

Contexto que eles disponibilizaram:

Mudança no perfil do consumidor

Impacto da pandemia de covid 19

Galopante digitalização da sociedade

Mudanças no modo de vida

Adaptação de segmentos do mercado

Invasão dos dados e dos algoritmos

Intensidade no comportamento de compra

Amplitude de roll de serviços à sociedade

Manutenção essencial para manter as pessoas conectadas (empresa de telecomunicações líder no mercado brasileiro)

Colaborou com a manutenção das atividades econômicas, educativas e entretenimento

Promoveu serviços que auxiliaram de uma maneira geral a sociedade

Adequação para manter a qualidade da experiência dos usuários

Enunciado do Case:

Desenvolver uma ideia de projeto, com foco na experiência do cliente, seja ele interno ou externo, visando gerar ainda mais valor ao sentimento de atendimento com um de nossos produtos e serviços. Vale tudo: trabalhar a Experiência do usuário ou do Colaborador, nosso Posicionamento Digital, a Segurança da Informação, projetos Big Data, a forma de Desenvolvimento de Sistemas e até a nossa Infraestrutura.

Sua proposta deverá conter:

Qual o seu projeto e qual a área ele está relacionado?

Quais melhorias ele traz?

Como ele se conecta com o contexto trazido?

Como você poderia nos ajudar com esse projeto?

- Projeto de big data para Análise de Sentimentos em Mídias Sociais com o foco na CX do pós-venda
- Conexão emocional

Experiência proporcionada

Despertar sentimentos positivos

Colocar o cliente no centro de toda estratégia

Pesquisas apontam que em 36 meses é previsível que a receita de uma empresa dobre

Vender a experiência completa

A experiência do cliente pode ser um fator primordial na diferenciação das marcas

Experiência significativa, entender como os produtos e serviços agregam valor

- A conexão trazida aqui é dada através da galopante digitalização da sociedade

Mudanças no modo de vida

Adaptação de segmentos do mercado

Invasão dos dados e dos algoritmos

Intensidade no comportamento de compra (a análise do sentimento é promovida também através das mídias sociais)

- Estou promovendo um projeto em minha futura área de atuação como um todo, posso auxiliar, no momento, mais na ponta final desse projeto (Visualização dos Dados), onde há a análise dos sentimentos e geração de insights para tomada de decisão de qual solução/medida tomar para melhorar a experiência do cliente no pós-venda

Vai desenvolver um ou n painéis?

Vai desenvolver um algoritmo ou vários em Python?

Vai propor análises preditivas?

Utilização da Linguagem R?

Aplicação de Estatística?

Vai cruzar dados de diferentes lugares?

Auxílio na criação de painéis de BI;

Auxílio na análise de dados tanto quantitativos

Suporte na elaboração de relatórios de riscos e controles;

Elaborar e acompanhar indicadores de performance através do desenvolvimento de dashboards e reports de monitoramento dos produtos;

Evoluir reports atuais da gerência, agregando valor nas análises e propondo melhorias de processo;

Interagir com diferentes funções internas e com níveis organizacionais mais seniores

Elaboração de relatórios e estudos, gerando insights a partir dos dados.

Interface com cliente para apresentação e discussão de planos de métricas, análises, relatórios, planos de ação e definição de KPIs.

Análises visando segmentação de audiência, criação de perfis, identificação de comportamentos e engajamento dos usuários nos canais digitais.

Desenvolvimento de painéis automatizados para visualização dos dados e criação de Dashboards de monitoria.

Isso pode ser útil para empresas acompanharem a percepção do público sobre suas marcas e produtos.

Análise de Sentimentos em Mídias Sociais

Definir o escopo e objetivo

Coletar Dados das Plataformas

Processar dados e a Linguagem Natural

Visualizar os Dados

Analisar o sentimento das postagens

Armazenar esses Dados

Manutenção do projeto