

Bemobi - CorsasAI

Farol de Churn

Integrantes:

Carlos Humberto Martins Júnior
Lucas Gabriel Theodoro Araújo
Paulo Henrique Alves Santos
Pedro Henrique Pires França

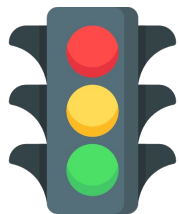




Você conhece o Churn?

O churn é a **perda de clientes** ao longo do tempo. Com a crescente competição no mercado, as empresas precisam reter seus clientes para garantir crescimento e sustentabilidade.

Com o aumento das "bets de aposta", por exemplo, todas as áreas da indústria estão sendo afetadas negativamente, pois essas apostas atraem clientes com ofertas tentadoras, o que leva a uma migração de capital e impacta a retenção de clientes.



Farol de Churn

O Farol é uma luz que **auxilia** os marinheiros a não se **perderem**, nossa aplicação pretende ser um **auxílio** para que nossos clientes não **percam** seus usuários.

Para isso utilizaremos um modelo com base em um **Semáforo de Churn**, onde os usuários podem receber uma das seguintes classificações: baixo, médio e alto risco.

Essa análise também irá nos ajudar a escolher a melhor tratativa em caso de **inadimplência**.

Peso	Variáveis
10	Número de dias para o fim contrato
5	Média de dias de atraso referente a todas as faturas
10	Preço Acima do mercado
5	Pendências em reincidência
10	Contratos Cancelados
5	Downgrade
5	* Análise de sentimento *
10	Cobranças indevidas
5	Problemas na cobranças
5	Tipo de cobrança digital

Análise de Sentimentos

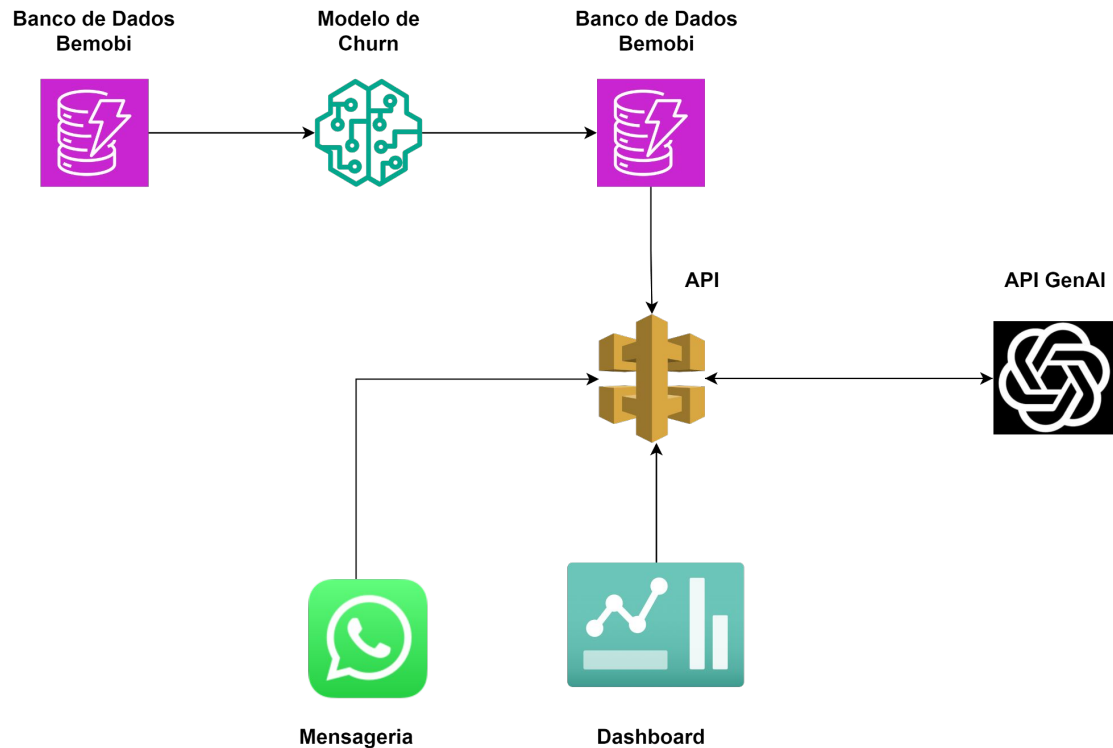


Avaliar o sentimento dos clientes com base em reclamações e feedbacks registrados no Reclame Aqui, utilizando uma escala de pesos para mensurar a satisfação. Esses dados Podem ser facilmente obtidos por um **RPA (Web Scraping)**.

As reclamações são classificadas em cinco categorias, cada uma com um peso atribuído para refletir o grau de satisfação ou insatisfação do cliente:

- **Peso 5:** Muito ruim (alta insatisfação)
- **Peso 4:** Ruim (insatisfação moderada)
- **Peso 3:** Neutro (satisfação equilibrada)
- **Peso 1:** Bom (moderada satisfação)
- **Peso 0:** Muito bom (alta satisfação)

Arquitetura





Consulta B2B

Os clientes B2B tem acesso a uma API a qual expõe os dados analisados usuário a usuário, tais como **distribuição dos riscos, faturamento por risco**, faturamento e montante a ser faturado.

Um arquivo poderá ser exportado contendo os dados analisados e a saída do modelo de nosso **Farol de Churn**





Dashboard

Gerar Relatório

VALORES EM ABERTO

R\$ 3.362,95



PAGAMENTOS RECEBIDOS

R\$ 90.699,82



ANÁLISE DE
SENTIMENTO

BOM 😊



N.º
CONTRATOS
ATIVOS

34



N.º CLIENTES
ATIVOS

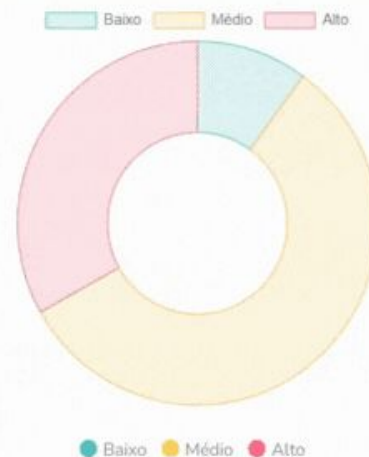
12



Risco por Cliente - Mês



Risco de Evasão - Cliente



Risco por Contrato - Mês



Risco de Evasão - Contrato



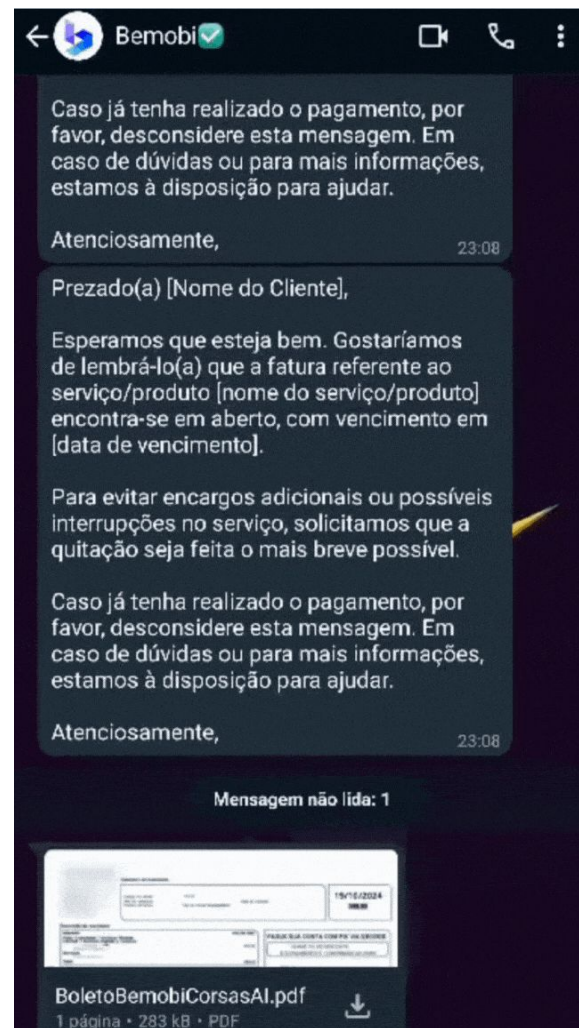


Consulta B2C

Para os usuários do B2C terão acesso a um chatbot equipado com uma GenAI.

Utilizando GenAI poderemos conversar com os usuários e entender qual **auxílio** ele necessita, **gerar boleto** ou solicitar um atendente humano caso necessário. Sempre oferecendo tratamento diferenciado para cada perfil de cliente.

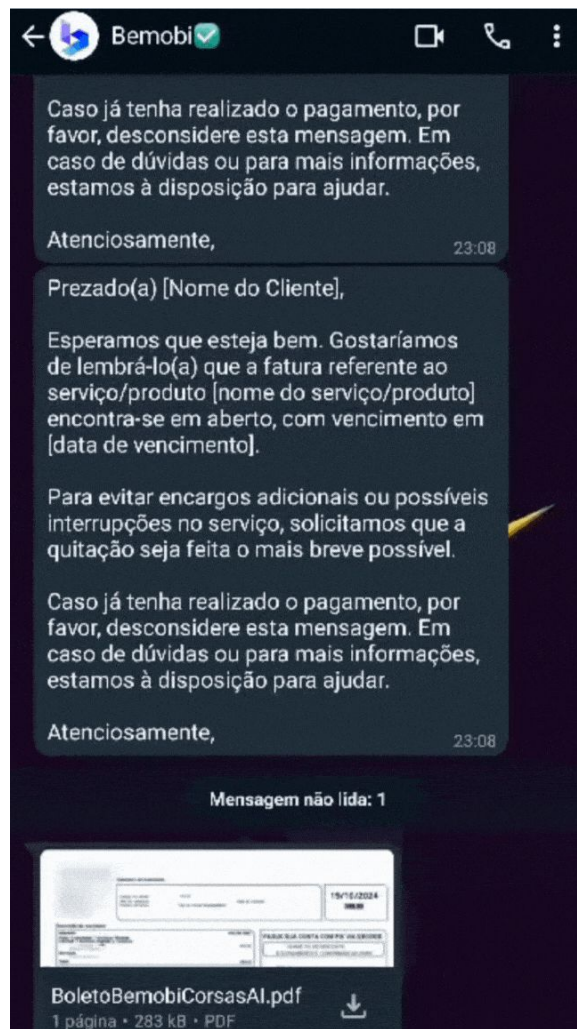
Além disso nosso chatBot poderá realizar tratativas para problemas no faturamento.





Consulta B2C

Caso aconteça um **problema** ou um **atraso** no faturamento de um **bom pagador**, poderá ser proposto a quitação sem acréscimos via pix.

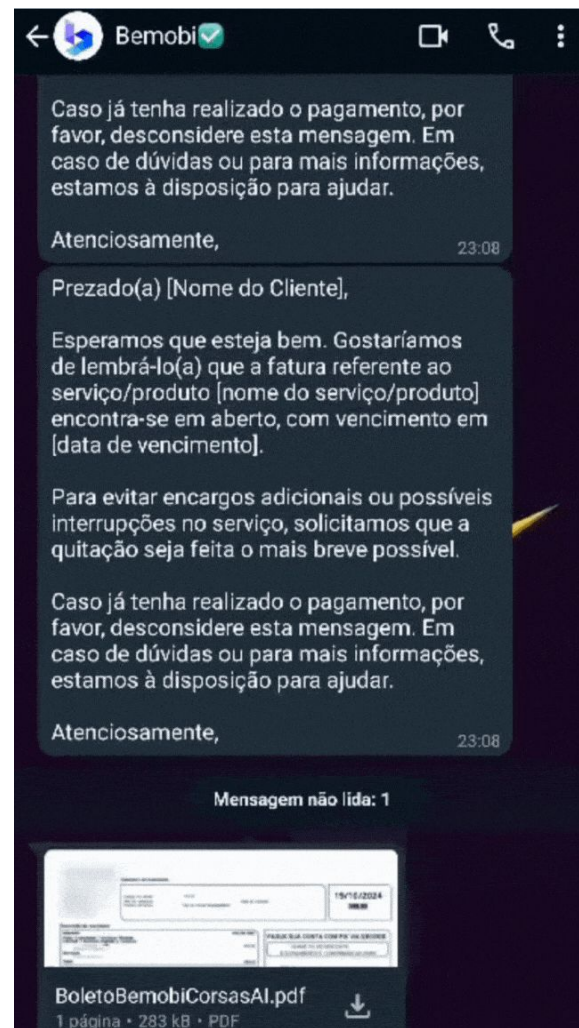




Consulta B2C

Para os **maus pagadores** que **não possuem faturamento automático** um aviso será enviado com 10 dias de antecedência.

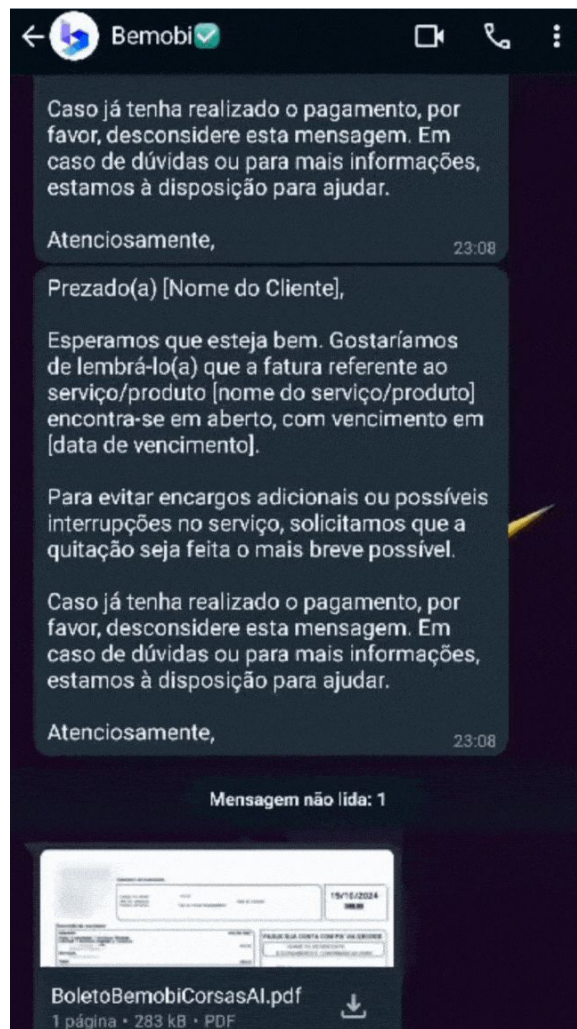
De modo similar caso a **dívida ainda esteja aberta no dia de seu vencimento** mais uma aviso será disparado.





Consulta B2C

Caso o cliente seja um **mal pagador contumaz** e com **risco de evasão** o sistema também poderá sugerir uma renegociação com a prestadora e/ou a contratação de uma forma automática de pagamento.

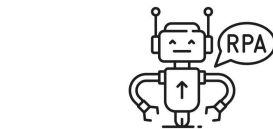




Mensageria - 1 milhão de mensagens
R\$ 3.000



Engenheiro de dados
R\$ 6.000



RPA
R\$ 2.500

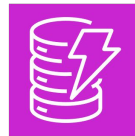
GenAI - 1 milhão de mensagens
R\$ 1.200



API (AWS) - 5 Milhões de Requisições
R\$ 110



Hospedagem
R\$ 2.000



Banco de dados
R\$ 200



Cientista de dados
R\$ 5.000

R\$ 20.010, 00

Ganhos



- 5 milhões clientes.
- 4 % alto risco.
- 200.000 pessoas churn alto.
- R\$ 85,00 por pagamento.



Perde-se R\$ 17.000.000,00 mensalmente.

Time - CorsasAI



Carlos Humberto
Martins Júnior



Lucas Gabriel
Theodoro Araújo



Paulo Henrique
Alves Santos



Pedro Henrique
Pires França

TESTE NOSSA
APLICAÇÃO PELO
QR CODE

