

Projeto de Big Data na Análise de Motivos de Cancelamento para Empresa com 800 mil Clientes

Equipe e Partes Interessadas:

Equipe:

Responsável pelo projeto: Tállyto Sousa Rodrigues

Empresas parceiras:

Faculdade Estácio

Contato com a comunidade:

N/A

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.

Cronograma:

Elaboração:

[Período de Elaboração]

Entregas:

Apresentação dos resultados em sala de aula

Distribuição de tarefas:

Atribuir tarefas conforme as habilidades e disponibilidade dos membros da equipe

Acompanhamento:

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

1. Diagnóstico e Teorização:

Objetivos:

Diagnóstico:

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

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:

Diagnóstico:

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

2. Análise de Dados:

Dados disponíveis:

Histórico de cancelamentos dos clientes

Dados de interações e transações dos clientes

Qualidade dos dados:

Avaliar a integridade e qualidade dos dados para resultados precisos

Resultados da Análise de Dados:

Contagem Absoluta de Cancelamentos e Não Cancelamentos:

Cancelamentos: 499.998

Não Cancelamentos: 381.666

Porcentagem de Cancelamentos e Não Cancelamentos:

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%

3. Segurança e Privacidade:

Diagnóstico:

Desenvolver políticas de segurança robustas para proteger os dados dos clientes

4. Custos e ROI:

Diagnóstico:

Avaliar custos de infraestrutura, software, treinamento e manutenção

Teorização:

Avaliar o ROI potencial em termos de benefícios para a empresa (retenção de clientes, aumento da satisfação do cliente)

5. Cultura Organizacional:

Diagnóstico:

Identificar a cultura organizacional atual em relação ao uso de dados e análises

Teorização:

Promover uma cultura de dados na empresa, incentivando a adoção de análises para tomada de decisão

Próximos Passos:

Assegurar a infraestrutura necessária para suportar o projeto

Coletar e analisar os dados de cancelamento e de interações dos clientes

Desenvolver políticas de segurança para proteger os dados

Avaliar custos e ROI do projeto

Promover uma cultura de dados na empresa para garantir a adoção e sustentabilidade do projeto