

Stakeholder Requirements: Churn Protocol

BI Professional:

Caio Marcelo Senra

Client/Sponsor:

Unicesumar — Grasiella Thierney Andrade

Business problem:

A unidade está sofrendo perda de receita recorrente devido ao cancelamento de matrículas, gerando um índice de churn dos alunos. Atualmente, não há visibilidade sobre os motivos reais da saída, ou um monitoramento desses dados, o que impede a equipe comercial de aplicar contrapropostas eficazes. O processo atual de tentativa de reversão é genérico, desperdiçando tempo em leads irreversíveis e perdendo oportunidades de resgate financeiro.

Stakeholders:

- Polo Sponsor: Interessado na manutenção do faturamento e Lifetime Value do aluno.
- Comercial Team: Interessada em bater metas de retenção e receber listas de ex-alunos qualificados para reconquista.
- Education Team: Interessados no processo educacional do aluno e na experiência universitária oferecida pela instituição durante o processo de graduação:
- BI Analyst: Responsável por estruturar a inteligência de dados e o fluxo de informação.

Stakeholder usage details:

- A Gestora utilizará um painel, como um dashboard, para monitorar as tendências de cancelamento mensal e a eficácia das ações de retenção.
- A Equipe Comercial não precisa ver gráficos complexos, pois, eles apenas usarão o sistema para receber alertas ou listas filtradas, como leads quentes, indicando qual aluno acabou de cancelar e qual o argumento exato deve ser usado para trazê-lo de volta, como a necessidade de um desconto, um suporte pelo Setor Pedagógico ou apenas uma mudança de curso dentro da própria unidade da Unicesumar.

- A Equipe Pedagógica utilizará os relatórios para identificar padrões de insatisfação com o método ou conteúdo, como por exemplo "muitos alunos saindo por acharem o portal difícil" e realizar intervenções de Resgate Acadêmico, oferecendo tutorias ou planos de estudo personalizados apenas para os alunos que sinalizaram dificuldades de aprendizado, sem perder tempo com questões financeiras.
- O Analista de BI utilizará a ferramenta para monitorar a integridade do pipeline de dados e garantir que as respostas do formulário estão sendo tabuladas corretamente, além de refinar as regras de negócio e realizar análises exploratórias para descobrir novos padrões ocultos. Exemplo: descobrir quais alunos tiraram nota baixa no Módulo 1 têm 80% de chance de cancelar no Módulo 2, assim, propondo melhorias contínuas na estratégia.

Primary requirements:

- Implementação de um formulário de saída padronizado, não apenas um texto livre, para coleta de dados estruturados dos alunos que solicitaram o cancelamento da matrícula.
- Classificação automática dos motivos de saída em categorias acionáveis: Financeiro, Pedagógico, ou Pessoal.
- Geração de listas de contatos priorizadas para a equipe comercial com base na probabilidade de reversão, como por exemplo: focar em quem saiu por preço, e ignorar quem mudou de país.