



ANÁLISIS PREDICTIVO PARA LA PREVENCIÓN DEL ABANDONO DE CLIENTES

DETECTAR, ANALIZAR Y ENTENDER

El abandono de clientes es uno de los principales retos que tienen que resolver las compañías en la actualidad. Las empresas de sectores en los que existe una alta competencia, guerras de precios, grandes descuentos en la etapa de captación,... suelen tener tasas de abandono muy altas.

Se ha demostrado en multitud de estudios, que **captar un cliente nuevo es mucho más costoso que retener a un cliente existente**. Por esto, muchas compañías se esfuerzan en realizar acciones de retención masivas contactando a un porcentaje de la población y ofreciendo descuentos o compensaciones.

No siempre estas acciones de retención son rentables. **Una correcta acción de retención tiene que ir dirigida a aquellos clientes que hubieran abandonado si no se les hubiera hecho la acción de retención y solamente a esos**. Conseguir ese target óptimo no es tarea sencilla usando solamente reglas y conocimiento de negocio. Aquí es donde entran en juego las técnicas predictivas.

Estas técnicas funcionan por búsqueda de gemelos. Para modelar el problema del churn o pérdida de clientes **necesitamos aprender de los comportamientos de los clientes que han abandonado la compañía en el pasado**. Pero no necesitamos detectar el comportamiento de los clientes en el momento en el que dejan la compañía, sino meses antes. **De esta manera, podremos anticiparnos al abandono**. Buscaremos dentro de nuestra cartera actual, los gemelos a aquellos patrones de clientes que pasados unos meses abandonaron la compañía. A esos es a los que nos tenemos que dirigir con nuestra acción de retención porque **esos son los que dejarán la compañía en un futuro próximo**.

Poner en marcha los **modelos predictivos** que permitan analizar todos esos datos resulta muy complejo. Los proyectos de Data Science implican una inversión en tiempo y en personal especializado que es difícil de encontrar en el mercado

La **propuesta de VASS para prevenir el churn en las compañías** es una solución de **análisis predictivo** que simplifica y economiza al máximo esa operativa. Esto es así porque integra un potente motor que **automatiza el proceso de generación de modelos**

predictivos, obteniéndolos en minutos.

Es un **servicio de Inteligencia Artificial online (SaaS)** muy intuitivo que cualquier miembro de las áreas de negocio puede utilizarlo en **tiempo real** sin la necesidad de tener conocimientos de Machine Learning ni estadísticos.

MODELOS PREDICTIVOS EN MINUTOS; MÁS DE 60 ALGORITMOS AUTOMATIZADOS

El motor analítico en el que se basa la solución de **VASS, NBT**, utiliza **más de 60 variantes de algoritmos de última generación en la búsqueda de patrones y gemelos** a partir de datos históricos. Mediante un proceso automatizado se van aplicando todos hasta encontrar el óptimo para ponerlo en producción.

Esta automatización revoluciona al completo los tiempos necesarios para obtener los modelos predictivos de cada una de las distintas dimensiones que se quieran analizar. No ya solo qué perfil de cliente es más proclive al abandono, sino muchas otras como en qué zonas existen más casos, en qué tipos de productos, en qué tarifas, qué consumos realizaban, etc.

Realizar cada uno de los modelos predictivos de estos supuestos de forma manual llevaría varios meses. Con la solución de análisis predictivo de VASS, simplemente días.

RANKING DE REGISTROS SEGÚN PROBABILIDADES CON VARIABLES EXPLICATIVAS

Veamos un ejemplo práctico. Imaginemos que nuestro **objetivo es conocer la probabilidad de que un cliente de una empresa energética abandone la compañía** en los próximos tres meses.

Partimos de un dataset con múltiples variables de la relación de los clientes con la compañía: número de productos contratados, consumos por producto, antigüedad de cliente, número de llamadas a SAT, existencia de descuentos en factura, etc.

Tras procesar los datos con el mejor algoritmo, **NBT ordena los registros priorizando aquellos que tienen mayores probabilidades de abandonar la compañía** otorgándoles una puntuación. Esta puntuación es el grado de similitud que un cliente tiene con los gemelos que ya sabemos que han abandonado la compañía en el pasado.

Los **resultados son muy precisos**, no solo conocemos aquellos perfiles que cumplen la probabilidad planteada, sino que la solución los ordena por probabilidad.

El scoring resultante ayuda a entender cuáles son las variables a tener más en cuenta al tomar decisiones. Además, se puede acceder a cada una de estas variables para comprender su comportamiento y el porqué del resultado final.

Toda esta **información** se muestra **detallada y en gráficos intuitivos** que permiten entender los patrones que desencadenan que los clientes abandonen. Esto simplifica la toma de decisiones clave como qué tipo de gancho ofrecer en la acción de retención, de qué importe y con qué mensaje.

GUÍA RÁPIDA DE USO: AUTOCONSUMO EN TIEMPO REAL

Tecnológicamente **NBT es una plataforma online avanzada** que se integra con múltiples fuentes para la extracción de datos (conexión con cualquier BBDD, ficheros de texto, Excel). Eso permite vincular el análisis predictivo al propio CRM u otros sistemas corporativos.

Gracias a su **interfaz intuitiva**, cualquier profesional de marketing puede utilizarla sin necesitar el apoyo de especialistas en datos o del departamento de TI para **tomar una decisión basada en hechos y no en la intuición... y en el mínimo tiempo**.

Con apenas unos clics, se inicia el proceso y se obtienen los resultados deseados. La solución automatiza todo el proceso que empieza con un dataset de datos preparados y termina con un listado de clientes puntuados (predicción batch) o con un modelo listo para usarlo en producción (predicción online). Siempre en toda ejecución se generan unos informes que permiten entender los modelos calculados.

1. El punto de partida es un dataset en el que se incluyen las variables predictoras que se dispongan (y la variable objetivo (abandona o no)). No se procesan datos personales pues son irrelevantes estadísticamente, lo que facilita el cumplimiento del reglamento GDPR. Este archivo se sube en modo **drag&drop** a la plataforma. Si NBT está integrado en los sistemas de la compañía, se lee directamente de la base de datos o del sistema correspondiente.
2. Para maximizar el acierto, el sistema realiza un **proceso de auditoria automática** que corrige los datos de

Objetivos: detectar el abandono con la antelación suficiente para no llegar tarde con las acciones de retención y poder prevenirlo. Seleccionar el target óptimo para maximizar la rentabilidad.

entrada (sustitución de nulos, corrección de outliers), y a continuación los examina aplicando más de 60 variantes de algoritmos hasta determinar el mejor modelo predictivo para calcular el score solicitado.

3. Como resultado, el usuario obtiene un listado de los registros puntuados según su idoneidad para el objetivo planteado.
4. La información puede visualizarse en distintos gráficos de representatividad que ayudan a entenderla para tomar las mejores decisiones.
5. Los usuarios pueden descargar los rankings asignados de los ID de cada registro para integrarlos en el CRM o sistemas corporativos que deseen.

VASS, EL VALOR DE HACERLO SENCILLO

La preparación del dataset es clave para obtener los resultados óptimos. Definir correctamente las variables a buscar y la información a utilizar resulta determinante. VASS ofrece el talento y la experiencia de sus profesionales trabajando en múltiples proyectos internacionales para colaborar con las empresas en esta labor inicial, así como en la personalización de la plataforma siguiendo los requisitos de cada compañía.

NBT proporciona una plantilla para facilitar la elaboración del dataset y también la máxima flexibilidad para configurarla según las particularidades propias de cada caso.

El objeto de VASS con esta solución de análisis predictivo es ayudar a las empresas del sector educativo a reconocer y evitar el mayor número de fracaso académico para mejorar la tasa de aprobados y la retención y satisfacción de sus alumnos.

Simplifica lo complejo con VASS.



next best target

Si estás interesado en conocer más acerca de NBT haz click aquí
www.nextbesttarget.com