

Case Analista de Planejamento e Analytics – Fortbrasil

Matheus Oliveira Rodrigues

Ativação versus cartões desbloqueados alcançou um resultado acumulado de 73% em 2020, com 274 mil cartões ativados tendo suas melhores performances nos últimos 3 meses do ano o que pode estar correlacionado com o bom período para o comércio em geral, onde há mais movimentação financeira e alto nível de transações. O percentual de cartões desbloqueados em 2020 foi de 63,4%, com uma forte presença dos canais digitais para desbloqueio. Apesar da grande maioria dos cartões ser desbloqueados pela central, o aplicativo e pós virtual possuem uma boa parcela de desbloqueios, com quase 190 mil. É um bom indício para maiores investimentos em canais digitais de venda e operação.

Há uma boa correlação entre os desbloqueios e as ativações, no entanto ainda há uma grande oportunidade de ativar cartões que foram desbloqueados (26%). Possíveis ações para reduzir o gap:

- Ações com comercial e marketing (via SMS, App (push notification), ligação, tráfego pago, etc..) para contato direto com cliente falando sobre as vantagens do cartão.

- Oferecimento de algum tipo de bônus (cashback, pontuação, etc) para clientes que realizarem sua primeira compra em X dias após o desbloqueio.

Quanto a entrega, houve um percentual de 68,7% cartões desbloqueados versus enviados, o que é um bom resultado, no entanto há modais com oportunidades: Correios PL e Master Remessa Loja, com menos da metade de cartões desbloqueados versus enviados.

- Uma possível alternativa é verificar operadores logísticos secundários no lugar de correios. Dado o grande volume de cartões, pode ser uma boa alternativa.

- Verificar a possibilidade de ter somente um cartão virtual temporário ou definitivo pode reduzir custos logísticos.

-

-