

Nome do projeto: AI Comunicações e identificação de churn

Autor(a): Carol

E-mail: carol.nkb@gmail.com

CANVAS

Problema Descreva o problema do negócio Temos contas abertas de clientes. Alguns estão deixando de movimentar a conta. Nós não investimos em comunicações ou identificação de padrões para entender qual o momento de vida para oferecer produtos e evitar o churn do cliente.	Como resolver SEM AI Descreva o processo atual e solução O processo atual para resolução do problema geralmente envolve um monitoramento passivo das contas, onde são identificadas contas inativas após um certo período. Os gerentes de conta tentam entrar em contato com esses clientes de forma pontual. Um método sem AI poderia ser a implementação de um sistema de notificações programadas que envia e-mails mensais para clientes inativos, oferecendo incentivos ou perguntando sobre suas necessidades, mas isso pode ser ineficiente e pouco segmentado.	Como resolver COM AI Descreva a solução AI by design Ao pensar em AI desde a concepção da solução, seria implementado um modelo preditivo que analisa os dados de comportamento dos clientes para identificar sinais de churn antes que eles se tornem críticos. A solução utilizaria aprendizado de máquina para segmentar clientes com base em seus padrões de uso e risco de inatividade, permitindo comunicações personalizadas em momentos estratégicos, como ofertas de produtos relevantes ou mensagens de reengajamento.	Para quem? Descreva as pessoas As pessoas que pretendemos atingir incluem: 1) Clientes de alta atividade, que usam frequentemente a conta, mas estão mostrando um declínio em suas transações; 2) Clientes de baixa atividade, que abriram a conta recentemente e não realizaram transações significativas; 3) Clientes que costumavam ser ativos, mas deixaram de usar os serviços por mais de três meses.
Dados Liste dados e fontes Os dados e fontes utilizados podem incluir: histórico de transações dos clientes, dados demográficos (idade, localização, perfil econômico), dados de engajamento (abertura de e-mails, cliques em campanhas), feedbacks anteriores de clientes (pesquisas de satisfação) e dados de interação com o atendimento ao cliente.	Ferramentas Descreva as ferramentas Sim, existem ferramentas prontas para resolver o problema que utilizam AI, como plataformas de CRM que oferecem analítica preditiva. Além disso, há opções de no-code AI, como plataformas que permitem a construção de modelos preditivos sem necessidade de programação, utilizando interfaces gráficas simples para manipulação de dados e construção de fluxos automatizados de comunicação.	Indicadores de sucesso Descreva o(s) indicador(es) Os indicadores de sucesso para esta iniciativa incluem: taxa de retenção de clientes, taxa de churn, engajamento do cliente (medido por interações com a conta), satisfação do cliente (NPS - Net Promoter Score), volume de transações na conta e valor médio das contas ativas.	2