



# BUSINESS CASE

MESTRE POWER BI - LEONARDO KARPINSKI

## CHAMADOS DE SUPORTE (SAC) COM CÁLCULO DE SLA



LEONARDO KARPINSKI  
POWER BI EXPERIENCE

## LK Consulting

Rua do atendimento, 1296

Meta, Suporte, 24458-999

Negócio: Setor de TI de uma empresa de Consultoria em dados

# INTRODUÇÃO

## VISÃO GERAL DA LK CONSULTING

A LK Consulting é uma empresa brasileira nascida no coração de SC, Pouso Redondo, que oferece soluções de Business Intelligence para pequenas, médias e grandes empresas, organizando e analisando de uma maneira eficiente e intuitiva as informações do dia a dia conforme as necessidades de cada uma.

É especializada no desenvolvimento de dashboards e painéis dinâmicos de informações para áreas estratégicas auxiliando outras empresas na análise de informações para tomada de decisão baseada em dados.

## OBJETIVO

Você é **Analista de Business Intelligence** da LK Consulting e é responsável por desenvolver relatórios e painéis para as demais áreas da empresa utilizando a ferramenta Microsoft Power BI. Cláudio, diretor da área de TI da LK, solicitou um relatório para analisar os chamados de suporte ao longo do tempo e identificar possíveis pontos de melhoria nos processos internos.

Todo biênio, a LK reúne os diretores das áreas para elaborar o orçamento dos próximos 2 anos e com isso, Cláudio precisa mostrar às lideranças como está o nível de serviço dos chamados e dependendo do resultado, ele terá de pedir um orçamento maior para melhorar o atendimento do SLA. É importante lembrar que essa é a principal métrica de performance da equipe de TI.

## 2

Cláudio informou que precisa atualizar a base de dados diariamente e também precisa disponibilizar esse dashboard para todo o time de operadores. Então, além de desenvolver o relatório você também precisará passar os requisitos necessários para a implementação da solução bem como estimar os custos com as licenças.

## BASE DE DADOS

A base de dados disponibilizada consiste de uma tabela extraída do sistema XPER e hoje já existe uma automação que salva diariamente a base de dados numa pasta do servidor onde só o time do Cláudio tem acesso. A descrição dos campos encontra-se abaixo:

Campo	Descrição do campo
ID SLA	Identificador único do SLA
SLA Tempo (min)	Duração do SLA
SLA Descricao	Descrição do SLA
ID Motivo	Identificador único do motivo de abertura do chamado
Motivo	Descrição do motivo de abertura do chamado
ID Sistema	Identificador único do sistema onde o chamado foi criado
ID Status	Identificador único do status do chamado
Status	Descrição do status do chamado
ID Usuario	Identificador único do operador do chamado
Login	Login do operador do chamado
Data Inclusão	Data de inclusão do operador no cadastro
Nível	Nível de acesso do operador

Area	Área de atuação do operador
Admin	Flag indicando se o operador é usuário administrador ou não (1 ou 0)
ID Chamado	Identificador único do chamado
user_aberto	Identificador único do usuário que abriu o chamado
user_operador	Identificador único do operador que atenderá o chamado
Data Abertura	Data da abertura do chamado
Data Fechamento	Data do fechamento do chamado
Tempo Gasto (seg)	Duração do chamado
Data Movimento	Data de mudança do status do chamado

## ANÁLISES

O Dashboard entregue deverá possuir recursos que possibilitem a obtenção das respostas para as perguntas listadas abaixo. Para fins de análise, considere que estamos em Fevereiro de 2020.

### EXPLORATÓRIA

1. Qual o total de novos chamados em todo o período analisado? Qual o ano que teve o maior número de chamados criados?!

**Resposta:** 36.621 novos chamados. 2018 foi o ano com o maior número de novos chamados (6906).

2. Qual o total de chamados fechados em 2020? Qual a variação percentual comparado ao ano anterior?

**Resposta:** 1.086 chamados fechados. Cerca de 11,27% vs. ano anterior.

### SLA

1. Qual o % SLA Atendido em todo o período analisado? Qual o ano com o segundo maior valor % SLA Atendido?!

**Resposta:** 3% em todo o período. 2020 foi o segundo maior valor, com 11%.

2. Qual o total de SLA extrapolado?

Obs: SLA extrapolado é o total de chamados que tiveram tempo gasto do chamado maior que o tempo SLA definido previamente.

**Resposta:** 5.967 SLA extrapolado.

5

3. Qual o percentual de chamados em aberto neste ano? Com base nesse valor, é possível dizer que houve uma melhoria na performance do time do Cláudio se compararmos com o ano passado?

**Resposta:**

- 14%.
- A ideia é que você compare apenas os meses que tem em ambos os anos. Analisando o total acumulado dos 2 meses de 2019 (jan e fev) e de 2020, nota-se que houve uma diminuição do número de chamados em aberto. Isso não significa necessariamente que o time de operadores está mais eficiente, pode ter sido apenas uma queda na abertura de chamados. Além disso, o que mede a performance do time é o atendimento do SLA (atendimento no prazo especificado). Analisando janeiro e fevereiro de 2019, tivemos % SLA com 5% e 6%, enquanto em 2020 esses valores foram de 11% e 11% respectivamente. Logo, a performance do time aumentou, porém não podemos utilizar o total de chamados em aberto para chegar a essa conclusão.

## MOTIVO

1. Quais os três principais motivos dos chamados em todo o período analisado? Esses três motivos são os mesmos dos últimos 12 meses?

**Resposta:** Não. Em todo período o motivo “ Permissão de acesso” aparece nos TOP3.

Em todo o período:

- Outros
- Outro Problemas
- Permissão de acesso

Entre Fev/2019 e Fev/2020 (últimos 12 meses):

- Dúvidas / Outros
- Outros

- Outros Problemas

2. Qual o principal motivo dos chamados do operador que mais possui Total de Chamados em todo o período analisado?!

Obs: Considere total de chamados, tanto os chamados atendidos quanto os abertos.

**Resposta:** Ao clicar no primeiro usuário do gráfico “Total Chamados por Usuário” (andre.silva), vemos que **Ajuste de equipamentos** é o principal motivo (encontrado no topo do gráfico Total Chamados por Motivo)

3. Quais os 5 motivos de chamados mais frequentes que extrapolam o SLA?

**Resposta:**

- Outros
- Outro Problemas
- Permissão de Acesso
- Ajuste de Equipamentos
- Configuração de Email (Outlook)

## REQUISITOS DA IMPLEMENTAÇÃO

1. Elabore um e-mail especificando os requisitos necessários para implementação da solução no ambiente da LK Consulting. Você deve falar sobre qual licença adquirir (forma segura), custo total de licenças, forma de compartilhamento do relatório, e como será, na prática, a forma de atualização dos dados da solução desenvolvida bem como o que precisa ser feito para que ela funcione.

**Direcionamento para elaboração da resposta:**

- Para saber qual o custo total de licenças, basta somar a quantidade de operadores da base de dados e multiplicar pelo valor da licença (PRO).
- Veja as aulas:
  - Licenciamento do Power BI e Publicar na Web
  - Formas seguras de compartilhamento
  - Instalando Gateway e programando atualização automática

## ANÁLISES EXTRAS

1. Se você pudesse dar um conselho ao Cláudio sobre melhoria nos dados, qual seria esse conselho? Elabore um parágrafo sobre isso.

Sugestão: falar sobre melhoria na categorização dos motivos. Nota-se que “Outros”, “Outros problemas” e “Dúvida / Outros” são os que possuem maior quantidade de chamados (inclusive chamados com SLA extrapolados). Se houver uma reformulação dessas categorias poderíamos identificar melhorias nos processos caso haja alguma predominância de valor para algum dos motivos (de nova nomenclatura).

2. Considerando os dados analisados previamente, você acredita que Cláudio vai conseguir aumentar o Orçamento da área? Escreva um parágrafo para resumir suas observações.
3. Quais dados você solicitaria ao Cláudio para complementar as análises e quais análises seriam essas?
4. Cite exemplos de ações que poderiam ser realizadas para diminuir a quantidade de chamados na TI.