Analisi dei reclami dei consumatori

Dataset

Obiettivo del Progetto

Il progetto è commissionato da **FinServ Solutions**, una compagnia specializzata in soluzioni software per la gestione dei reclami dei clienti nel settore finanziario. L’obiettivo è migliorare l’efficacia nell’analisi dei reclami dei clienti tramite la ristrutturazione e la personalizzazione di un foglio di calcolo, al fine di ottimizzare l'accesso alle informazioni e il processo decisionale.

Motivazione

L’azienda ha notato che l’attuale struttura del foglio di calcolo utilizzato per la gestione dei reclami presenta inefficienze, rendendo difficoltosa la lettura dei dati, l'estrazione di insight e l’analisi geografica. Una revisione mirata del foglio di calcolo migliorerà la visibilità dei dati critici, consentendo una più rapida identificazione dei problemi e ottimizzando la risposta aziendale ai clienti. Inoltre, una riorganizzazione grafica e funzionale permetterà al team di servizio clienti di operare con maggiore agilità.

Valore Aggiunto Atteso

* **Miglioramento dell’analisi geografica**: La creazione di un tab dedicato agli insights geografici faciliterà l’identificazione delle aree con il maggior numero di reclami, consentendo azioni mirate.
* **Maggiore efficienza nel processo decisionale**: Grazie all’aggiunta di un tab statistico e alla possibilità di filtrare i dati, il team potrà individuare rapidamente le problematiche più frequenti, permettendo una risposta più rapida e adeguata.
* **Ottimizzazione del tempo di risposta**: La nuova struttura evidenzierà automaticamente i tempi di risoluzione dei reclami, offrendo un monitoraggio più efficace delle performance aziendali.

Cosa devi fare

Per realizzare il progetto, dovrai modificare il foglio di calcolo allegato in modo da fargli avere la seguente struttura:

Primo tab o scheda

**Nome**: "Consumer complaints"

**Stile**: - La prima riga di intestazione ha carattere Comics Sans MS, dimensione 12pt e colore blu, riquadrata su 4 lati con bordo doppio. - Ogni cella non del titolo è riquadrata su 4 lati in nero con il bordo sottile. - Al di fuori della tabella non sono presenti celle vuote (vengono colorate di bianco senza bordi righe e colonne a contorno dei veri e propri dati). - Le date presenti (colonne Date received e Date sent to company) hanno la data in formato dd/mm/yy.

**Contenuto**: - Una colonna in fondo che contiene il numero di giorni effettivi intercorsi fra la data di invio e quella di ricezione della comunicazione. - Il foglio di calcolo contiene righe ordinate in modo crescente sul valore della colonna Complaint ID. - È presente un filtro sulla colonna Date received, che permette la visualizzazione delle sole righe con data antecedente al 8 agosto 2016.

Secondo tab o scheda

**Nome**: "Geographical insights"

**Stile**: - La prima riga di intestazione ha carattere Comics Sans MS, dimensione 12pt e colore blu, riquadrata su 4 lati con bordo doppio. - Ogni cella non del titolo è riquadrata su 4 lati in nero con il bordo sottile. - Al di fuori della tabella non sono presenti celle vuote (vengono colorate di bianco senza bordi righe e colonne a contorno dei veri e propri dati). - La riga di intestazione contiene i seguenti titoli: - Number of complaints per state - Percentage of complaints per state - È presente una colonna di intestazione che contiene tutte le sigle degli stati presenti nel tab "Consumer complaints"

**Contenuto**: - Nella colonna B è riportato il numero di lamentele presenti nel tab principale suddivise per stato. *(Hint: utilizzare la funzione CONTA.SE)*. - Nella colonna C è riportato il numero percentuale (arrotondato all'intero successivo) di lamentele presenti nel tab principale suddivise per stato. La cella è di colore verde se tale percentuale è inferiore al 2%, rossa altrimenti. *(Hint: formattazione condizionale)*.

Terzo tab o scheda

**Nome**: "Statistical insights"

**Stile**: - La prima riga di intestazione ha carattere Comics Sans MS, dimensione 12pt e colore blu, riquadrata su 4 lati con bordo doppio. - Ogni cella non del titolo è riquadrata su 4 lati in nero con il bordo sottile. - Al di fuori della tabella non sono presenti celle vuote (vengono colorate di bianco senza bordi righe e colonne a contorno dei veri e propri dati). - La riga di intestazione contiene i seguenti titoli: - Distinct issues

**Contenuto**: - Nella colonna A sono riportati tutti i possibili motivi di reclamo (valori distinti della colonna Issues del tab principale). - Nella cella B7 si riporta il valore moda (il più frequente) fra tutte le categorie di reclami. *(Hint: contare le occorrenze delle varie issue e fare la moda fra i valori numerici)*.