**Documentação do Dashboard Power BI: B2B Shift**

Este documento detalha o dashboard Power BI desenvolvido para o projeto "B2B Shift", que faz parte do "Sprint 3 - CHALLENGE TOTVS 2025". O dashboard foi concebido para fornecer análises aprofundadas sobre a base de clientes, contratos e o desempenho de campanhas, com foco na otimização de estratégias de vendas e sucesso do cliente.

**1. Informações do Projeto**

* **Título do Projeto:** B2B Shift
* **Contexto:** Sprint 3 - CHALLENGE TOTVS 2025
* **Equipe:**
  + Ana Beatriz, RM 557420
  + Giovanna Pires, RM 557839
  + Heloiza Silva, RM 558881
  + Matheus Madrid, RM 555799
  + Sara Sitta, RM 555113 – representante

Link PBI: <https://app.powerbi.com/links/tfgWUcrqqv?ctid=11dbbfe2-89b8-4549-be10-cec364e59551&pbi_source=linkShare>

Arquivo PBIX Anexado: B2Shift GenBI V2.pbix

**2. Persona do Principal Público-Alvo**

A documentação do dashboard foi elaborada pensando em um usuário-chave:

* **Nome:** Ana Paula, Gerente de Vendas e Sucesso do Cliente B2B
* **Idade:** 38 anos
* **Nível de Experiência:** Experiente em vendas e gestão de relacionamento com o cliente, com conhecimento intermediário em análise de dados.
* **Objetivos:**
  + Monitorar a saúde geral da carteira de clientes e contratos.
  + Identificar segmentos de clientes com maior potencial de crescimento ou risco de *churn*.
  + Compreender o comportamento dos clientes em cada estágio da jornada (desde o *onboarding* até a maturidade/legado).
  + Otimizar estratégias de vendas e sucesso do cliente com base em dados.
  + Fornecer *insights* rápidos e acionáveis para a equipe.
* **Desafios:**
  + Visualizar o fluxo completo da jornada do cliente de forma clara e objetiva.
  + Cruzar informações de produtos/serviços com o estágio da jornada e características do cliente.
  + Quantificar e priorizar ações para clientes em diferentes perfis.
* **Como o Dashboard Ajuda:** O dashboard da B2B Shift oferece à Ana Paula uma visão centralizada e interativa do desempenho da base de clientes e contratos, permitindo que ela identifique padrões, segmente clientes e tome decisões estratégicas para impulsionar o sucesso do cliente e o crescimento da receita.

**3. Descrição dos Metadados do Dataset**

O *dataset* utilizado para este dashboard consolida informações cruciais sobre clientes e seus contratos, permitindo uma análise granular e estratégica.

**Colunas Principais do Dataset:**

* **CD\_CLIENTE (Código do Cliente):** Identificador único alfanumérico para cada cliente na base.
  + **Tipo:** Texto.
  + **Natureza:** Chave primária para agregação ao nível do cliente.
* **DS\_LIN\_REC (Linha de Receita):** Categoria que descreve o tipo de produto ou serviço contratado pelo cliente.
  + **Tipo:** Texto (Categorical).
  + **Valores Exemplo:** SAAS, CDU, SMS, CLOUD, OUTROS, CONSULTORIA & SERVIÇOS, FINANCIAL SERVICES, TOTVS.
* **DS\_SEGMENTO (Segmento da Indústria):** Categoria que classifica o setor de atuação do cliente.
  + **Tipo:** Texto (Categorical).
  + **Valores Exemplo:** VAREJO, SERVICOS, MANUFATURA, CONSTRUCAO E PROJETOS, LOGISTICA, SAUDE, AGROINDUSTRIA, EDUCACIONAL, JURIDICO, HOSPITAL SERVICES, SUPERMERCADOS, TOTVS.
* **FAT\_FAIXA\_AGRUPADA (Faixa de Faturamento Agrupada):** Categoria que agrupa o faturamento anual do cliente em faixas pré-definidas.
  + **Tipo:** Texto (Categorical, com ordenação lógica).
  + **Valores Exemplo:** ATE 15M, 15M-50M, 50M-150M, 150M-500M, ACIMA 500M. Pode conter *null* (representando "SEM\_INFO").
* **FAIXA\_VL\_CONTRATO\_FIXA (Faixa de Valor do Contrato Fixo):** Categoria que agrupa o valor do contrato fixo do cliente.
  + **Tipo:** Texto (Categorical, com ordenação lógica).
  + **Valores Exemplo:** até R$5k, R$5k–20k, R$20k–100k, R$100k–500k, R$500k-1M, >R$1M.
* **CONTRATO\_ATIVO (Contrato Ativo):** Indicador binário (1 ou 0) se o contrato está ativo.
  + **Tipo:** Número Inteiro (Binary Flag).
* **CONTRATO\_CANCELADO (Contrato Cancelado):** Indicador binário (1 ou 0) se o contrato foi cancelado.
  + **Tipo:** Número Inteiro (Binary Flag).
* **CONTRATO\_GRATUITO (Contrato Gratuito):** Indicador binário (1 ou 0) se o contrato é gratuito.
  + **Tipo:** Número Inteiro (Binary Flag).
* **CONTRATO\_OUTROS (Contrato Outros Status):** Indicador binário (1 ou 0) para outros *status* de contrato não especificados (ex: suspenso, pendente).
  + **Tipo:** Número Inteiro (Binary Flag).
* **TEMPO\_CLIENTE\_FAIXA (Faixa de Tempo do Cliente):** Categoria que descreve o tempo de relacionamento do cliente com a empresa.
  + **Tipo:** Texto (Categorical, com ordenação lógica).
  + **Valores Exemplo:** *Onboarding* (0-1), Recente (1-3), Estabelecido (3-7), Madura (7-15), Legado (>15).

**4. Métricas Naturais do Dataset**

As métricas naturais são aquelas que podem ser diretamente calculadas a partir das colunas do *dataset* sem a necessidade de lógica de negócios complexa, sendo a base para os KPIs.

* **Contagem de Clientes Únicos:** **DISTINCTCOUNT(CD\_CLIENTE)**
* **Contagem de Contratos:** **COUNTROWS(Tabela)**
* **Soma de Indicadores Binários:** **SUM(CONTRATO\_ATIVO)**, **SUM(CONTRATO\_CANCELADO)**, **SUM(CONTRATO\_GRATUITO)**, **SUM(CONTRATO\_OUTROS)**. Estas somas representam o número total de contratos em cada *status*.

**5. KPIs Relacionados aos Interesses do Público-Alvo**

* **KPI 1: Tamanho e Crescimento da Base de Clientes**
  + **Métrica Relacionada:** Total de Clientes na Base (5641).
  + **Objetivo:** Fornecer uma visão rápida do volume total de clientes. Essencial para entender a escala das operações e o potencial de mercado.
* **KPI 2: Engajamento da Base de Clientes Ativa**
  + **Métrica Relacionada:** % de Clientes com Contratos Ativos (44.94%).
  + **Objetivo:** Avaliar a proporção de clientes que estão ativamente utilizando os serviços, indicando a saúde do relacionamento e a eficácia das estratégias de engajamento.
* **KPI 3: Volume Total de Contratos Gerenciados**
  + **Métrica Relacionada:** Total de Contratos Registrados (10.82 Mil).
  + **Objetivo:** Oferecer uma dimensão da carga de trabalho operacional e do volume total de serviços sendo prestados, independentemente do *status*.
* **KPI 4: Eficiência da Carteira de Contratos Ativos**
  + **Métrica Relacionada:** % de Contratos Ativos na B (70.93%).
  + **Objetivo:** Medir a proporção de contratos que estão gerando receita ou valor, excluindo contratos cancelados ou inativos. Um indicador direto da eficiência e rentabilidade da carteira.

**6. Estrutura Geral do Dashboard e Boas Práticas**

O dashboard apresenta um *layout* claro e intuitivo, com KPIs de alto nível na parte superior, seguidos por gráficos que detalham a distribuição e o comportamento dos clientes. A paleta de cores é consistente e visa facilitar a diferenciação entre as categorias, seguindo as melhores práticas de visualização de dados para clareza e acessibilidade.

**Documentação por Abas**

**Aba 1: Client Historical Analysis (Análise Histórica do Cliente)**

Esta aba, intitulada "Client Historical Analysis", fornece uma visão abrangente e interativa da base de clientes da TOTVS, focada na saúde dos contratos e na evolução da jornada do cliente. Ela serve como uma ferramenta estratégica para gerentes de vendas e sucesso do cliente.

**6.1. Filtros (Segmentações de Dados)**

Os filtros na parte superior do dashboard permitem uma navegação dinâmica e personalizada nos dados, ajustando todos os visuais da página de acordo com as seleções do usuário.

* **Tipos de Visual:** Todos são do tipo Segmentação de Dados (*Slicer*), configurados como lista suspensa (*Dropdown*) para otimização do espaço na parte superior do dashboard.
* **Campos Utilizados:**
  + **Produto (DS\_LIN\_REC):** Permite filtrar a análise por uma ou mais linhas de receita específicas.
  + **Estágio da Jornada (TEMPO\_CLIENTE\_FAIXA):** Permite focar em estágios específicos da jornada do cliente.
  + **Segmento da Indústria (DS\_SEGMENTO):** Permite analisar dados de segmentos de mercado específicos.
  + **Faixa de Faturamento (FAT\_FAIXA\_AGRUPADA):** Permite filtrar clientes por seu porte financeiro.
* **Boas Práticas:**
  + **Acessibilidade:** Posição proeminente e fácil de usar.
  + **Interatividade:** Todos os filtros interagem com todos os gráficos da página por padrão, permitindo análises cruzadas.
  + **Flexibilidade:** Permitem seleção única ou múltipla (padrão do Power BI para *dropdowns*, com Ctrl para múltiplos itens).

**6.2. Visualizações Utilizadas**

1. **Cartões de KPI (Topo do Dashboard)**
   * **Tipo de Visual:** *Card*.
   * **Propósito:** Fornecer uma visão imediata e consolidada dos KPIs mais críticos da saúde da base de clientes. Sua posição proeminente garante que as informações mais importantes sejam as primeiras a serem notadas.
   * **Métricas/KPIs Utilizados:** Total de Clientes na Base (5641), % de Clientes com Contratos Ativos (44.94%), Total de Contratos Registrados (10.82 Mil), % de Contratos Ativos na Base (70.93%).
   * **Boas Práticas:**
     + **Posicionamento:** No topo, para uma "leitura rápida" do estado geral.
     + **Clareza:** Números grandes e rótulos concisos facilitam a compreensão instantânea.
     + **Relevância:** Seleção cuidadosa dos KPIs para representar a saúde e o engajamento da base.
2. **Distribuição em Percentual de Contratos Ativos e Cancelados por Linha de Receita**
   * **Tipo de Visual:** Gráfico de Barras Empilhadas 100%.
   * **Propósito:** Analisar a proporção de cada *status* de contrato (Ativo, Cancelado, Gratuito, Outros) dentro de cada linha de receita. Permite identificar quais produtos têm maior sucesso em manter clientes ativos e quais enfrentam desafios de *churn* ou uso gratuito.
   * **Métricas/KPIs Utilizados:** Medidas de porcentagem de contratos ativos, cancelados, gratuitos e outros, calculadas para cada **DS\_LIN\_REC**.
   * **Boas Práticas:**
     + **Empilhamento 100%:** Ideal para comparar composições proporcionais entre categorias, mostrando a "fatia" de cada *status* em relação ao total da linha de receita.
     + **Legenda Clara:** Diferencia os *status* de contrato por cor e rótulo.
     + **Rótulos de Dados:** Percentuais diretamente nas barras fornecem a informação exata sem a necessidade de passar o *mouse*.
     + **Uso de DS\_LIN\_REC no Eixo:** Permite uma comparação direta entre as linhas de produtos/serviços.
3. **Volume de Contratos Ativos e Cancelados por Estágio da Jornada do Cliente**
   * **Tipo de Visual:** Gráfico de Barras Empilhadas.
   * **Propósito:** Quantificar o volume absoluto de contratos ativos e cancelados em cada estágio da jornada do cliente. Complementa o entendimento da jornada ao mostrar o impacto real de cada fase em termos de volume de contratos.
   * **Métricas/KPIs Utilizados:** Contagem total de contratos ativos e cancelados (**SUM(CONTRATOS\_ATIVOS)**, **SUM(CONTRATOS\_CANCELADOS)**).
   * **Boas Práticas:**
     + **Eixo da Jornada (TEMPO\_CLIENTE\_FAIXA):** Ordenado logicamente (*Onboarding*, Recente, etc.) para refletir a progressão da jornada.
     + **Rótulos de Dados:** Valores numéricos explícitos nas barras para facilitar a leitura do volume.
     + **Comparação Direta:** O empilhamento de "Ativos" e "Cancelados" permite ver a proporção dentro de cada estágio e o volume total.
4. **Composição da Base de Clientes por Segmento de Indústria**
   * **Tipo de Visual:** Gráfico de Rosca.
   * **Propósito:** Visualizar a distribuição percentual da base de clientes por segmento da indústria. É fundamental para entender o perfil demográfico da clientela e a concentração em determinados mercados.
   * **Métricas/KPIs Utilizados:** Contagem de clientes únicos (**DISTINCTCOUNT(CD\_CLIENTE)**) por **DS\_SEGMENTO**.
   * **Boas Práticas:**
     + **Gráfico de Rosca:** Eficiente para mostrar a proporção de partes de um todo.
     + **Rótulos Detalhados:** Mostra tanto a contagem absoluta quanto a porcentagem para cada segmento.
     + **Legenda Externa:** A legenda **DS\_SEGMENTO** é destacada à direita, facilitando a identificação das cores e categorias.
5. **Fluxo de Clientes Através dos Estágios da Jornada**
   * **Tipo de Visual:** Gráfico de Funil.
   * **Propósito:** Ilustrar a retenção de clientes em cada etapa da sua jornada, desde o *Onboarding* até Legado. Ajuda a identificar onde os clientes estão sendo perdidos (gargalos) ou onde o engajamento é mais forte.
   * **Métricas/KPIs Utilizados:** Contagem de clientes únicos (**DISTINCTCOUNT(CD\_CLIENTE)**) por **TEMPO\_CLIENTE\_FAIXA**. Suporta diretamente o KPI de "Eficiência na Aquisição/Retenção por Estágio".
   * **Boas Práticas:**
     + **Visualização Intuitiva:** O formato de funil é naturalmente associado a processos de fluxo e conversão.
     + **Ordenação Lógica:** Os estágios da jornada são apresentados em ordem sequencial, facilitando a compreensão do fluxo.
     + **Rótulos de Dados:** A porcentagem de cada estágio em relação ao total do primeiro estágio (100%) e o número absoluto de clientes são exibidos, fornecendo contexto de volume e taxa de conversão/retenção.
6. **Mix de Linhas de Receita Ativas por Estágio da Jornada do Cliente**
   * **Tipo de Visual:** Gráfico de Barras Empilhadas 100%.
   * **Propósito:** Detalhar a composição de produtos/serviços ativos dentro de cada estágio da jornada do cliente. Isso é crucial para entender como o portfólio de produtos é adotado e utilizado ao longo do ciclo de vida do cliente.
   * **Métricas/KPIs Utilizados:** Medidas de porcentagem de contratos ativos para cada **DS\_LIN\_REC** (ex: % Contratos Ativos SAAS, % Contratos Ativos CDU, etc.) empilhadas dentro de cada **TEMPO\_CLIENTE\_FAIXA**.
   * **Boas Práticas:**
     + **Detalhe por Estágio:** Permite uma análise aprofundada da evolução do *mix* de produtos.
     + **Rótulos de Dados:** Percentuais claros nas barras.
     + **Legenda Detalhada:** Lista todas as linhas de receita, tornando o gráfico compreensível.
     + **Uso de Ordenação:** Garante que os estágios da jornada estejam na ordem correta, como documentado anteriormente.
7. **Tabela Detalhada**
   * **Tipo de Visual:** Tabela.
   * **Propósito:** Fornecer uma visão granular dos dados de clientes e contratos, permitindo ao usuário explorar registros individuais.
   * **Colunas:** **IDCliente**, **Produto**, **Segmento**, **Tempo Cliente Faixa**, **Faixa Faturamento**, **Faixa Faturamento Agrupada**, **Linha Receita Agrupada**, **Situacao Contrato**, **NPS**, **Classificacao Historica**.
   * **Observações:** Esta tabela provavelmente permite aprofundar a análise de clientes específicos identificados nos gráficos agregados.

**Aba 2: Cluster AI Analysis & Monitoring (Análise e Monitoramento de Clusters de IA)**

Esta aba é dedicada à análise e monitoramento de *clusters* de clientes gerados por inteligência artificial, oferecendo *insights* sobre o agrupamento da base de clientes.

**7.1. Filtros**

* **Clusters:** Permite selecionar *clusters* específicos para análise.
* **Estágio da Jornada:** Filtra clientes com base em seu estágio na jornada.
* **Produto:** Filtra por tipo de produto.
* **Faixa de Faturamento:** Filtra por faixas de faturamento.

**7.2. KPIs no Topo**

* **Total de Clusters:** 7
* **Total de Clusters Detailed:** 22
* **Total de Clientes:** 5641
* **% de Clientes com Contratos Ativos:** 44.94%
* **% de Contratos Ativos na Bi:** 70.93%

**7.3. Visualizações Utilizadas**

1. **Composição da Base de Clientes por AI Cluster**
   * **Tipo de Visual:** Gráfico de Rosca.
   * **Propósito:** Mostrar a distribuição percentual da base de clientes entre os diferentes *clusters* de IA.
   * **Detalhes:** Apresenta a quantidade absoluta e o percentual de clientes em cada *cluster*. Os *clusters* incluem "Manufatura Consolidada", "Varejo & Distribuição", "Serviços Massificados", "Segmentos Especializados", "Logística & Operações", "*Enterprise* Alto Valor" e "Clusters Residuais".
2. **Volume de AI Clusters por Estágio da Jornada do Cliente**
   * **Tipo de Visual:** Gráfico de Barras Empilhadas.
   * **Propósito:** Visualizar como os *clusters* de IA se distribuem entre os estágios da jornada do cliente (*Onboarding*, Recente, Estabelecido, Madura, Legado).
   * **Detalhes:** Mostra o volume de clientes de cada *cluster* em cada estágio.
3. **NPS dos Clientes por AI Cluster**
   * **Tipo de Visual:** Gráfico de Barras Empilhadas 100%.
   * **Propósito:** Analisar a distribuição do *Net Promoter Score* (NPS) (Detrator, Neutro, Promotor, Satisfeito) para cada *cluster* de IA.
   * **Detalhes:** Permite identificar quais *clusters* possuem maior proporção de clientes promotores ou detratores.
4. **Volume de AI Clusters por Faixa Faturamento**
   * **Tipo de Visual:** Gráfico de Barras Empilhadas 100%.
   * **Propósito:** Exibir a composição das faixas de faturamento (*até R$5k*, *R$5k-20k*, *R$20k-100k*, *R$100k-500k*, *R$500k-1M*, \* >R$1M\*) dentro de cada *cluster* de IA.
   * **Detalhes:** Ajuda a entender o perfil financeiro dos clientes em cada *cluster*.
5. **Distribuição em Percentual de Contratos por AI Clusters**
   * **Tipo de Visual:** Gráfico de Barras Empilhadas 100%.
   * **Propósito:** Mostrar a proporção de contratos Ativos, Cancelados, Gratuitos e Outros para cada *cluster* de IA.
   * **Detalhes:** Semelhante ao gráfico de linha de receita da aba anterior, mas segmentado por *clusters* de IA.
6. **Tabela Detalhada**
   * **Tipo de Visual:** Tabela.
   * **Propósito:** Fornecer dados detalhados dos clientes, incluindo **IDCliente**, **Produto**, **Segmento**, **Tempo Cliente Faixa**, **Cluster Al**, **Cluster Al Detailed**, **Cluster Size**, **Faixa Faturamento**, **Faixa Faturamento Agrupada**, **Linha Receita Agrupada**.

**Aba 3: Agentic AI Analysis & Monitoring (Análise e Monitoramento de IA Agente)**

Esta aba foca no desempenho de campanhas geradas por IA Agente, monitorando o retorno, o *upsell/cross-sell* e o ROI.

**8.1. Filtros**

* **Clusters:** Permite selecionar *clusters* específicos.
* **Estágio da Jornada:** Filtra por estágio da jornada do cliente.
* **Produto:** Filtra por tipo de produto.
* **Faixa de Faturamento:** Filtra por faixas de faturamento.

**8.2. KPIs no Topo**

* **Total AI Agentic Campaigns:** 7776
* **Total AI Campaigns com Retorno:** 4509
* **Total AI Campaigns com Upsell/CrossSell:** 2197
* **% de Contratos com AI Campaign:** 53.92%
* **% ROI AI Agentic Q3 2025:** R$ 125K

**8.3. Visualizações Utilizadas**

1. **Composição da Base de Clientes por AI Tipo de Campanha gerada AI Agentic**
   * **Tipo de Visual:** Gráfico de Rosca.
   * **Propósito:** Mostrar a distribuição da base de clientes pelos tipos de campanha geradas pela IA Agente.
   * **Detalhes:** Os tipos de campanha incluem "Neutral", "HighValue", "Satisfied", "Promoter", "Offender".
2. **Distribuição de Tipo de Campanha por AI Cluster**
   * **Tipo de Visual:** Gráfico de Barras Empilhadas 100%.
   * **Propósito:** Analisar a proporção dos tipos de campanha de IA Agente dentro de cada *cluster* de clientes de IA.
   * **Detalhes:** Permite ver como diferentes *clusters* respondem a diferentes abordagens de campanha.
3. **Distribuição em Percentual de Retorno das Campanhas por Tipo de Campanha Gerada**
   * **Tipo de Visual:** Gráfico de Barras Empilhadas 100%.
   * **Propósito:** Comparar a porcentagem de campanhas com retorno, com *upsell/cross-sell* e com ação preventiva de *churn* para cada tipo de campanha.
   * **Detalhes:** Ajuda a avaliar a eficácia de cada tipo de campanha.
4. **Volume de Tipo de Campanha por Estágio da Jornada do Cliente**
   * **Tipo de Visual:** Gráfico de Barras Empilhadas.
   * **Propósito:** Mostrar o volume de cada tipo de campanha de IA Agente distribuído pelos estágios da jornada do cliente.
   * **Detalhes:** Permite entender em que estágio da jornada cada tipo de campanha é mais prevalente ou eficaz.
5. **Composição da Base de Clientes por Ação Recomendada pelo AI Agentic**
   * **Tipo de Visual:** Gráfico de Rosca.
   * **Propósito:** Visualizar a distribuição das diferentes ações recomendadas pela IA Agente (Ex: Programa, Newsletter, Workshop, Ativação, Webinar, Engajamento, Suporte, Suite, Consultoria, Módulos, Upgrade, Expansão, Case, Parceria, Referência).
   * **Detalhes:** Mostra quais tipos de ações são mais frequentemente sugeridas pela IA.
6. **Número de Campanhas geradas pelo AI Agentic por Dia**
   * **Tipo de Visual:** Gráfico de Linha.
   * **Propósito:** Monitorar a atividade diária de geração de campanhas pela IA Agente ao longo do tempo.
   * **Detalhes:** Permite identificar tendências, picos ou quedas na geração de campanhas.
7. **Tabela Detalhada**
   * **Tipo de Visual:** Tabela.
   * **Propósito:** Fornecer detalhes sobre as campanhas geradas pela IA Agente.
   * **Colunas:** **Codigo Cliente Al**, **Nome Cliente**, **Nome Campanha**, **Produto Campanha**, **Teve Retorno**, **Teve Upsell Cross-sell**, **Cluster Al Grouped Nome**, **Email Campanha**.