



CLUB BUS





→ DataWay



Isabella Heder

RM561300

João Dalesio

RM561050

Enos Barros

RM561926

Milena Barbosa

RM558913

Paulo Luchini

RM561477

REPRESENTANTE

Contextualização do Problema

Análise Swot

Forças

Liderança de mercado;
Compra online facilitada;
Grande base de dados.

S

Fraquezas

Falta de conhecimento
sobre o cliente;
Baixa personalização;
Previsibilidade limitada.

W

Oportunidades

Marketing personalizado;
Melhoria na base de dados;
Melhoria da experiência do cliente.

O

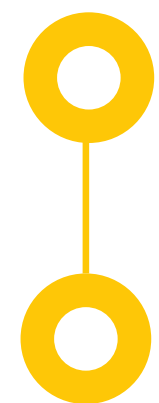
Ameaças

Concorrência crescente;
Dependência do setor
rodoviário.

T

Contextualização do Problema

Principais Problemas Identificados



Falta de conhecimento sobre o perfil dos compradores



Perda de oportunidades de venda por falta de segmentação



Dificuldade em personalizar ofertas e comunicações



Impossibilidade de prever comportamentos futuros

Problema a Ser Resolvido e Consequências

Conhecer melhor o perfil do cliente

- **Falta de conhecimento sobre o perfil dos clientes**
- **Dificuldade em segmentar clientes** por comportamento
- **Impossibilidade de prever** próximas compras ou rotas

Consequências do Problema

- **Estratégias** de marketing **pouco eficazes**
- **Recomendações genéricas** e pouco personalizadas
- **Desconexão com o público** e seus interesses

Público Alvo



Bianca Andrade

IDADE: 25 ANOS

LOCALIZAÇÃO: CAMPINAS - SP

"QUERO CONHECER O MUNDO DO MEU JEITO."

CALMA - DESCOLADA - URBANA

BIOGRAFIA

Bianca é uma mulher aventureira e sempre muito ocupada. Mesmo conciliando uma rotina intensa entre trabalho e faculdade, ela encontra tempo para fazer o que ama: viajar. Gosta de planejar escapadas de fim de semana e valoriza experiências práticas e personalizadas.

INTERESSES

- Viajar com amigos e família
- Descobrir novos destinos no Brasil
- Escutar música e assistir séries
- Aproveitar promoções e cupons de desconto

DORES E FRUSTRAÇÕES

- Falta de tempo para planejar viagens
- Dificuldade em encontrar ofertas que combinem com seu perfil
- Desejo de receber sugestões mais personalizadas
- Frustração com e-mails genéricos e irrelevantes

Proposta de Solução



O que é?

- O Club Bus seria um **programa da ClickBus** voltado para entender melhor o perfil dos clientes que já realizaram compras; ele, através de ferramentas permitiria **personalizar a experiência dos consumidores e aumentar a conversão de vendas da empresa.**
- O Club Bus funcionaria como uma espécie de **programa de fidelidade**, que todos os consumidores seriam automaticamente inscritos, **sem custo.**

Proposta de Solução

Principais Funcionalidades do Club Bus

Segmentação dos Clientes

- Organização dos clientes com base em seu histórico de compras e comportamento

Previsão da Data

- Estimativa da próxima compra com base na frequência de viagens do cliente.

Segmentação por gostos

- Agrupamento por preferências de viagem, destinos e estilo de consumo.

Previsão da Rota

- Identificação da provável próxima rota com base em padrões anteriores.

Marketing Direcionado

- Envio de campanhas personalizadas para cada grupo de clientes.

Impactos da Solução

Clientes da ClickBus

- Recebem **ofertas e recomendações** mais **alinhadas** aos seus interesses
- Têm uma **experiência de compra** mais fluida e **personalizada**
- **Ganham tempo** com sugestões relevantes e práticas
- **Sentem-se mais valorizados** e compreendidos pela marca


Empresa ClickBus

- **Aumenta a taxa de conversão e fidelização** de clientes
- **Reduz custos com campanhas** genéricas e ineficazes
- Ganha **inteligência de mercado** com base no comportamento do consumidor
- **Melhora a tomada de decisões** estratégicas em marketing e vendas




Benefícios Esperados


Aumento das Vendas

-  Com campanhas mais eficazes e personalizadas, a taxa de conversão e receita tendem a crescer.


Melhor Eficiência em Ações de Marketing

-  Redução de desperdício com ações genéricas e foco em estratégias baseadas em dados; consequentemente convertendo mais clientes em vendas.

Fidelização de Clientes

-  Ao se sentirem compreendidos e bem atendidos, os clientes tendem a voltar a comprar com a ClickBus.

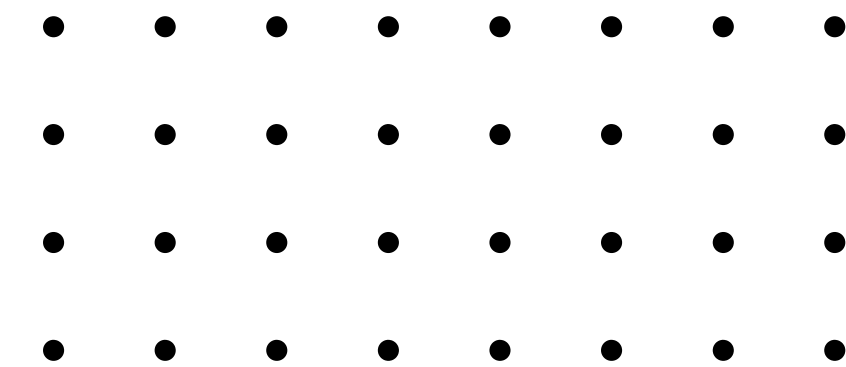
Melhoria na Experiência do Cliente

-  Ofertas e comunicações mais relevantes tornam a jornada de compra mais satisfatória.

Comparativos com a Concorrência

CrITÉRIOS Avaliativos	ClickBus	Buser	WeMobi	Quero Passagem
Compra de passagens de forma segura	✓	✓	✓	✓
Variedade de destinos atendidos (acima de 3000)	✓	×	×	✓
Marketing direcionado com base em dados	✓	✓	✓	✓
Maior Travel Tech do País	✓	×	×	×
Segmentação de clientes por perfil	✓	✓	×	×
Previsão de próxima compra ou rota	✓	×	×	×
Envio de e-mails personalizados	✓	×	×	×
Página do Site personalizada para cada grupo segmentado	✓	×	×	×

Adicionais e Oportunidades



Localização de origem e destino

- Segmentação de clientes a partir de locais que viaja
- Análise geográfica

Datas de partida e Retorno

- Períodos que os clientes gostam de viajar
- Períodos, feriados, eventos e datas comemorativas importantes para os clientes (criando um perfil baseado em gostos pessoais)

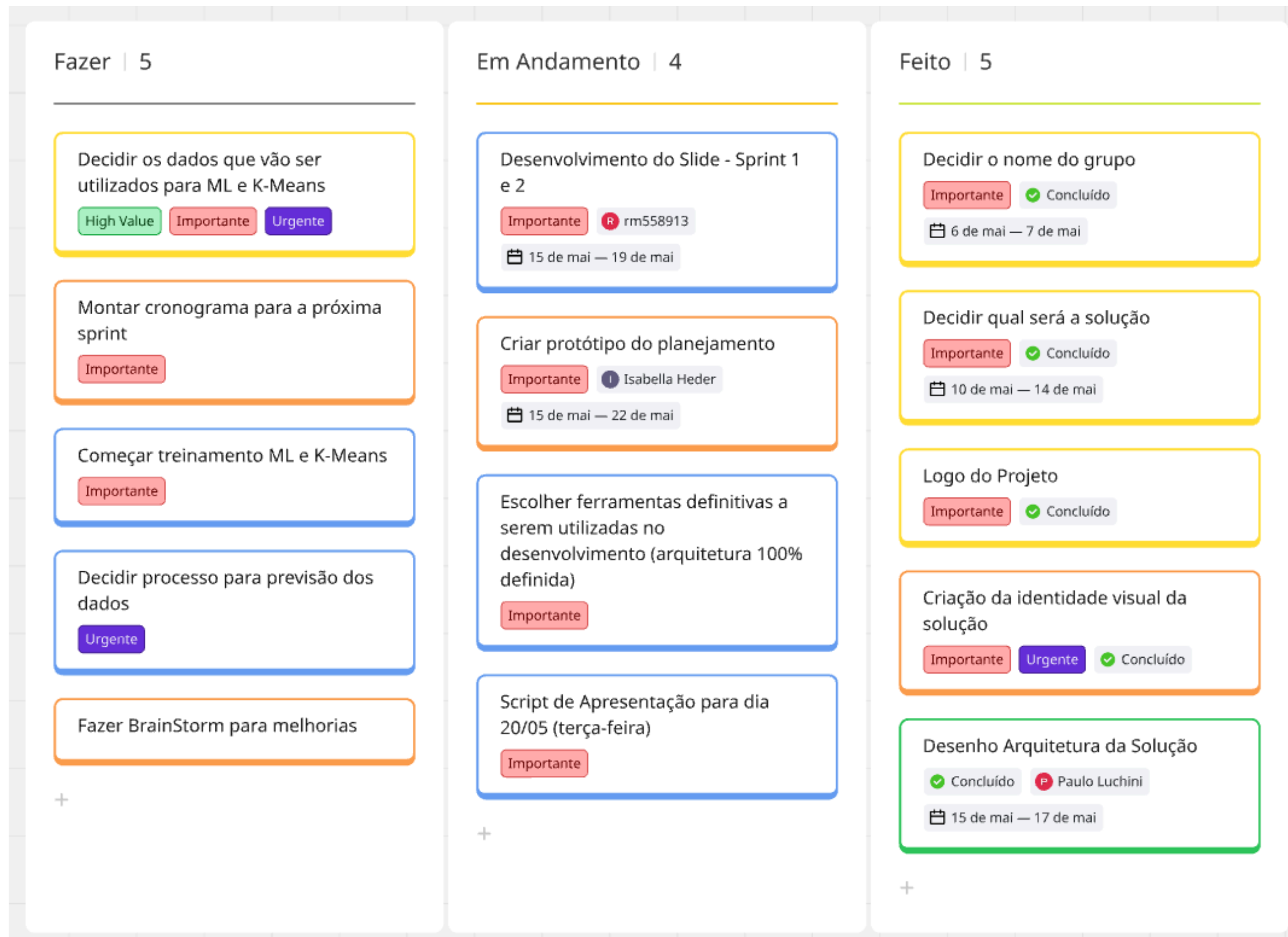
Tempo de diferença entre compra e partida

- Simular as datas
- Simular as localizações (juntando as datas com os eventos em cada destino)
- Exemplo real: Em 2024, 61% dos compradores, compravam a passagem na semana da viagem e 13% compravam no dia;

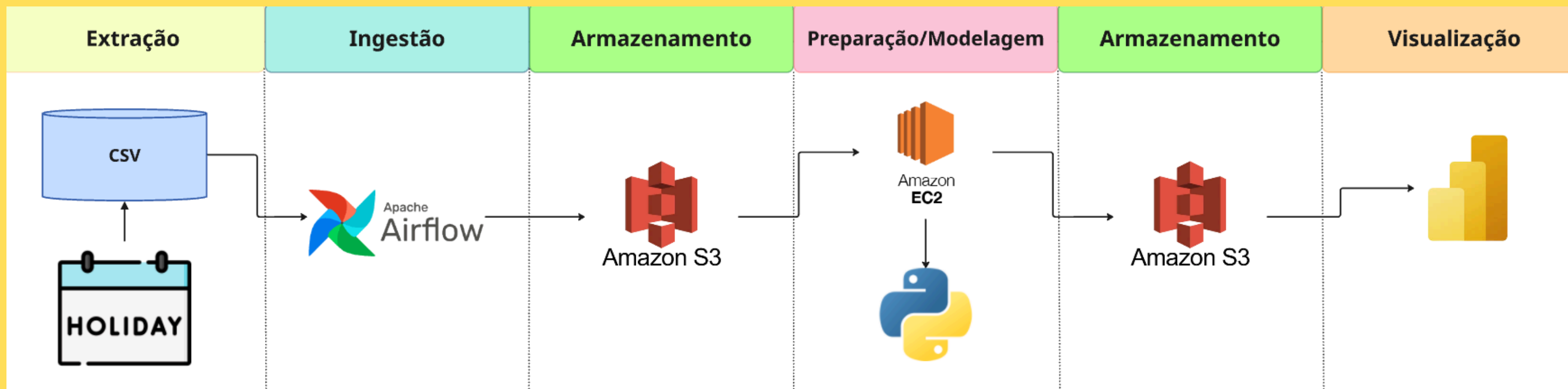
A Junção de Datas + Local

- Criação de um MarketPlace (parcerias com hotéis, eventos, seguros etc.)
- Segmentação a partir dos gostos dos clientes (juntando local com feriado, eventos, previsão do tempo etc.)
- Exemplo: Rio de Janeiro e o Carnaval

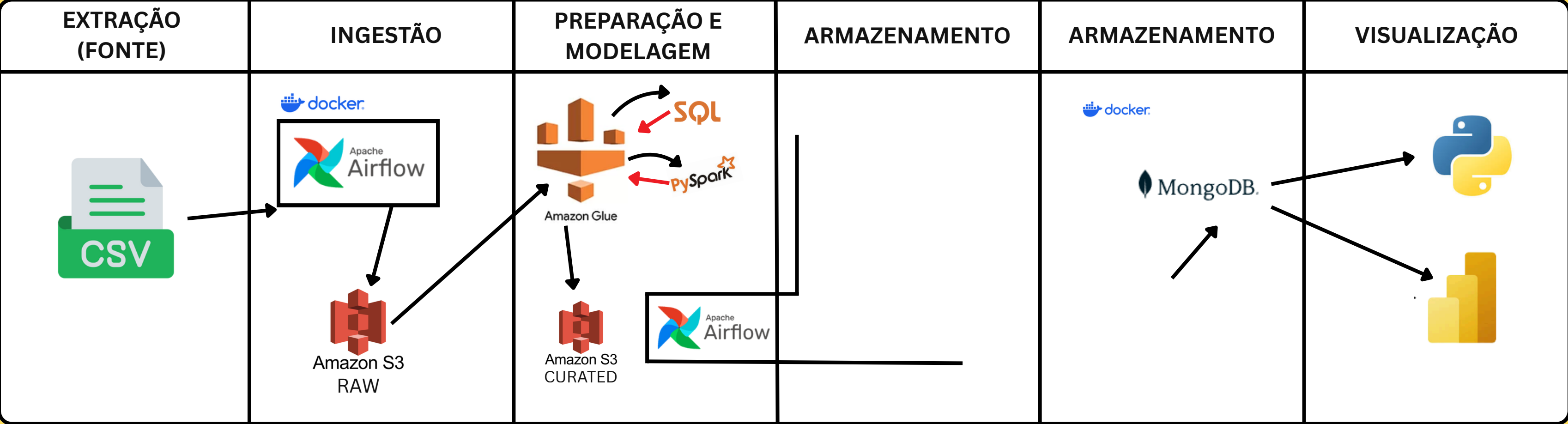
Planejamento e Gestão do Projeto









Arquitetura da Solução



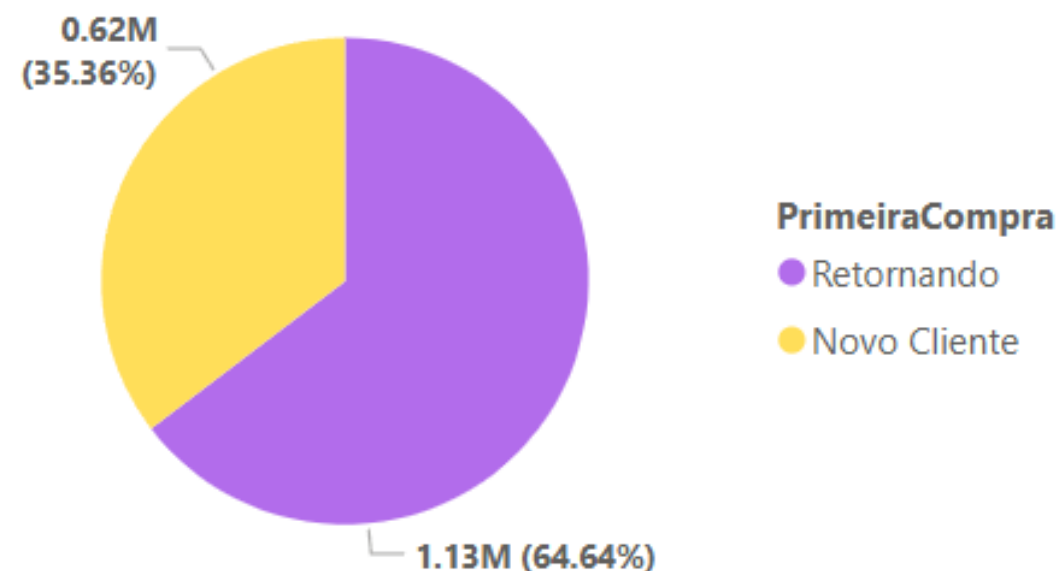
Arquitetura da Solução



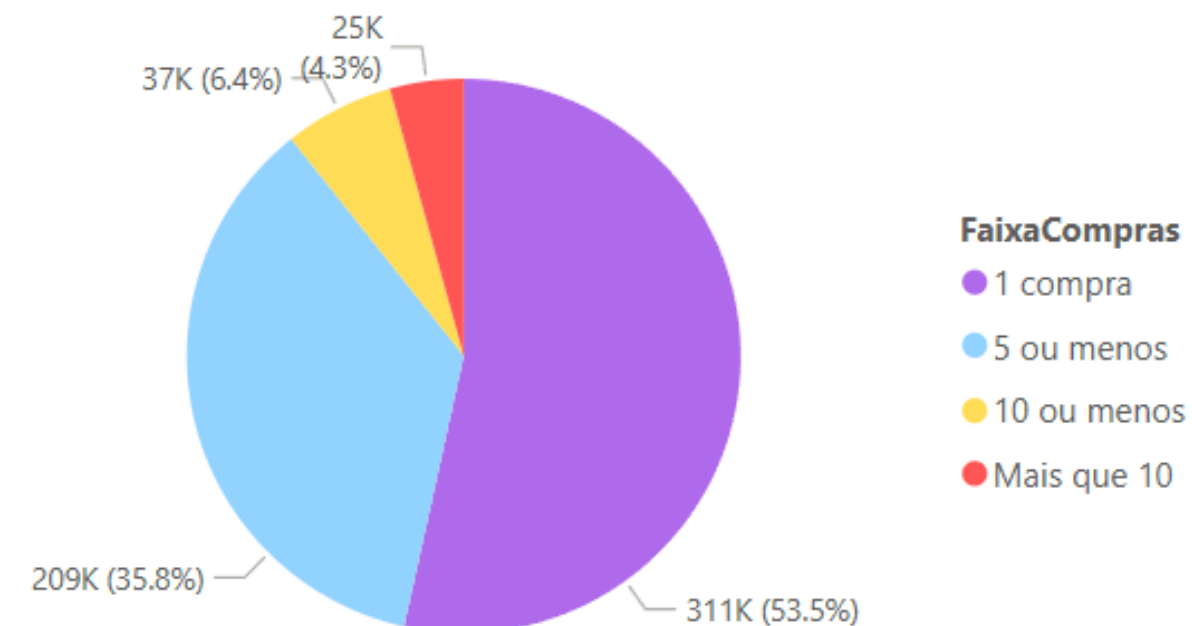
Tecnologia Utilizada	Descrição do uso da Tecnologia na Solução Definida	Vantagens
	<ul style="list-style-type: none"> • Fonte de dados principal fornecida pela ClickBus 	<ul style="list-style-type: none"> • Formato leve e universal • Fácil de manipular
	<ul style="list-style-type: none"> • Lê o arquivo .csv da pasta de entrada • Dispara automaticamente tarefas como upload para o S3, pré-processamento, e execução de scripts Python 	<ul style="list-style-type: none"> • Controla o fluxo • Gratuito
 	<ul style="list-style-type: none"> • O Airflow salva no S3 os dados extraídos e pré-processados, o Python acessa o S3 para continuar o tratamento/modelagem • O Power BI pode ler arquivos .csv diretamente do S3 • Cria uma instância que roda os scripts python para processar os dados 	<ul style="list-style-type: none"> • Escalável • Acessível por Python, Power BI • capacidade computacional redimensionável
	<ul style="list-style-type: none"> • Lê dados do S3, processa, gera variáveis, treina modelos • Exporta previsões como novos .csv que são salvos de volta no S3 	<ul style="list-style-type: none"> • Domínio total sobre os dados • Suporte a bibliotecas
	<ul style="list-style-type: none"> • Lê os arquivos com previsões e análises salvos no S3 (ou exportados localmente do Python) • Exibe os resultados dos modelos: clusters de clientes, probabilidade de compra, mapas de origem-destino, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Integração direta com arquivos .csv • Muito boa para gerar relatórios

Gráficos sobre Fidelidade dos Clientes

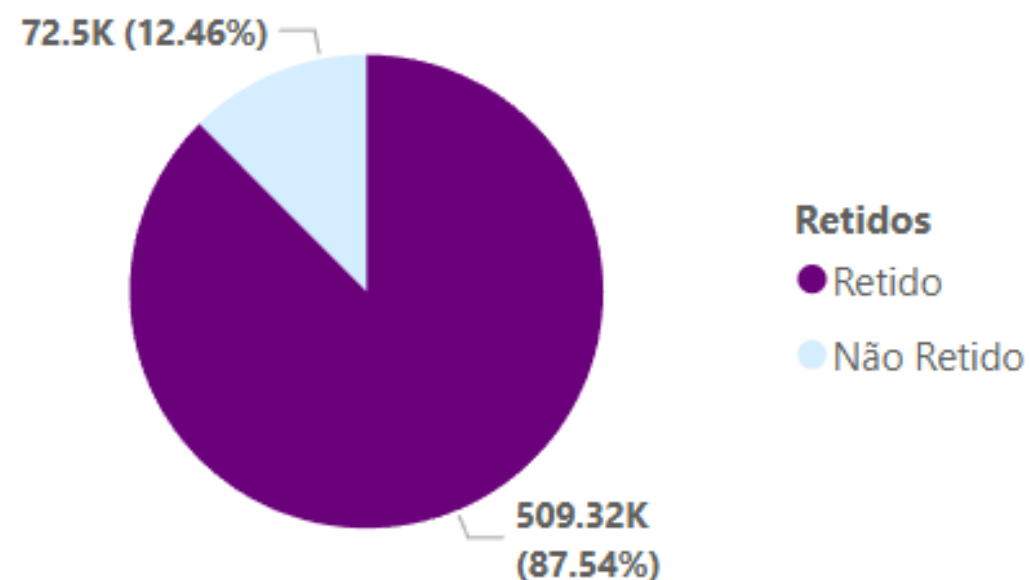
Segmentação: Clientes Novos vs. Recorrentes



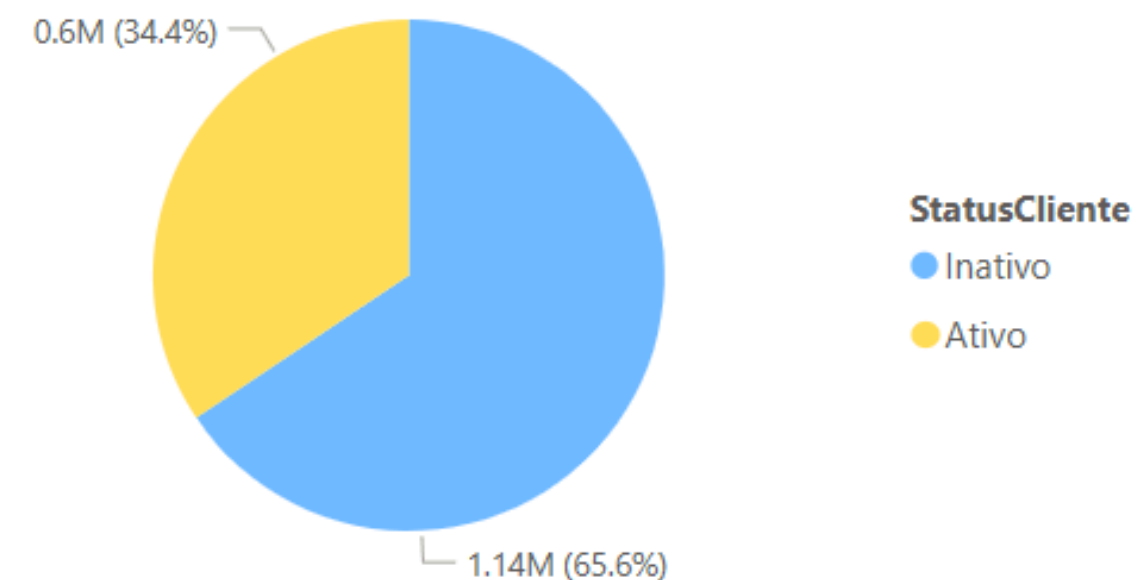
Compras por Cliente Durante Todo o Período



Compraram Todos os Anos Desde a Primeira Compra

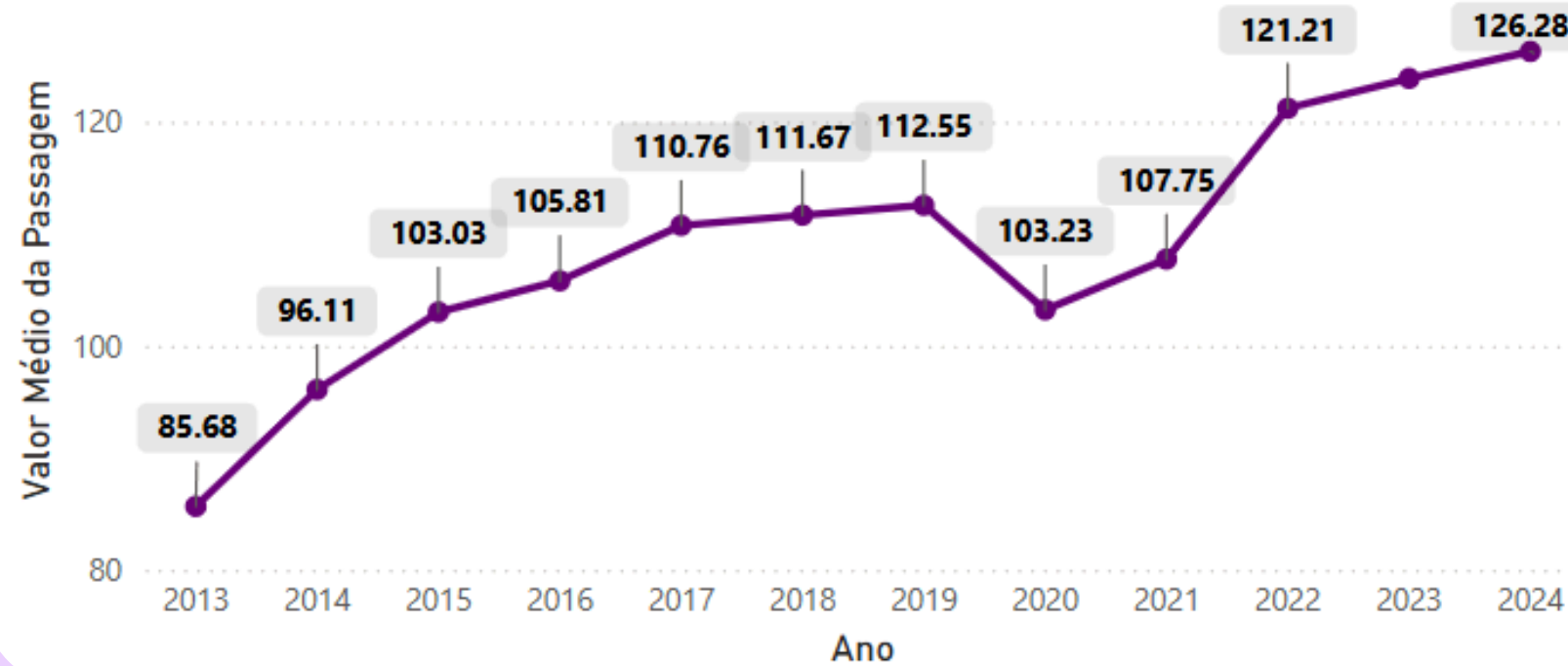


Status dos Clientes nos Últimos 180 Dias da Tabela

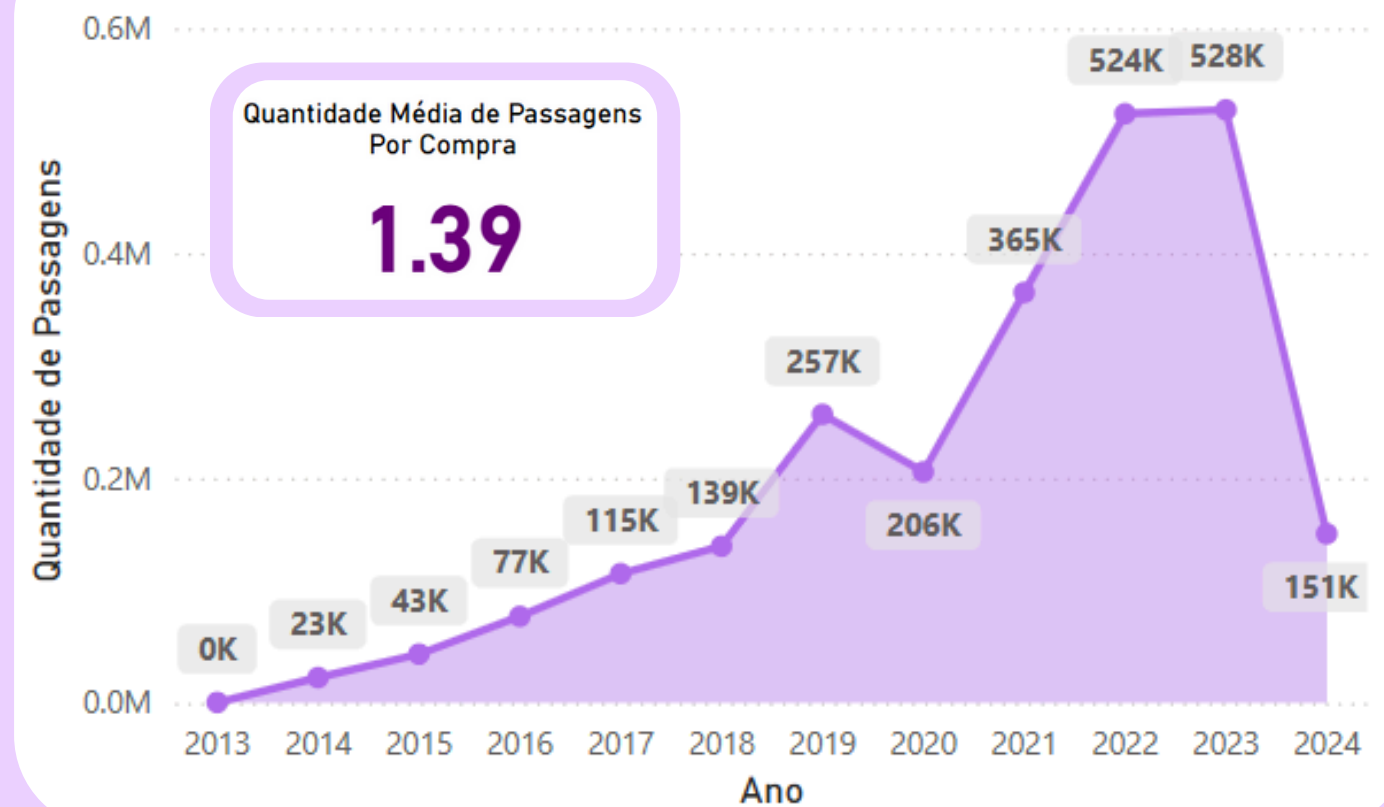


Gráficos Financeiros

Valor Médio das Passagens Por Ano (R\$)



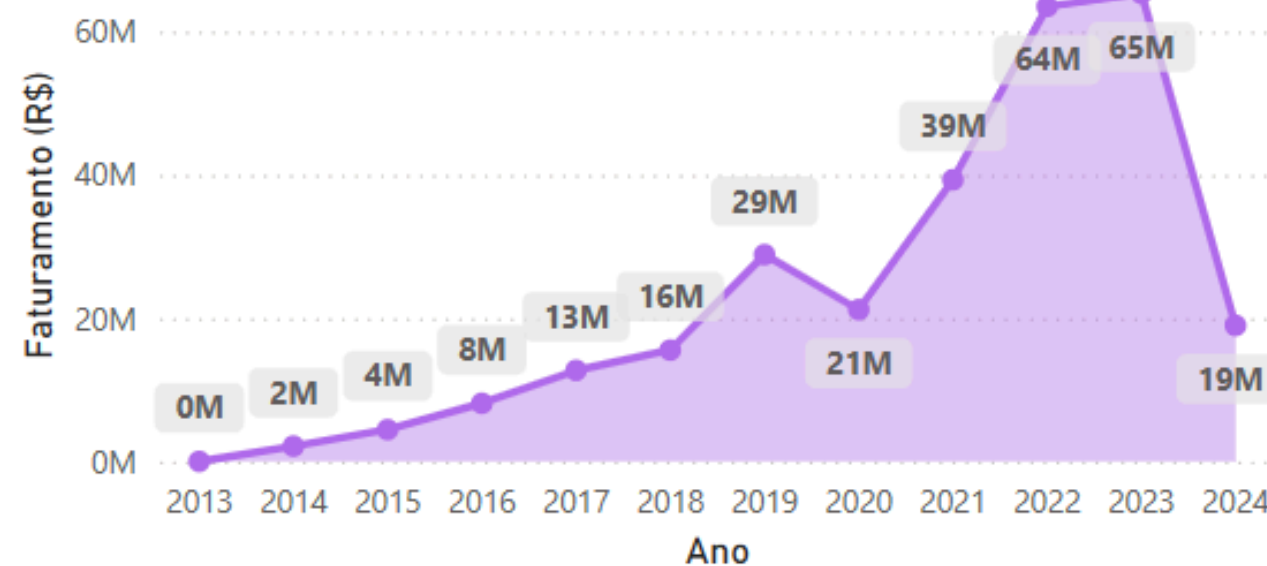
Quantidade de Tickets Vendidos por Ano



Quantidade Média de Passagens Por Compra

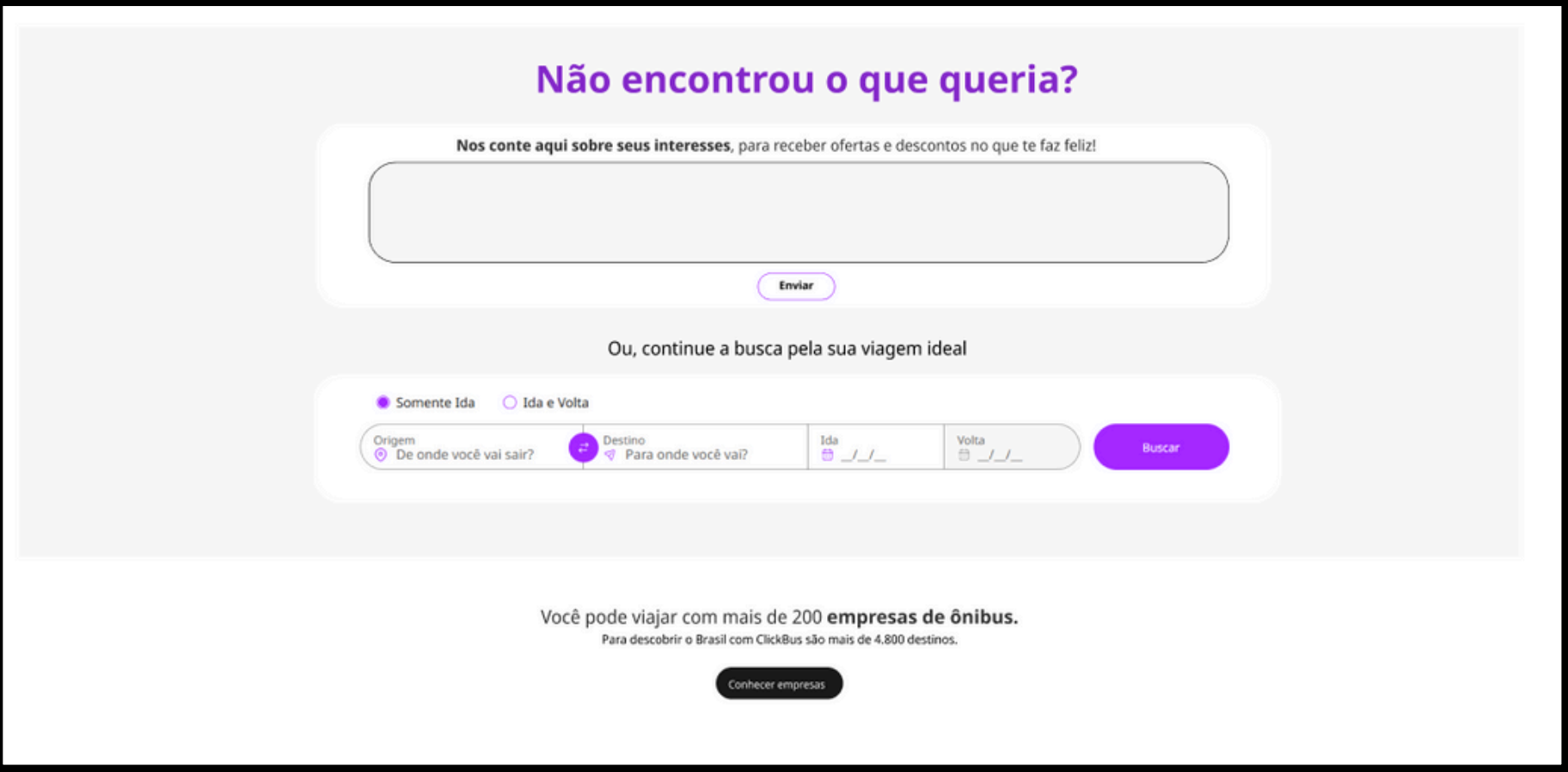
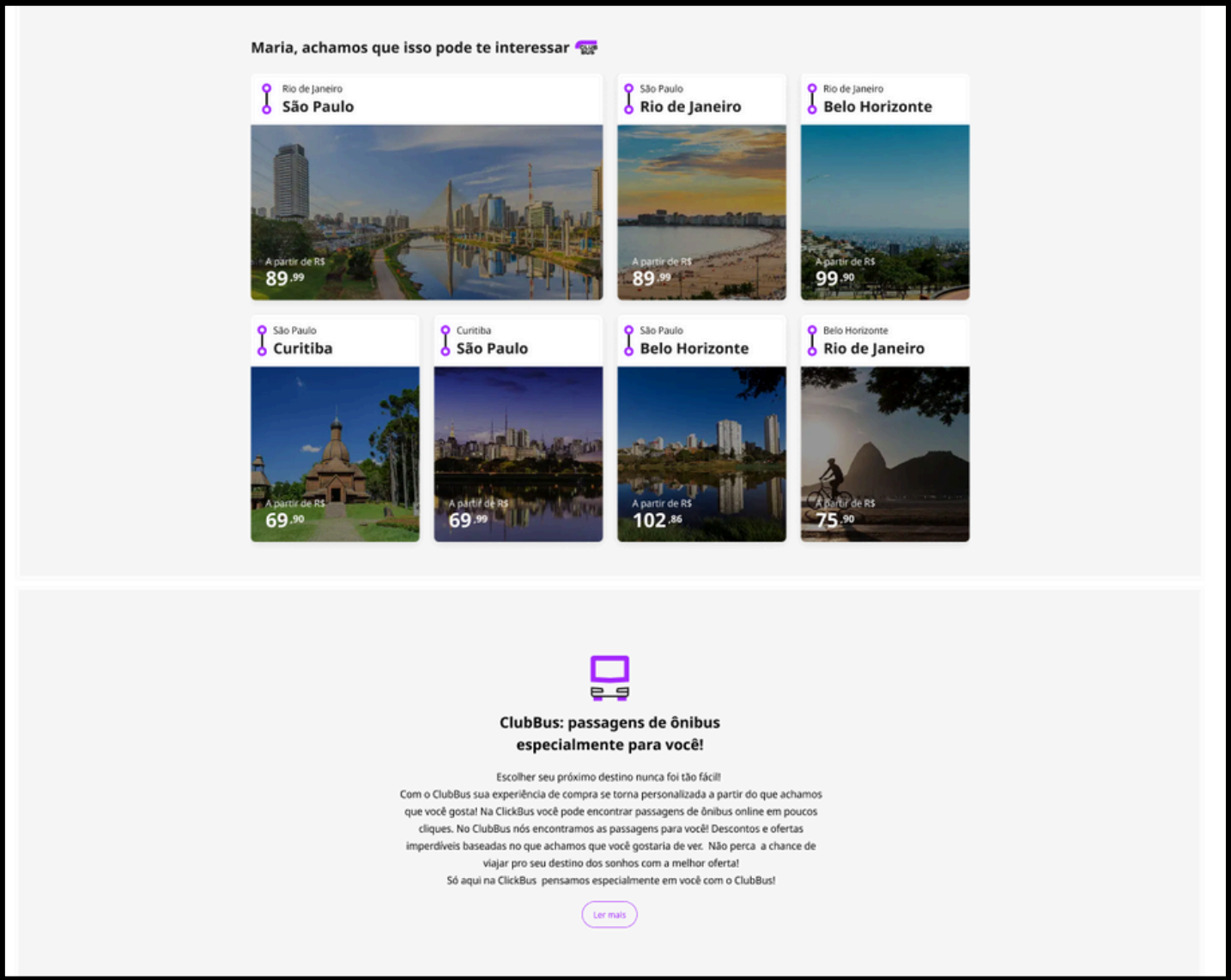
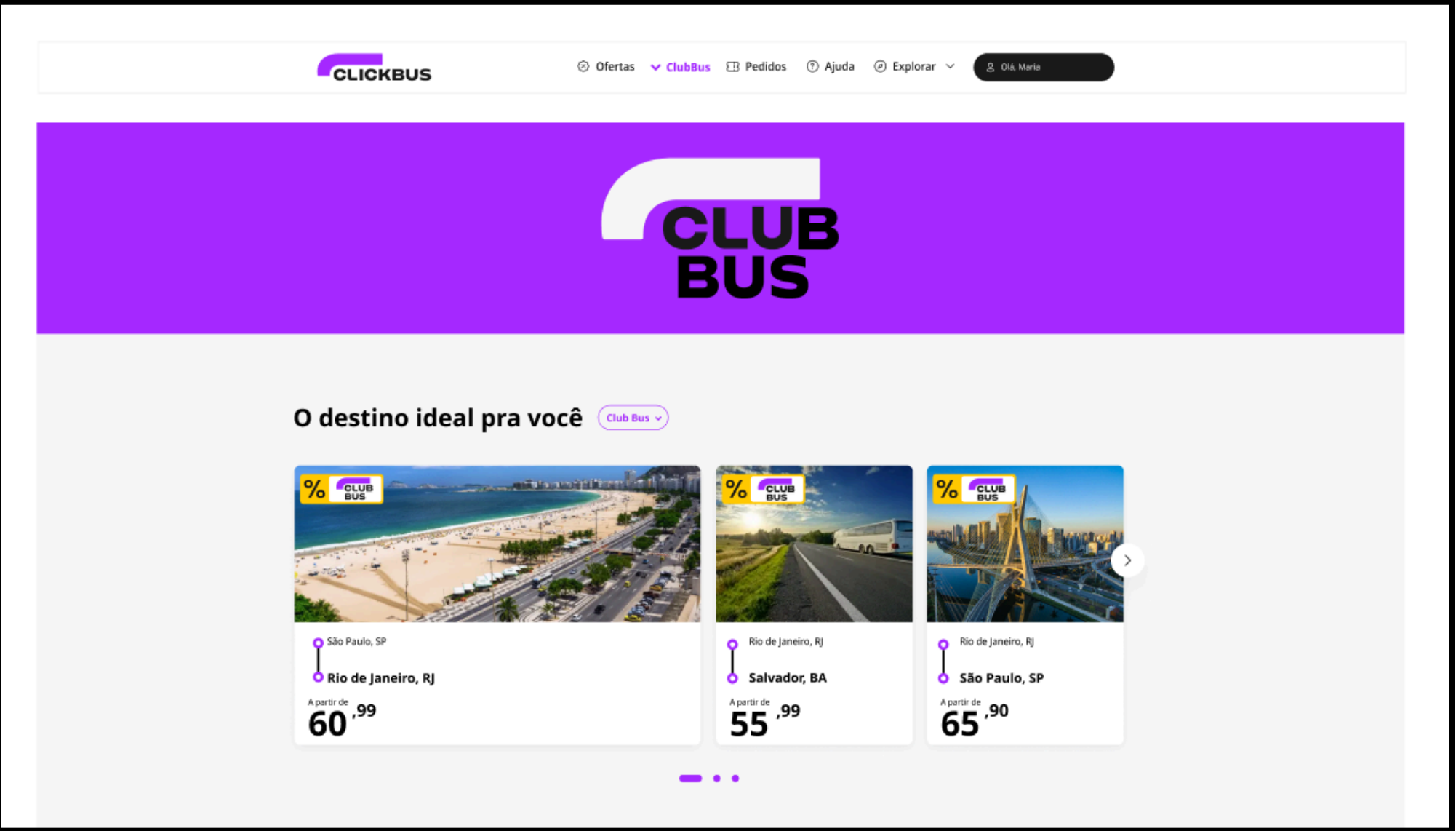
1.39

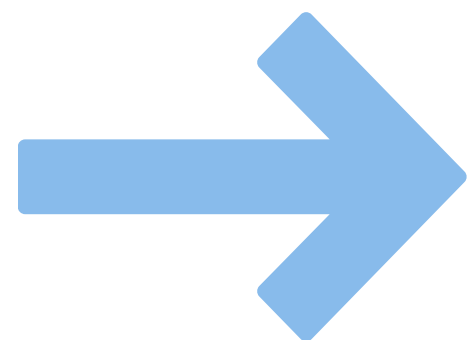
Faturamento por Ano (R\$)



Média Gasta Por Cliente

R\$ 482.14





**AGRADECEMOS
PELA ATENÇÃO!**