**Aula01 - Dashboard de Atendimentos**

1 – Download do PowerBI Desktop – Site Microsoft

<https://powerbi.microsoft.com/pt-br/desktop/>

2 – Fazer a Instalação do PowerBI

3 – Construindo o DashBoard

Interface gráfica do usuário, Gráfico, Gráfico de barras

Descrição gerada automaticamente

* Realizar a Análise Exploratória de Dados (Conhecer os dados que estão sendo analisados, análise inicial)
* Importar os dados para dentro do PowerBI -> Ir na Opção Obter Dados
* Tem opção de Carregar e Tranformar Dados -> Clicar em Transformar Dados
* Se achar necessário pode substituir valores dos cabeçalhos ou valores das linhas
  + Clicar na coluna para alterar o nome da coluna
  + Clicar na linha para alterar os valores (botão direito do mouse); Ir na opção Substituir Valores. Ex: Cancelametos -> Cancelamentos
* Separar valores compostos em uma mesma coluna
  + Ir na opção Dividir coluna
  + Dividir coluna por Delimitador -> Opção Personalizado ‘ - ‘ para a coluna Respondido - Resolvido
* Se atualizar a planilha em produção, basta ir no ícone “Atualizar” que os dados “novos” já serão tratados como os anteriores
* Se achar necessário alterar o formato das colunas -> ir no ícone “Formato”
* Montar os visuais
  + Clicar no ícone “123” em visualizações e arrastar para área de trabalho
  + Montar um visual para mostrar o total de atendimentos realizados
    - Arrastar o campo “Call Id”
    - Alterar o campo para “Contagem”
  + Montar um visual para mostrar o nr. de atendentes distintos
  + Montar um visual para medir o grau de satisfação
  + Montar um visual para medir o tempo médio de resposta
* Criar gráficos de barras empilhadas
  + Gráfico de Barras Horizontal (Total de atendimentos por atendente)
  + No eixo Y colocar o campo “Atendente”
  + No eixo X colocar o campo “Call Id”
  + Personalizar o gráfico de atendimentos
    - Clicar no gráfico
    - Na caixa de componentes “Visualizações” clicar no ícone do pincel
    - Opção “Geral”
    - Opção “Titulo” -> alterar o título
    - Desmarcar “Titulo” nos eixos X e Y
    - Ativar o Rotulo de Dados para exibir o total de atendimentos na frente da barra
    - Opção por gráfico na horizontal -> Quando tiver o eixo Y nomes extensos
* Gráfico de Rosca -> Verificar estatística de atendimentos resolvidos (S/N)
  + Coluna: Resolvido (S/N)
  + Legenda: Campo Resolvido
  + Valores: Campo Call Id (Contagem)
  + Altera posição da legenda
  + Personalizar o gráfico
    - Legenda
    - Título do gráfico
    - Alterar a cor das fatias da rosca
* Gráfico de colunas horizontais para analisar o tempo médio por atendente
  + Copiar e colar o gráfico de “Total de Atendimentos”
  + Eixo Y: Atendente
  + Eixo X: Velocidade de Resposta (Calcular a Média)
* Gráfico de área para a analisar os atendimentos
  + Gráfico Treemap -> agrupa por blocos
  + Categoria -> Area
  + Valores -> Call ID
* Alterar a iteração do gráfico de Atendimento por Status (Gráfico de Rosca).
  + Ao clicar em cada área de atendimento, aplicar filtro (Atendimento – S/N)
  + Selecionar o gráfico de Área
  + Ir no menu -> Formato -> Editar Iterações
  + Clicar no Icone Filtrar que fica em cima do gráfico
* Aplicar Filtro por Data
  + Usar componente “Segmentação de Dados”
* Gráfico por Data
  + Grafico de Colunas Verticais (Grafico de Colunas Clusterizados)
  + Eixo X -> Data (Somete data, não utilizar mês, dia, ano, trimestre)
  + Eixo Y -> Call ID (contagem)
  + Aplicar o formato de outro gráfico -> Selecionar o gráfico de origem -> pincel de formatação -> clicar no gráfico a ser aplicado a formatação do gráfico de origem.
* Personalizar o gráfico de tempo médio de atendimento (s)
  + Se ultrapassar um determinado valor ativar um alerta (mudar a cor da coluna).
  + Na caixa: Visualizações -> Icone “Formatar visual” -> opção Barras -> clicar em *fx* para aplicar uma formatação condicional

Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

* + Exibir a média do tempo médio
    - Clicar no gráfico
    - No painel Visualizações -> clicar na ultima opção (lupa) e na opção linha constante -> Adicionar linha
    - No campo valor, escolher um limiar. Ex: Valor = 65
    - Mudar a cor da linha se quiser