

FACULDADE DE INFORMÁTICA E ADMINISTRAÇÃO PAULISTA

Graduação Tecnólogo Data Science

CAIKY DE ÁVILA PEREIRA DUTRA – 99274 **(representante)**

GIOVANNA SHIGUEMORI BARBOSA - 99105

ISABELA VICTORIA DE NOVAIS ROMANATO - 550234

LUCAS PINHEIRO DE SOUZA - 99061

YANN DANTAS - 550783

ECHO SCRIPT

PAULISTA

2024

CAIKY DE ÁVILA PEREIRA DUTRA – 99274 (**representante**)

GIOVANNA SHIGUEMORI BARBOSA - 99105

ISABELA VICTORIA DE NOVAIS ROMANATO - 550234

LUCAS PINHEIRO DE SOUZA - 99061

YANN DANTAS - 550783

ECHO SCRIPT

Projeto apresentado a Graduação Tecnólogo de Data Science, à Faculdade de Informática e Administração Paulista, ao Challenge em parceria com a TOTVS.

Scrum Master: Salvio Padlipskas.

PAULISTA

2024

Sumário

PÚBLICO-ALVO 4

DADOS 5

MÉTRICAS..... 7

KPIs..... 9

DASHBOARD..... 11

PÚBLICO-ALVO

As personas que irão consumir o dashboard de pesquisa NPS da TOTVS desempenham papéis estratégicos dentro da empresa, com foco em diferentes aspectos da satisfação e experiência do cliente. O **Executivo de Customer Success** tem como principal objetivo garantir a satisfação e retenção dos clientes. Ele se concentra em monitorar e melhorar as relações com os clientes, identificando promotores e detratores por meio do NPS, além de atuar em estratégias para aumentar a fidelização e reduzir o churn. Esse profissional utilizará o dashboard para identificar pontos de atenção nas interações com clientes e priorizar ações corretivas. Já o **Gerente de Produtos** está interessado em entender como as funcionalidades e a qualidade dos produtos influenciam diretamente a satisfação do cliente. Com o uso do dashboard, ele poderá acompanhar como os diferentes aspectos dos produtos impactam a experiência dos clientes e ajustar o desenvolvimento conforme o feedback recebido. Por fim, o **Diretor de Vendas** utiliza o NPS para avaliar a percepção do cliente em relação à oferta de produtos e ao valor agregado. Seu foco é alinhar a estratégia de vendas com o retorno dos clientes, garantindo que os produtos atendam às expectativas do mercado e maximizem o valor percebido.



DADOS

Esses dados são importantes para o dashboard de pesquisa NPS (Net Promoter Score) porque fornecem informações cruciais para a análise de satisfação dos clientes, desempenho do atendimento e percepção de qualidade dos serviços oferecidos.

Dataset:

- **RowNumb**: Número da linha ou índice do registro.
- **NumProdutos**: Número de produtos que o cliente possui com a empresa.
- **Despesas**: Valor gasto pelo cliente.
- **Sistema**: Nome do sistema utilizado pelo cliente.
- **ID**: Identificador único do cliente.
- **Recomendação TOTVS**: Pontuação de recomendação do cliente.
- **Suporte**: Avaliação do suporte oferecido ao cliente.
- **Atendimento agente**: Avaliação do atendimento recebido pelo cliente.
- **Executivo de Vendas/ Administrativo e financeiro**: Avaliação do executivo responsável pelo cliente.
- **Custos e valores**: Avaliação dos custos e valores cobrados ao cliente.
- **Implantação Software**: Avaliação do processo de implantação.
- **Atualização Software**: Avaliação do processo de atualização do sistema.
- **Nota Unidade**: Nota da unidade de atendimento ou relacionamento.
- **Entrega Serviços**: Nota de avaliação do serviço de entrega.
- **Categoria NPS**: Categoria do cliente (Neutro, Promotor, Detrator).
- **file_name**: Nome do arquivo da pesquisa NPS.
- **transcription**: Transcrição do áudio.
- **atendente**: Nome do atendente que realizou o atendimento.
- **empresa**: Nome da empresa associada ao cliente.
- **Tempo**: Duração do áudio.

Medidas Calculados:

- **Media_Atualização_Software = AVERAGE(Challenge[Atualização Software]):**
 - Calcula a média da nota da avaliação dada pelos clientes para o processo de atualização de software.
- **Media_Custos_valores = AVERAGE(Challenge[Custos e valores]):**
 - Calcula a média da nota da avaliação dada pelos clientes para o os custos e valores.
- **Media_Implantação_Software = AVERAGE(Challenge[Implantação Software]):**
 - Calcula a média da nota de dada pelos clientes para a implantação do software.
- **Media_RecomendaçãoTOTVS = AVERAGE(Challenge[Recomendação TOTVS]):**

- Calcula a média da nota de recomendação dada pelos clientes para o processo de atualização de software.
- **Media_Vendas_Administrativo_financeiro = AVERAGE(Challenge[Executivo de Vendas/ Administrativo e financeiro]):**
 - Calcula a média da nota de satisfação com o executivo de vendas, administrativo ou financeiro.
- **Medida_Suporte = AVERAGE(Challenge[Suporte]):**
 - Calcula a média da nota dada pelos clientes para suporte.

Medida Criada no Power BI:

- **Minutos:** dividimos a coluna Tempo, trazendo apenas os minutos.

MÉTRICAS

Métricas de Identificação e Contexto:

- **RowNumb:** Representa a posição de cada registro no conjunto de dados.
- **ID:** Identificador único para cada cliente, crucial para evitar duplicatas e permitir a análise individualizada do comportamento.
- **file_name:** Nome do arquivo (áudio) da pesquisa NPS, importante para rastrear a origem dos dados e facilitar a organização.
- **empresa:** Nome da empresa associada ao cliente, fornece contexto para entender o tipo de negócio e os serviços contratados.
- **atendente:** Nome do atendente que realizou o atendimento, permite analisar o desempenho individual e identificar potenciais áreas de melhoria.
- **transcription:** Transcrição do áudio, fundamental para análise de texto e identificação de temas, sentimentos e palavras-chave nas avaliações.
- **Tempo:** Duração do áudio, útil para estimar o tempo médio de atendimento e identificar áudios muito longos ou curtos que podem indicar problemas.

Métricas de Avaliação de Serviços:

- **NumProdutos:** Número de produtos que o cliente possui com a empresa, indica o nível de relacionamento e potencial de fidelização.
- **Sistema:** Nome do sistema utilizado pelo cliente, permite analisar o desempenho de diferentes sistemas e segmentar as avaliações.
- **Recomendação TOTVS:** Pontuação de recomendação do cliente para a empresa, crucial para medir a satisfação geral e a propensão à fidelização.
- **Suporte:** Avaliação do suporte oferecido ao cliente, destaca a qualidade e a eficácia do atendimento técnico.
- **Atendimento agente:** Avaliação do atendimento recebido pelo cliente, importante para avaliar a qualidade da interação humana.
- **Executivo de Vendas/ Administrativo e financeiro:** Avaliação do executivo responsável pelo cliente, permite identificar os pontos fortes e fracos do relacionamento comercial.
- **Custos e valores:** Avaliação dos custos e valores cobrados ao cliente, indica a percepção do cliente sobre o preço e a relação custo-benefício.
- **Implantação Software:** Avaliação do processo de implantação, destaca a experiência do cliente durante a implementação do sistema.
- **Atualização Software:** Avaliação do processo de atualização do sistema, demonstra a percepção do cliente sobre a facilidade e a eficiência das atualizações.
- **Nota Unidade:** Nota da unidade de atendimento ou relacionamento, permite avaliar o desempenho de diferentes unidades da empresa.

- **Entrega Serviços:** Nota de avaliação do serviço de entrega, importante para empresas que oferecem serviços de entrega, logística ou instalação.
- **Categoria NPS:** Categoria do cliente (Neutro, Promotor, Detrator), classificação fundamental para entender o sentimento geral e direcionar ações.

KPIs

1. Áudios Analisados: 48

- **Descrição:** Representa a quantidade de áudios gravados e analisados de clientes.
- **Objetivo:** Avaliar a abrangência da coleta de dados para a análise do NPS.
- **Importância:** Indica o tamanho da amostra utilizada para a análise do NPS, impactando a robustez e precisão dos resultados. Um número alto de áudios analisados aumenta a confiabilidade da análise.

2. Minutos Totais: 142

- **Descrição:** Representa a duração total de tempo dos áudios analisados.
- **Objetivo:** Mensurar a quantidade de informações coletadas para análise do NPS.
- **Importância:** Reflete a riqueza de dados coletados, proporcionando um panorama mais detalhado da experiência dos clientes.

3. Promotor: 23

- **Descrição:** Indica o número de clientes que são promotores, ou seja, aqueles que recomendariam a empresa.
- **Objetivo:** Identificar a proporção de clientes que recomendariam a empresa.
- **Importância:** Representa a parcela de clientes satisfeitos e engajados, que contribuem para o crescimento da empresa por meio de indicações.

4. Neutro: 23

- **Descrição:** Indica o número de clientes que são neutros, ou seja, aqueles que não recomendariam nem desaconselhariam a empresa.
- **Objetivo:** Identificar o grupo de clientes com sentimentos ambíguos em relação à empresa.
- **Importância:** Representa um grupo de clientes que, apesar de não estarem insatisfeitos, não são defensores da marca. Investigar as causas da neutralidade é crucial para evitar a perda de clientes e potencializar a fidelização.

5. Detrator: 2

- **Descrição:** Indica o número de clientes que são detratores, ou seja, aqueles que não recomendariam a empresa.
- **Objetivo:** Identificar clientes insatisfeitos com a empresa.
- **Importância:** Representa a parcela de clientes insatisfeitos com a empresa. Um número alto de detratores pode prejudicar a imagem da empresa e gerar perda de clientes.

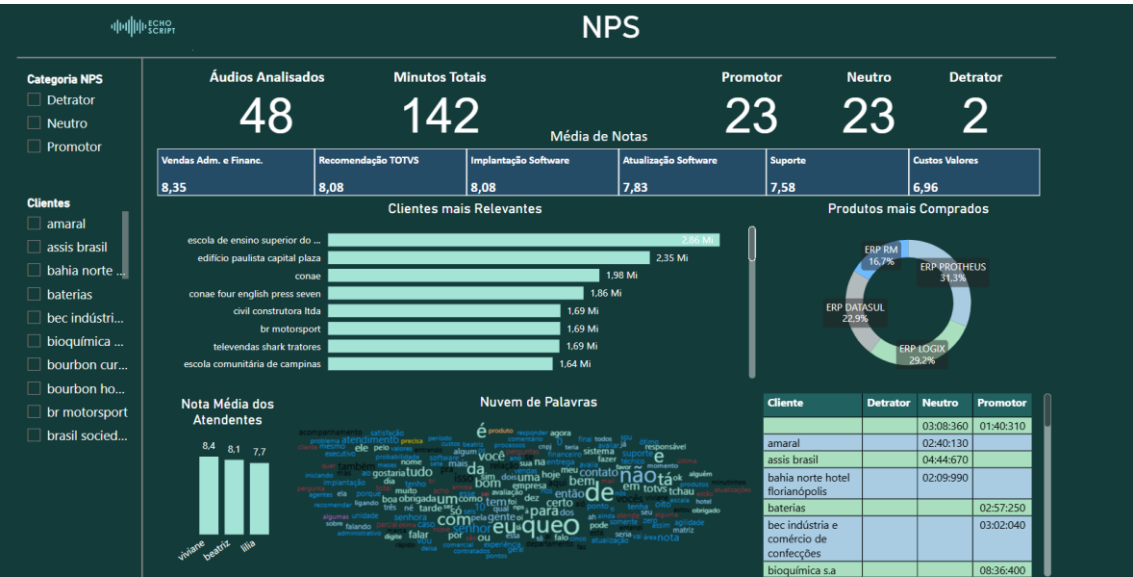
Em resumo:

- Os KPIs demonstram uma boa saúde do NPS, com um número significativo de promotores.
- É crucial investir em ações para entender a neutralidade e convertê-la em fidelização.
- As ações para reduzir o número de detratores devem ser priorizadas para evitar a perda de clientes.

Benefícios da Análise dos KPIs:

- **Monitoramento da Satisfação:** Permite acompanhar a evolução do NPS ao longo do tempo.
- **Identificação de Áreas de Melhoria:** Sinaliza os pontos fracos da empresa e direciona ações para melhorar a experiência do cliente.
- **Tomada de Decisões Estratégicas:** Fornece insights para a criação de novas estratégias de marketing, atendimento e vendas.

DASHBOARD



Link: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaOTA0ZGFfOGUtMDM2Mi00YWQyLThkZjQtNTMyNzU4OGJjNTZkIiwidCI6IjExZGJiZmUyLTg5YjgtNDU0OS1iZTEwLWNiYzZmNGU1OTU1MSIsImMiOiR9&embedImagePlaceholder=true>

O dashboard apresentado oferece uma visão geral do desempenho da empresa através do NPS (Net Promoter Score) e informações relevantes sobre seus clientes e produtos. O dashboard destaca o número de clientes categorizados como Detratores (2), Neutros (23) e Promotores (23), além de exibir a média de notas em diferentes categorias, como Vendas, Recomendação, Implantação, Atualização, Suporte e Custos Valores. A análise de áudios evidencia o número de áudios analisados (48) e a duração total do conteúdo analisado (142 minutos), indicando um esforço dedicado à análise das interações com o cliente. O dashboard apresenta um ranking dos clientes mais importantes para a empresa, com suas respectivas receitas (expressas em milhões), informação crucial para direcionar as estratégias de relacionamento. A nuvem de palavras exibe os termos mais frequentes nas avaliações dos clientes, fornecendo insights sobre os principais temas e áreas de foco. O gráfico de pizza mostra a participação de cada produto nas compras dos clientes, permitindo que a empresa identifique os produtos mais populares e aqueles que merecem atenção especial. A tabela detalhada relaciona os clientes com os IDs de seus comentários e os classifica em Detratores, Neutros e Promotores. O dashboard também inclui a nota média dos atendentes, destacando a pontuação individual de cada um (Vivian, Beatriz e Lilia). A predominância de clientes promotores (23) em relação aos detratores (2) indica um alto nível de satisfação geral. A análise de áudios pode revelar as áreas de atuação da empresa que precisam de aprimoramento. A identificação dos clientes mais relevantes e de seus produtos favoritos é crucial para as estratégias de vendas e marketing. A nuvem de palavras revela os principais tópicos abordados pelos clientes, que podem ser utilizados para otimizar as ofertas e serviços.

1. Cartão Áudios Analisados:



O KPI foi utilizado para contabilizar quantos áudios foram analisados nesse relatório e permite a compreensão do volume de dados coletados.

Campo utilizado: ID (contagem)

2. Cartão Minutos Totais:



O KPI de totalização dos minutos dos áudios (duração) em um dashboard de NPS permite analisar o tempo total de atendimento para identificar eficiência, correlação com a satisfação e otimizar recursos.

Campo utilizado: Minutos (soma)

3. Cartões Categorias NPS:



Os KPIs de Promotor (23), Neutro (23) e Detrator (2), filtrados pela categoria NPS, permitem identificar a distribuição de clientes em cada grupo para avaliar o desempenho geral e focar em ações de melhoria conforme cada perfil.

Campo utilizado: Categoria NPS (contagem)

Filtro Promotor: Categoria = é Neutro

Filtro Neutro: Categoria = é Promotor

Filtro Detrator: Categoria = é Detrator

4. Treemap Média de Notas:

Vendas Adm. e Financ.	Recomendação TOTVS	Implantação Software	Atualização Software	Suporte	Custos
8,35	8,08	8,08	7,83	7,58	6,96

O Treemap com a média de notas (Vendas Adm. e Financ., Recomendação TOTVS, Implementação Software, Atualização Software, Suporte e Custos) permite visualizar comparativamente o desempenho médio em diferentes questões das pesquisas NPS, ajudando a identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria.

Campos utilizados:

Media_Atualização_Software = AVERAGE(Challenge[Atualização Software])

Media_Custos_valores = AVERAGE(Challenge[Custos e valores])

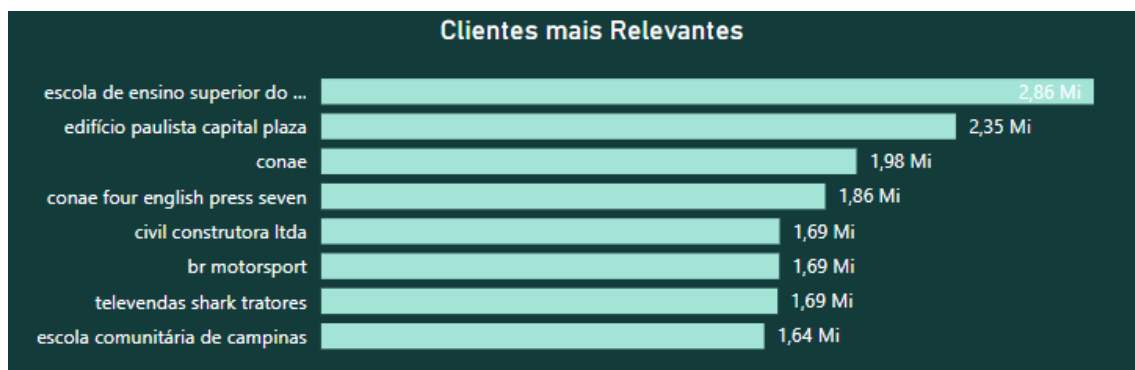
Media_Implantação_Software = AVERAGE(Challenge[Implantação Software])

Media_RecomendaçãoTOTVS = AVERAGE(Challenge[Recomendação TOTVS])

**Media_Vendas_Administrativo_financeiro = AVERAGE(Challenge[Executivo de Vendas/
Administrativo e financeiro])**

Medida_Suporte = AVERAGE(Challenge[Suporte])

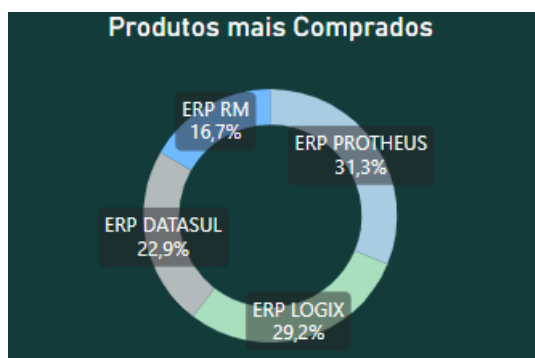
5. **Gráfico de barras** Clientes mais Relevantes:



O gráfico mostra os clientes com as maiores Despesas. A lista é ordenada de forma decrescente.

Campos utilizados: empresa e Despesas (soma)

6. **Gráfico de Rosca** Produtos mais Comprados:



O gráfico de rosca é uma ótima maneira de visualizar a proporção de vendas de cada produto. Ele permite que você rapidamente identifique o produto mais vendido e ter ponto de atenção ao menos vendido.

Campos utilizados: ID (contagem) e Sistema mais comprado

7. **Gráfico de Barras** Nota Média do(a) Atendentes:



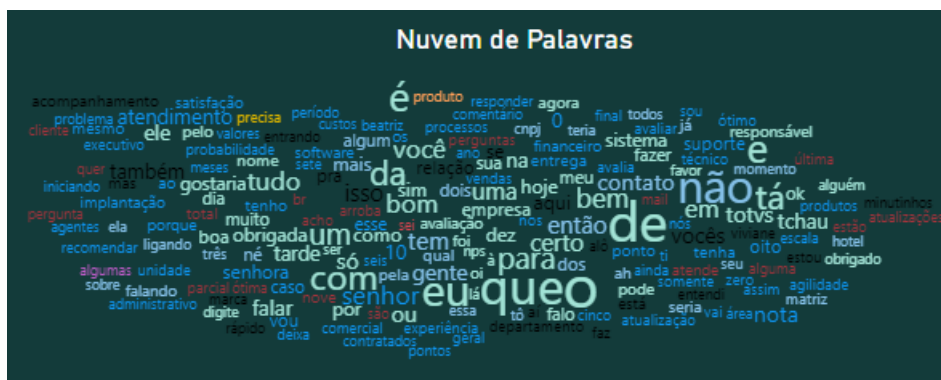
O gráfico de barras apresenta a nota média dos atendentes, com Viviane obtendo a maior nota, 8.4, seguida por Beatriz com 8.1 e Lília com 7.7. A visualização permite uma rápida comparação entre as notas dos atendentes.

É importante lembrar que a atendente que realiza a pesquisa e suas características podem influenciar na nota do NPS do cliente. Fatores como a simpatia, a capacidade de comunicação, o conhecimento do produto e a proatividade podem impactar positivamente ou negativamente a percepção do cliente sobre a experiência. É fundamental investir em treinamento e desenvolvimento para garantir que os atendentes estejam preparados para oferecer um atendimento de excelência e garantir a melhor experiência para os clientes.

Campos utilizados:

Media_Atendimento_agente = AVERAGE(Challenge[Atendimento agente])

8. Nuvem de Palavras:



A nuvem de palavras apresenta as palavras mais frequentes em um conjunto de dados, geralmente textos ou comentários. As palavras maiores representam as que aparecem com mais frequência, enquanto as menores representam as palavras menos frequentes.

Campo utilizado: transcription

9. Tabela duração dos áudios por Cliente e Categoria NPS:

Cliente	Detrator	Neutro	Promotor
	01:58:410	03:08:360	01:40:310
amaral		02:40:130	
assis brasil		04:44:670	
bahia norte hotel florianópolis		02:09:990	
baterias			02:57:250
bec indústria e comércio de confeções			03:02:040
bioquímica s.a			08:36:400

A tabela apresenta a duração dos áudios de cada cliente, separados por categoria de NPS (Detrator, Neutro e Promotor). A coluna "Cliente" lista os nomes dos clientes, e as colunas "Detrator", "Neutro" e "Promotor" mostram a duração dos áudios em formato MM:SS:MS, sendo os dois primeiros números os minutos, o segundo os segundos e o último os milissegundos.

Essa tabela é um importante componente para um dashboard de análise de NPS, pois permite visualizar rapidamente a quantidade de tempo dedicado a cada categoria de NPS para cada cliente.

Campos utilizados: Empresa, Categoria NPS e Tempo.

Filtros:

1. Categoria NPS

Categoria NPS
☐ Detrator
☐ Neutro
☐ Promotor

2. Clientes

Clientes
☐ amaral
☐ assis brasil
☐ bahia norte ...
☐ baterias
☐ bec indústri...
☐ bioquímica ...
☐ bourbon cur...
☐ bourbon ho...
☐ br motorsport
☐ brasil socied...

A interface do dashboard NPS permite filtrar a análise por categoria de NPS (Detrator, Neutro e Promotor) e por cliente, possibilitando uma visão mais detalhada e específica dos dados, de acordo com os interesses do usuário.