



Teste Data Analytics

Beatriz Vallim Cavalcanti Evangelista



Agenda



Situação Problema



Etapas de Análise



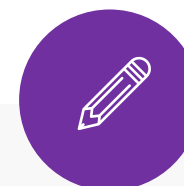
Tecnologias Utilizadas



Análise de Dados



Próximos Passos



Aplicações

Situação Problema

Contexto

Ao analisar os dados dos ultimo ano, observou-se um aumento no churn nos últimos meses, mesmo com as melhorias de usabilidade da plataforma

Churn = índice de cancelamento dos clientes

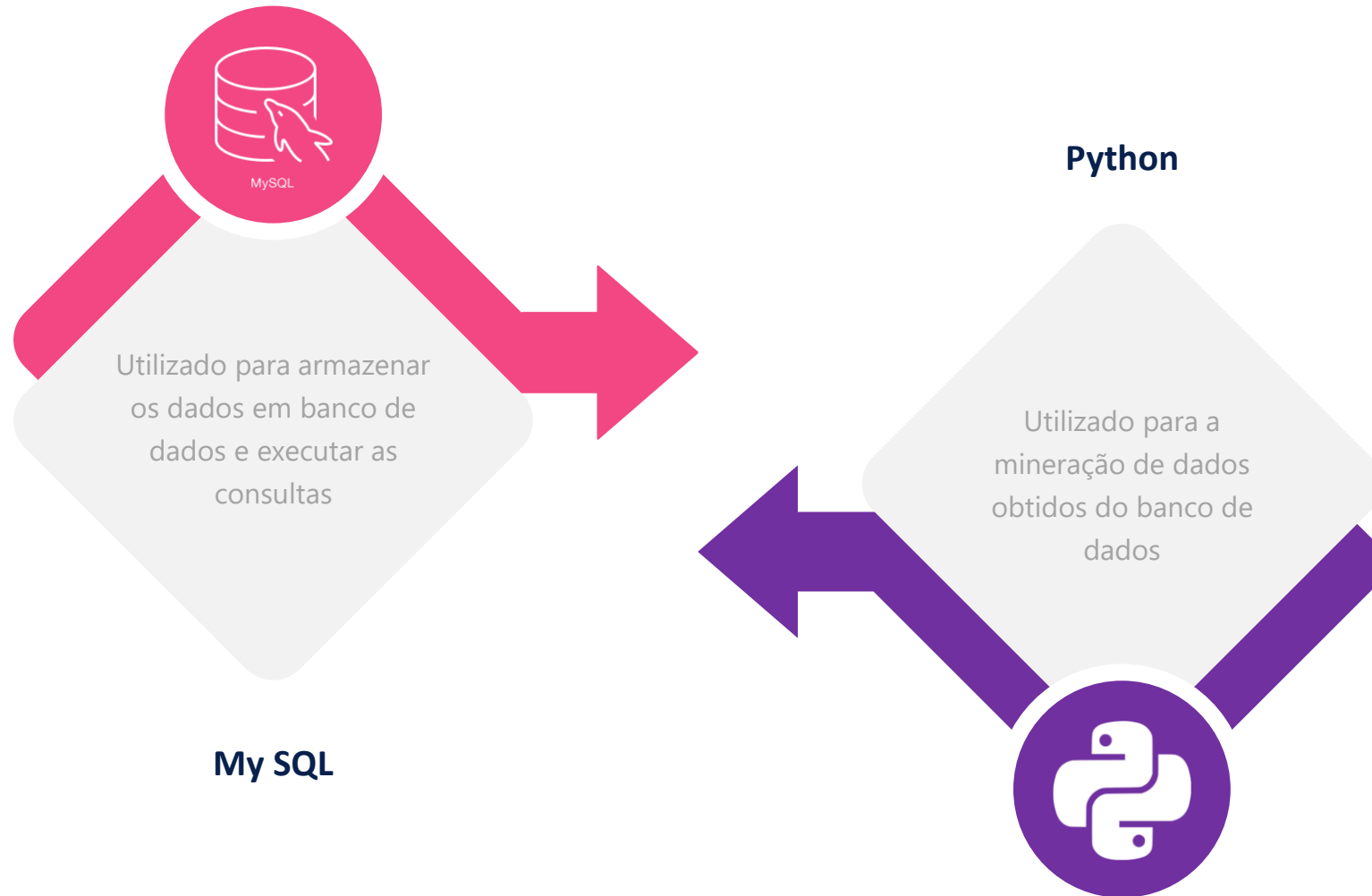
Objetivo

Através da base de clients gerar insights com os dados e uma proposta de valor para o time de negócio

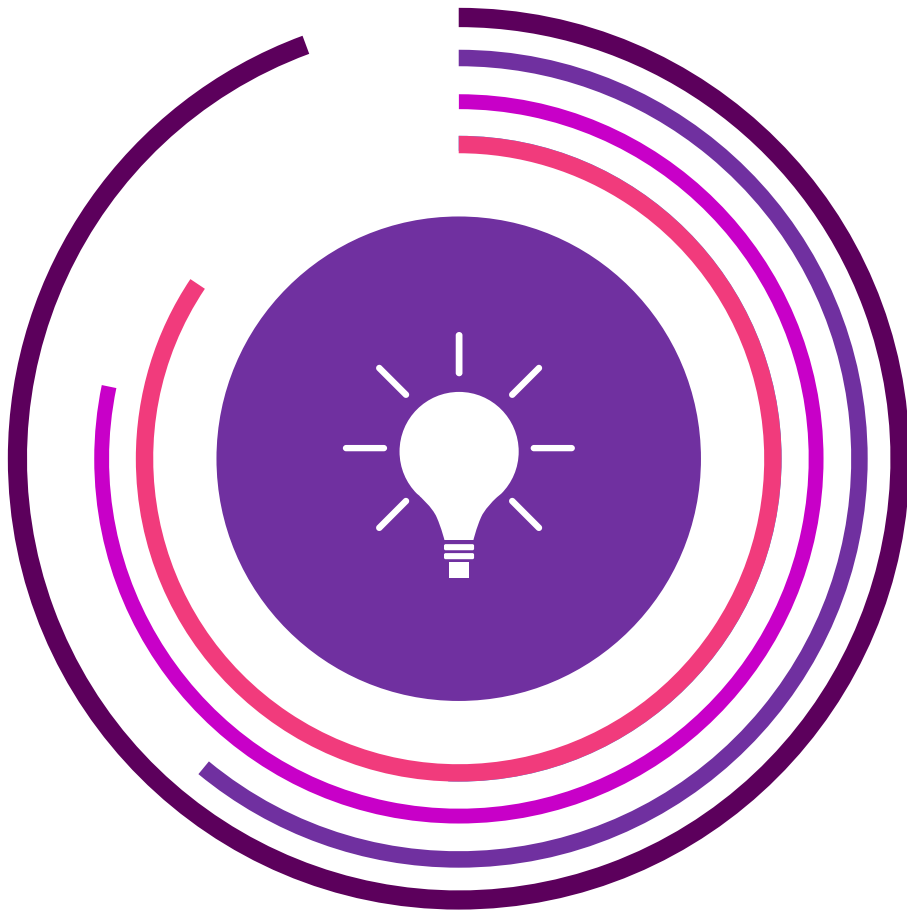
Etapas de Análise



Tecnologias Utilizadas



Análise de Dados



Sazonalidade

O churn apresenta um comportamento de crescimento no ultimo trimestre do ano.



Tempo de Casa

Os clientes que cancelaram, em sua maioria, apresentam mais que 360 dias ativos.



Faturamento

Os clientes cancelados apresentam um faturamento médio superior ao demais clientes com outros status

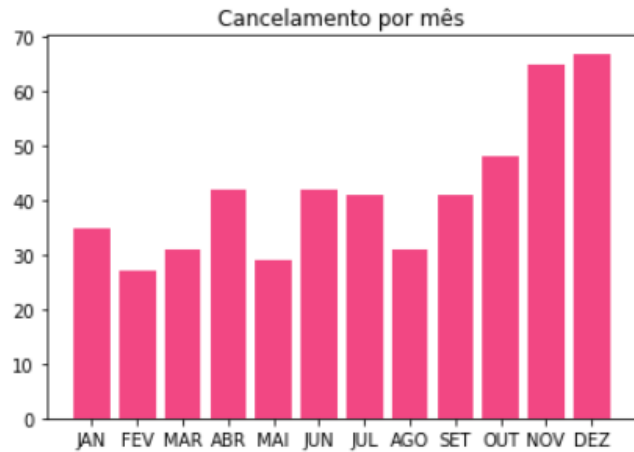


Localidade

Existe uma maior concentração de cancelamento no estado do Ceará.

Análise de Dados

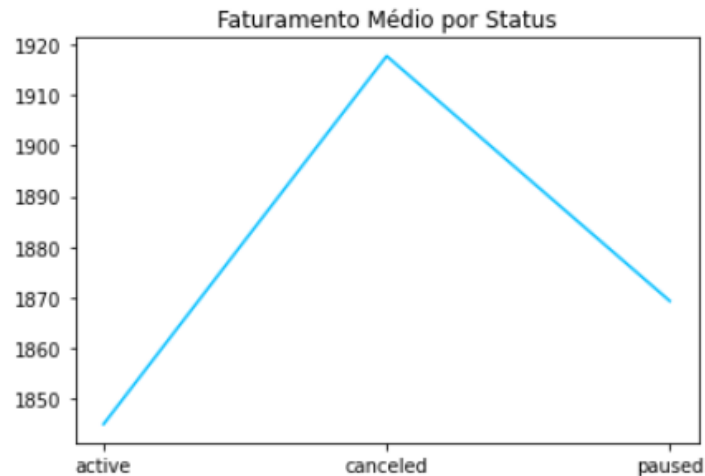
Sazonalidade



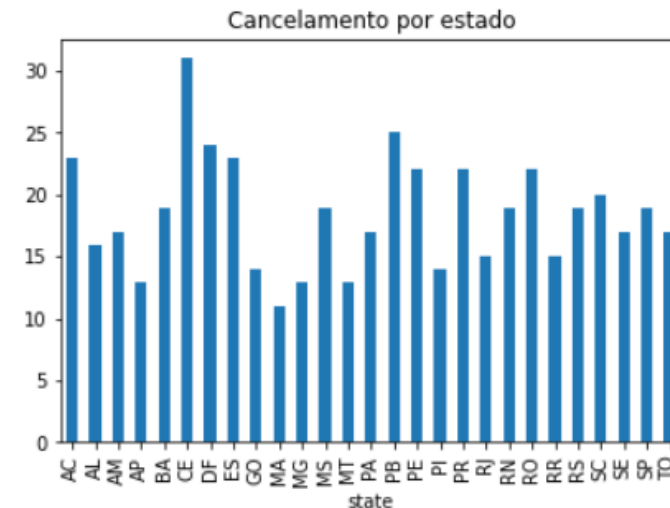
Tempo de Casa



Faturamento



Localidade



Próximos Passos



Reclamações

Realizar análise com base nos dados de reclamações, a fim de criar ações preditivas de retenção.



Perfilamento

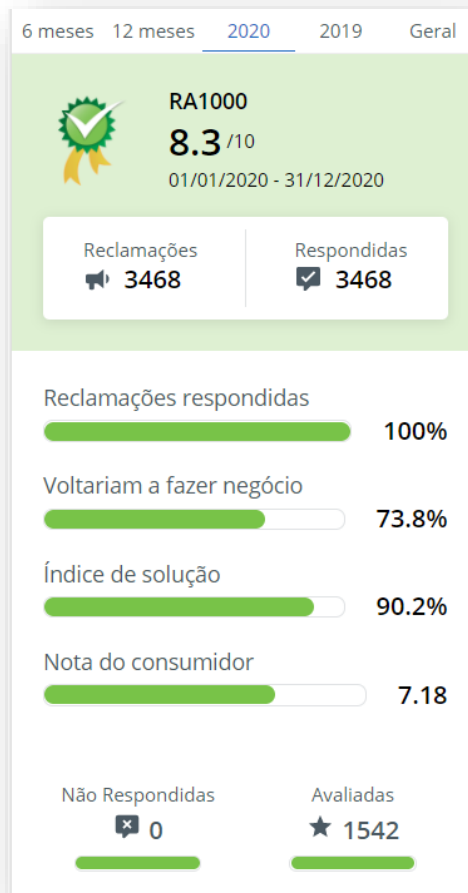
Criar um perfilamento de clientes e por meio dele criar estratégia de atendimentos diferenciadas, a fim de fidelizar o cliente.



Pesquisa de Satisfação

Realizar pesquisas de satisfação para medir o grau de experiência do usuário e gerar ações de melhoria contínua.

Aplicações



- Análise de Reclamações no Reclame Aqui
- 3468 reclamações ao longo de 2020
- Alto índice de solução
- Possibilidade de previsão de problemas e ações preditivas em atendimento ao cliente



Obrigada!

petlove