



Case BMG Money

Como a Minds implementou uma solução de **Real Time Analytics** para ajudar o cliente a entender e otimizar a sua conversão

Entender o comportamento do cliente dentro da sua plataforma é fundamental para identificar onde estão os principais pontos de atrito e quais são os motivos que os levam a abandonar o processo.

O desafio:

O BMG Money é uma empresa do grupo BMG com sede em Miami e pioneira na oferta de empréstimos emergenciais para pessoas que não têm acesso a crédito nos Estados Unidos.

Hoje, os clientes do BMG Money realizam uma solicitação de empréstimo através do website de forma 100% on-line, utilizando os seus smartphones ou PCs.

- Com foco em aumentar o número de novos empréstimos, a área de negócios do cliente queria entender melhor como estava a conversão da plataforma e onde estavam os principais pontos de atrito, ou seja, em quais etapas do processo os clientes estavam tendo mais dificuldade ou desistindo de prosseguir.

Para solucionar esse problema, o BMG Money contou com a ajuda da Minds, sua parceira na jornada de AI Transformation (que tem como objetivo auxiliar o cliente a tomar decisões cada vez mais baseadas em dados), para diagnosticar o problema, propor a solução e implementá-la.

Por que o Google Cloud Platform (GCP) ?

Após entender o problema do cliente e a sua necessidade, partimos para a pesquisa da solução e de quais ferramentas utilizar.

Pelo fato de a Minds já ter realizado a migração do BMG Money de servidores internos para o Google Cloud, obtendo uma redução de custos de 60% em infraestrutura, iniciamos os nossos estudos com as ferramentas do GCP.

No meio desse processo, o nosso time se inspirou em um case exibido no Cloud Next'18 de uma solução muito parecida com a que o nosso cliente precisava e que utilizava um conjunto de ferramentas do Google Cloud, o que facilitou bastante o nosso trabalho.

"O Google foi um parceiro super estratégico para o sucesso deste projeto. A parceria aconteceu de uma forma bem tranquila e tivemos todo o suporte desde a arquitetura da solução até a fase de move do legado para o Google Cloud."

Marcelo Peixoto, CEO da Minds

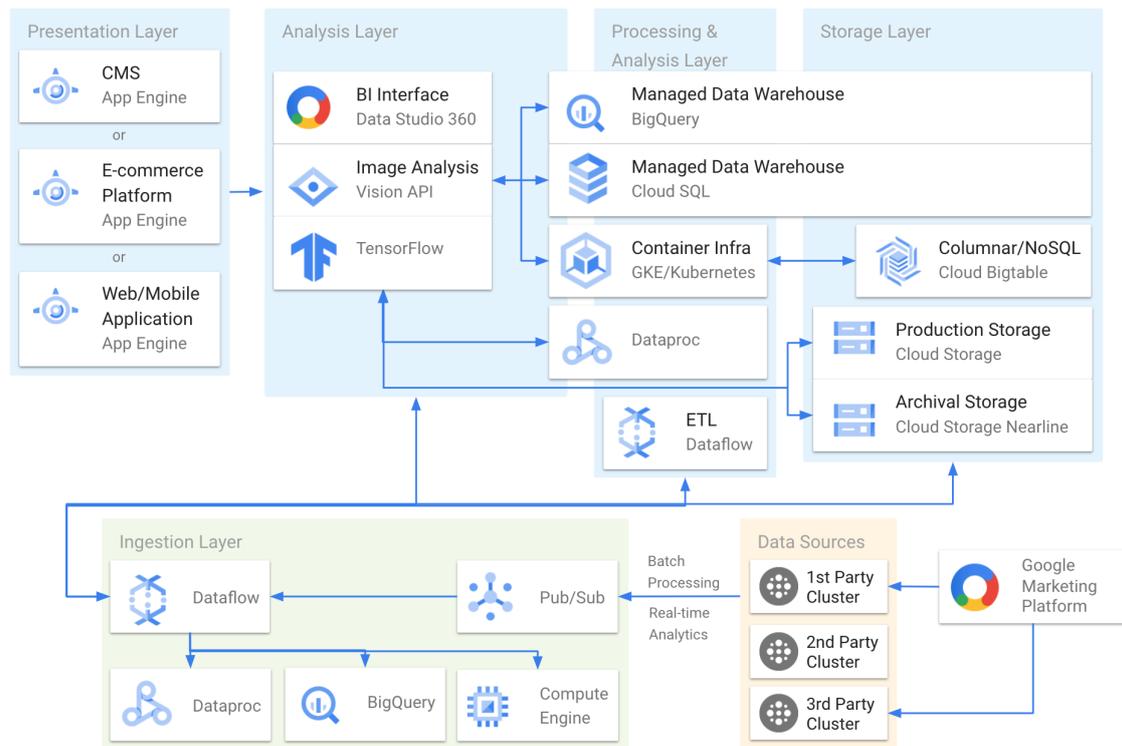
A Solução:

Após definir e mapear todos os eventos que seriam coletados, partimos para a implementação de uma arquitetura de Real Time Stream Analytics, utilizando Cloud Pub/Sub, Dataflow, BigQuery e DataStudio.

Como o volume de eventos a ser enviado em paralelo seria muito alto, optamos pelo Cloud Pub/Sub, um serviço de ingestão de eventos em tempo real com alta disponibilidade e desempenho consistente em grande escala, para receber os eventos enviados pela nossa plataforma.

Depois de receber os eventos, precisávamos transportar e armazenar os dados. Para transporte, utilizamos o DataFlow, uma ferramenta própria para realizar o processamento de fluxo de dados, evitar registros duplicados, agregações, retentativas em caso de falha, dentre outras funcionalidades.

Já para o armazenamento, selecionamos o BigQuery por ser um Data Warehouse com alta capacidade, velocidade de processamento em paralelo, alta disponibilidade, facilidade de uso por suportar consultas SQL e baixo custo.



Desenho técnico da arquitetura

Ao concluir toda essa etapa de preparação, ingestão, transporte e armazenamento dos dados, era a hora de criar os dashboards para acompanhamento do funil de conversão em tempo real. Para isso, utilizamos o DataStudio, que permite a criação dos dashboards de forma mais rápida e prática, já que não é necessário gastar tempo com layout. Além disso, a integração com o BigQuery deixa tudo mais fácil.

Benefícios

A arquitetura proposta atendeu de maneira extremamente satisfatória as necessidades da empresa. Graças a um trabalho em conjunto com o cliente e também com as ferramentas do Google Cloud Platform, o BMG Money consegue processar hoje um alto volume de eventos em tempo real (mais de 2 milhões de eventos por dia), sem criar nenhuma sobrecarga ou lentidão para os clientes da plataforma.

“Utilizar a suíte de ferramentas do Google foi extremamente importante para o projeto. Além de facilitar o nosso trabalho e agilizar a entrega, a gente fica tranquilo pois sabemos que elas oferecem escalabilidade para suportar o crescimento do nosso cliente”
Igor Hufnagel, CTO da Minds

Depois disso, a área de negócios agora conta com dashboards para acompanhar o comportamento dos clientes dentro da sua plataforma, bem como identificar onde estão os principais pontos de atrito e de desistência, realizar análises para tentar entender os motivos que levam o cliente a desistir, validar hipóteses e melhorar a conversão.



Google Cloud

Os Resultados

Com base nos dashboards e nas análises dos dados, a área de negócios pode abrir vários projetos para aprimorar a plataforma, visando reduzir os principais pontos de atrito e otimizar a conversão.

Esse processo foi vital para a realização de testes A/B e para a segmentação de usuários nas campanhas de marketing, com objetivo de reengajamento de clientes que não concluíram toda a jornada do produto.

Outro passo importante é tornar a análise de dados cada vez mais fácil e acessível para toda a empresa.

Acreditamos que esse é um processo de melhoria contínua através de análises baseadas em dados e mais um passo importante na jornada de transformar o BMG Money em uma empresa Data Driven.

“A Minds através de inovação, tecnologia e inteligência artificial contribui significativamente para o desenvolvimento dos processos do BMG Money, fazendo com que possamos proporcionar uma experiência positiva a nossos clientes e consequentemente o crescimento do negócio.

Eduardo Varga, COO do BMG Money

Quer contar com a expertise da Minds para escalar o seu negócio através de soluções em Google Cloud?

Agende uma reunião

