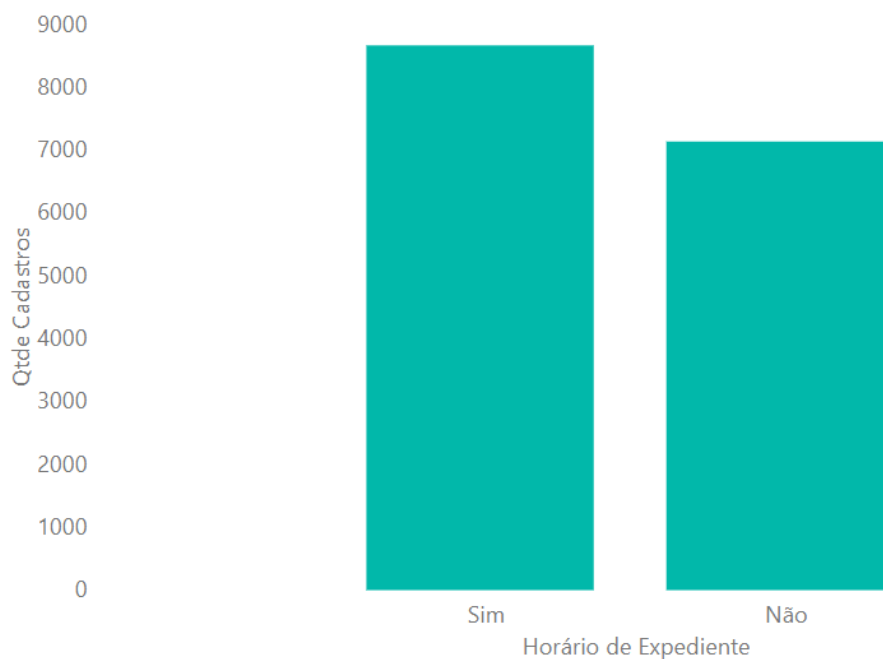


Análise sobre dias e horários dos cadastros de clientes do SoftSales

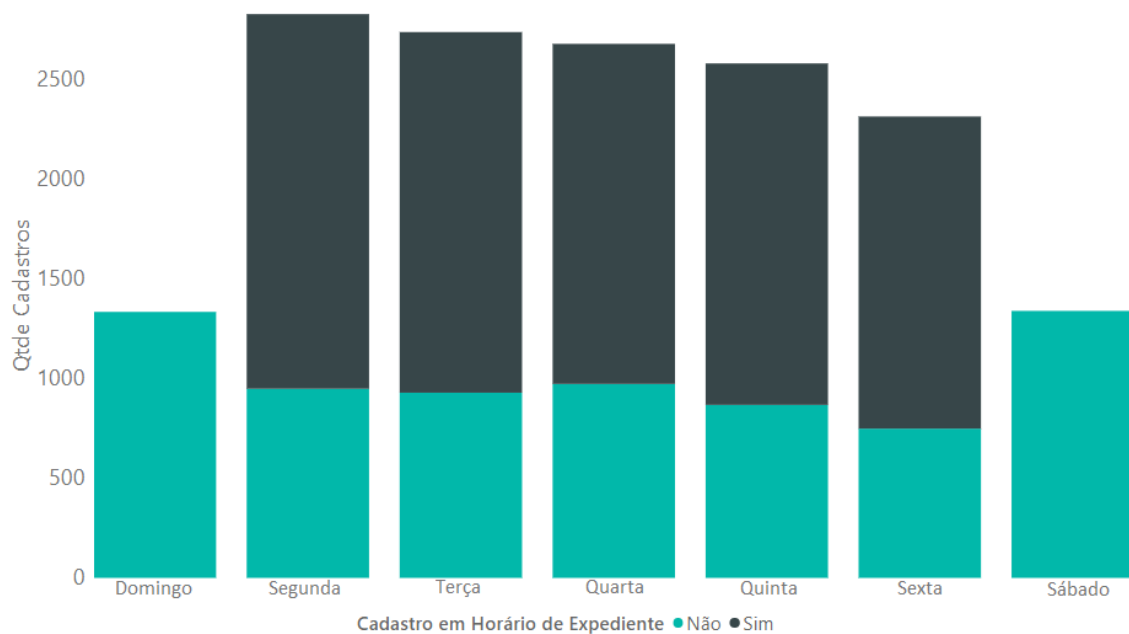
O SoftSales é um sistema online, existente há 4 anos, focado em fornecer um gerenciamento mais aprimorado no setor de força de vendas para seus clientes. Atualmente o setor de atendimento ao cliente conta com 17 colaboradores, que possuem o expediente de segunda a sexta, de 8 às 18 horas.

Devido ao crescimento de pessoas se cadastrando no sistema, a diretoria da empresa percebeu que o atendimento relacionado a pós-cadastro poderia estar sendo falho devido aos horários e dias de expediente do setor de atendimento. Dessa forma, foi feita uma análise em cima dos dados de cadastros de clientes, para entender qual a melhor estratégia se tomar.

Visão geral dos cadastros/horário de expediente

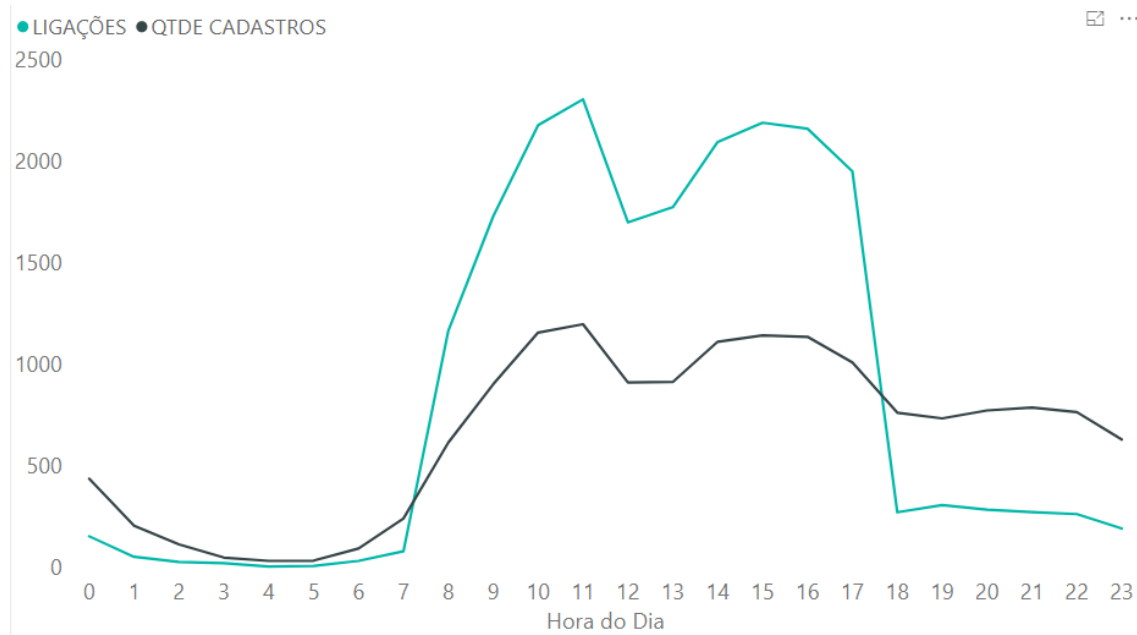


É possível observar que o número de cadastros fora do horário de expediente equivale a 45% dos cadastros em geral, isso demonstra que uma grande quantidade de novos clientes fica sem a ajuda pós-cadastro nas primeiras horas.

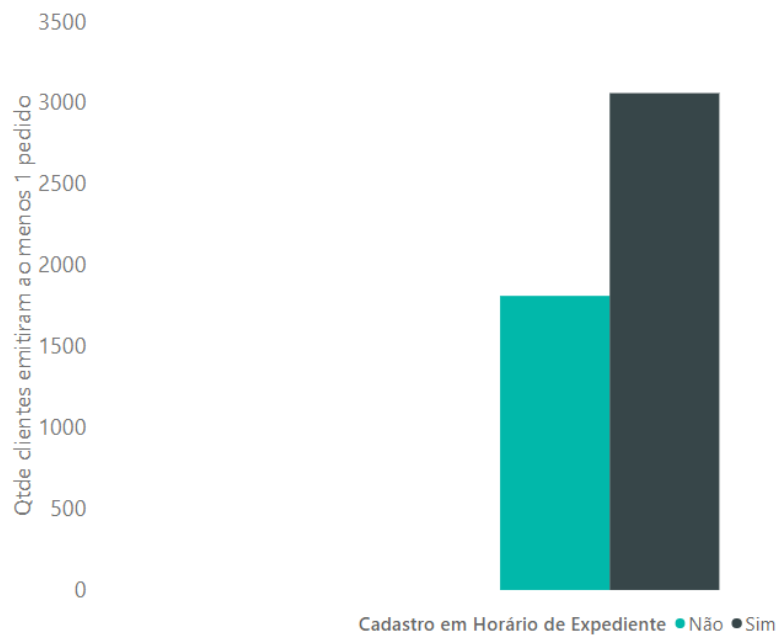


Separando esses cadastros por dias da semana, observamos também que o número de cadastros nos fins de semana é bastante considerável.

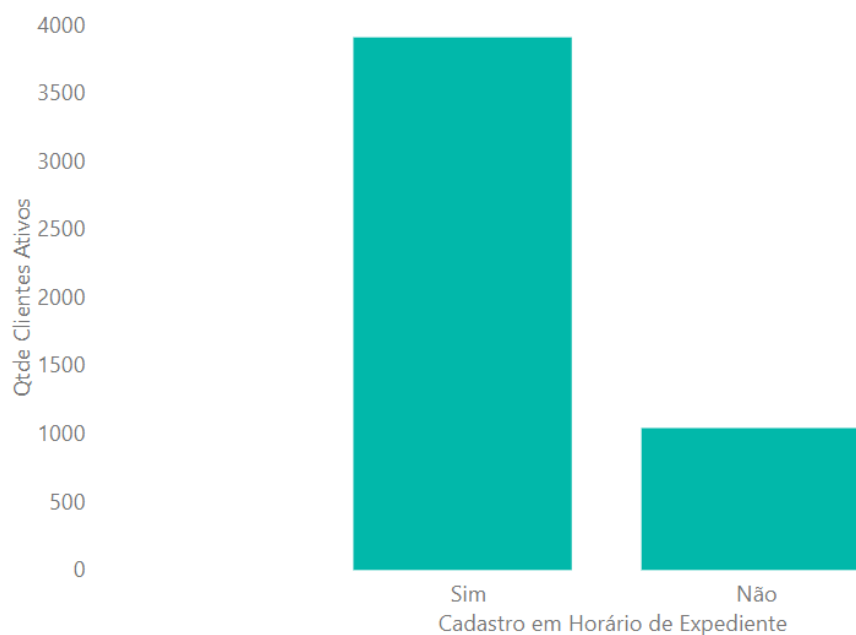
Menos apoio pós-cadastro é igual menos chance de fidelizar o cliente



Na visualização acima, é exibido um comparativo entre as ligações feitas para os clientes que se cadastraram em determinada hora do dia, ou seja, podemos ver que as pessoas que se cadastram fora do horário de expediente recebem menos ligações (menos apoio). Obs.: as ligações hoje são feitas todas em horário de expediente, mas os dados nos trazem quantas ligações foram feitas por cliente.



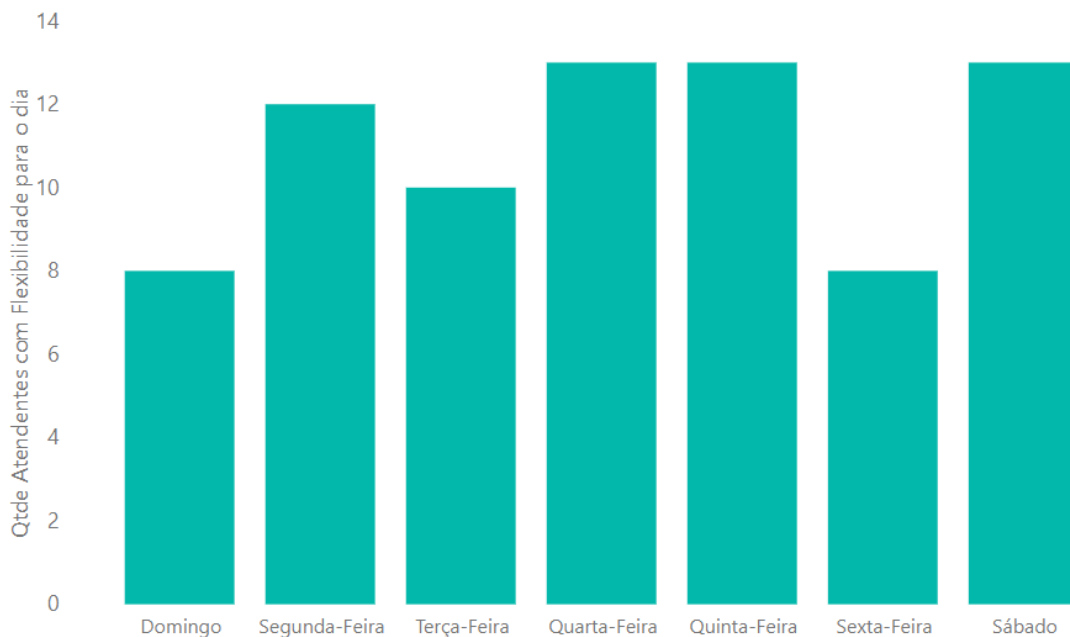
Outra métrica que podemos considerar é o uso do sistema, por essa visualização é possível observar que clientes que tiveram melhor apoio, possuem uma chance maior de emitirem ao menos 1 pedido no sistema para fins de testes, e assim conhecer melhor o sistema SoftSales.



Por essa visualização, observamos que a fidelização realmente acompanha todos os dados anteriores, onde os clientes que não se cadastraram em horário de expediente, apresentam apenas 21% de todos os clientes Ativos atualmente no sistema.

Conclusão

Os fatores que um cliente se fidelize ao sistema ou não são inúmeros, não apenas o apoio que lhe é dado, mas com fim de minimizar essa perda de potenciais clientes, a proposta feita, levando em consideração a realidade financeira da empresa, seria da contratação de ao menos 5 atendentes para se juntar à equipe de atendimento, para que possamos formar 2 turnos de atendimento, prolongando assim o horário de funcionamento de 7 horas até as 22 horas. Essa alteração nos horários também foi antes detalhada a equipe, mostrando o cenário da empresa, e fazendo assim uma breve pesquisa, perguntando quem teria a flexibilidade de horários e dias da semana.



Apêndice

- Base de dados:
 - CadastrosClientes.xls – relação contendo informações básicas sobre o cadastro do cliente: Código do cliente, Data/Hora cadastro, Status atual, UF Cliente, Ligações feitas e Emitiu Pedido.
 - PesquisaAtendentes.xls – relação da pesquisa feita com a equipe de atendimento sobre a flexibilidade de trabalho durante os dias da semana: Dia da semana e Qtde de atendentes por dia.
- Tecnologias utilizadas:
 - Power BI: utilizado para carregar os dados das fontes de dados, extrair informações necessárias e gerar os gráficos exibidos.
 - Excel: utilizado para armazenar a fonte de dados gerado pela empresa.