

# Natura Cockpit

Manual do Usuário

## Sumário

Introdução .....	2
Iniciando o Natura Cockpit.....	2
Configuração de Filtros .....	3
Visualização de Chamados.....	4
Funções de Edição.....	5
Exportação de Chamados .....	5
Exportar Estatísticas.....	5
Funcionalidade priorizar chamados.....	5
Pesquisa por palavra-chave .....	6
Resumo Executivo: .....	6
Filtros Avançados .....	7
Análise Temporal .....	7
Top Ofensores .....	7
Aging.....	8
Atalhos .....	8

## Introdução

O Cockpit Natura é uma ferramenta projetada para otimizar o gerenciamento e a análise de chamados em sistemas de suporte técnico, especificamente para a empresa Natura&Co. Este projeto visa proporcionar uma interface intuitiva que permite aos usuários importar, filtrar e analisar uma base de chamados de suporte técnico

### Funcionalidades Principais

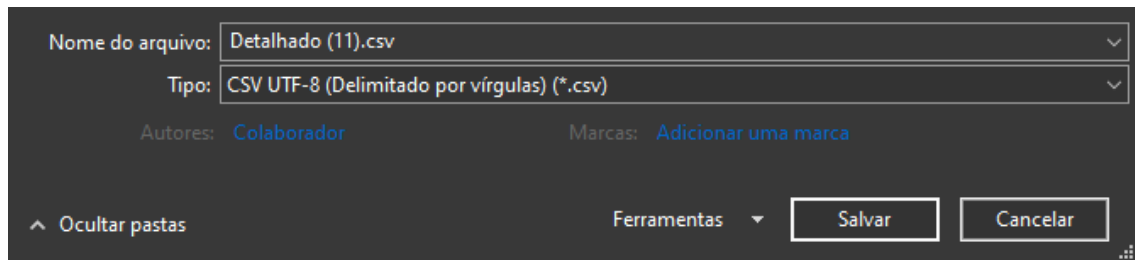
- **Gerenciamento de Chamados:** Permite a visualização, análise e acompanhamento do status dos chamados.
- **Análise de Dados:** Oferece relatórios e métricas sobre o desempenho e status dos chamados dentro de KPIs pré-definidos, auxiliando os coordenadores a entender um base histórico de tickets e inferir melhorias dentro de sua operação
- **Interface Amigável:** Desenvolvida com foco na experiência do usuário, a plataforma facilita a navegação e o uso.
- **Integração com Outros Sistemas:** A ferramenta pode ser integrada a outras aplicações utilizadas pela Natura&Co (GSUITE), promovendo um fluxo de trabalho mais coeso.

### Iniciando o Natura Cockpit

1. **Preparar os dados:** antes de iniciar é necessário extrair no [tableau](#) os dados para análise em formato excel e em seguida converter para CSV (UTF-8) separado por virgulas, esse processo é necessário pois os dados do Tableau não estão formatados em uma forma que seja possível identificar as datas e os caracteres especiais.



Figura 1- Tela de Exportação do Tableau



No Google Sheet fazer o upload do arquivo e ir na opção baixar como Arquivo > Baixar > **Valores separados por vírgula (CSV)**

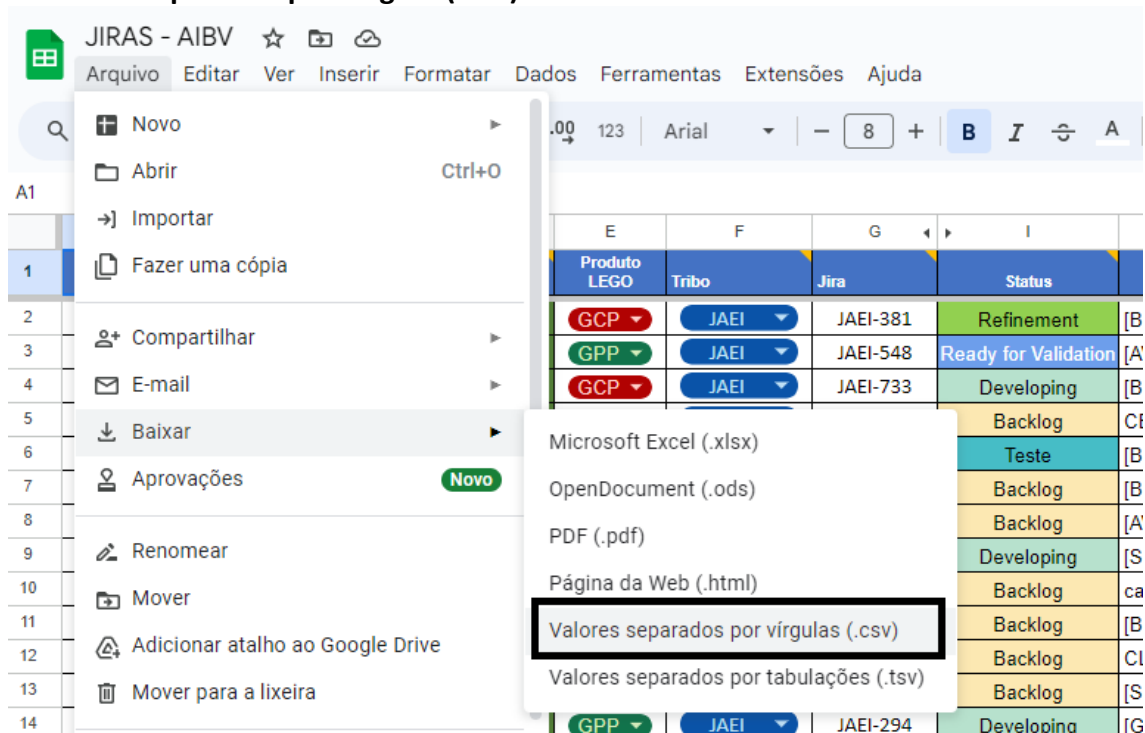
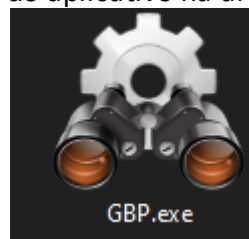


Figura 2 - Formato adequado para a leitura pelo GBP

2. **Executar o Natura Cockpit:** Para iniciar o Natura Cockpit, execute o arquivo executável ou clique no ícone do aplicativo na área de trabalho.



3. **Configuração Inicial:** O Natura Cockpit abrirá com uma janela de configuração inicial. Nessa janela, você pode importar o arquivo CSV com os dados do Backlog ou utilizar o atalho no teclado CTRL+O

## Configuração de Filtros

1. **Filtros de Chamados:** A seção de filtros permite que você selecione os critérios para filtrar os chamados. Os filtros incluem:

- **Data Abertura:** Permite que você selecione uma data específica para filtrar pela data de abertura
- **Data Solução:** Permite que você selecione uma data específica para filtrar pela de solução
- **Status:** Permite que você selecione um status específico para filtrar os chamados.
- **Localidade:** Permite que você selecione uma localidade específica para filtrar os chamados.
- **SLA:** Permite que você selecione um status de SLA específico para filtrar os chamados.
- **Grupo:** Permite que você selecione um grupo específico para filtrar os chamados.

2. **Aplicar Filtros:** Clique no botão "Filtrar" para aplicar os filtros configurados.

**Obs:** OS campos são dinâmicos conforme os dados do CSV, por tanto, as opções podem mudar a depender da vertical que será analisada

### *Visualização de Chamados*

1. **Árvore de Chamados:** A árvore de chamados lista todos os chamados filtrados com suas respectivas informações, incluindo:
  - **Data Abertura:** Data em que o chamado foi aberto.
  - **Data Solução:** Data em que o chamado foi resolvido.
  - **Chamado:** Número do chamado.
  - **Problema:** Descrição do problema.
  - **Grupo:** Grupo ao qual o chamado pertence.
  - **Status:** Status do chamado.
  - **Resumo:** Resumo do chamado.
  - **Aging:** Tempo desde a abertura do chamado.
  - **Localidade:** Localidade do chamado.
  - **SLA:** Status de SLA do chamado.
  - **Descrição:** Descrição detalhada do chamado.
2. **Descrição do Chamado:** Clique em um chamado na árvore para visualizar sua descrição detalhada.

### *Funções de Edição*

1. **Copiar Chamado:** Clique no botão "Copiar Chamado" para copiar o número do chamado para a área de transferência.
2. **Copiar Problema:** Clique no botão "Copiar Problema" para copiar a descrição do problema para a área de transferência.
3. **Priorizar Chamado:** Clique no botão "Priorizar Chamado" para gerar o texto de priorização de chamado para a sustentação

### *Exportação de Chamados*

1. **Exportar Chamados Seleccionados:** Selecione os chamados que deseja exportar e clique no botão "Exportar Seleccionados". O Natura Cockpit criará um arquivo Excel com as informações dos chamados seleccionados.
2. **Exportar Todos os Chamados:** Clique no botão "Exportar Todos os Chamados" para exportar todas as informações dos chamados para um arquivo Excel.

### *Exportar Estatísticas*

Essa funcionalidade permite visualizar de forma rápida estatísticas de um determinado cenário ou backlog:

Totalidade de chamados por:

- Total de Chamados
- Chamados com SLA Violado
- Chamados dentro do SLA
- Chamados com Problem atrelado
- Chamados separados por tipo
- Chamados separados por país

### *Funcionalidade priorizar chamados*

é responsável por gerar um texto de prioridade para um chamado selecionado na árvore de chamados. Ela copia informações relevantes do chamado, como número, time responsável, descrição, tempo desde a abertura (Aging) e status do SLA, para a área de transferência do sistema. Isso permite que o usuário cole esse texto em outro lugar, como em um grupo do Meet, para priorizar o chamado e compartilhar as informações com a equipe responsável.

Pesquisa por palavra-chave

Permite pesquisar termos específicos dentro da lista de chamados enviada, inclui condições de ‘E’ e ‘OU’ Lógico permitindo combinações de termos:

Exemplo de uso:

Saber dentro de uma determinada gerencia quantos chamados houveram sobre alocação comercial:  
Termo 1: RIGEL  
Operador: e  
Termo 2: ALOCAR

Importar Backlog		RIGEL		e		ALOCAR		Procurar		C	
Data Abertura:		Data Solução:		Status: Todos		SLA: Todos		Localidade: Todos			
Aberto em	Fechado em	Chamado	Problema	Grupo	Status	Resumo	Aging	Pais	SLA	De	
2024-05-30		5429943		TD-ACCT-SS-LEG	Análise N2	[GV RIGEL] ERRO	35	Peru	Violado	US	
2024-06-13	2024-06-19	5452683		TD-SYSMAP-SS-C	Resolvido	[GV RIGEL] ERROF	6	Peru	Violado	ÁF	
2023-07-15	2023-07-19	4874693		TD-SYSMAP-SS-C	Resolvido	[GV RIGEL] ERROF	4	Peru	Não Violado	H	
2023-08-16	2023-08-18	4926559		TD-SYSMAP-SS-C	Resolvido	[GV RIGEL] ERROF	2	Peru	Violado	H	
2023-08-05	2023-08-07	4907436		TD-SYSMAP-SS-C	Resolvido	[GV RIGEL] ERRO	2	Peru	Não Violado	H	
2023-07-22	2023-07-24	4884658		TD-SYSMAP-SS-C	Resolvido	[GV RIGEL] ERROF	2	Peru	Não Violado	H	
2023-09-04	2023-09-04	4959715		TD-SYSMAP-SS-C	Resolvido	[GV RIGEL] ERROF	1	Peru	Não Violado	H	
2023-08-15	2023-08-16	4925504		TD-SYSMAP-SS-C	Resolvido	[GV RIGEL] ERROF	1	Peru	Não Violado	H	
2023-09-06	2023-09-06	4964972		TD-SYSMAP-SS-C	Resolvido	[GV RIGEL] ERROF	0	Peru	Não Violado	H	
2023-09-01	2023-09-02	4955114		TD-SYSMAP-SS-C	Resolvido	[GV RIGEL] ERROF	0	Peru	Não Violado	H	
2023-08-16	2023-08-16	4926492		TD-SYSMAP-SS-C	Resolvido	[GV RIGEL] ERROF	0	Peru	Não Violado	H	
2023-07-27	2023-07-27	4893238		TD-SYSMAP-SS-C	Resolvido	[GV RIGEL] ERROF	0	Peru	Não Violado	H	
2023-07-17	2023-07-17	4876693		TD-SYSMAP-SS-C	Resolvido	[GV RIGEL] Error	0	Peru	Não Violado	H	

Resumo Executivo:

Essa funcionalidade atualiza de forma dinâmica a lista apresentada em tela, de acordo com KPIs definidos, a saber:

- Total de Chamados
- Chamados com SLA Violado
- Chamados dentro do SLA
- Chamados com Problem atrelado
- Chamados separados por tipo
- Chamados separados por pais

Erro: 116 || Solicitação: 23 || Dúvida: 2

Brasil: 71 || Colombia: 18 || Argentina: 11 || Peru: 17 || México: 12 || Chile: 7

Tickets: 141

SLA no prazo: 120 || SLA Violado: 21

Tickets com problem atrelado: 15

## *Filtros Avançados*

Dentro do meu Filtros avançados existem algumas configurações personalizadas:

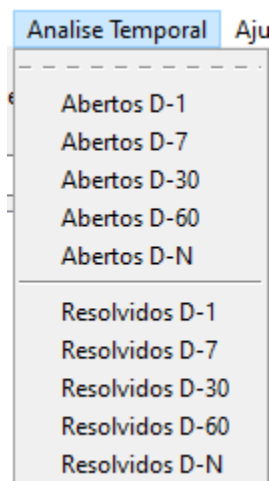
- **Escalation (Aging Alto):** Chamados com aging superior a 9 dias, abertos ou em andamento sem problem atrelado
- **Só Resolvidos:** Status igual a Fechado ou Resolvido
- **Só Abertos:** Status diferente de fechado e resolvido
- **Sem Problem:** Chamados que não possuem ProblemID vinculado
- **Com Problem:** Chamados que possuem ProblemID vinculado

## *Analise Temporal*

Dentro do meu Analise Temporal é possível filtrar por data de abertura ou data de fechamento de acordo com os ranges pre-configurados:

- **D-1:** Dia anterior e atual
- **D-7:** 7 dias corridos até a data atual
- **D-30:** 30 dias corridos até a data atual
- **D-60:** 60 dias corridos até a data atual
- **D-N:** usuário define a quantidade de dias que deseja visualizar

**Obs: Sempre será considerado dias corridos**



## *Top Ofensores*

Funcionalidade que classifica e gera um relatório simplificado com os principais ofensores baseado no campo resumo, em testes e pode apresentar falhas



### *Aging:*

Funcionalidade que exporta os chamados e add uma coluna chamado Range JIRA com faixas pré-determinadas 0-3,4,10,11-20 e 20+

### *Atalhos*

- Ctrl+o: Importar Backlog
- Alt+c: Copiar Chamado(s)
- Alt+p: Copiar ProblemID(s)
- Ctrl+s: Exportar Todos os Filtrados
- Ctrl+e: Exportar todos os Seleccionados
- Enter: Filtra os Chamados de acordo com as opções do menu
- Alt+i: Exportar Estatísticas
- Alt+a: Manter só os abertos
- Alt+f: Manter só os fechados

### *Aparencia*

O Natura Cockpit possui 3 skins que podem ser seleccionadas:

- Natura Classico
- Natura Dark
- Natura Retro