

25Q3 - Relatório Weni

- 1 - Definições
 - 1.1 - Etapas e Responsáveis
 - 1.2 - Histórico de Versões
- 2 - Documentação de Negócio
 - 2.1 - Introdução
 - 2.2 - Detalhamento do Problema de Negócio
 - 2.3 - Tela do Relatório Atual
 - 2.4 - Objetivo do Relatório que Será Desenvolvido
 - 2.5 - Público Alvo do Relatório
 - 2.6 - Indicadores, Métricas e KPIs
 - 2.7 - Filtros de Interação da Tela do Relatório:
 - 2.8 - Wireframe da Área de Negócios
 - 2.9 - Gravações de Reuniões de Alinhamento e Requisitos
 - 2.10 - Mockup com Interações da Camada Visual:
- 3 - Documentação Técnica (Área de Dados)
 - 3.1 - Governança de Dados
 - 3.1.1 - Pipeline de Dados das Tabelas Utilizadas Neste Projeto:
 - 3.1.2 - Lista das Tabelas do Modelo Semântico do Power BI e as Tabelas do BigQuery Utilizadas Como Origem
 - 3.1.3 - Querys de Criação das Tabelas do Modelo Semântico do Power BI
 - 3.1.4 - Diagrama do Modelo de Dados do Power BI
 - 3.1.5 - Filtros e Regras de Negócio aplicadas na Camada Visual do Power BI

1 - Definições

Data Analyst	
Área de Negócio do Solicitante	Omnicommerce
<i>Obs.: Responsável por realizar a divulgação da Entrada em Produção do relatório, a todos os interessados que serão os usuários do relatório.</i>	
Key User (Nome e E-mail)	Matheus Lopes (mlopes@obramax.com.br)
Responsável por Testes e Validações (Nome e E-mail)	Matheus Lopes (mlopes@obramax.com.br)
<i>Obs.: Deve estar disponível no mínimo 30 Dias antes do fim do "Q".</i>	
Link do Card do Projeto no Jira	
Sugestão de Nome do Relatório	Weni Dashboard
Sistema(s) de Origem do Relatório	Vtex e Weni
Periodicidade de Atualização do Relatório	Diária (D-1)
O relatório deve utilizar RLS?	<div><input type="checkbox"/> Sim</div> <div><input checked="" type="checkbox"/> Não</div>

1.1 - Etapas e Responsáveis

1.2 - Histórico de Versões

NOTA.: Este tópico deve ser preenchido pelo Analista da Área de Dados todas as vezes que ajustes ou melhorias forem aplicados no relatório, com o objetivo de controlar o foi solicitado, desenvolvido e validado em cada versão, conforme exemplo abaixo:

1.2.1 - Versão 1:

- Data Entrada em Produção:
- Redator:
- Descrição da Versão:
 - Desenvolvimento das melhorias abaixo:

- Cards Jira com a solicitação:
- Validação da Versão:
 - Validação realizada por:
 - Link do comentário "pinado" com a validação, no Card do Jira:
- Tópicos Alterados na Documentação:

2 - Documentação de Negócio

2.1 - Introdução

Estamos implantando uma ferramenta para atendimento de clientes com IA no Whatsapp. Já tivemos uma POC para entender o funcionamento dentro do E-commerce, como um chatbot.

Durante o período de POC, utilizamos relatórios via Excel com importação para o Looker e também um dash criado pelo [Guilherme Silva Pontello](#), documentado neste link: <https://jira.adeo.com/confluence/x/TmFhG>.

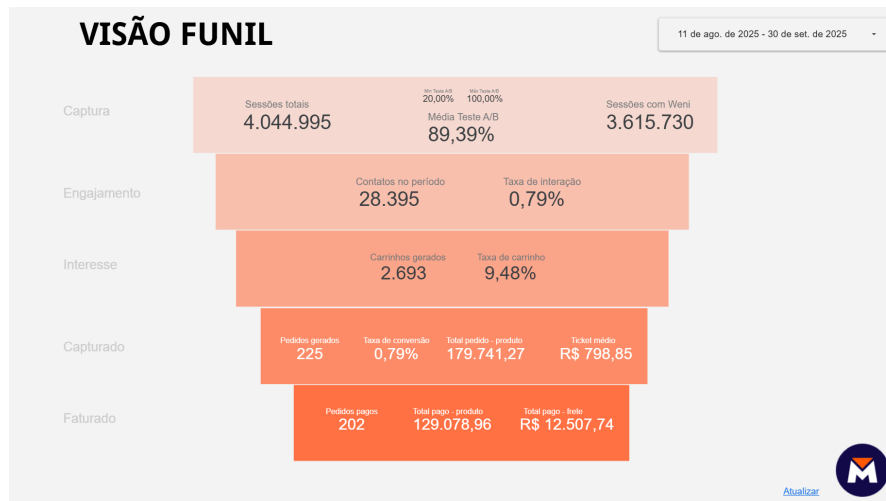
O objetivo desta etapa é contemplar a migração AS IS entre a plataforma Omnichat e a nova solução, Weni, incluindo os fluxos de atendimento de Televendas e pós-vendas, além de disparos de mensagens da Academia de Profissionais, CRM e Crédito/Cobrança.

Dentre os acompanhamento desejados estão a quantidade de contatos, carrinhos e vendas geradas pela IA.

2.2 - Detalhamento do Problema de Negócio

Hoje exportamos da Vtex e analisamos os dados com ajuda do Google Sheets e Looker Studio, tornando necessária a ação manual diária, semanal ou mensal, dependendo do momento da POC.

2.3 - Tela do Relatório Atual



Link de acesso: <https://lookerstudio.google.com/reporting/4f9e0762-4181-46c6-83e4-14cbd826dac0>

2.4 - Objetivo do Relatório que Será Desenvolvido

Apoiar na mensuração de interações, vendas e satisfação dos clientes em contato via Whatsapp, além de possibilitar o acompanhamento do atendimento humano.

2.5 - Público Alvo do Relatório

Gestores e equipe do Omnicommerce SA

2.6 - Indicadores, Métricas e KPIs

NOTA: (Deve ser preenchido pela Área de Negócio, com exceção de onde estiver indicando que deve ser preenchido pelo Analista da Área de Dados).
Dúvidas? Falar com Raísa.

Tela	Nome do Indicador <i>(Este nome também deve ser utilizado pela Área de Dados como nome das Medidas DAX)</i>	Racional do Cálculo <i>(Descrever em linguagem natural de negócio)</i>	Sistema e Campos Necessários para o Cálculo <i>(Nome do(s) Sistema(s), Tela(s) e Campo(s) utilizados pelo usuário, que possui as informações necessárias para o Racional do Cálculo)</i>	Origem dos Campos Necessários para o Cálculo <i>(Deve ser preenchido pelo analista da Área de Dados, na fase de Mapeamento das Conexões dos Dados)</i>
Overview	Contatos	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Contagem distinta de quantos contatos com ID únicos foram iniciados pela Weni, incluindo Whatsapp e Web). • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Data ◦ Origem • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Card 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Weni • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Insights • Campos: <ul style="list-style-type: none"> ◦ 'Quantidade de contatos por dia' 	
Overview	Atendimentos com IA	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Contagem distinta de contatos em que a resolução não precisou de atendimento humano. • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Data ◦ Origem • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Card 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Weni • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Insights 	
Overview	Atendimento humano	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Contagem distinta de contatos em que a resolução precisou de atendimento humano (transbordo). • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Data ◦ Origem • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Card 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Weni • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Insights 	
Overview	Taxa de resolução com IA	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Cálculo de proporção entre a quantidade de conversas iniciadas e quantas não precisaram de transbordo (atendimentos com IA) • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Data ◦ Origem • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Card 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Weni • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Insights 	
Overview	Fluxo de Atendimento por Assunto	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Contagem distinta de conversas contendo determinado assunto. • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Data ◦ Origem • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Tabela ou Sankey 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Weni • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Insights 	
Overview	Tempo médio de espera	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Média de tempo em que o cliente aguardou por resposta humana em cada mensagem. • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Data • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Card 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Weni • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Insights 	

Overview	Tempo médio para primeira resposta	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Média de tempo em que o cliente aguardou para iniciar o atendimento humano. • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Data • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Card 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Weni • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Insights 	
Overview	Tempo Médio de Atendimento	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Média de tempo de duração das conversas no atendimento humano. • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Data • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Card 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Weni • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Insights 	
Overview	CSAT Geral	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Nota de avaliação enviada ao fim de cada conversa. Inclui dados de atendimentos humanos e com IA. • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Data • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Card 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Weni • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Insights 	
Overview	Envios de CSAT	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Contagem distinta de conversas que tiveram envio de campanha de CSAT. • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Data • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Card 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Weni • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Insights 	
Overview	Respostas de CSAT	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Contagem distinta de respostas em campanhas de CSAT. • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Data • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Card 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Weni • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Insights 	
Atendimento IA	Contatos	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Contagem distinta de quantos contatos com ID únicos foram iniciados pela Weni, incluindo Whatsapp e Web). • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Data ◦ Origem ◦ Loja • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Funil 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Weni • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Insights • Campos: <ul style="list-style-type: none"> ◦ 'Quantidade de contatos por dia' 	
Atendimento IA	Carrinhos gerados	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Contagem distinta de quantos carrinhos foram gerados no período. • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Data ◦ Origem ◦ Loja • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Funil 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Weni • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Insights • Campos: <ul style="list-style-type: none"> ◦ 'Quantidade de carrinhos gerados' 	

Atendi- mento IA	Taxa de carrinhos gerados	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Cálculo que compara a quantidade de carrinhos gerados x quantidade total de contatos. • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Data ◦ Origem ◦ Loja • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Funil 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Weni • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Insights 	
Atendi- mento IA	Pedidos gerados	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Contagem distinta de quantos pedidos foram gerados. • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Data ◦ Origem ◦ Loja • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Funil 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Vtex • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Pedidos • Campos: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Nº do pedido 	
Atendi- mento IA	Taxa de conversão captada	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Taxa de quantos carrinhos gerados se tornaram pedidos • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Data ◦ Origem ◦ Loja • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Funil 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Vtex • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Pedidos • Campos: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Nº do pedido 	
Atendi- mento IA	Pedidos pagos	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Contagem distinta de quantos pedidos gerados foram pagos. • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Data ◦ Origem ◦ Loja • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Funil 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Vtex • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Pedidos • Campos: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Nº do pedido ◦ Status do pedido 	
Atendi- mento IA	Taxa de conversão faturada	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Taxa de quantos carrinhos gerados se tornaram pedidos pagos • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Data ◦ Origem ◦ Loja • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Funil 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Vtex • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Pedidos • Campos: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Nº do pedido ◦ Status do pedido 	
Atendi- mento IA	Mensagens de texto	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Contagem distinta de quantas mensagens de texto foram enviadas no período. • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Data ◦ Origem ◦ Loja • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Card 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Weni • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Insights • Campos: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Quantidade de mensagens por dia 	
Atendi- mento IA	Imagens enviadas	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Contagem distinta de quantas imagens foram enviadas no período. • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Data ◦ Origem ◦ Loja • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Card 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Weni • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Insights • Campos: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Quantidade de mensagens por dia 	

Atendimento IA	Áudios enviados	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Contagem distinta de quantas mensagens de áudio foram enviadas no período. • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Data ◦ Origem ◦ Loja • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Card 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Weni • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Insights • Campos: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Quantidade de mensagens por dia 	
Atendimento IA	PDFs enviados	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Contagem distinta de quantos PDFs foram enviados no período. • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Data ◦ Origem ◦ Loja • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Card 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Weni • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Insights • Campos: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Quantidade de mensagens por dia 	
Atendimento IA	Tempo médio de resposta	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Cálculo de tempo em que é comparado o tempo da mensagem do cliente x mensagem do agente e traçada uma média considerando todas as trocas de todas as conversas. • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Data ◦ Origem ◦ Loja • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Card 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Weni • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Insights • Campos: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Tempo de resposta 	
Atendimento IA	Pedidos captados	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Dados consolidados de pedidos. • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Status do Pedido • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Quantidade ◦ Valor Médio do Pedido ◦ Valor total dos pedidos 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Vtex • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Pedidos • Campos: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Nº do pedido 	
Atendimento IA	Pedidos faturados	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Dados consolidados de pedidos. • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Status do Pedido • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Quantidade ◦ Valor Médio do Pedido ◦ Valor total dos pedidos 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Vtex • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Pedidos • Campos: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Nº do pedido ◦ Status do pedido 	
Atendimento IA	Pedidos cancelados	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Dados consolidados de pedidos. • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Status do Pedido • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Quantidade ◦ Valor Médio do Pedido ◦ Valor total dos pedidos 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Vtex • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Pedidos • Campos: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Nº do pedido ◦ Status do pedido 	
Atendimento IA	Entrega	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Dados consolidados de pedidos. • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Modal de Entrega • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Quantidade de Pedidos ◦ Valor Médio do Frete 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Vtex • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Pedidos • Campos: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Nº do pedido ◦ Modal de Entrega 	

Atendimento IA	Retira	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Dados consolidados de pedidos. • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Modal de Entrega • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Quantidade de Pedidos ◦ Valor Médio do Frete 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Vtex • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Pedidos • Campos: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Nº do pedido ◦ Modal de Entrega 	
Atendimento IA	CEP do cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Lista com todos as lojas que tiveram pedidos. • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Loja • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Regional ◦ Loja ◦ Quantidade de Pedidos ◦ Valor Total 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Vtex • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Pedidos • Campos: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Nº do pedido ◦ Seller 	
Atendimento IA	Pedidos por Localização	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Lista com todos os CEPs que constam em pedidos. • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ CEP • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Mapa/Cidade 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Vtex • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Pedidos • Campos: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Nº do pedido ◦ CEP 	
Atendimento IA	Itens mais pedidos	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Tabela com todos os itens presentes no pedido e valor • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Origem ◦ Data • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Produto ◦ Quantidade ◦ Valor unitário ◦ Valor total ◦ Seção 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Vtex • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Pedidos • Campos: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Product ID ◦ Descrição do Produto 	
Atendimento IA	Vendas por categoria	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Tabela com todas as seções da empresa e valor em vendas para cada. • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Origem ◦ Data • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Seção ◦ Subseção 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Vtex • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Pedidos • Campos: <ul style="list-style-type: none"> ◦ RefID ◦ Departamento ◦ Categoria 	
Atendimento IA	Novos atendimentos	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Dados de atendimentos iniciados no período filtrado. • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Origem ◦ Data • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Card 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Weni • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Insights 	
Atendimento IA	Novos e Não Atendidos	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Dados de atendimentos iniciados no período filtrado e que foram transbordados para atendimento humano. • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Origem ◦ Data • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Card 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Weni • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Insights 	

Atendi mento IA	Atendimentos Finalizados	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Dados de atendimentos iniciados no período filtrado e que foram solucionados. • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Origem ◦ Data • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Card 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Weni • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Insights 	
Atendi mento IA	CSAT IA	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Nota de avaliação enviada ao fim de cada conversa apenas de atendimentos com IA. • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Data • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Card 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Weni • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Insights 	
Atendi mento humano	Novos atendimentos	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Dados de atendimentos humanos iniciados no período filtrado. • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Origem ◦ Data • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Card 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Weni • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Insights 	
Atendi mento humano	Novos e Não Atendidos	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Dados de atendimentos iniciados pelo atendimento humano no período filtrado e que não foram finalizados. • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Origem ◦ Data • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Card 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Weni • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Insights 	
Atendi mento humano	Atendimentos Finalizados	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Dados de atendimentos iniciados pelo atendimento humano no período filtrado e que foram finalizados. • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Origem ◦ Data • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Card 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Weni • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Insights 	
Atendi mento humano	CSAT Time	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Nota de avaliação enviada ao fim de cada conversa apenas de atendimentos humano. • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Data • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Card 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Weni • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Insights 	
Atendi mento humano	Motivos de Contato por Finalização	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Contagem distinta de contatos atendidos pelo atendimento humano que já foram finalizados, separando pelo campo "motivo do contato". • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Data • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Gráfico de barras 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Weni • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Insights 	

Atendimento humano	Tempo Médio de Atendimento	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Média de tempo de duração das conversas no atendimento humano. (Mesma métrica de Duração Média da Conversa, podemos padronizar a nomenclatura). • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Data ◦ Atendimento humano • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Card 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Weni • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Insights 	
Atendimento humano	Tempo Médio de Espera	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Média de tempo total em que o cliente esperou por uma resposta durante todo o atendimento (soma de todas as respostas). • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Data ◦ Atendimento humano • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Card 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Weni • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Insights 	
Atendimento humano	Tempo Médio de Primeira Resposta	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Média de tempo de espera para o cliente receber a primeira mensagem. • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Data ◦ Atendimento humano • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Card 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Weni • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Insights 	
Atendimento humano	Tempo Médio de Resposta	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Média de tempo de resposta entre as interações cliente x atendente. • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Data ◦ Atendimento humano • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Card 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Weni • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Insights 	
Atendimento humano	Atendimentos Recebidos por Hora	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Contagem distinta considerando a primeira mensagem enviada pelo cliente. • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Data ◦ Atendimento humano • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Gráfico de Barras 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Weni • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Insights 	
Atendimento humano	Atendimentos por Time e Usuário	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Contagem distinta considerando a primeira mensagem enviada pelo cliente. • Filtro do Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Data ◦ Atendimento humano • Exibir Por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Tabela com Time; Nome. Atendimentos iniciados, Finalizados, CSAT, TMA, TME, TMPR e TMR. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Weni • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Insights 	

2.7 - Filtros de Interação da Tela do Relatório:

NOTA: (Deve ser preenchido pela Área de Negócio)

Nome do Filtro	Sistema e Campos Necessários para o Filtro (Nome do(s) Sistema(s), Tela(s) e Campo(s) utilizados pelo usuário, que possui as informações necessárias para o Filtro solicitado.)	Regra do Filtro
----------------	--	-----------------

Período	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Weni e Vtex • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Overview, Atendimento IA, Atendimento Humano • Campo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ 'Data de Criação' 	<ul style="list-style-type: none"> • Por padrão, exibir o Ano Atual
Origem	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Weni • Tela: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Overview, Atendimento IA, Atendimento Humano • Campo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ 'Projeto Weni' - Pode ser Web ou Whatsapp 	<ul style="list-style-type: none"> • Por padrão, exibir todos

2.8 - Wireframe da Área de Negócios

Relatório de Contatos e Vendas

Ferramenta de Atendimento por Mensagem

Overview | Atendimento IA | Atendimento Humano

Filtros

Período

dd/mm/aaaa

Origem

Todas

Contatos

3,450

Atendimento com IA

2,180

Atendimento Humano

1,270

Taxa de Resolução com IA

63%



Métricas de Atendimento Humano

Tempo Médio de Espera

4m 32s

Tempo Médio para Primeira Resposta

2m 15s

Tempo Médio de Atendimento

12m 48s

Satisfação do Cliente (CSAT)

Nota Média CSAT

4.2 / 5.0

★★★★★

Envios de CSAT

1,247

Respostas de CSAT

856

68.6% de taxa de resposta

Relatório de Contatos e Vendas

Ferramenta de Atendimento por Mensagem

Overview | Atendimento IA | Atendimento Humano

Filtros

Período

dd/mm/aaaa

Origem

Todas

Funil de Conversão

Contatos

0

Carrinhos Gerados

0

Taxa de Carrinho

0%

Pedidos Gerados

0

Taxa de Conversão Captada

0%

Pedidos Pagos

0

Taxa de Conversão Faturada

0%

Métricas de Atendimento

Mensagens de Texto

0

Imagens Enviadas

0

Áudios Enviados

0

PDFs Enviados

0

Tempo Médio de Resposta

0 min

Status dos Pedidos		
<div><div>Pedidos Captados</div><div>Quantidade0</div><div>Valor Médio do PedidoR\$ 0,00</div><div>Valor TotalR\$ 0,00</div></div>	<div><div>Pedidos Faturados</div><div>Quantidade0</div><div>Valor Médio do PedidoR\$ 0,00</div><div>Valor TotalR\$ 0,00</div></div>	<div><div>Pedidos Cancelados</div><div>Quantidade0</div><div>Valor Médio do PedidoR\$ 0,00</div><div>Valor TotalR\$ 0,00</div></div>

Modal de Entrega	
<div><div>Entrega</div><div>Quantidade de Pedidos0</div><div>Valor Médio do FreteR\$ 0,00</div></div>	<div><div>Retira</div><div>Quantidade de Pedidos0</div><div>Valor Médio do FreteR\$ 0,00</div></div>

CEP do Cliente

Estado / Cidade	Quantidade de Pedidos	Valor Total
> São Paulo (SP)	234	R\$ 145.670,00
> Rio de Janeiro (RJ)	156	R\$ 89.340,00
> Minas Gerais (MG)	98	R\$ 54.230,00
> Rio Grande do Sul (RS)	84	R\$ 48.920,00

Pedidos por Localização

- Concentração de Pedidos
- Alto volume
- Médio volume

Vendas por Seção

Seção	Quantidade de Pedidos	Valor Total
Materiais Básicos	0	R\$ 0,00
Hidráulica	0	R\$ 0,00
Elétrica	0	R\$ 0,00
Ferramentas	0	R\$ 0,00

Itens do Pedido

Produto	Quantidade	Valor Unit.	Valor Total	Seção
Detalhamento dos itens vendidos				

Métricas de Atendimento

<div><div></div><div>Novos Atendimentos</div></div> <div>284</div>	<div><div></div><div>Novos e Não Atendidos</div></div> <div>42</div>	<div><div></div><div>Atendimentos Finalizados</div></div> <div>198</div>	<div><div></div><div>CSAT</div></div> <div>4.1</div>
--	--	--	--

Carlos Oliveira	42	15	27	4.1	12m 20s	4m 10s	2m 30s	1m 05s
Juliana Souza	35	9	26	4.4	10m 45s	3m 30s	2m 00s	55s
Pedro Lima	48	18	30	4.0	11m 30s	4m 50s	2m 45s	1m 10s

TMA: Tempo Médio de Atendimento | **TME:** Tempo Médio de Espera | **TMPR:** Tempo Médio de Primeira Resposta | **TMR:** Tempo Médio de Resposta

2.9 - Gravações de Reuniões de Alinhamento e Requisitos

NOTA: (Pode ser preenchido pela Área de Negócio ou pelo Analista da Área de Dados) - Caso tenha, informe o link das gravações das reuniões realizadas com a área de negócio.

- ...

2.10 - Mockup com Interações da Camada Visual:

NOTA: (Deve ser preenchido pelo Analista da Área de Dados) - Neste ponto o analista da Área de Dados deve incluir o Mockup (protótipo estático da(s) tela(s)) desenvolvido e validado com a área de negócio, contendo o Layout do relatório e as Interações que serão desenvolvidas no relatório.

- ...

3 - Documentação Técnica (Área de Dados)

3.1 - Governança de Dados

3.1.1 - Pipeline de Dados das Tabelas Utilizadas Neste Projeto:

- Link GitHub: <https://github.com/adeo/brom-data/blob/main/02.%20Reports/Relat%C3%B3rio%20Proje%C3%A7%C3%A3o%20de%20Pedidos/02.%20Governan%C3%A7a%20de%20Dados/ReadMe.md>

3.1.2 - Lista das Tabelas do Modelo Semântico do Power BI e as Tabelas do BigQuery Utilizadas Como Origem

- Link GitHub: <https://github.com/adeo/brom-data/blob/main/02.%20Reports/Relat%C3%B3rio%20Proje%C3%A7%C3%A3o%20de%20Pedidos/02.%20Governan%C3%A7a%20de%20Dados/ReadMe.md>

3.1.3 - Querys de Criação das Tabelas do Modelo Semântico do Power BI

- Link GitHub: <https://github.com/adeo/brom-data/blob/main/02.%20Reports/Relat%C3%B3rio%20Proje%C3%A7%C3%A3o%20de%20Pedidos/02.%20Governan%C3%A7a%20de%20Dados/ReadMe.md>

3.1.4 - Diagrama do Modelo de Dados do Power BI

- Link GitHub: <https://github.com/adeo/brom-data/blob/main/02.%20Reports/Relat%C3%B3rio%20Proje%C3%A7%C3%A3o%20de%20Pedidos/02.%20Governan%C3%A7a%20de%20Dados/ReadMe.md>

3.1.5 - Filtros e Regras de Negócio aplicadas na Camada Visual do Power BI

- Link GitHub: <https://github.com/adeo/brom-data/blob/main/02.%20Reports/Relat%C3%B3rio%20Proje%C3%A7%C3%A3o%20de%20Pedidos/02.%20Governan%C3%A7a%20de%20Dados/ReadMe.md>