

Gerenciamento do projeto: Plano de Solução

Esse arquivo contém as informações do projeto, indo desde o objetivo até a quando vai custar para ser usado em produção, faço isso para que eu consiga resolver o problema antes mesmo de começar o projeto e deixando claro onde eu quero chegar.

1.0. Objetivo do projeto:

O objetivo do projeto é analisar uma empresa de chamadas de suporte, a empresa está querendo melhorar os seus pontos de processo, e pediu para mim (o analista fictício) criar um relatório com os principais Kpis da empresa com um foco especial em um KPI chamado SLA.

Para isso eu devo responder as seguintes perguntas:

Pergunta 1: Qual é o total de chamadas feitas em todos os anos?

Pergunta 2: Qual o ano que teve o maior número de chamadas?

Pergunta 3: Qual o total de chamadas no ano atual?

Pergunta 4: Qual o percentual de YoY em comparação com o ano anterior? Essa comparação é justa? Por que Sim/Não?

Pergunta 5: Qual o valor %SLA em todo período? Qual o ano com maior percentual de SLA? É justa essa comparação?

Pergunta 6: Qual o total do %SLA extrapolado?

Pergunta 7: Qual o total de chamadas abertas neste ano? Podemos dizer que houve uma melhora, por que Sim/Não?

Pergunta 8: Qual os Top 5 motivos de chamada mais frequentes? Esse mesmo 5 se repetem no ano anterior?

Pergunta 9: Qual o Total de chamada por Funcionário? Pelo que ele é mais chamado?

Pergunta 10: Quais os Top 10 Motivos que extrapolam o %SLA?

2.0. Fonte de dados/Extração:

Os dados foram disponibilizados em formato csv, porém achei melhor subir para o banco de dados para que eu conseguisse fazer tratamentos antes mesmo de levar para o Power Bi.

3.0. Ferramentas usadas no projeto:

Para resolver esse problema eu vou usar 4 ferramentas:

3.1. Power Bi: Vou usar para criar os gráficos e os cálculos que vamos precisar fazer, o Power bi é gratuito na sua forma de desenvolvimento, mas é pago em sua forma de distribuição, por isso será necessário ressaltar na etapa distribuição do projeto o preço das licenças.

3.2. Mysql: Vou usar o Mysql para conseguir carregar os arquivos csv para banco de dados e assim poder usar o poder do SQL para fazer tratamentos simples de dados antes mesmo de subir para o Power bi.

3.3. Word: Programa que eu estou usando agora para descrever com o projeto vai ser resolvido.

3.4. PowerPoint: Vou usar para criar o background do projeto, deixando assim os gráficos do Power Bi mais bonitos e simples de entender.

4.0. Quais técnicas de análises serão para solucionar o problema?

- Para conseguir responder as perguntas de negócio feita no objetivo do projeto eu vou utilizar a linguagem DAX, através do DAX vários cálculos poderão ser feitos.

5.0. O que será entregue no fim projeto?

- Para resolver esse problema eu resolvi entregar um arquivo como esse com as perguntas e respostas que vamos responder com dados e um relatório no Power bi que nos consiga trazer de forma dinâmica e visual essa nossa análise.

6.0. Distribuição do Relatório

- Isso depende de quantas pessoas vão usar os relatórios, a título de exemplo apenas duas pessoas vão usar o relatório, eu que estou criando e vou precisar de uma conta pro para distribuir com segurança e o meu CEO que pediu o projeto.

- Com duas pessoas precisando da licença Pro o preço para usar o relatório é de R\$ 128 reais, pois cada licença custa R\$ 64 reais, ou seja, para cada nova pessoa que for usar a empresa vai precisar gastar mais esse valor, preciso adicionar também o valor do Office que hoje dia depende de qual a empresa usa eu vou colocar o **Microsoft 365 Apps para Pequenos e Médios negócios** que custa R\$ 52,80 reais, então o **preço total do projeto é de R\$ 180,80 Reais.**

7.0. Conclusão do projeto

- Consegui criar o relatório gráfico e dinâmico no Power Bi concluído assim um dos meus objetivos e consegui responder cada pergunta que me foi proposta, abaixo eu vou colocar a pergunta – resposta:

Pergunta 1: Qual é o total de chamadas feitas em todos os anos?

R: O número total de chamadas e de 36,621 mil chamadas.

Pergunta 2: Qual o ano que teve o maior número de chamadas?

R: O ano com maior número de chamadas foi 2018 com o total de 6,906 mil chamadas.

Pergunta 3: Qual o total de chamadas no ano atual (Considere que estamos em 2020)?

R: O número total de chamadas no ano atual que é 2020 e de 1,063 mil chamadas.

Pergunta 4: Qual o percentual de YoY em comparação com o ano anterior? Essa comparação é justa? Por que Sim/Não?

R: Considerando que estamos no atual que é 2020, temos o YoY de -83,02% porém isso não é uma comparação justa, pois estamos comparando um ano completo com um ano incompleto, então é um valor que com certeza vai aumentar com o tempo.

Pergunta 5: Qual o valor %SLA em todo período? Qual o ano com maior percentual de SLA? E justa essa comparação?

R: O valor total de SLA em todo o período e de 57,11%, já o ano com maior percentual SLA e 2020 com 75,45% que também não é uma comparação justa, por isso podemos dizer o que o ano com maior percentual SLA e o ano de 2018 com 66,25% de SLA.

Pergunta 6: Qual o total do %SLA extrapolado?

R: O valor total de SLA extrapolado e de 15,707 mil em todos os anos.

Pergunta 7: Qual o total de chamadas abertas neste ano? Podemos dizer que houve uma melhora, por que Sim/Não?

R: O número de chamadas aberta esse ano e de 147, claro que esse e um acumulo que vem de outros anos, quem sabe do mês de dezembro, porém como e um ano incompleto, eu não posso tomar uma decisão se está bom ou ruim e necessário ter mais dados.

Pergunta 8: Qual os Top 5 motivos de chamada mais frequentes? Esse mesmo 5 se repetem no ano anterior?

R: Os Top 5 motivos com chamadas mais frequentes são: Duvida/Outros, Outros, Outros Problemas, Permissão de Acesso e Outros/Especificar, peso que olhe o relatório gráfico pois fica mais claro e mais fácil de interpretar esse resultado, e por fim esses 5 motivos se repetem em 2019.

Pergunta 9: Qual o Total de chamada por Funcionário? Pelo que ele e mais chamado?

R: Essa com certeza e uma pergunta que vale a pena ser respondida graficamente, olhando o gráfico você vai poder obter essa resposta de forma mais fácil, mas posso dizer o funcionário com maior número de chamadas que é o André Silva que conta com 4,181 mil chamadas em todos os anos.

Pergunta 10: Quais os Top 10 Motivos que extrapolam o %Sla?

R: Vale mais a pena ir no relatório gráfico para descobrir, fica mais claro e fácil de interpretar, mas trazendo o motivo que mais aparece em todos os anos e outros com 3,963 mil chamadas.

8.0. Documentações usadas no projeto:

O que significa SLA: https://en.wikipedia.org/wiki/Service-level_agreement

Autor dos ícones: <https://www.flaticon.com/authors/freepik>

<https://www.flaticon.com/authors/eucalyp>

<https://www.flaticon.com/authors/good-ware>