

## Case técnico - Data Analyst PI

### Contexto

A área de Relacionamento Automatizado posiciona-se como um pilar estratégico na jornada do cliente da Stone Co. Dentre outras funções, somos responsáveis pela governança e planejamento estratégico do chatbot de atendimento direto ao cliente das marcas Ton e Stone.

Um dos nossos principais objetivos, considerando custo e eficiência operacional, é fazer com que apenas as sessões com assuntos que *realmente* precisem de atendimento humano cheguem até o nosso atendimento humano. O restante deveria ser resolvido pelo(s) chatbot(s) de maneira eficiente e satisfatória.

### Desafio

- Base de dados:  
[https://drive.google.com/file/d/1N4tUzGSsV8\\_V1m7ThCBSW2en\\_-8b5zuu/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1N4tUzGSsV8_V1m7ThCBSW2en_-8b5zuu/view?usp=drive_link)

Com base na base disponibilizada

1. **Desenhe uma sugestão de tabela(s) necessária(s)**, na granularidade a nível sessão, para montar a base de dados que foi disponibilizada para você. Pode utilizar o google sheets ou alguma outra ferramenta de sua preferência
2. **Construa um report fazendo uma avaliação do mês de agosto**. Algumas perguntas importantes:
  - Estamos indo bem ou mal no mês? O que justifica essa avaliação?
  - Highlights e lowlights
  - Levante hipóteses para o contexto atual
  - Faça uma projeção de como fecharemos agosto
  - Quais deveriam ser nossos próximos passos?
3. **Faça uma projeção para o indicador de retenção ao final do ano de 2025**

**Formato de entrega:** livre.

### Informações úteis

- considere que cada marca (ton / stone) opera com um chatbot diferente (bot\_a / bot\_b)
- para cada chatbot existem dois canais possíveis (chat\_a ou chat\_b), que se trata de diferentes canais (fontes) de entrada de clientes
- os canais (fontes) operam sustentados em diferentes tecnologias (tech\_a ou tech\_b)
- **sessão:** atendimento realizado pelo chatbot
- **sessão retida:** atendimentos realizados pelo chatbot que **não** foram transbordados para atendimento humano, ou seja, foram tratadas exclusivamente pelo chatbot
- o indicador de **retenção**, um dos mais importantes para o chatbot, é calculado da seguinte forma: total de sessões retidas / total de sessões
- **pedido de atendimento:** indica se o cliente explicitamente pediu para falar com um humano

- **tópico da sessão:** indica o grupo de assunto “macro” tratado na sessão
- **assunto da sessão:** indica o assunto a nível mais granular tratado na sessão
- considere que uma mesma sessão tem apenas um único tópico/assunto atrelado

Fico à disposição para dúvidas em [luana.quadros@stone.com.br](mailto:luana.quadros@stone.com.br) e em <https://www.linkedin.com/in/luana-chacra/>