

SMARTCX**PROCESSO INPI** 23081.083105/2023-33**PROCESSO UFSM** 1140**COTITULARIDADE IFFAR e TCHETURBO PROVEDOR DE INTERNET LTDA****DESCRIÇÃO**

O SmartCX sistematiza um processo para identificação dos perfis de clientes de um ISP ao aplicar técnicas de aprendizado de máquina, contribuindo para o diagnóstico do problema do churn. O processo segue três passos, a Coleta, o Pré-processamento e a Análise. A Coleta reúne dados obtidos dos roteadores instalados nos clientes por meio do protocolo TR-069. O Pré-processamento trata e refina os dados coletados. A Análise aplica algoritmos de clusterização para identificar perfis de clientes com base na análise da intensidade do sinal dos dispositivos conectados aos roteadores.

OPORTUNIDADES DE MERCADO

Com base no resultado da análise (perfis identificados), o ISP pode elaborar planos de ação para aprimorar a qualidade do serviço prestado aos seus clientes e potencializar a redução de churns com o objetivo de reduzir prejuízos financeiros oriundos de cancelamentos.

APLICABILIDADES E DIFERENCIAIS

Ao aplicar o protocolo TR-069, a solução consegue gerar relatórios com base em dados coletados dentro das redes internas do cliente, preservado a sua privacidade e ao mesmo tempo, obtendo informações enriquecidas para a tomada de decisão. Esta abordagem se diferencia das demais que empregam dados oriundos da infraestrutura apenas até a rede interna dos clientes.

INVENTORES

AUGUSTO DE SOUZA ABEL
BERNARDO GATTO HANSEN
EDUARDO LAVALL DIAS
GABRIEL WELTER NERES
GEAN LUCAS PAVEI
JACSON BALLLIN
LUCAS DALLA LANA CASTOLDI
Matheus Vieira Nicolay
PATRICIA SCHMUCK LENGERT
Ricardo Tombesi Macedo
Yuri Barboza Bandeira