



2022

Relatório Case TON

Sumário

01 — Questão 1

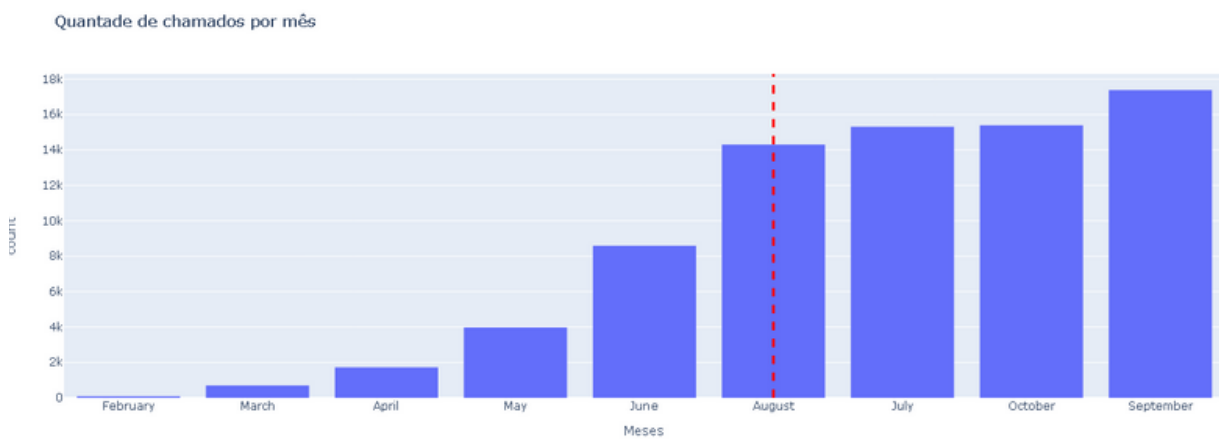
02 — Questão 2

03 — Questão 3

04 — Questão 4

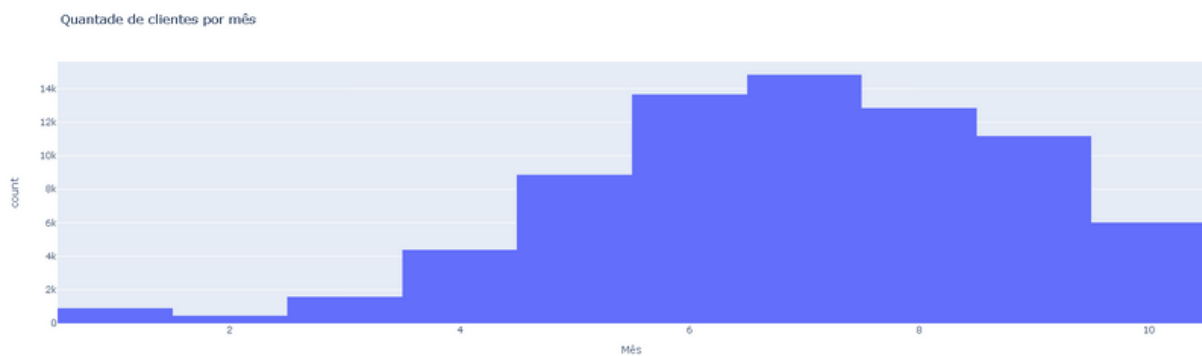
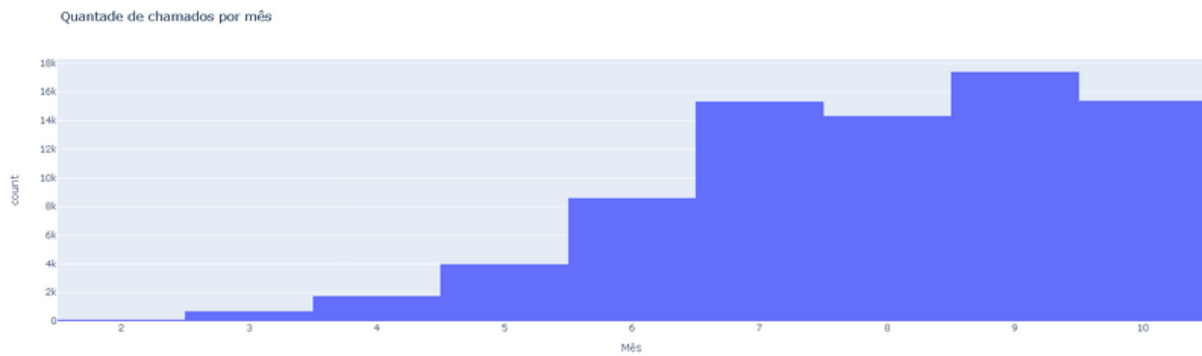
05 — Questão 5

Questão 1



A atitude tomada no mês de agosto não foi positiva para empresa, pois o numero de chamados aumentou.

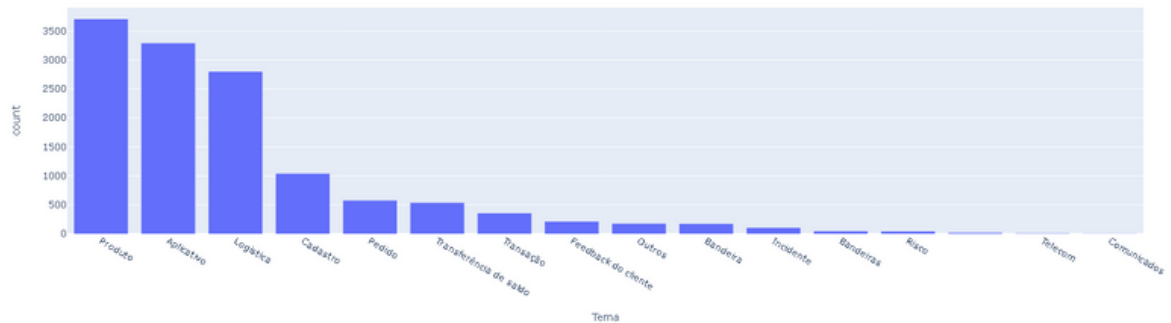
Questão 2



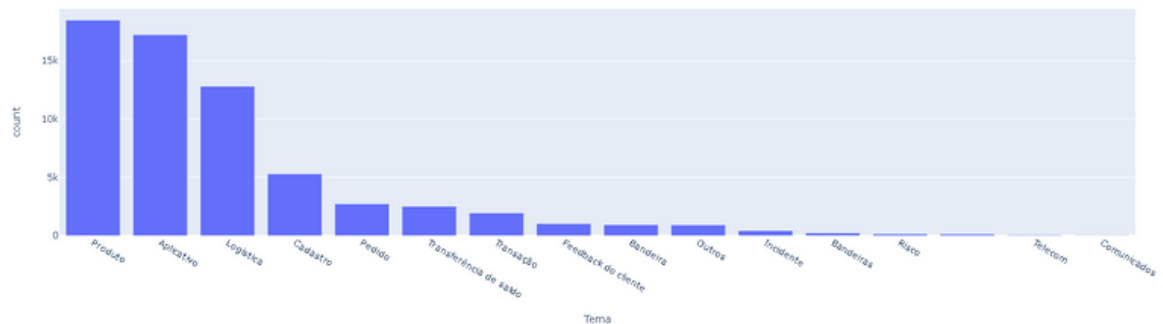
Vemos que o numeros de chamados e credenciamentos tem um comportamento parecido até o mês de Agosto, após ele ambos tem um comportamento contrario, o numero de chamados continua crescendo, enquanto o numero de credenciamentos diminui.

Questão 3

Quantidade Chamados de prioridade 1 por Tema



Quantidade Chamados de prioridade 2 por Tema



Clauterizamos a partir do tempo de espera, ambos tem um comportamento parecido, no entanto o volume da prioridade 2 (onde o tempo de espera é menor que a média) é maior, então se deve priorizar este grupo de clientes.



Questão 4

```
#Contagem mês Agosto
query = """select COUNT(Semana) AS Contagem_casos_mês_Agosto
from cases_prioritarios2
where mes == 8 """
ps.sqldf(query, locals())
```

Contagem_casos_mês_Agosto



0

11584

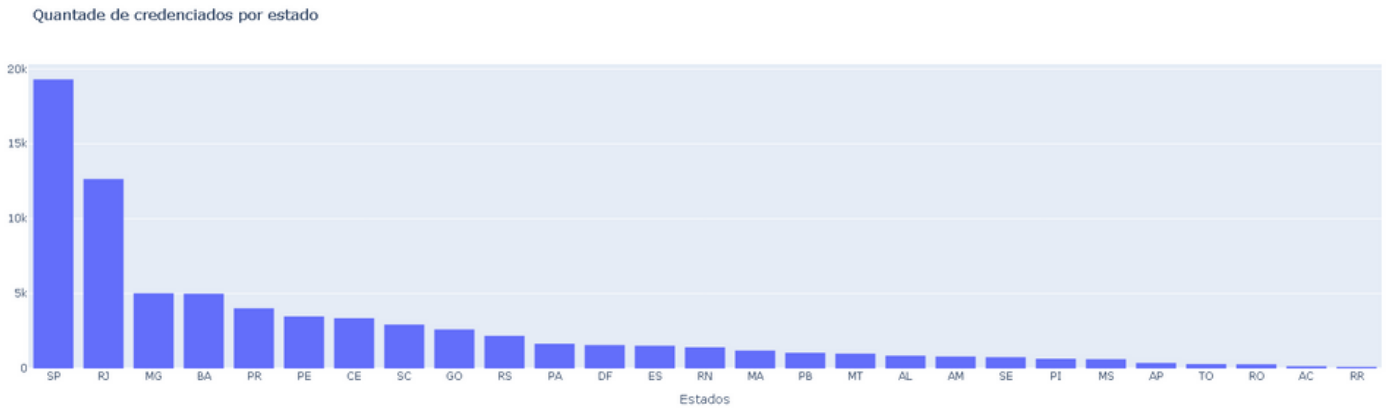
```
#SERIE HISTORICA DO ULTIMO MES
query = """ SELECT date_ref,
COUNT(*) FROM cases_prioritarios2
where mes == 10
GROUP BY date_ref
ORDER BY COUNT(*) DESC """
ps.sqldf(query, locals()).head()
```

date_ref COUNT(*)



0	2020-10-14 00:00:00.000000	727
1	2020-10-13 00:00:00.000000	708
2	2020-10-01 00:00:00.000000	643
3	2020-10-21 00:00:00.000000	629
4	2020-10-08 00:00:00.000000	623

Questão 5



- **A clasterização de chamados por região se torna muito interessante já que creca de 80% dos clientes estão na região Sudeste, podendo direcionar a maior parte da equipe de suporte para atender exclusivamente esta região.**
- **E incentivar os clientes a responder a pesquisa de satisfação para melhor o atendimento e diminuir a frequência de chamados para a empresa.**
- **Voltar atras da ação tomada em agosto pois foi ruim para a empresa.**

Diretório



Linkedin



Código

