

Case Loft 202512 - Pontos de atenção e sugestões

Cientes sem contratações

Identifiquei 59 clientes cadastrados, mas nunca tiveram nenhuma contratação, presumi que estes poderiam ser de outra linha de produtos do portfólio, mas quando feita a conta utilizando datas isso será um problema, pois eles não terão datas associadas. Para os clientes com pelo menos uma contratação, inferi que a data da sua primeira contratação também era a data da sua entrada na base de cliente;

Um outro ponto de vista é que esses clientes foram cadastrados, porque iniciaram o processo de contratação e não finalizaram, logo poderiam ser leads, para ações futuras.

⚠️ Warning

Como não sabia qual era o cenário, gerei um arquivo de amostra `cliente_sem_contratacao.xlsx`, mas deixei o código que gera o arquivo comentado.

Idade estática (tb: clientes)

Identificado um problema na tabela clientes, pois as idades foram armazenadas de forma estática, sem uma coluna de data da inserção, o que poderia servir para atualizar as idades, na ausência da coluna 'data_nascimento'.

Tabela fato de movimentações de status

Por não ter os status em cada data, fui obrigado a inferir que só houve uma mudança de status. Na métrica tentativas por sucesso, isso implica que se um contrato tem 3 tentativas, todas foram utilizadas para chegar a esse status.

A falta desse histórico também inviabiliza a análise temporal de safra de contratação x anomes acionamento, pois nesse caso, não é razoável inferir que não houve acionamento preventivo ou que todos os clientes em atraso foram acionados. A informação da qualificação do atendimento ajudaria nos casos de acionamento preventivo, pois poderíamos eliminá-los da análise.

Total de pagamentos com e sem atraso (tb: contratos)

Como não possuímos a quantidade de pagamentos com e sem atraso, não será possível criar novas classificações de contratos/clientes, para enriquecer as recomendações para a gestão. Seria uma boa também ter o cliente que atrasou a primeira parcela, pois isso também gera direcionamento e define melhor o nosso público.

Data do último vencimento e data do último pagamento (tb: contratos)

Estas datas seriam úteis para verificarmos desperdícios como açãoamentos em clientes que já haviam pago na data correta ou que já estavam adimplentes na data do açãoamento, pois isso além de sobrecarregar o time, estressa o nosso cliente.

⚠ Warning

Não implementei a funcionalidade de adicionar as recomendações os contratos 'em dia' açãoados após o vencimento por falta de dados;

Cidades possuem homônimas exatas (tb: clientes)

Como as cidades de São Paulo e Rio de Janeiro possuem homônimas exatas no Rio Grande do Sul e em Minas Gerais, respectivamente. O ideal seria ter a coluna UF, para evitar ambiguidade e/ou distorções nas recomendações e insights.

⚠ Warning

Para esse caso considerei que as cidades citadas estão localizadas nos mesmos estados, desconsiderando a existência de homônimas exatas.

Desenvolvido por: Cleucio Diogo Bastos Ferreira