

Business Case - Dashboard Comercial

Contexto

A área comercial de uma empresa fictícia de serviços de assinatura deseja saber seu desempenho naquele mês. Eles precisam compreender melhor que fatores têm maior impacto em seu faturamento, bem como qual o feedback de seus clientes em relação aos seus produtos e atendimento. Tudo isso servirá de norte para a implementação de melhorias no setor comercial da empresa.

1. Dicionário da base de dados

Coluna	Descrição
CPF	CPF do cliente
Nome	Nome completo do cliente
Genero	Gênero (masculino ou feminino)
Nivel_Estudos	Formação dos clientes (ensino médio, superior, pós-graduação, mestrado, doutorado)
Interesse/Hobby	Interesses/Hobbies
Regiao	Estado em que mora
Data_Nasc	Data de nascimento
Idade	Idade
Faixa_Etaria	Faixa etária a que pertence
Avaliacao	Avaliação dos clientes sobre os serviços de assinatura
Assinatura	Serviço de assinatura contratado
Mensalidade	Valor do serviço de assinatura contratado

2. Objetivo da análise

O objetivo da análise é, para além descobrir o desempenho da empresa no mês, identificar oportunidades de negócio que levem ao aumento no faturamento da empresa e melhor satisfação dos clientes. Para isso, responderemos às seguinte perguntas:

- Qual o faturamento do mês?
- Que serviço é o mais adquirido?
- Qual é o perfil dos nossos clientes?
- Qual a avaliação dos nossos serviços?

3. Perguntas e respostas

3.1. Qual o faturamento do mês?

O faturamento do mês foi de **R\$26.467,80**. Caso se mantenha na faixa dos R\$25.000, fecharemos o ano com um faturamento de aproximadamente R\$300.000.



imagem 1. Faturamento do Mês

3.2. Que serviço é o mais adquirido?

O produto que conta com mais assinantes é o **Magic Box**, 35% do total de assinaturas.

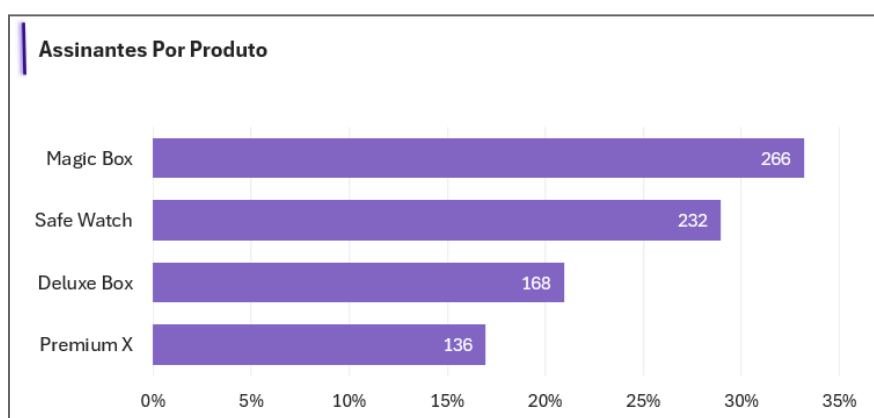


imagem 2. Assinantes Por Produto

Considerando o impacto dos serviços no faturamento, temos:

Serviço	Valor da Assinatura	Total de Assinaturas	Faturamento
Deluxe Box	R\$35,90	168	R\$6.031,20
Magic Box	R\$9,90	266	R\$2.633,40
Premium X	R\$79,90	136	R\$10.866,40
Safe Watch	R\$29,90	232	R\$6.936,80
Total	--	802	R\$26.467,80

A maioria dos clientes possui nossos serviços mais baratos. Notamos que, apesar de contar com o maior número de assinaturas, Magic Box é o produto com menor impacto no faturamento.

3.3. Qual o perfil dos nossos clientes?

Atualmente, contamos com **802 assinantes**. Considerando o estado em que moram, a maior parte deles é do **Rio Grande do Sul (51%)**, seguido do **Paraná (27%)** e **Santa Catarina (22%)**.

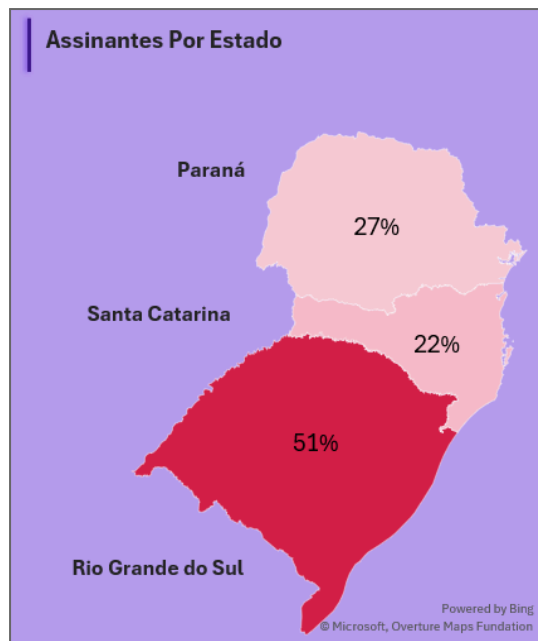


imagem 3. Assinantes Por Estado

De acordo com o gênero e faixa etária, a maior parte dos nossos clientes é do sexo masculino. A faixa etária predominante é de 35-44 e 54-70, para ambos os sexos.

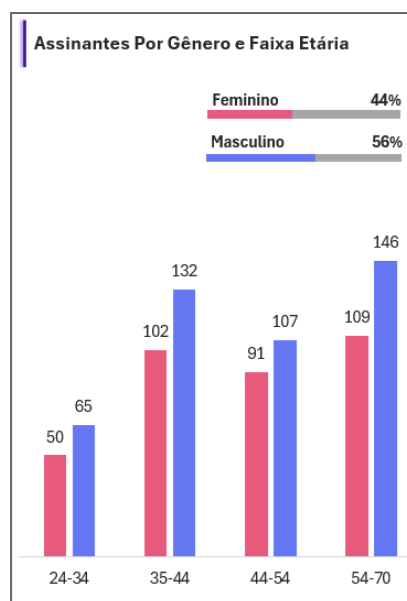


imagem 4. Assinantes Por Gênero e Faixa Etária

3.4. Qual a avaliação dos nossos serviços?

De maneira geral, nossos serviços têm boas avaliações a respeito do produto e atendimento. As principais reclamações são sobre a falta de itens e atraso na entrega.



imagem 5. Cartão - Avaliações dos Clientes

4. Como melhorar nosso faturamento e atendimento?

Relativo ao faturamento:

- **Oferecer upgrades das assinaturas:** Podemos incentivar nossos clientes a adquirirem nossos serviços de maior preço, através de campanhas focadas no diferencial que esses produtos têm a oferecer. Um maior número de assinaturas do Premium X, por exemplo, geraria um aumento significativo em nosso faturamento.
- **Aumentar a quantidade de clientes no Paraná e Santa Catarina:** O Rio Grande do Sul detém mais da metade de nossas assinaturas, pensemos em como expandir nossos serviços também nos outros estados. Podemos incluir campanhas de marketing para aumentar as vendas nesses estados, descontos para clientes que indicarem o serviço e mesmo promoções voltadas para leads dessa região.
- **Investir nos perfis que mais contrataram nossos serviços:** A maioria de nossos assinantes possui faixa etária entre 35-44 e 54-70. O impacto de gênero em nosso faturamento não é tão significativo, o que significa que podemos voltar nossas campanhas para ambos os sexos. Começar pedindo feedback desse perfil de clientes sobre nossos produtos (porque adquiriram/recomendariam) será um bom norte para basear nossas campanhas de marketing.

Relativo ao atendimento

- **Melhorar a qualidade das nossas entregas:** A maior parte das reclamações de nossos clientes têm relação com a entrega (faltando item, atraso na entrega, embalagem danificada, produto com defeito). Devemos direcionar essas reclamações ao setor responsável pelo embalagem e despacho dos produtos e certificar-se de que está sendo feito corretamente, de que há teste do produto antes do envio e verificação de que todos os itens estão na embalagem. Para

além disso, avaliar junto à transportadora quais as causas de atraso na entrega e o que pode ser feito a respeito disso.

- **Analisar a qualidade do suporte ao cliente:** É preciso avaliar a qualidade do nosso suporte, se os canais têm bom atendimento, se é atencioso com nossos clientes. Quanto tempo até a solução das queixas? As soluções oferecidas levam à satisfação dos clientes? Propor desconto nas mensalidades em caso de erros da empresa e agilizar a troca de produtos com defeito pode amenizar as reclamações relacionadas ao atendimento.