INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NA TOTVS

Adriano Marson

TOTVS

MAIO
2019

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS

CAROL

HABILIDADES

RECOMENDAR

- Pacote de Produtos e Serviços
- Elasticidade de Preços
- Novos Clientes
- Vendas e Vendas Cruzadas
- Sugestão de Preços

VER PESSOAS E SEUS TRAÇOS

- Reconhecimento Facial
- Busca Facial
- Comparação Facial
- Características Faciais
- Marcação Facial
- Reconhecimento de Corpo

OUVIR E FALAR

- Pergunte e Receba Insights
- Automação de Fluxos de Trabalho em Conversação
- Pergunte e Receba Informações

PREVER

- Quebra de Estoque
- Vendas
- Churn
- Receita e Desempenho Financeiro
- Manutenção

01

RETENÇÃO DE CLIENTES

CAROL

Segmento Manufatura

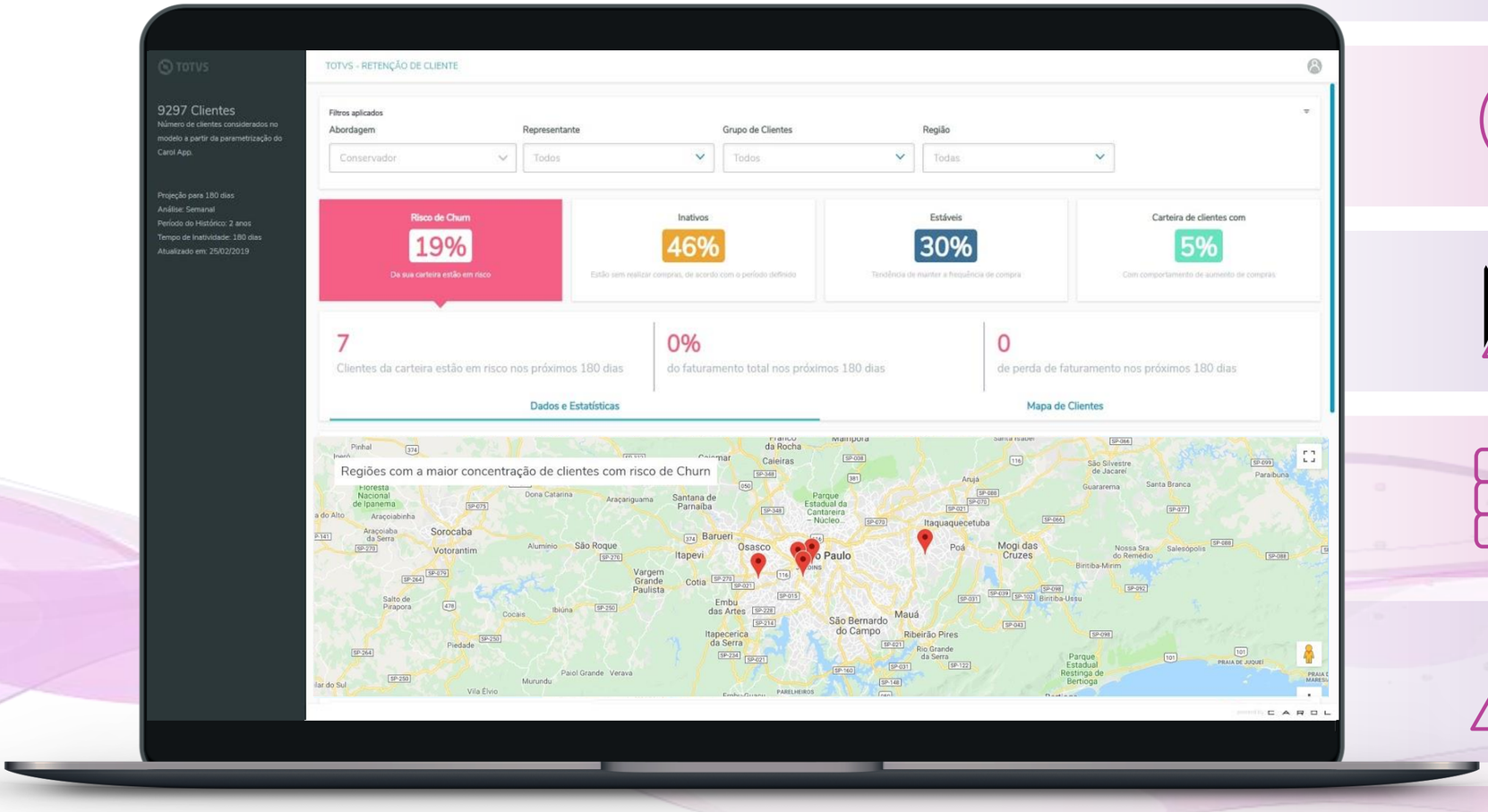
RETENÇÃO DE CLIENTES

A solução da TOTVS, Carol Retenção de Clientes, utiliza uma combinação de algoritmos estatísticos de machine learning, gerando modelos de classificação que encontram potenciais clientes com risco de Churn.

O QUE É CHURN?

O Churn Rate é uma meta utilizada para monitorar a quantidade de clientes que deixaram de fazer negócio com uma empresa, seja pela redução no número de serviços contratados ou um abandono completo.

RETENÇÃO DE CLIENTES



Apresentação gráfica dos clientes com risco de churn

Acesso ao histórico de vendas do cliente

Permite análises com cenários conservadores, moderados ou Liberais

Permite exportação dos dados

Visualização dos clientes em risco de churn em mapa

Cálculos baseados em notas ou pedidos

BENEFÍCIOS

A ferramenta realiza análise de dados do histórico de vendas da empresa e começa a traçar o perfil dos seus clientes, individualmente. O objetivo é encontrar o padrão de compra do cliente e aprender a se adaptar as mudanças de comportamento, decidindo automaticamente se o cliente está ou não em risco de Churn.

Processamento de alto volume de dados transformando algo que levaria vários dias para ser realizado em minutos

Precisão superior a 70% na indicação de clientes com risco

Identifica automaticamente os clientes com risco de Churn

ROADMAP CAROL SUPPLY CHAIN

Apresentação dos itens que fazem parte do Roadmap de Apps da Carol, para o segmento Supply Chain.

ROADMAP SUPPLY - CAROL

Churn

App para indicar quais clientes estão para entrar em Churn, ou seja, aqueles que a empresa irá perder de sua base.

Kit e Cross Selling

Recomendação de Produtos que podem ser vendidos em conjunto, com base nos históricos de compras e necessidades do mercado. Exemplo: TV + Antena digital ou Conversor Digital + Antena.

Previsão Inadimplência

Avaliação dos aspectos financeiros dos clientes, prevendo informações de limite e bloqueio de crédito.

Devoluções e Cancelamentos

Indicar os pedidos com risco de devolução e impacto financeiro das devoluções no faturamento da empresa.

Forecast de Vendas

Realizar a previsão de vendas, com base nos históricos de vendas, sazonalidade de clientes e demais variáveis de mercado. O algoritmo de Frequencia que dá origem ao Churn, é usado como uma das variáveis dessa previsão.

02

RETENÇÃO DE ALUNOS

CAROL

Segmento Educacional

A IMPORTÂNCIA DA RETENÇÃO

NÚMEROS DA EVASÃO NO BRASIL*

42% Administração
Ciências Contábeis

45% Direito

57% Engenharias
Controle e Automação, Mecânica, Produção

NESTE CENÁRIO A **RETENÇÃO** PASSA A SER TÃO IMPORTANTE QUANTO A **CAPTAÇÃO**

CENÁRIO DE UMA IES:

- TAXA DE EVASÃO **25%**
- TAXA DE RETENÇÃO **0%**
- TICKET MEDIO MENSALIDADE **R$900,00**

PERDA SEMESTRAL DE RECEITA:

- 5000 ALUNOS: **R$6.750.000,00**

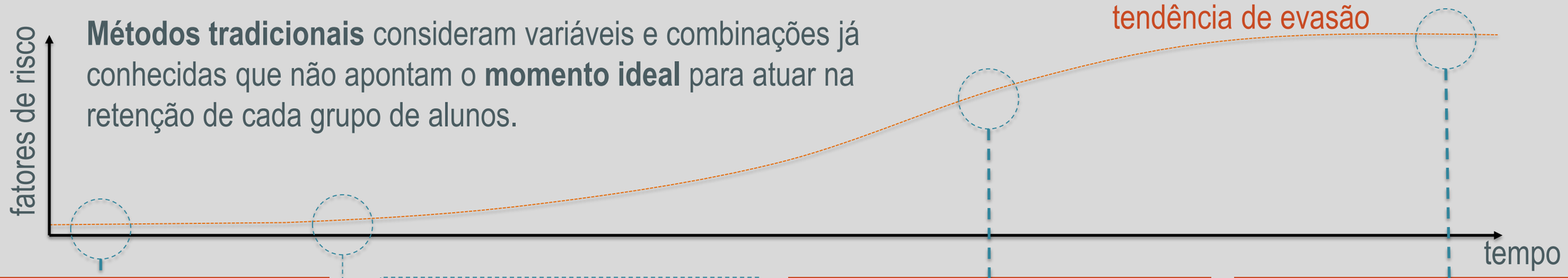
PROMOVENDO A RETENÇÃO EM 10%:

- 5000 ALUNOS: **(+ R$ 675.000,00)**

(*) HOPER – Estudos de Mercado, 2016

MÉTODOS DE RETENÇÃO

Métodos tradicionais consideram variáveis e combinações já conhecidas que não apontam o **momento ideal** para atuar na retenção de cada grupo de alunos.



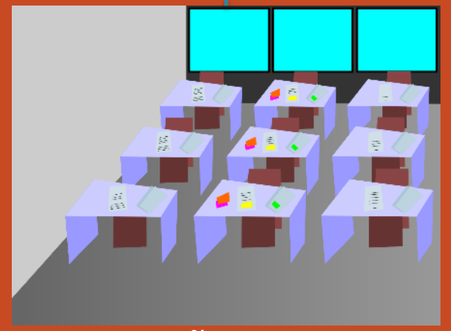
RETENÇÃO PREVENTIVA

- Motivada por fatores internos e externos
- Vantagens financeiras, estágios, emprego, etc.
- Atinge um grande número de alunos sem qualificação

Como **prever** fatores que possam levar à **evasão** de forma a não gerar insatisfação e **otimizar os custos** de retenção do aluno?

RETENÇÃO PROATIVA

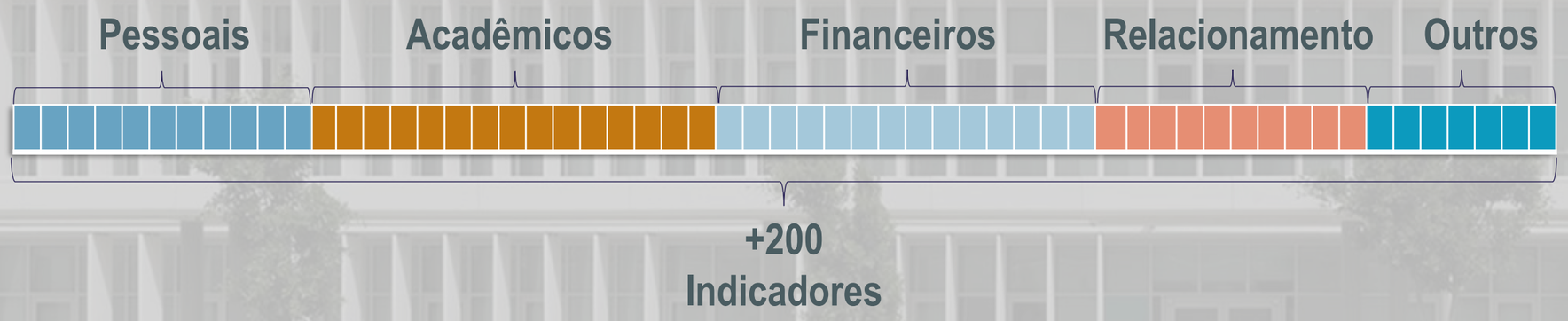
- Identificação sistêmica (indicadores)
- Identificação pessoal (professor, coordenador, administrativo)
- Alto nível de insatisfação



RETENÇÃO REATIVA

- Decisão já está tomada
- Pedido de trancamento, cancelamento ou transferência já realizado
- Alto nível de insatisfação

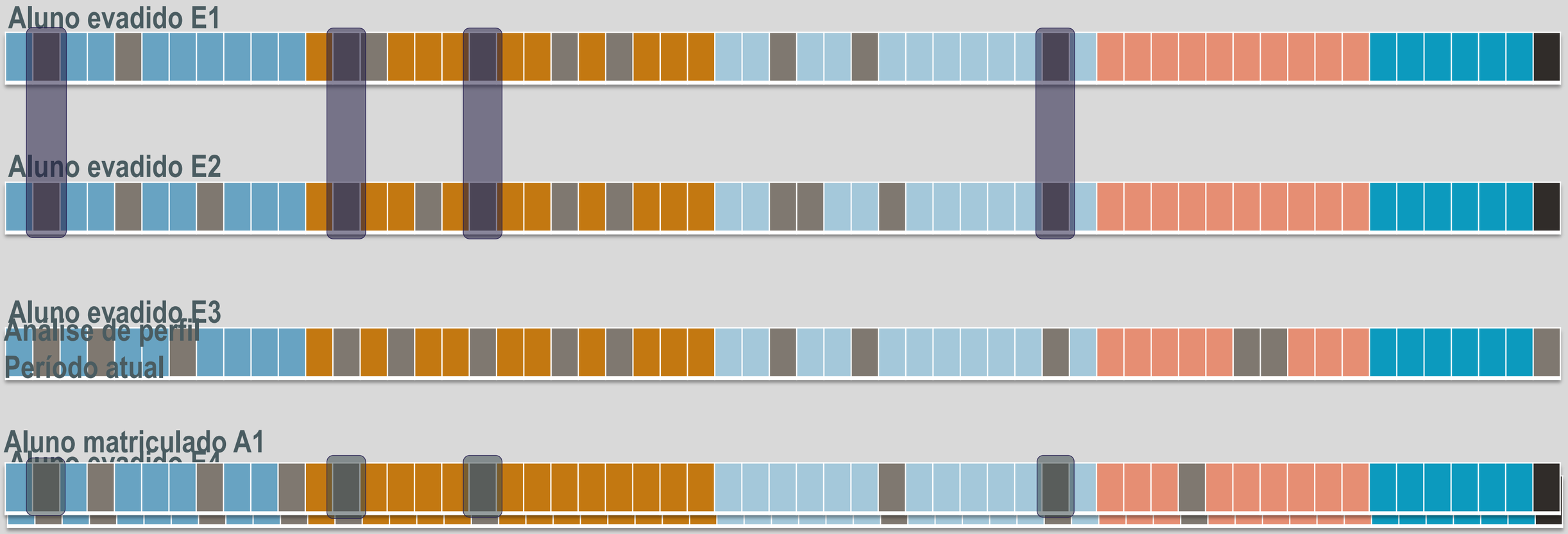
PREDIÇÃO COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL



COMO FUNCIONA?

Momento 01 (07 a 30 dias antes da evasão)
Momento 02 (30 a 60 dias antes da evasão)
Momento 03 (60 a 90 dias antes da evasão)

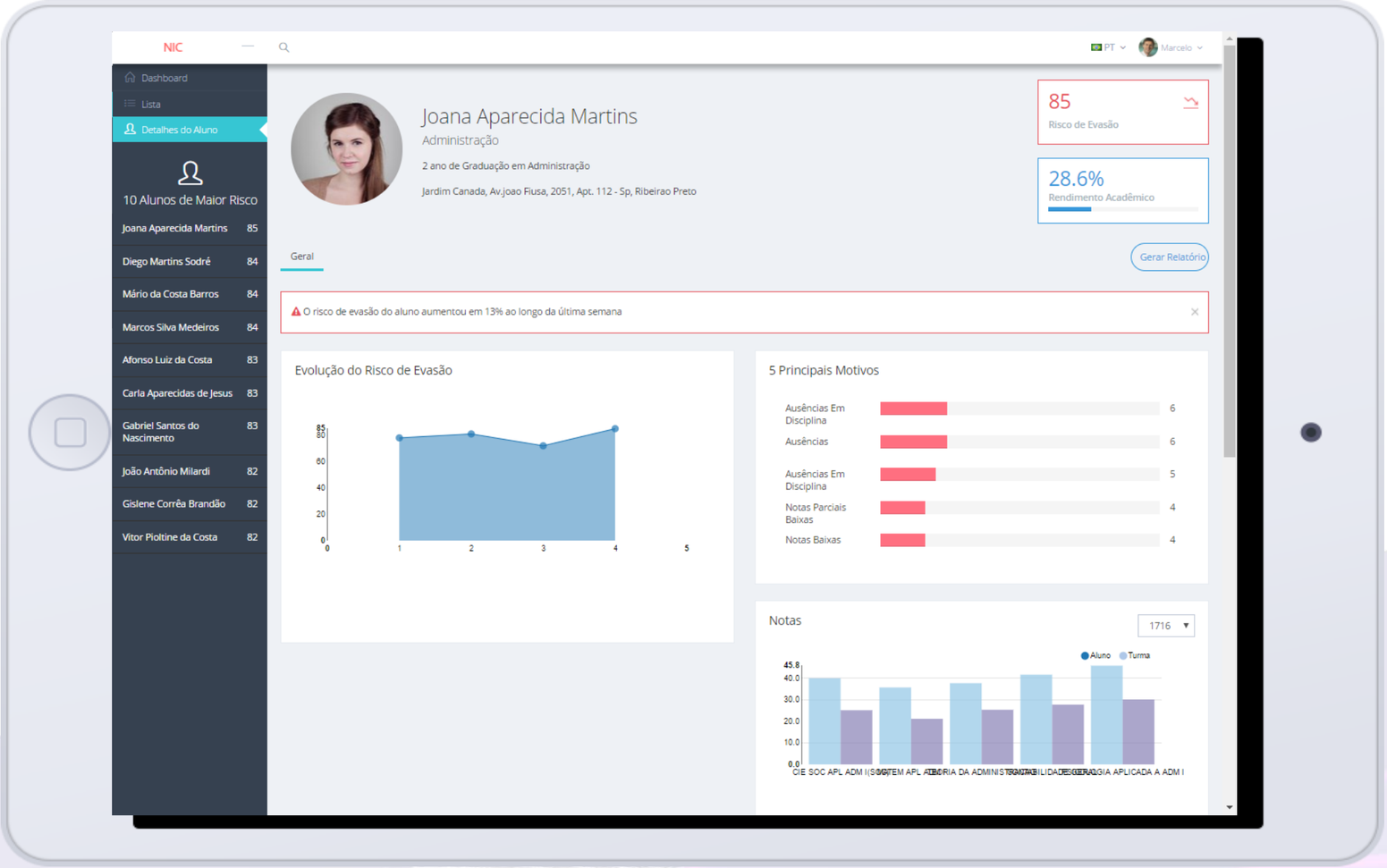
Análise de perfis
Base histórica do cliente



O padrão de comportamento se repete -> Elevado risco do aluno evadir no período de 60 a 90 dias a partir de hoje

RESULTADO

front-end



03
CLOCK IN

CAROL

CONTROLE DE JORNADA DE TRABALHO É LEI

MAS PARA ALGUMAS EMPRESAS NÃO É TÃO SIMPLES DE RESOLVER

O Clock in nasce da necessidade de realizar a marcação de ponto de funcionários que trabalham locados em outros lugares, longe da sede da empresa ou que que ficam na rua.

Mas a solução atende qualquer empresa que visa uma forma mais segura de realizar o controle da jornada de trabalho dos colaboradores internos e externos.

RECONHECIMENTO FACIAL

O reconhecimento é montado a partir do DNA através da leitura dos pontos da face. Após a captura, é feita a sincronização da marcação.

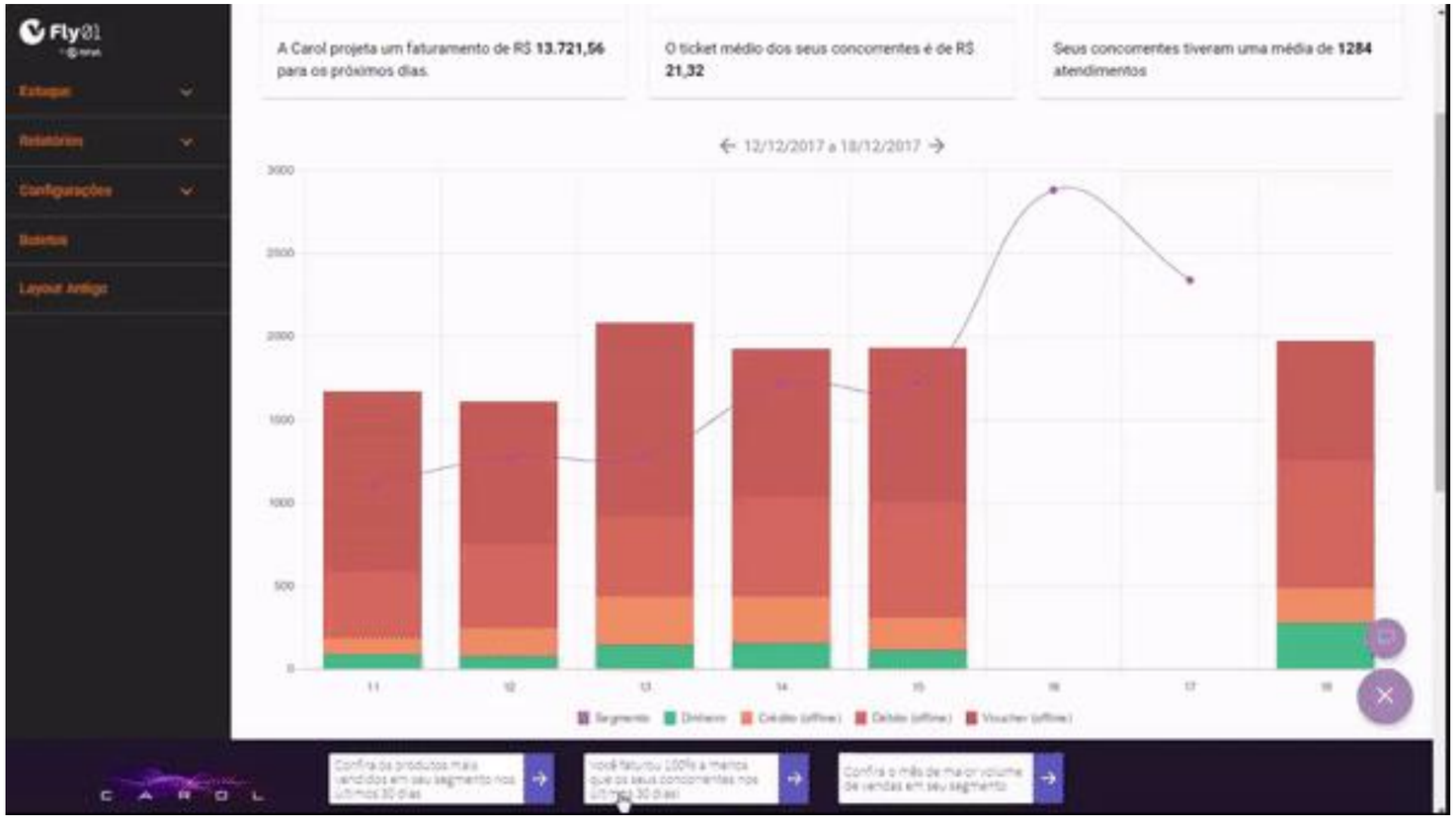
04
BEMACASH

CAROL

Varejo MPN

DICAS DE NEGÓCIOS

BEMACASH



Insights para o Varejo MPN:

- Comparação Faturamento de estabelecimentos da região;
- Comparação ticket médio;
- Previsão de Faturamento dos próximos dias;
- Sugestões de preço de vendas.

ADRIANO MARSON

Marketing e Arquitetura de Soluções

19 99235 7376

adriano.marson@totvs.com.br

Tecnologia + Conhecimento são nosso DNA.

O sucesso do cliente é o nosso sucesso.

Valorizamos gente boa que é boa gente.

#SOMOSTOTVERS

totvs.com

company/totvs

@totvs

fluig.com