

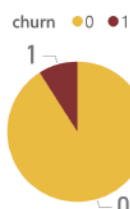


Customer Churn Analysis



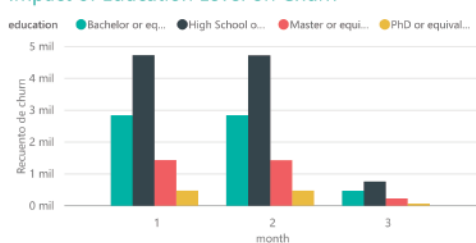
This report enables you to analyze the factors that causes churn.

Impact of Customer Complaints on Churn (By State)

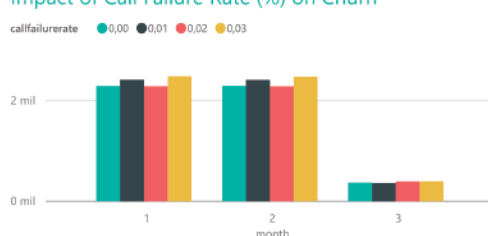


Click the chart to analyze what impacts customer churn

Impact of Education Level on Churn



Impact of Call Failure Rate (%) on Churn



Conozca la forma en que una compañía de telecomunicaciones, que opera en el negocio de la telefonía móvil, puede usar Cortana Intelligence Suite y Power BI para que aquellas partes con intereses en el negocio puedan analizar los factores que contribuyen a la migración de clientes.

Operador de telefonía móvil

Las empresas necesitan una estrategia eficaz para administrar las migraciones y rotaciones de clientes. Las migraciones y rotaciones de clientes incluyen que éstos dejen de usar un servicio, se cambien a un servicio de la competencia y cambien a un servicio de nivel más bajo o reduzcan el compromiso con el servicio.

En este caso de uso, examinamos la forma en que un operador de telefonía móvil puede sacar provecho de Azure para identificar proactivamente a los clientes con mayor probabilidad de abandonar la compañía en un futuro próximo, con el fin de mejorar el servicio y crear campañas de atención personalizada que ayuden a mantener a los clientes. Los operadores de telefonía móvil se enfrentan a un mercado feroz. Muchas de ellas pierden ingresos de los clientes de contrato si estos cambian de compañía. De ahí que la capacidad para identificar de forma precisa y proactiva las posibles bajas de los clientes puede suponer una gran ventaja sobre la competencia. Algunos de los factores que contribuyen al trasvase de los clientes de telefonía móvil incluyen: la percepción de que el servicio se interrumpe con frecuencia, un deficiente servicio de atención al cliente tanto en tiendas minoristas como en tiendas virtuales, ofertas de la competencia (mejores planes familiares, de datos, etc.).

Los operadores móviles tiene que crear una vista completa de su base de usuarios para que la compañía pueda estar un paso más adelante que las compañías de la competencia.