
Fatec Guaratinguetá

Atividade Final:

Projeto de Análise de Atendimentos Helpdesk com Power BI

Data: 27/11/2024

Estrutura das Planilhas

As planilhas são as seguintes:

dUsuario: Tabela de informações dos usuários.

dSuporte: Dados sobre os atendentes ou equipe de suporte.

dProblema: Tabela que categoriza tipos de problemas atendidos.

fOcorrencias: Tabela de ocorrências ou registros de atendimentos realizados, que servirá como a tabela principal de eventos.

Etapa 1: Carregar e Preparar os Dados

Importação das Planilhas:

Carregue as quatro planilhas: dUsuario, dSuporte, dProblema, e fOcorrencias no Power BI.

Tratamento de Dados:

dUsuario:

Renomeie as colunas para facilitar a leitura, como ID_Usuario, Nome, Departamento, Localizacao, etc.

dSuporte:

Ajuste as colunas para nomes consistentes, como ID_Suporte, Nome_Atendente, Equipe, etc.

dProblema:

Renomeie as colunas para ID_Problema, Categoria_Problema, Severidade, etc., caso sejam aplicáveis.

fOcorrencias:

Verifique se há colunas para Data_Abertura, Data_Encerramento, ID_Usuario, ID_Suporte, ID_Problema e Status.

Calcule o tempo de atendimento se Data_Abertura e Data_Encerramento estiverem presentes.

Etapa 2: Criação de Relacionamentos

Relacionamentos:

fOcorrencias (ID_Usuario) com dUsuario (ID_Usuario).

fOcorrencias (ID_Suporte) com dSuporte (ID_Suporte).

fOcorrencias (ID_Problema) com dProblema (ID_Problema).

Fatec Guaratinguetá

Verifique e ajuste a cardinalidade para garantir que a relação seja "um-para-muitos".

Etapa 3: Criação de Métricas em DAX

1. Tempo Médio de Atendimento

Instruções:

Na tabela fOcorrencias, localize as colunas que registram o início e o fim de cada atendimento, como Data_Abertura e Data_Encerramento.

Use uma função que calcule a diferença entre essas datas para obter o tempo de atendimento de cada ocorrência.

Em seguida, utilize uma função para calcular a média desse tempo total.

2. Total de Ocorrências por Categoria de Problema

Instruções:

Na tabela fOcorrencias, identifique a coluna que representa o tipo ou categoria de problema de cada atendimento, como ID_Problema.

Utilize uma função que conte o número de linhas na tabela fOcorrencias para obter o total de ocorrências por categoria.

3. Satisfação Média dos Atendimentos

Instruções:

Na tabela fOcorrencias, encontre a coluna que armazena o feedback ou nível de satisfação de cada atendimento, como Satisfacao.

Utilize uma função para calcular a média dos valores dessa coluna, o que resultará na média de satisfação para o conjunto de atendimentos.

4. Tempo Total de Atendimento por Atendente

Instruções:

Na tabela fOcorrencias, identifique a coluna que contém o identificador do atendente responsável, como ID_Suporte.

Utilize a mesma coluna de Tempo_Atendimento (criada anteriormente) e crie uma fórmula que some o tempo de atendimento total por cada atendente.

Etapa 4: Criação de Relatórios Visuais

Dashboard de Atendimentos:

Gráfico de barras para visualizar ocorrências por categoria de problema.

Gráfico de pizza para exibir a distribuição de atendimentos por severidade (caso haja).

Cartões de resumo para:

Tempo Médio de Atendimento.

Número Total de Ocorrências.

Fatec Guaratinguetá

Satisfação Média (se aplicável).

Desempenho por Atendente:

Tabela detalhada com o número de atendimentos por atendente e tempo médio de atendimento.

Gráfico de barras para comparar a satisfação média entre atendentes.

Análise Temporal:

Linha do tempo para verificar o volume de atendimentos por mês ou semana.

Utilize filtros de data para observar tendências em períodos específicos.

Etapa 5: Publicação e Compartilhamento

Publicação: Publiquem o relatório no Power BI Service com a conta institucional.

Compartilhamento: Gerem um link de compartilhamento para que outros possam acessar o relatório.

Etapa 6: Criação da Versão Mobile

Configure uma visualização específica para dispositivos móveis no Power BI, ajustando os visuais para uma experiência amigável em smartphones.

Testem no aplicativo Power BI para dispositivos móveis para garantir clareza e legibilidade.