

dim_agente
AgenteID INT
Nome VARCHAR(255)
CPF VARCHAR(20)
Data_Contratacao DATE
Departamento VARCHAR(100)
Turno VARCHAR(50)
Supervisor VARCHAR(255)
Telefone VARCHAR(20)
Email VARCHAR(100)
Data_Criacao DATETIME
Data_Alteracao DATETIME
Usuario_Criacao VARCHAR(255)
Usuario_Alteracao VARCHAR(255)
Ativo CHAR(1)
Data_Inicio_Vigente DATETIME
Data_Fim_Vigente DATETIME
Indexes
PRIMARY
idx_data_criacao
idx_data_alteracao

dim_canal_atendimento
CanalID INT
Nome_Canal VARCHAR(255)
Plataforma VARCHAR(255)
Data_Criacao DATETIME
Data_Alteracao DATETIME
Usuario_Criacao VARCHAR(255)
Usuario_Alteracao VARCHAR(255)
Indexes
PRIMARY
idx_data_criacao
idx_data_alteracao

fato_atendimento
AtendimentoID INT
ClienteID INT
AgenteID INT
TempoID INT
CanalID INT
CategoriaID INT
Nivel_Satisfacao FLOAT
Resolvido CHAR(1)
Tempo_Espera FLOAT
Numero_Chamadas INT
Primeiro_Atendimento CHAR(1)
Data_Criacao DATETIME
Data_Alteracao DATETIME
Usuario_Criacao VARCHAR(255)
Usuario_Alteracao VARCHAR(255)
DuracaoAtendimento INT
Indexes
PRIMARY
idx_cliente
idx_agente
idx_tempo
idx_canal
idx_nivel_satisfacao
idx_resolvido
idx_data_criacao
idx_data_alteracao

dim_tempo
TempoID INT
Data DATE
Dia_Semana VARCHAR(10)
Dia INT
Mes VARCHAR(10)
Numero_Mes INT
Ano INT
Bimestre INT
Trimestre INT
Semestre INT
Indexes
PRIMARY
idx_data

dim_cliente
ClienteID INT
Nome VARCHAR(255)
CPF_CNPJ VARCHAR(20)
DataNascimento DATE
Sexo VARCHAR(10)
Endereco VARCHAR(255)
Estado VARCHAR(50)
Cidade VARCHAR(50)
Telefone VARCHAR(20)
Email VARCHAR(100)
Data_Criacao DATETIME
Data_Alteracao DATETIME
Usuario_Criacao VARCHAR(255)
Usuario_Alteracao VARCHAR(255)
Ativo CHAR(1)
Data_Inicio_Vigente DATETIME
Data_Fim_Vigente DATETIME
Indexes
PRIMARY
idx_data_criacao
idx_data_alteracao

dim_categoria_atendimento
CategoriaID INT
Nome_Categoria VARCHAR(255)
Prioridade VARCHAR(255)
Data_Criacao DATETIME
Data_Alteracao DATETIME
Usuario_Criacao VARCHAR(255)
Usuario_Alteracao VARCHAR(255)
Indexes
PRIMARY
idx_data_criacao
idx_data_alteracao

