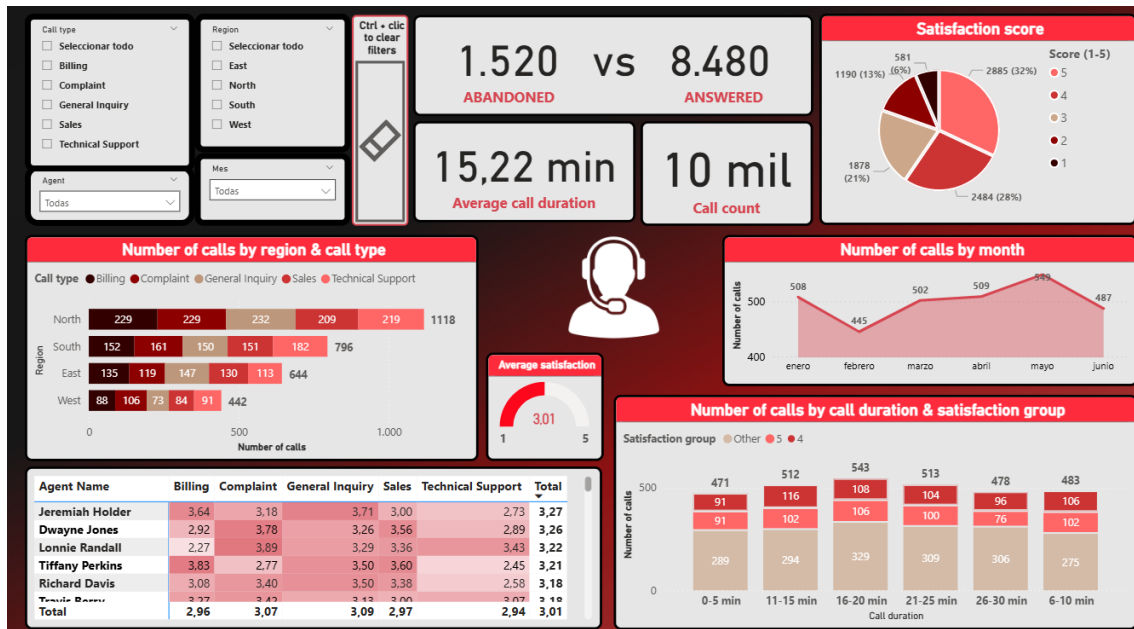


Dashboard – Call Center



Con este dashboard busco ser claro priorizando la practicidad de este para que sea fácil analizar la situación en poco tiempo.

En este dashboard estratégico se integra la información del centro de llamadas asegurando que las relaciones y uniones de datos sean correctas. Para ello, validé que las sumas por región y tipo de llamada coincidan con los totales globales, y que la satisfacción promedio que se muestra en los indicadores generales sea consistente con los valores detallados por agente y por mes.

Pensando en la claridad y usabilidad, está diseñado para que la información más importante se vea en la parte superior y sea fácil de interpretar con un solo vistazo mediante los kpi's. Los colores ayudan a diferenciar tipos de llamada y niveles de satisfacción.

En la esquina superior izquierda están agregados filtros interactivos que permiten segmentar por región, tipo de llamada, agente o mes. También incluí el botón de limpiar filtros para reiniciar la vista fácilmente.

- **Métricas, medidas y campos calculados agregados:**

Medidas

- **Abandoned calls:** Conteo de llamadas abandonadas
- **Answered calls:** Conteo de llamadas atendidas
- **Comparación abandoned vs answered:** Para elaboración de KPI

Columnas creadas

- **Duración en minutos:** duración de llamadas en segundos / 60
- **Intervalos de duración:** en grupos de 5 minutos para mejor interpretación
- **Grupos de satisfacción:** agrupaciones de valoraciones entre 1-3 y valoraciones de 4 y 5 para mejor interpretación
- **Conclusiones y mejoras**
 - Evolución de satisfacción prácticamente igual a lo largo de los meses
 - Prácticamente misma satisfacción promedio entre (3'04 y 2'99) en las 4 regiones a pesar de disparidad en el número de llamadas, especialmente en el norte (observese gráfico número de llamadas por región y tipo de llamada)
 - Solo 3.000 valoraciones frente a 10.000 llamadas totales

- **Cardinalidad:**

customers – calls **Relación 1: *** (varios)

Un cliente puede generar muchas llamadas, pero cada llamada pertenece a un solo cliente.

call_types – calls **Relación 1: ***

Cada tipo de llamada (Billing, Complaint, etc.) puede estar asociado a muchas llamadas, pero cada llamada solo tiene un tipo.

agents - calls **Relación 1: ***

Un agente puede atender muchas llamadas, pero cada llamada solo puede estar asignada a un agente.

calls - satisfaction_surveys **Relación 1:1**

Cada llamada puede tener una única encuesta de satisfacción asociada.