

## Dicionário de Dados – Technical Support Dataset

Atributo (feature)	Descrição	Valores
<b>Status</b>	Status do chamado (tíquete) dentro do pipeline de Suporte Técnico	<u>Open</u> : novo chamado (tíquete), Aguardando processamento, <u>In progress</u> : sendo tratado por um agente, <u>Resolved</u> : solução fornecida, <u>Closed</u> : chamado (tíquete) confirmado como fechado pelo cliente
<b>Ticket ID</b>	Número único de identificação do chamado (tíquete)	
<b>Source</b>	Canal através do qual a solicitação foi feita	<u>chat</u> , <u>phone</u> , <u>email</u>
<b>Priority</b>	Urgência (prioridade) do chamado (tíquete)	<u>Low</u> , <u>medium</u> , <u>high</u>
<b>Support Level</b>	Nível de dificuldade do chamado	<u>Tier 1</u> , <u>Tier2</u>
<b>Product group</b>	O grupo de produtos relacionado à solicitação do cliente	<u>Custom software development</u> , <u>Other</u> , <u>Ready to use Software</u> , <u>Training and Consulting Services</u>
<b>Topic</b>	Tópico (assunto) do chamado aberto pelo cliente	<u>Feature request</u> , <u>Product setup</u> , <u>Purchasing and invoicing</u> , <u>Pricing and licensing</u> , <u>Other</u> , <u>Bug report</u> , <u>Training request</u> , <u>Pricing and Licensing</u>
<b>Agent Group</b>	Grupo ao qual o agente pertence	<u>1st line support</u> , <u>2nd line support</u>
<b>Agent Name</b>	Nome do agente de suporte	
<b>Created Time</b>	Data/hora que indica quando o chamado (tíquete) foi criado	
<b>Expected SLA to first response</b>	Data/hora esperada para fornecer a resposta inicial	
<b>First response time</b>	Data/hora de quando realmente a resposta inicial foi dada	
<b>SLA For first response</b>	Status de conformidade da primeira resposta	<u>Within SLA</u> , <u>SLA violated</u>
<b>Expected SLA to resolve</b>	Data/hora esperada para resolução do chamado (tíquete)	
<b>Resolution time</b>	Data/hora de quando realmente o chamado (tíquete) foi resolvido	
<b>SLA For Resolution</b>	Status de conformidade da resolução	<u>Within SLA</u> , <u>SLA violated</u>

Atributo (feature)	Descrição	Valores
<b>Close time</b>	Data/hora em que o chamado (tíquete) foi fechado	
<b>Agent interactions</b>	Número total de interações do agente por chamado (tíquete)	
<b>Survey results</b>	Pontuação de satisfação do cliente em uma escala de 1 a 5, ao encerrar o chamado	
<b>Country</b>	País de origem do chamado	
<b>Latitude</b>	Coordenadas de latitude do país do cliente	
<b>Longitude</b>	Coordenadas de longitude do país do cliente	