



Previsão de retenção de associados e alocação de recursos durante a Pandemia de COVID-19

Caso

Durante e após o período da pandemia, a empresa enfrentou desafios significativos na retenção de associados, com padrões de cancelamento e mudanças contratuais que diferiam bastante dos cenários habituais.

Solução

Para abordar essa situação, reconstruímos nosso modelo de previsão de churn, adaptando-o ao contexto específico da pandemia.

Também implementamos uma previsão sazonal de demanda para otimizar a alocação de recursos em períodos de alta e baixa procura. Esse modelo permitiu antecipar variações nos serviços, como picos durante feriados e períodos críticos da pandemia, garantindo que a disponibilidade de equipe e insumos estivesse alinhada às necessidades reais de atendimento.

Resultado

Por meio de campanhas segmentadas e direcionadas aos associados com maior risco de cancelamento, conseguimos aumentar a retenção em 17%. Com a previsão sazonal de demanda, reduzimos os custos operacionais em até 15% ao evitar tanto o excesso quanto a falta de recursos, promovendo uma operação mais enxuta e eficiente.