

Análise de Motivos de Cancelamento para Empresa com 800 mil Clientes

O projeto visa analisar os motivos de cancelamento dos clientes através de técnicas avançadas de Big Data. O objetivo é identificar padrões, tendências e fatores que contribuem para o cancelamento.



by Tályto Rodrigues





Equipe e Partes Interessadas

1

Equipe

Responsável pelo
projeto: Tályto Sousa
Rodrigues

2

Empresas Parceiras

Faculdade Estácio

3

Contato com a Comunidade

N/A

Cronograma

1

Elaboração

Período de Elaboração

2

Entregas

Apresentação dos resultados em sala de aula

3

Distribuição de Tarefas

Atribuir tarefas conforme as habilidades e disponibilidade dos membros da equipe

4

Acompanhamento

Realizar reuniões regulares para acompanhar o progresso e resolver quaisquer problemas que surjam durante o projeto

Diagnóstico e Definição do Escopo

Problema

A empresa enfrenta desafios na compreensão dos motivos de cancelamento de seus clientes.

Aplicação do Big Data

Utilizar técnicas de Big Data para analisar dados e identificar os principais motivos de cancelamento.

Escopo

Análise dos dados de cancelamento para entender padrões, tendências e fatores que contribuem para o cancelamento dos clientes.

Diagnóstico e Teorização

1 Objetivos

Compreender os motivos de cancelamento dos clientes da empresa. Identificar padrões e tendências nos dados de cancelamento.

2 Teorização

A análise de dados pode fornecer insights para melhorar a retenção de clientes e reduzir o churn. Big Data pode identificar padrões comportamentais e fatores que influenciam as decisões de cancelamento.



Infraestrutura e Análise de Dados

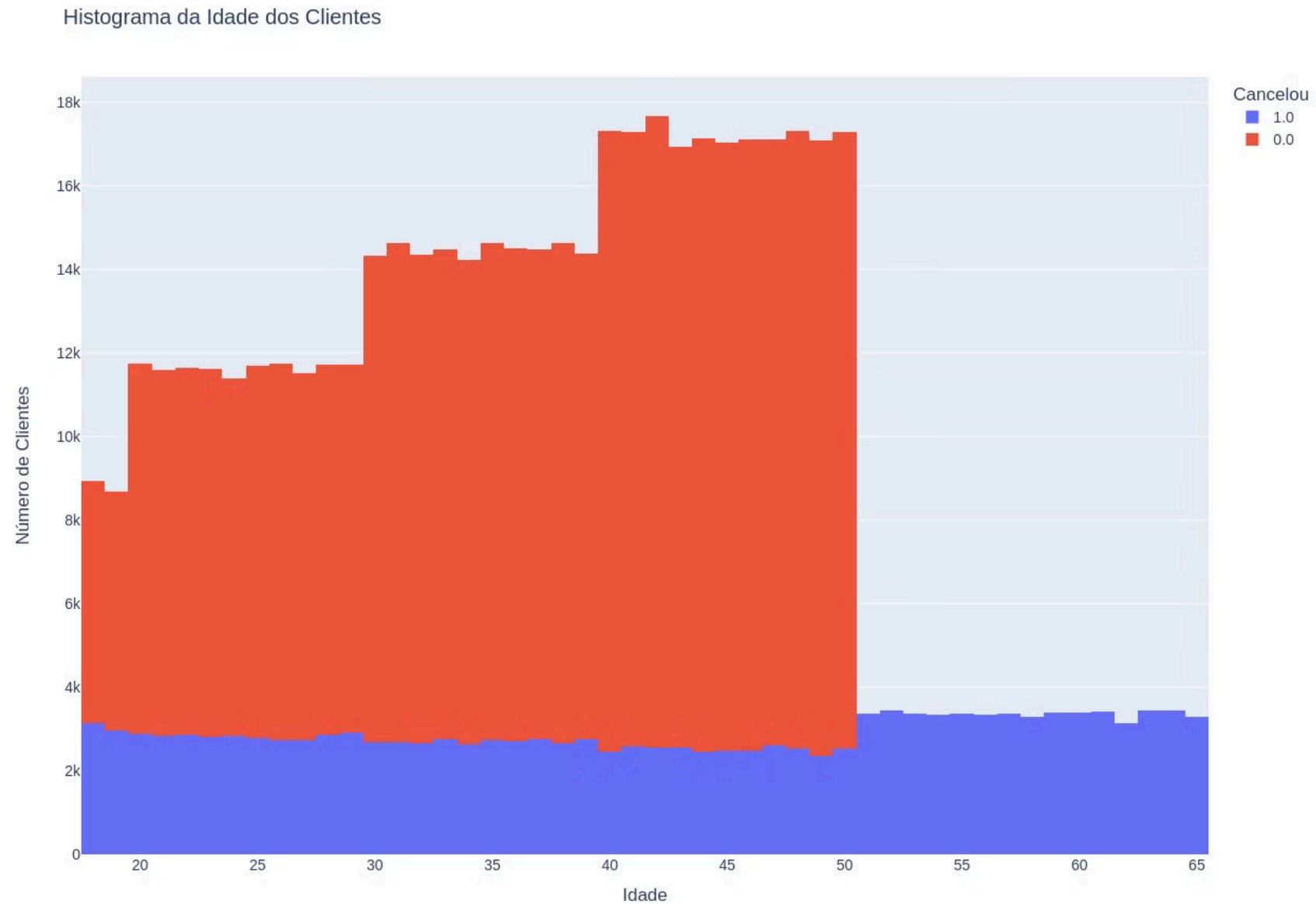
Infraestrutura

Avaliar se a empresa possui recursos para suportar a análise de Big Data (servidores, armazenamento, software).

Análise de Dados

Dados disponíveis: Histórico de cancelamentos dos clientes. Dados de interações e transações dos clientes. Avaliar a integridade e qualidade dos dados para resultados precisos.

Resultados da Análise de Dados



Todos com mais de 50 anos cancelaram

Resultados da Análise de Dados

Contagem Absoluta

Cancelamentos: 499.998. Não
Cancelamentos: 381.666.

Porcentagem

Cancelamentos: 56.71%. Não
Cancelamentos: 43.29%.

Clientes que Cancelaram com Menos de 4 Ligações

Cancelamentos: 136.019. Não
Cancelamentos: 379.032.
Proporção de Cancelamentos:
26.41%.

Segurança, Privacidade e Custos

Segurança e Privacidade

Desenvolver políticas de segurança robustas para proteger os dados dos clientes.

Custos e ROI

Avaliar custos de infraestrutura, software, treinamento e manutenção. Avaliar o ROI potencial em termos de benefícios para a empresa (retenção de clientes, aumento da satisfação do cliente).

Cultura Organizacional

Identificar a cultura organizacional atual em relação ao uso de dados e análises. Promover uma cultura de dados na empresa, incentivando a adoção de análises para tomada de decisão.

