



Case - Processo Seletivo de BI NeoSolar - 2024

Imagine que você faz parte de uma organização que possui um call-center de atendimento aos clientes, todas as ligações são gravadas e convertidas em dados, inclusive as pesquisas de satisfação pós-atendimento. Algumas dessas ligações não são convertidas corretamente, portanto os dados dessas ligações não são válidos.

Ao perceber que essa análise pode ser relevante para identificar alguns pontos a serem melhorados, você se propõe a tratar esses dados e transformá-los em informações relevantes que podem fornecer suporte aos tomadores de decisão da organização.

Para te direcionar na análise, o gestor da área de atendimento te fez algumas perguntas:

Em quais países estamos com mais problemas?

Quais são os problemas mais recorrentes?

Qual canal de suporte mais usado?

Qual a percepção dos clientes que ligam no call-center?

Qual ou quais são os problemas que devemos melhorar primeiro, e por quê?

Essas perguntas foram feitas pelo gestor sem nem mesmo ter olhado os dados, no entanto, durante o processo de construção de análises é comum ter insights sobre algumas outras análises que complementam o entendimento do cenário e podem ajudar na tomada de decisão, portanto não fique preso apenas as perguntas do gestor. Lembre-se, a sua opinião importa e pode fazer a diferença para a empresa.

Agora que você já tem os dados, sua missão é trazer informações e ajudar a empresa a seguir o caminho certo!

- O resultado do case deve ser apresentado em vídeo de no máximo 6 minutos, e deve ser enviado aqui mesmo pelo e-mail.
- Não há restrições para uso de softwares para as análises e nem para a apresentação, mas lembre-se o mais importante é o conteúdo da análise e não as ferramentas!!