|  |
| --- |
| **DASHBOARD PADRÃO ZOHO** |
|  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nome** | **Área** | |
| **ELABORADO POR:** | **Ricardo Barcellos** | **Qualidade e Governança - Stefanini** |
|  | | |
| **VERIFICADO POR:** | **Ricardo Andrade** |  |
|  |  |
|  | | |
| **APROVADO POR:** | **Daniel Delipere** |  |

ÍNDICE

[**1.** **OBJETIVO E CAMPO DE APLICAÇÃO** 4](#_Toc497226449)

[**2.** **DEFINIÇÕES** 4](#_Toc497226450)

[**3.** **REFERÊNCIAS** 4](#_Toc497226451)

[**4.** **PROCESSOS E CONTROLES RELACIONADOS** 5](#_Toc497226452)

[**5.** **DESCRIÇÃO GERAL DO PROCESSO** 5](#_Toc497226453)

[**6.** **PAPÉIS E RESPONSABILIDADES** 8](#_Toc497226454)

[**7.** **MONITORAMENTO DO PROCESSO** 8](#_Toc497226455)

[**8.** **REGISTROS** 8](#_Toc497226456)

[**9.** **ANEXOS** 8](#_Toc497226457)

[**10.** **HISTÓRICO DAS REVISÕES** 9](#_Toc497226458)

1. **OBJETIVO E CAMPO DE APLICAÇÃO**

Este documento tem como objetivo de orientar na confecção de Dashboard Operacional Padrão na ferramenta Zoho Analytics.

1. **DEFINIÇÕES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Termo** | **Siglas e**  **Abreviaturas** | **Definição** |
| **Zoho Analytics** | **Zoho** | Sistema para gerenciamento de Relatórios. |
| **SVX** | **SVX** | Sistema para gerenciamento de Telefonia |
| **Instrução Operacional Padrão** | **IOP** | Documento contendo informações e procedimentos sobre o tratamento de incidentes. |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. **REFERÊNCIAS**

N/A.

1. **PROCESSOS E CONTROLES RELACIONADOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **Interação do documento com o Mapa de Macroprocessos da Stefanini** | |
| ***Nível 0 – Visão Contextual*** | ***Nível 1 – Visão Contextual*** |
| *Prover Tecnologia para Suportar os Produtos e Serviços* | *Gerir a Estrutura de Ti que Suporta Produtos e Serviços* |

1. **DESCRIÇÃO GERAL DO PROCESSO**

Este procedimento auxilia no processo de confecção de relatórios na ferramenta Zoho Analytics.

**OBS**: Para os tópicos que mencionam validação/continuidade em outro item, o mesmo está como link para facilitar o tramite dentro do documento. Basta passar o mouse em cima do número relacionado ao item, segurar o “Ctrl e clicar com o mouse no número”.

Para efetuar a confecção de um dashboard, o analista deverá atuar conforme os procedimentos descritos a seguir:

* 1. **Pré-Requisitos**
* O analista deverá possuir acesso à ferramenta Zoho Analytics.

[https://analytics.zoho.com](https://analytics.zoho.com/)

* 1. **Tabelas**
     1. Para confecção dos dashboards, é necessário a integração das ferramentas de Telefonia e das ferramentas de ITSM, para o caso do SVX, é necessária abertura de chamado para a equipe do SVX solicitando o webservice necessário para configuração no Zoho. Para ITSM, é necessário em acordo com o Administrador da ferramenta a melhor maneira de realizar a integração, seja por API, acesso a banco, acesso a base clone, plugin ou envio por e-mail.
  2. **Gráficos Telefonia**
     1. Uma vez as tabelas integradas ao Zoho, para cada tabela, deveremos ter a sequência de informações a seguir:
     2. Telefonia:
* Evolutivo ligações Recebidas, Atendidas, Abandonadas e Desistências;
* Acumulado ligações Recebidas, Atendidas, Abandonadas e Desistências;
* Evolutivo Abandono;
* Acumulado Abandono;
* Evolutivo Nível de Serviço;
* Acumulado Nível de Serviço;
* Evolutivo TMA e TME;
* Acumulado TMA e TME;
* Ligações por dia;
* Ligações por Hora;
* Resultado consolidado pesquisa de Satisfação URA (quando houver);
  1. **Gráficos ITSM**
     1. Uma vez as tabelas integradas ao Zoho, para cada tabela, deveremos ter a sequência de informações a seguir:
     2. ITSM:
* Evolutivo Chamados Abertos por Tipo (Incidente, Requisição);
* Acumulado Chamados Abertos por Tipo (Incidente, Requisição);
* Evolutivo Chamados Resolvidos por Tipo (Incidente, Requisição);
* Acumulado Chamados Resolvidos por Tipo (Incidente, Requisição);
* Chamados Abertos por Categoria;
* Chamados Abertos por Localidade;
* Chamados Abertos por Grupo;
* Chamados Pendentes por Status
* Chamados Pendentes por Grupo;
* Chamados Abertos por AGE
* Evolutivo Chamados Resolvidos no Prazo;
* Acumulado Chamados Resolvidos no Prazo;
* Resultado consolidado pesquisa de Satisfação (quando houver);
  + 1. **Filtros:**

**Filtros Da Ticket**

* + - 1. Para cada gráfico, será travado como filtro de usuário com o padrão: Hoje, Ontem, Esta Semana, Semana Anterior, Este Mês Mês Anterior, Últimos 3 meses, Últimos 6 meses. Mantendo como filtro inicial “Este Mês”.

Para os dados de Ligações, o filtro deve ser apontado para a data de entrada das ligações, para os dados de chamados, para chamados abertos, o filtro será com base na data de abertura e para chamados resolvidos, o filtro tem como base a data de resolução de chamados. Apenas para os gráficos de chamados pendentes não será necessário o filtro de data, apenas o filtro travado de Status, sendo Status diferente de fechado.

Gráfico - LIGAÇÕES POR HORA DA SEMANA

Tipo de Gráfico: Barras empilhadas

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

1 - Filtros dentro da área do "Gráfico"

- Eixo x: data\_ligacao (hora do dia)

- Cor: abandono\_tx (real)

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

2 - Filtros dentro da área de "Filtros de usuários"

- data\_ligacao (Este Mês) clicar em editar e ir ao passo 2

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

- Tipo de componentes (Período Relativo) - (Caixa de Seleção Múltipla)



3 - Escolher Valores: Caixa de opção – Mês



4 - Selecionar Valores dentro da opção Mês:

- Este Mês

- Mês anterior

- Últimos 3 meses

- Últimos 6 meses

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

Especifique os valores do filtro padrão:

Digitar: Este Mês



Gráfico - LIGAÇÕES POR DIA DA SEMANA

Tipo de Gráfico: Barras empilhadas

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

1 - Filtros dentro da área do "Gráfico"

- Eixo x: data\_ligacao (dia da semana)

- Cor: abandono\_tx (real)

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

2 - Filtros dentro da área de "Filtros de usuários"

- data\_ligacao (Este Mês) clicar em editar e ir ao passo 2

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

- Tipo de componentes (Período Relativo) - (Caixa de Seleção Múltipla)



3 - Escolher Valores: Caixa de opção – Mês



4 - Selecionar Valores dentro da opção Mês:

- Este Mês

- Mês anterior

- Últimos 3 meses

- Últimos 6 meses

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

Especifique os valores do filtro padrão:

Digitar: Este Mês



Gráfico - EVOLUTIVO NÍVEL DE SERVIÇO

Tipo de Gráfico: Barras

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

1 - Filtros dentro da área do "Gráfico"

- Eixo x: data\_ligacao (dia do mês)

- Cor: atendidas\_ns (real)

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

2 - Filtros dentro da área de "Filtros de usuários"

- data\_ligacao (Este Mês) clicar em editar e ir ao passo 2

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

- Tipo de componentes (Período Relativo) - (Caixa de Seleção Múltipla)



3 - Escolher Valores: Caixa de opção – Mês



4 - Selecionar Valores dentro da opção Mês:

- Este Mês

- Mês anterior

- Últimos 3 meses

- Últimos 6 meses

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

Especifique os valores do filtro padrão:

Digitar: Este Mês



Gráfico - EVOLUTIVO LIGAÇÕES RECEBIDAS

Tipo de Gráfico: Linhas

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

1 - Filtros dentro da área do "Gráfico"

- Eixo x: data\_ligacao (dia do mês)

- Cor: abandono\_tx (real)

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

2 - Filtros dentro da área de "Filtros de usuários"

- data\_ligacao (Este Mês) clicar em editar e ir ao passo 2

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

- Tipo de componentes (Período Relativo) - (Caixa de Seleção Múltipla)



3 - Escolher Valores: Caixa de opção – Mês



4 - Selecionar Valores dentro da opção Mês:

- Este Mês

- Mês anterior

- Últimos 3 meses

- Últimos 6 meses

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

Especifique os valores do filtro padrão:

Digitar: Este Mês



Gráfico - COMPARATIVO POR HORA - LIGAÇÕES x TMA x TME

Tipo de Gráfico: Barras

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

1 - Filtros dentro da área do "Gráfico"

- Eixo x: data\_ligacao (hora do dia)

- Eixo y: identificador (contagem - normal)

- Eixo y: tempo\_espera (média - normal)

- Eixo y: tempo\_atendimento (média - normal)

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

2 - Filtros dentro da área de "Filtros de usuários"

- data\_ligacao (Este Mês) clicar em editar e ir ao passo 2

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

- Tipo de componentes (Período Relativo) - (Caixa de Seleção Múltipla)



3 - Escolher Valores: Caixa de opção – Mês



4 - Selecionar Valores dentro da opção Mês:

- Este Mês

- Mês anterior

- Últimos 3 meses

- Últimos 6 meses

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

Especifique os valores do filtro padrão:

Digitar: Este Mês



Gráfico - COMPARATIVO POR DIA - TMA x TME

Tipo de Gráfico: Linhas

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

1 - Filtros dentro da área do "Gráfico"

- Eixo x: data\_ligacao (dia do mês)

- Eixo y: tempo\_espera (média - normal)

- Eixo y: tempo\_atendimento (média - normal)

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

2 - Filtros dentro da área de "Filtros de usuários"

- data\_ligacao (Este Mês) clicar em editar e ir ao passo 2

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

- Tipo de componentes (Período Relativo) - (Caixa de Seleção Múltipla)



3 - Escolher Valores: Caixa de opção – Mês



4 - Selecionar Valores dentro da opção Mês:

- Este Mês

- Mês anterior

- Últimos 3 meses

- Últimos 6 meses

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

Especifique os valores do filtro padrão:

Digitar: Este Mês



Gráfico - COMPARATIVO ACUMULADO - TMA x TME

Tipo de Gráfico: Barras

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

1 - Filtros dentro da área do "Gráfico"

- Eixo x: data\_ligacao (mês e ano)

- Eixo y: tempo\_espera (média - normal)

- Eixo y: tempo\_atendimento (média - normal)

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

2 - Filtros dentro da área de "Filtros de usuários"

- data\_ligacao (Este Mês) clicar em editar e ir ao passo 2

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

- Tipo de componentes (Período Relativo) - (Caixa de Seleção Múltipla)



3 - Escolher Valores: Caixa de opção – Mês



4 - Selecionar Valores dentro da opção Mês:

- Este Mês

- Mês anterior

- Últimos 3 meses

- Últimos 6 meses

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

Especifique os valores do filtro padrão:

Digitar: Últimos 3 meses

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

Gráfico - ACUMULADO NÍVEL DE SERVIÇO

Tipo de Gráfico: Pizza

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

1 - Filtros dentro da área do "Gráfico"

- Eixo x: atendida\_ns (real)

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

2 - Filtros dentro da área de "Filtros de usuários"

- data\_ligacao (Este Mês) clicar em editar e ir ao passo 2

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

- Tipo de componentes (Período Relativo) - (Caixa de Seleção Múltipla)



3 - Escolher Valores: Caixa de opção – Mês



4 - Selecionar Valores dentro da opção Mês:

- Este Mês

- Mês anterior

- Últimos 3 meses

- Últimos 6 meses

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

Especifique os valores do filtro padrão:

Digitar: Este Mês



Gráfico - ACUMULADO LIGAÇÕES

Tipo de Gráfico: Barras empilhadas

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

1 - Filtros dentro da área do "Gráfico"

- Eixo x: data\_ligaçao (mês e ano)

- Cor: abandono\_tx (real)

2 - Filtros dentro da área de "Filtros de usuários"

- data\_ligacao (Ultimos 3 Meses) clicar em editar e ir ao passo 2

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

- Tipo de componentes (Período Relativo) - (Caixa de Seleção Múltipla)



3 - Escolher Valores: Caixa de opção – Mês



4 - Selecionar Valores dentro da opção Mês:

- Este Mês

- Mês anterior

- Últimos 3 meses

- Últimos 6 meses

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

Especifique os valores do filtro padrão:

Digitar: Últimos 3 meses

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

Gráfico - ACUMULADO ABANDONO

Tipo de Gráfico: Pizza

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

1 - Filtros dentro da área do "Gráfico"

- Eixo x: abandono\_tx (real)

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

2 - Filtros dentro da área de "Filtros de usuários"

- data\_ligacao (Este Mês) clicar em editar e ir ao passo 2

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

- Tipo de componentes (Período Relativo) - (Caixa de Seleção Múltipla)



3 - Escolher Valores: Caixa de opção – Mês



4 - Selecionar Valores dentro da opção Mês:

- Este Mês

- Mês anterior

- Últimos 3 meses

- Últimos 6 meses

Uma imagem contendo captura de tela

Descrição gerada automaticamente

Especifique os valores do filtro padrão:

Digitar: Este Mês



* + - 1. O “Problem” caso retorne como “Improcedente” a equipe de N2 APP deverá aceitar a improcedência cancelando o mesmo quando a improcedência for devida e as notas claras para uma transcrição de notas por N2. Caso não, o analista de N2 deverá rejeitar o ticket para que produção reveja.
      2. Publicação do Dashboard:

Uma vez confeccionados todos os gráficos e filtros, os mesmos devem ser agrupados no painel da operação, com a sua visão compartilhada e a permissão Full para Drill Down, e compartilhado o link com o gerente da informação.

1. **PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

|  |
| --- |
| **Área** |
| **Gerente de Operação**   * Abrir incidente para a solicitação de Dashboard * Coletar informações necessárias para confecção das tabelas * Validar Dashboard   **Analista Zoho**   * Atender incidente * Seguir os pré-requisitos estabelecidos neste documento. * Sugerir fechamento * Publicar Dashboard |

1. **MONITORAMENTO DO PROCESSO**

Os indicadores são controlados através do módulo de SLM da ferramenta de trouble-ticket e são monitorados pelo Portal de Qualidade.

1. **REGISTROS**

As evidências ou registros estão documentados na ferramenta de trouble-ticket OTRS como Incidente ou problema dependendo do nível de atendimento.

1. **ANEXOS**

N/A

1. **HISTÓRICO DAS REVISÕES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VERSÃO** | **DATA** | **DESCRIÇÃO** |
| 001 | 28/08/2019 | Emissão inicial. |