# Dicionário de Dados – Technical Support Dataset

| Atributo (feature) | Descrição | Valores |
| --- | --- | --- |
| Status | Status do chamado (tíquete) dentro do pipeline de Suporte Técnico | Open: novo chamado (tíquete),  Aguardando processamento,  In progress: sendo tratado por um agente, Resolved: solução fornecida,  Closed: chamado (tíquete) confirmado como fechado pelo cliente |
| Ticket ID | Número único de identificação do chamado (tíquete) |  |
| Source | Canal através do qual a solicitação foi feita | chat, phone, email |
| Priority | Urgência (prioridade) do chamado (tíquete) | Low, medium, high |
| Support Level | Nível de dificuldade do chamado | Tier 1, Tier2 |
| Product group | O grupo de produtos relacionado à solicitação do cliente | Custom software development, Other, Ready to use Software, Training and Consulting Services |
| Topic | Tópico (assunto) do chamado aberto pelo cliente | Feature request, Product setup, Purchasing and invoicing, Pricing and licensing, Other, Bug report, Training request, Pricing and Licensing |
| Agent Group | Grupo ao qual o agente pertence | 1st line support, 2nd line support |
| Agent Name | Nome do agente de suporte |  |
| Created Time | Data/hora que indica quando o chamado (tíquete) foi criado |  |
| Expected SLA to first response | Data/hora esperada para fornecer a resposta inicial |  |
| First response time | Data/hora de quando realmente a resposta inicial foi dada |  |
| SLA For first response | Status de conformidade da primeira resposta | Within SLA, SLA violated |
| Expected SLA to resolve | Data/hora esperada para resolução do chamado (tíquete) |  |
| Resolution time | Data/hora de quando realmente o chamado (tíquete) foi resolvido |  |
| SLA For Resolution | Status de conformidade da resolução | Within SLA, SLA violated |
| Close time | Data/hora em que o chamado (tíquete) foi fechado |  |
| Agent interactions | Número total de interações do agente por chamado (tíquete) |  |
| Survey results | Pontuação de satisfação do cliente em uma escala de 1 a 5, ao encerrar o chamado |  |
| Country | País de origem do chamado |  |
| Latitude | Coordenadas de latitude do país do cliente |  |
| Longitude | Coordenadas de longitude do país do cliente |  |