



Churn em Telecom USA - Comportamento e Uso

Como o cliente se comporta antes de sair?

Nível de Risco

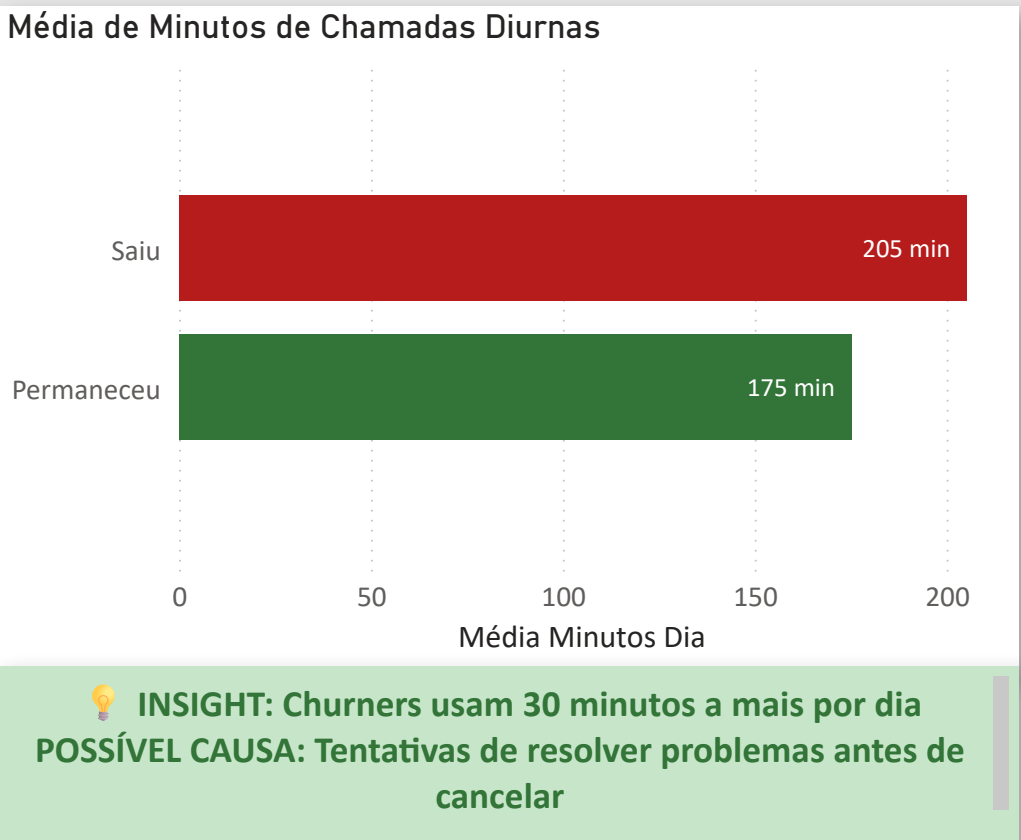
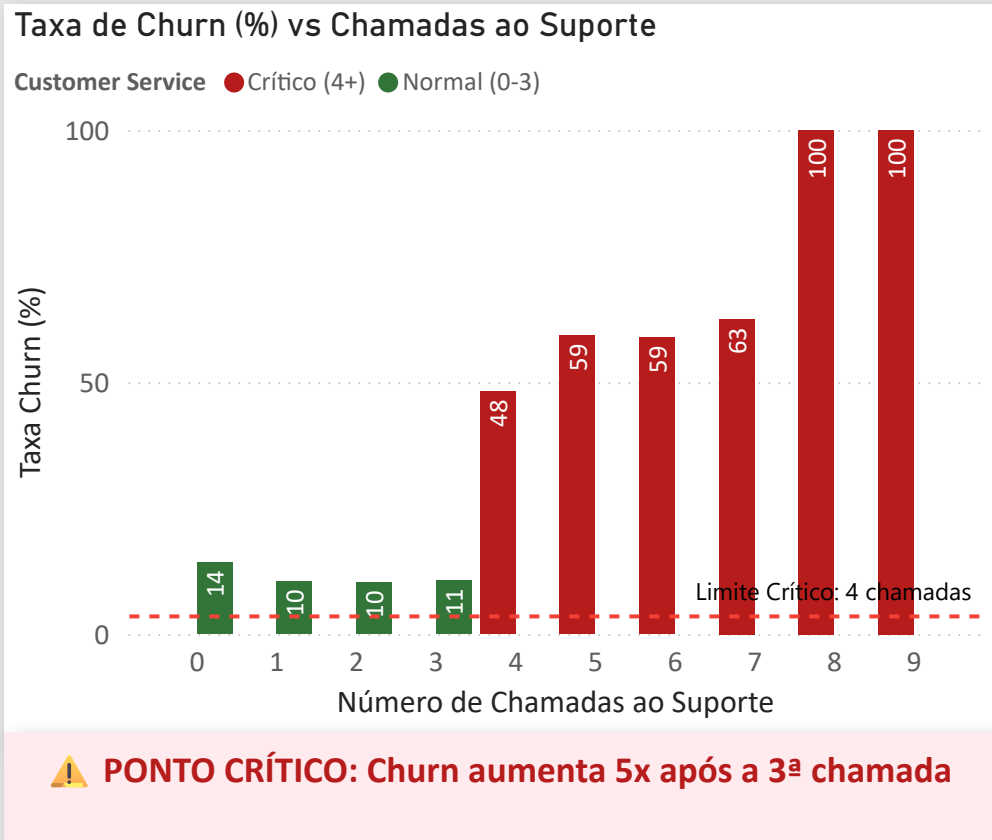
Todos

Plano Internacional

Todos

Tempo de Conta

Todos



Faixa_Receita	Total Clientes	Total Churners	Taxa Churn (%)
Alta (80-100)	55	43	78,18
Baixa (40-60)	1294	152	11,75
Média (60-80)	1222	181	14,81
Muito Baixa (0-40)	95	12	12,63

RESUMO DA PÁGINA

- 4+ chamadas = 100% churn
- Churners usam +30 min/dia
- Alta receita = 78% churn

Churn em Telecom USA - Geografia e Segmentos

Onde atuar? Priorização geográfica e segmentação de risco

Nível de Risco

Todos

Estados

Todos

Conta Internacional

Todos

Faixa de Receita

Todos

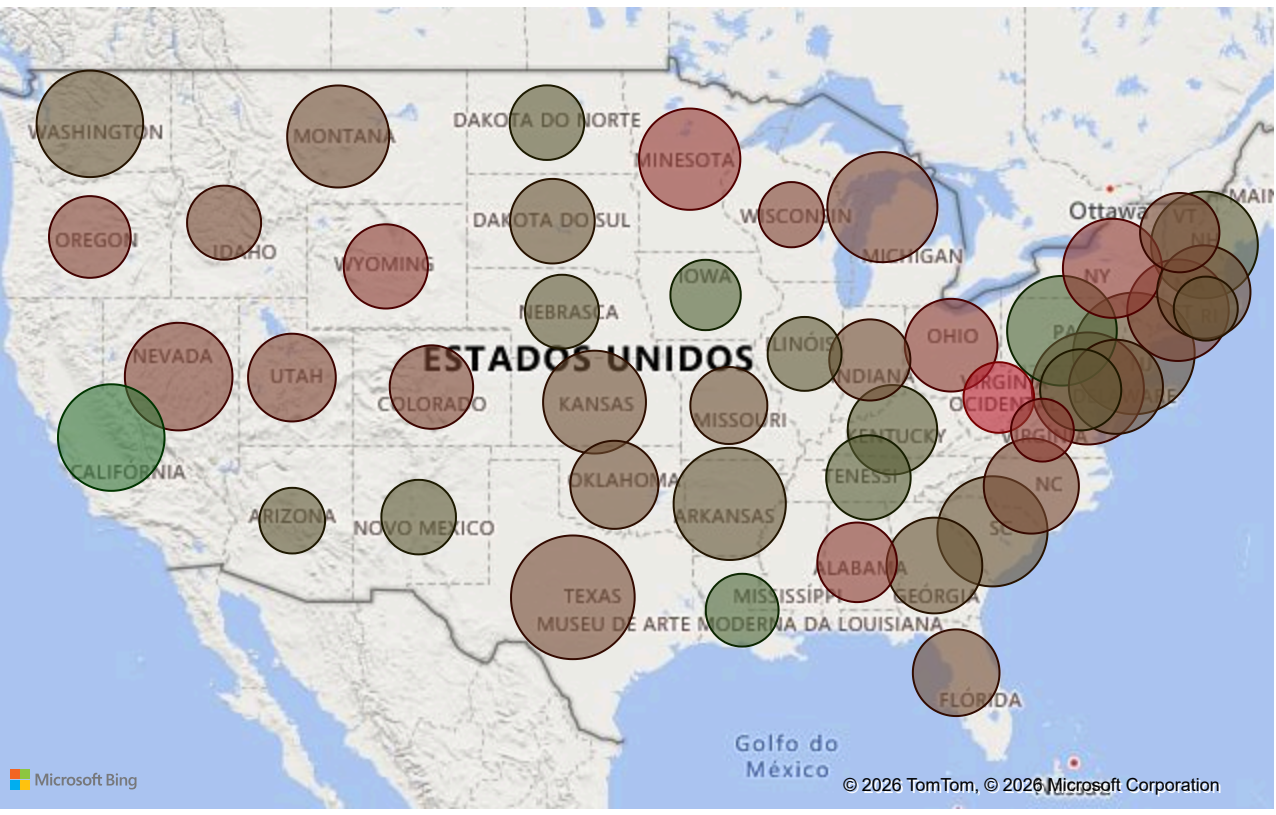
1

2

3

4

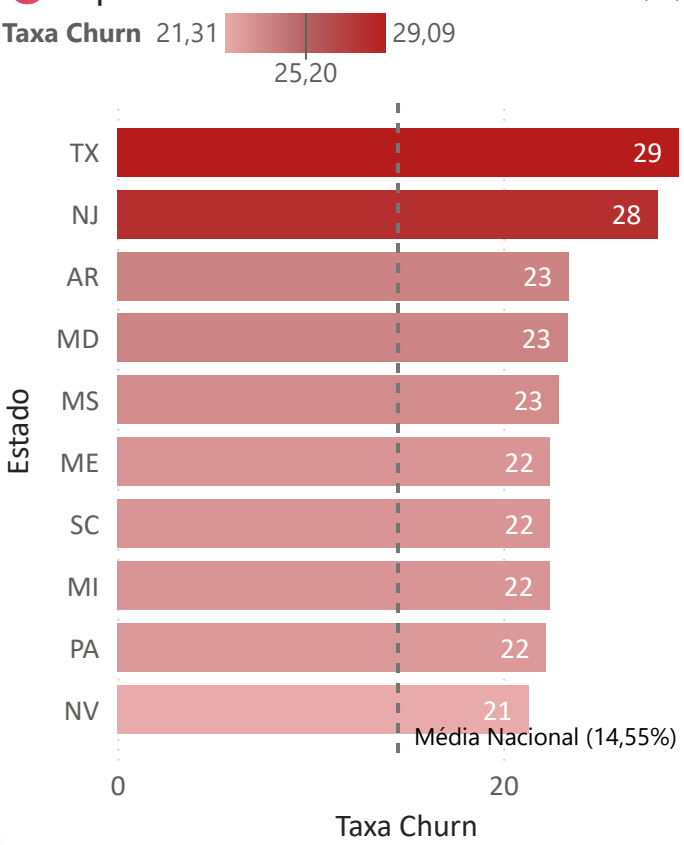
Distribuição Geográfica de Churn nos Estados Unidos



MATRIZ DE SEGMENTAÇÃO DE RISCO - Análise completa por nível de criticidade

Risco Churn	Cientes	Churners	Taxa (%)	Receita \$	Receita Méd
Baixo	2178	144	6,61	128.239,68	58,88
Médio	455	218	47,91	27.732,39	60,95
Alto	33	26	78,79	2.288,77	69,36
Total	2666	388	14,55	158.260,84	59,36

Top 10 Estados Críticos Taxa de Churn (%)



TEXAS
29% de churn

PRIORIDADE MÁXIMA

33

Cientes Alto Risco