



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

SLA

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

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?

MOTIVO

1. Quais os três principais motivos dos chamados em todo o período analisado? Esses três motivos são os mesmos dos últimos 12 meses?
 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.
3. Quais os 5 motivos de chamados mais frequentes que extrapolam o SLA?

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.

ANÁLISES EXTRAS

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

6

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.