

CASE – Melhorando o Atendimento e a Experiência do Cliente na Vammo

Você é uma analista de dados da Vammo, e seu primeiro projeto envolve uma análise da área de Atendimento e Experiência do Cliente. Seu objetivo é ajudar a melhorar KPIs importantes, como eficiência operacional e satisfação do cliente, a partir dos dados que você tem à disposição.

Dados disponíveis:

- Excel com alguns dados dos clientes ativos dos últimos 2 meses ([link](#))
- JSON com dados dos tickets abertos pelos clientes nos últimos 2 meses ([link](#))
 - Mesmos dados do Excel só que com mais colunas. O Excel é suficiente para fazer o case, mas esses dados dão um overview do que mais pode ser utilizado futuramente para as análises
- Excel com todos os clientes que deram churn no último mês ([link](#))
- Exemplo de JSON de como o conteúdo de uma conversa de um cliente é extraído do Kustomer (nosso sistema de atendimento) ([link](#))

Objetivo do CASE: Você deverá desenvolver um material (no formato que preferir) contendo as análises realizadas, os insights gerados e as recomendações. O foco é identificar formas de melhorar a eficiência operacional e a satisfação do cliente.

Tarefas obrigatórias:

- **Análise dos tickets de atendimento:** Analise os dados em diferentes perspectivas: horários, atendentes, tipos de tickets, complexidade, etc. Quais insights você pode extrair desses dados e quais recomendações você sugere para melhorar a eficiência operacional e a satisfação do cliente?
- **Automação com IA:** Faça uma visão de tipos de contato que recebemos analisando fatores como incidência e complexidade dos tickets. Escolha duas categorias de atendimento que você implementaria uma IA para atender no lugar do atendimento humano. Explique os critérios que usou para escolher essas categorias e justifique sua escolha.
Bônus: Explique em mais detalhes as técnicas de IA que você utilizaria para implementar essa automação e como trackearia a performance deles
- **Análise de Churn:** Queremos diminuir o churn na Vammo. Existe algum insight nos dados (de atendimento e de clientes) que possa nos ajudar a prever churn ou entender segmentos de clientes que são menos aderentes à nossa proposta de valor? Há algum dado que você gostaria de ter acesso, mas não teve?

Tarefa Bônus:

Atualmente, utilizamos dados quantitativos para analisar a experiência do cliente e prever churn. Queremos também analisar dados qualitativos, como conversas dos clientes, para gerar insights mais profundos.

Como você faria isso? No material, fornecemos um exemplo de JSON com a extração de uma conversa do Kustomer.

Sugira ferramentas e estratégias que você utilizaria para analisar e classificar essas conversas, com o objetivo de:

- acompanhar a experiência que a Vammo está dando de forma geral semana a semana
- Identificar clientes com algum tipo de experiência muito ruim para ações preventiva de churn
- gerar insights que ajudem a melhorar o negócio como um todo

Entregáveis:

- Material (formato à sua escolha) contendo as análises, insights e recomendações.
 - Tratamento dos dados em Excel ou em um notebook (Jupyter ou equivalente).
-

Critérios de Avaliação:

- Proficiência técnica em análise e ciência de dados
- Capacidade de traduzir análises complexas em recomendações acionáveis para o negócio.
- Profundidade e criatividade na análise de dados, geração de insights e recomendação de implementações
- Inovação nas soluções de automação propostas.
- Clareza na comunicação de conceitos técnicos para uma audiência não técnica.
- Consideração de implicações éticas e escalabilidade das soluções propostas.