

Progetto di ricerca su:
“Modelli di sopravvivenza nella stima del lifetime value”

Allegato C
– Codice 8

Afferenza: **Dipartimento di Ingegneria dell'informazione e metodi matematici**

Tutor: **PROF. Alessandro Fassò**

OBIETTIVI GENERALI DEL PROGRAMMA

Si intende studiare le metodologie per la previsione del Lifetime Value ed il relativo software da applicare in casi di studio significativi per Nunatac, negli ambiti dei servizi telematici, bancari e sanitari con particolare riferimento alle imprese del territorio lombardo considerando anche la variabilità spazio-temporale.

PROGRAMMA DI RICERCA

I modelli di churn prevention sono usati per stimare la probabilità di abbandono o prevedere la diminuzione di utilizzo di un prodotto o servizio. A tal fine stimano la probabilità che il soggetto/cliente effettui oppure no una determinata azione (rinnovo/non rinnovo), assuma oppure no un determinato stato (attivo/cessato). Questa probabilità viene stimata in funzione di un insieme di caratteristiche-comportamenti che precedono l'eventuale "abbandono" ed è valida rispetto ad una finestra temporale prefissata.

L'approccio metodologico classico utilizza i modelli di regressione logistica e/o gli alberi decisionali. L'obiettivo di tale progetto è affrontare le medesime problematiche mediante l'utilizzo di tecniche tradizionalmente impiegate in altri ambiti. In particolare le tecniche riconducibili all'analisi di sopravvivenza, usata in campo biomedico e in campo meccanico. In ingegneria prende il nome di "analisi di affidabilità", mentre in economia o in sociologia è chiamata "analisi di durata".

L'approccio proposto consiste nello sfruttare i vantaggi di tali tecniche per finalità commerciali, per aiutare le aziende a dotarsi di strumenti di guida, valutazione e monitoraggio delle proprie strategie. Tra questi rientra ad esempio il calcolo del valore del cliente nel corso del suo ciclo di vita (Customer Lifetime Value), come misura della profittabilità della clientela nel tempo e della capacità dell'azienda di creare un valore adeguato al raggiungimento dei propri obiettivi economico-redдитuali. Il calcolo del CLTV non presuppone la stima di una sola probabilità di sopravvivenza, ma si effettua mediante la costruzione di una curva di sopravvivenza individuale che descrive la futura durata probabile del rapporto in funzione del comportamento passato e dell'anzianità già maturata. La possibilità di considerare la variazione spazio-temporale di tali grandezze introduce ulteriore fattore di novità.