

Case para entrevista Atendimento a Clientes

Dados e IA

Descrição do problema

- Você é responsável por liderar um trabalho de análise a partir de dados de Atendimento do negócio de Banking (conta corrente e cartão de crédito) do Banco Pan. Você coletou dados de diferentes fontes e deverá organizar uma apresentação em uma reunião da Diretoria
- A partir das 3 bases disponibilizadas (Base 1 – Nome, Base 2 – UF, Base 2 Geral), correlacione e explore os dados a partir de SQL para extrair insights. A partir disso, responda aos temas abaixo produzindo 1 slide para cada uma delas:
 - ① Explique como relacionou a base e compartilhe quais os principais insights você tira dos dados
 - ② A partir desses insights, que ideias (liste 3) você traria para o time de negócios de Banking para aproveitar os insights encontrados? Qual o retorno / impacto esperado para o negócio a partir de cada uma das suas ideias?
- A partir apenas das informações de atendimento fornecidas no arquivo (Case para entrevista), responda às seguintes perguntas produzindo 1 slide para cada uma delas: (não é necessário relacionar com as perguntas 1 e 2)
 - ③ Qual o custo mensal da operação de Atendimento desse Banco, no segmento de Banking? Qual a rentabilidade mensal de cada uma das operações do Banco, considerando a receita gerada e os custos em questão? (não é necessário considerar nenhuma informação diferente das já fornecidas)
 - ④ Com base nos dados fornecidos, defina 3 ações prioritárias para os próximos meses junto às diferentes áreas do Banco, explicando porque foram selecionadas e os resultados esperados. Fique à vontade para complementar com informações que sejam de seu conhecimento prévio
 - ⑤ Em adição as prioridades na pergunta anterior, defina novas ações que podem implementadas a partir do uso de ferramentas de IA (inteligência artificial). Especifique o principal benefício esperado com cada ação (satisfação do cliente, redução de custos, redução de riscos ou outras dimensões)
- Como entregável, além dos slides, tenha os materiais que você trabalhou (ex. planilhas) caso seja necessário usar durante a conversa.
Boa sorte!

Informações já coletadas (complemento ao arquivo 'Case para entrevista')

- A partir de um trabalho anterior, você tem acesso às seguintes informações:
 - Custo médio por minuto de atendimento: R\$9,00/min . contato
 - Custo de manutenção sistêmica: R\$600 a cada 400 contatos (deve ser rateado proporcionalmente entre os produtos)
 - TMA (tempo médio de atendimento) dos contatos feitos em Banking (voz e chat): 360 segundos / contato
 - CR (contact rate)⁽¹⁾ - Conta corrente: 6%
 - CR (contact rate)⁽¹⁾ - Conta corrente + Cartão: 15%
 - Receita líquida gerada por cliente – Conta: R\$3/mês
 - Receita líquida gerada por cliente – Conta + Cartão: R\$25/mês

Dicas

- Seja caprichoso na construção dos slides, pois será reflexo da qualidade do seu trabalho nessa fase do processo
- Seja conciso, claro e completo no conteúdo compartilhado na apresentação; lembre-se que se trata de um material executivo
- Caso seja convidado para apresentar o material, se prepare para falar do seu processo e das suas conclusões