

Análise Descritiva

Passo 1: Definição do Fato

Coluna "ID Cliente"

O que é FATO - Uma planilha fato armazena dados quantitativos de eventos de negócios, como vendas ou transações. Essas tabelas contêm métricas ou medidas numéricas que os analistas desejam analisar, como quantidade de vendas, receita ou duração de uma viagem.

▼ Passo 2: Definição das Dimensões

O que é dimensão: As tabelas de dimensões, por outro lado, armazenam dados qualitativos que descrevem as dimensões dos eventos de negócios. Por exemplo, uma tabela de dimensão pode conter informações sobre o tempo (data, mês, ano), localização (cidade, estado, país), produtos (nome do produto, categoria, fornecedor) ou clientes (nome do cliente, segmento de mercado)

Coluna	Dimensão	Descrição
ID Cliente	Tempo	Quando aconteceu o atendimento?
ID Cliente	AgenteName	Quem atendeu?
ID Cliente	Tempo	Quanto tempo demorou o atendimento?
AgenteName	Tempo	Média de atendimento?

▼ Passo 3: Combinação Fato-Dimensão

1. Quantidade de Atendimento por Data (Dia, Mês, Ano, Semana, Feriado)
2. Média de atendimento por Data (Dia, Mês, Ano, Semana, Feriado)

Passo 4: Escolha dos gráficos



Gráfico	Mensagem	Recurso Visual
Quantidade de atendimentos Geral por Mês e Ano	Crescimento	Gráfico de Linha
Quantidade Total de Atendimentos por Ano.	Comparação	Gráfico de Coluna
Média de Atendimentos por Agente	Comparação	Gráfico de Barras

▼ Os 3 passos do SAPE

▼ Passo 1: Determinar a Saída

Painel com os gráficos

▼ Passo 2: Planejar o Processo

3. Gráfico de Visão Geral por Mês e Ano: facilita a identificação de tendências e sazonalidades Desenhar o gráfico de Quantidade de Clientes únicos
4. Gráfico de Total de Atendimentos por Ano.
5. Gráfico de TOP 5 Clientes por Ano: destaque dos principais demandantes
6. Gráfico de Média de Atendimentos por Agente: análise da produtividade da equipe

▼ Passo 3: Identificar as Entradas

1. Fonte de Dados: analise_descritiva.csv
-