

Todo mundo com certeza já falou com um call center. E na grande maioria delas a experiência não foi das melhores.

O call center é basicamente um local que faz e recebe um alto volume de ligações de clientes pelos mais diversos motivos.

Dentre os vários segmentos de atendimentos da empresa MongoDB, falaremos da Retenção.

O procedimento de retenção é um dos mais delicados na relação entre cliente e empresa, isso porque a ideia é conseguir fidelizar um cliente onde o mesmo já se encontra insatisfeito com a empresa.

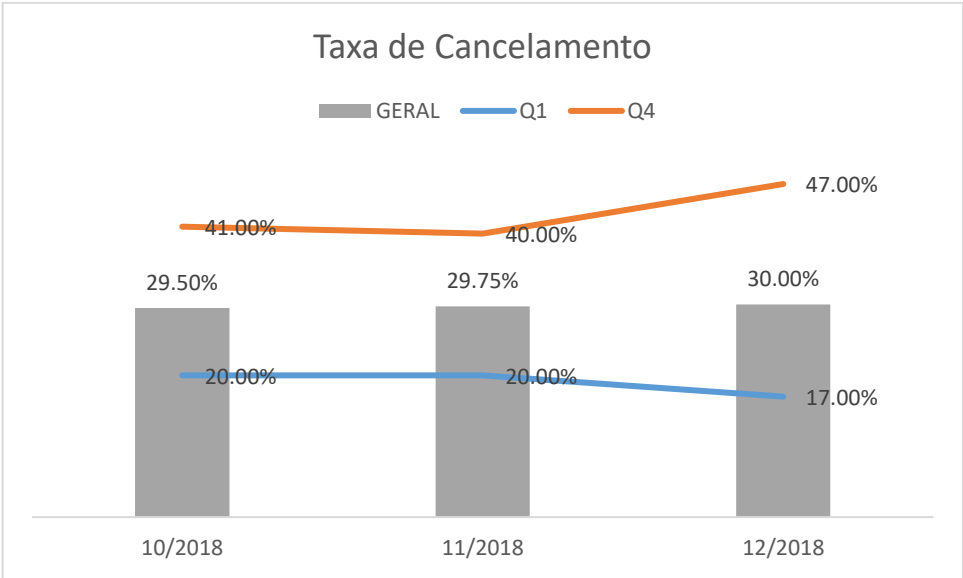
Para poder acompanhar a qualidade do atendimento e a eficiência dos colaboradores, os gestores utiliza dos indicadores-chave de performance (KPI, sigla em inglês para Key Performance Indicator).

**Um KPI é um indicador quantitativo, mas criado a partir de uma ou mais métricas — possuindo total alinhamento com a estratégia definida para o negócio.**

Para área de retenção talvez um dos mais importantes talvez seja o churn.

**Churn é um que mede o índice de evasão dos clientes, ou seja, a taxa de cancelamento.**

Analisando o churn da operação nos últimos meses, percebemos que em relação ao mês de Novembro a operação apresenta até o momento um piora na taxa de cancelamento de aproximadamente 0,25 p.p.



Para identificar a piora, dividimos os operadores em quartis e analisamos os seus resultados, conforme abaixo:

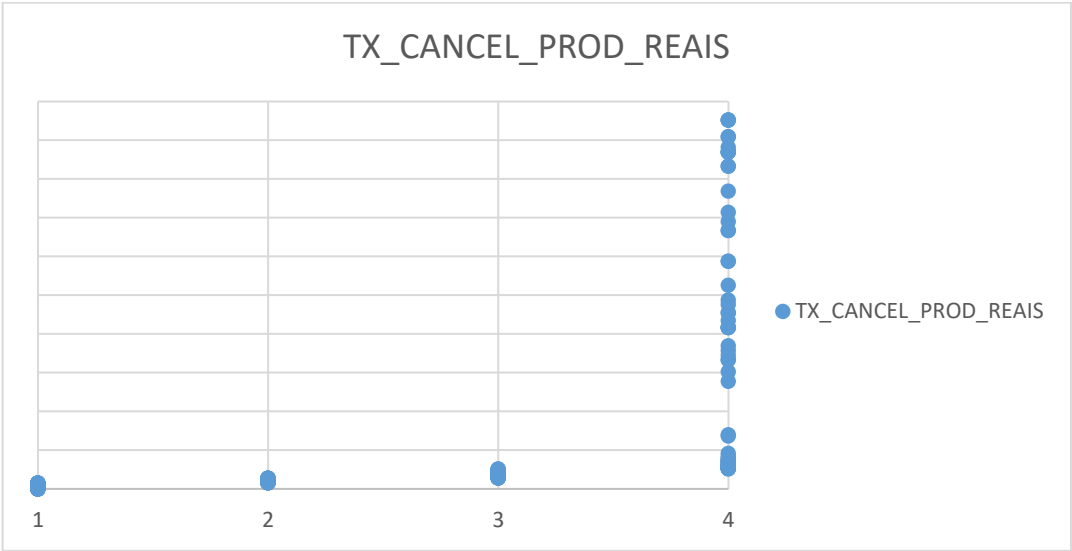
1º Quartil					
		Taxa de Cancelamento			
		Total de colaboradores	Média	Valor Mínimo	Valor Máximo
CLASSIFICACAO	MES				
GERAL	09/2018	58	21,00%	8,70%	24,91%
	10/2018	56	20,00%	11,30%	23,00%
	11/2018	57	20,00%	8,64%	23,85%
	12/2018	74	17,00%	0,00%	21,65%
NOVAT	09/2018	16	22,00%	9,68%	26,69%
	10/2018	14	21,00%	12,70%	24,88%
	11/2018	11	22,00%	13,31%	25,33%
	12/2018	28	14,00%	0,00%	20,00%
VETER	09/2018	42	20,00%	8,70%	24,15%
	10/2018	42	19,00%	11,30%	22,54%
	11/2018	48	19,00%	8,64%	23,48%
	12/2018	49	18,00%	4,05%	23,33%

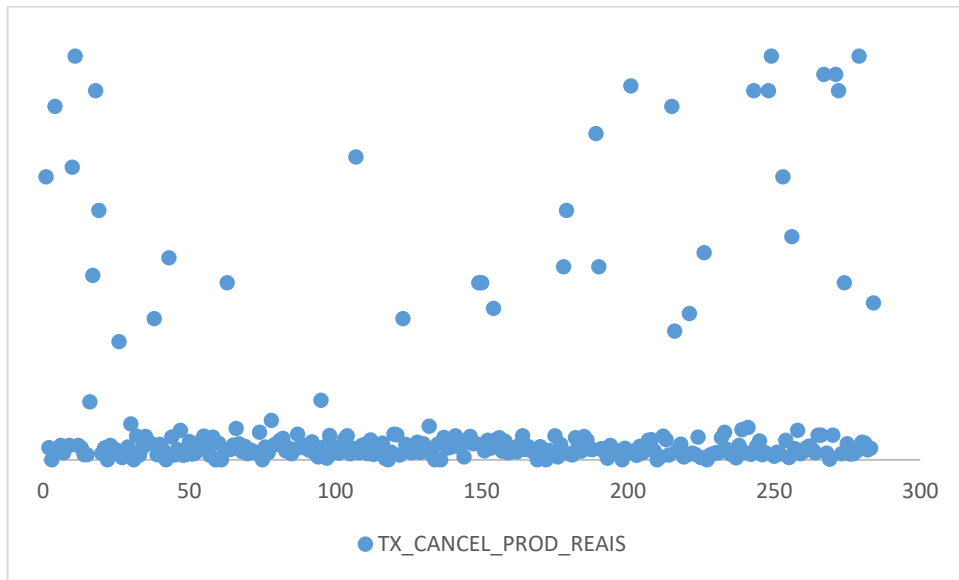
2º Quartil					
		Taxa de Cancelamento			
		Total de colaboradores	Média	Valor Mínimo	Valor Máximo
CLASSIFICACAO	MES				
GERAL	09/2018	57	28,00%	25,31%	30,24%
	10/2018	56	26,00%	23,01%	28,03%
	11/2018	57	27,00%	23,95%	29,45%
	12/2018	74	25,00%	21,67%	27,45%
NOVAT	09/2018	16	28,00%	26,71%	30,77%
	10/2018	14	27,00%	25,00%	27,63%
	11/2018	11	30,00%	25,55%	32,34%
	12/2018	23	22,00%	20,25%	24,24%
VETER	09/2018	42	27,00%	24,29%	30,24%
	10/2018	42	25,00%	22,68%	28,03%
	11/2018	45	26,00%	23,49%	28,79%
	12/2018	49	26,00%	23,60%	29,17%

3º Quartil					
		Taxa de Cancelamento			
		Total de colaboradores	Média	Valor Mínimo	Valor Máximo
CLASSIFICACAO	MES				
GERAL	09/2018	59	33,00%	30,30%	35,48%
	10/2018	56	31,00%	28,06%	33,48%
	11/2018	57	32,00%	29,59%	34,71%
	12/2018	74	31,00%	27,55%	34,88%
NOVAT	09/2018	16	33,00%	30,96%	35,47%
	10/2018	14	31,00%	28,45%	34,40%
	11/2018	11	34,00%	32,47%	37,32%
	12/2018	25	27,00%	24,29%	31,20%
VETER	09/2018	42	33,00%	30,30%	35,48%
	10/2018	42	31,00%	28,06%	33,20%
	11/2018	46	31,00%	28,88%	34,35%
	12/2018	47	32,00%	29,41%	36,47%

4º Quartil					
		Taxa de Cancelamento			
		Total de colaboradores	Média	Valor Mínimo	Valor Máximo
CLASSIFICACAO	MES				
GERAL	09/2018	56	42,00%	35,74%	56,42%
	10/2018	55	41,00%	33,69%	68,97%
	11/2018	57	40,00%	34,72%	61,18%
	12/2018	74	47,00%	35,00%	145,50%
NOVAT	09/2018	15	40,00%	35,74%	47,71%
	10/2018	13	40,00%	34,68%	49,68%
	11/2018	10	41,00%	37,41%	53,85%
	12/2018	26	38,00%	31,67%	50,00%
VETER	09/2018	41	42,00%	35,91%	56,42%
	10/2018	42	41,00%	33,47%	68,97%
	11/2018	46	40,00%	34,67%	61,18%
	12/2018	49	51,00%	36,56%	145,50%

- A piora do resultado se concentra no quarto quartil, no qual executa uma performance de 47,00%, a mais elevada dos últimos 3 meses.
- A pesar da baixa performance do quarto quartil, o resultado não exprimi maior diferença, pois o primeiro quartil vem desempenhando resultados melhores, 17,00%, que estabilizar o resultado consolidado da operação. Esse fator, apesar de ajudar, piora a dispersão entre os quartis, fazendo com que se tenha vários resultados diluídos entre os colaboradores.





- Como a operação vem recebendo novatos em grandes quantidades nos últimos meses, verificamos que a piora do resultado ainda está concentrada nos operadores veteranos, no qual seu resultado é de **31,75%**, enquanto os novatos apresentam um resultado de **25,25%**.
- Como proposta de solução para esse cenário, podemos trabalhar os colaboradores que estão em terceiro e quarto quartil, fazendo que cada operador consiga baixar sua taxa em 0,05 p.p. e com isso a taxa da operação que está em **30,00%** ficaria com **25,00%**.