

Laboratorio 24

Parte 1

En la primera parte se aplicarán los temas vistos en la sesión como la identificación y análisis de los datos (insights) con visualizaciones en Power BI, se deberá realizar el paso a paso con las respectivas capturas de pantalla, esta aplicación es de acuerdo con los escenarios planteados.

Realización de la unidad del curso de AWS o Cisco y anexar captura de pantalla del avance.

1. Ejercicio de práctica 1.

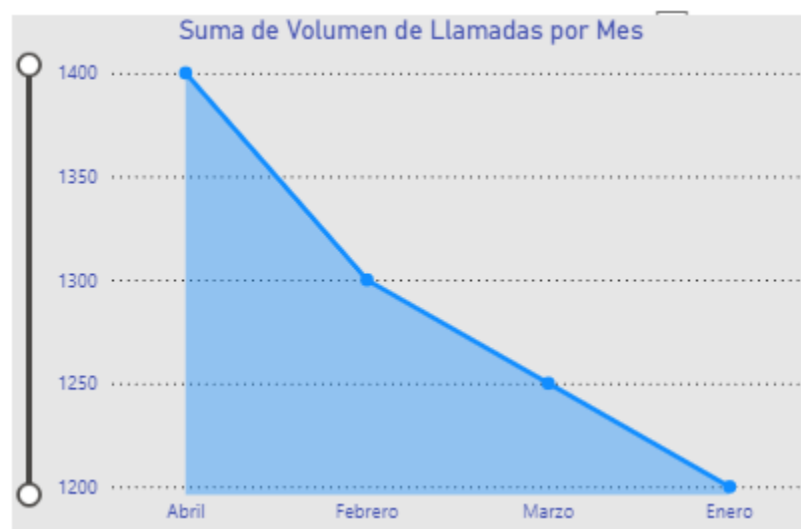
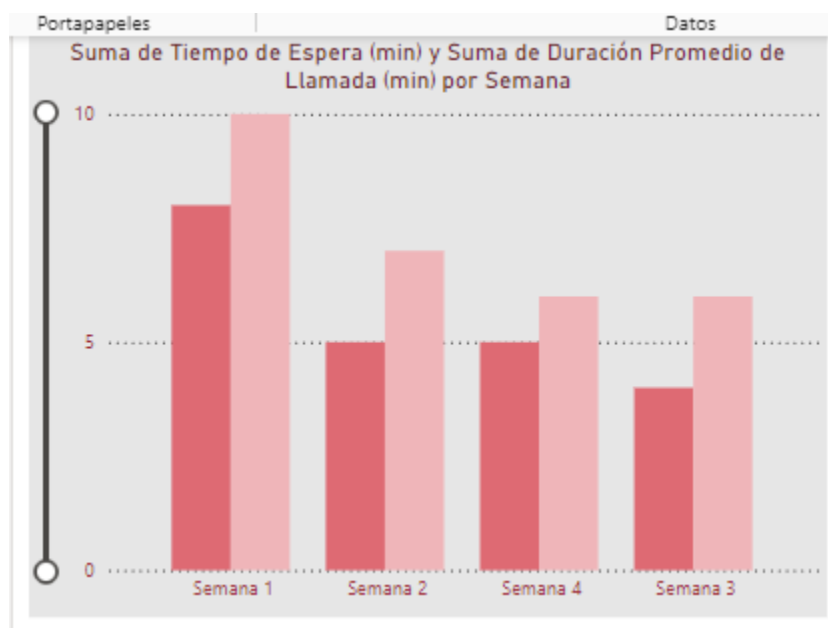
Realizar el paso a paso de las visualizaciones de los datos en Power BI, deberás realizar las respectivas capturas de pantalla, conclusión, guardar el archivo.

Escenario 1: Optimización del Servicio al Cliente en un Banco

Un banco está buscando mejorar la satisfacción y lealtad de sus clientes. Han recopilado datos de interacciones en su centro de atención al cliente, incluidos tiempos de espera, duración de las llamadas y motivos de consulta.

- **Insight Descriptivo:** Al analizar los datos históricos, el banco observa que los tiempos de espera son más largos durante la primera semana del mes, lo cual coincide con los días de mayor volumen de llamadas debido a temas de pagos y transferencias.
- **Insight Diagnóstico:** Descubren que las consultas relacionadas con transferencias y pagos son las que más tiempo requieren de atención. Esto se debe a que los clientes solicitan frecuentemente detalles adicionales sobre transacciones recientes.
- **Insight Predictivo:** Basado en el patrón histórico, predicen que el volumen de llamadas aumentará un 30% al inicio del mes siguiente, lo que permitirá al banco asignar más personal durante esos días críticos.
- **Insight Prescriptivo:** Para reducir tiempos de espera y mejorar la experiencia del cliente, el banco decide implementar un sistema automatizado de respuestas para consultas comunes sobre transferencias y pagos, lo que liberará a los agentes para manejar casos más complejos.
- **Data:** Data_banco_supermercado.xlsx.

Paso a paso



Motivo Principal de Llamada  

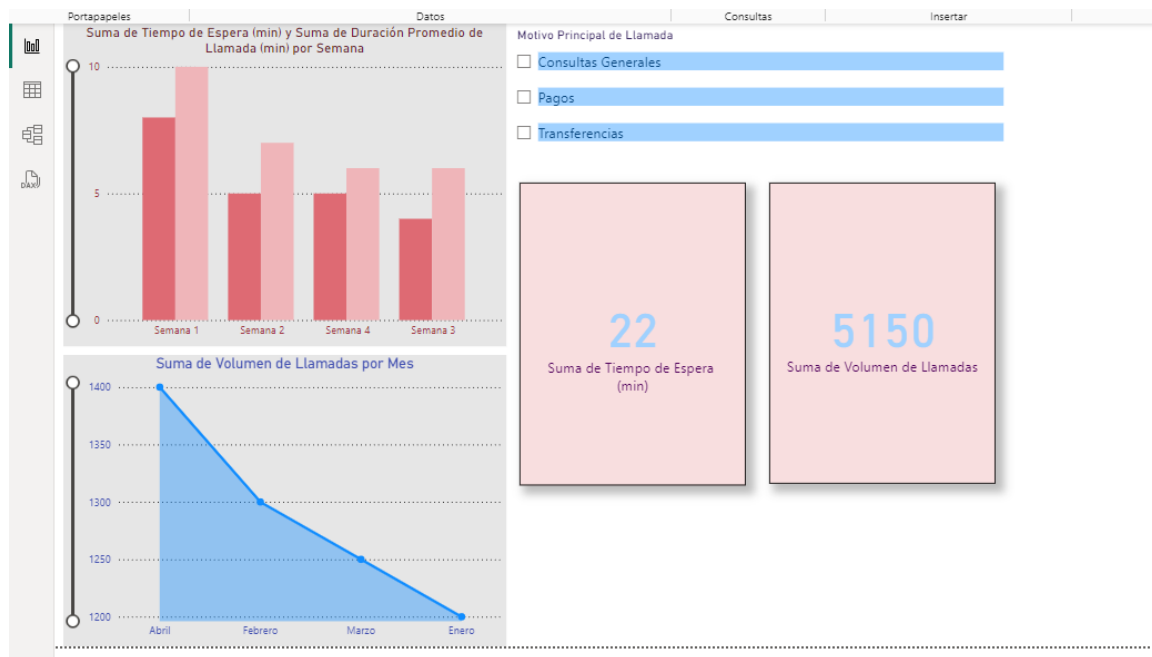
- ☐ Consultas Generales
- ☐ Pagos
- ☐ Transferencias

22

Suma de Tiempo de Espera
(min)

5150

Suma de Volumen de Llamadas



Conclusion


. A través de este dashboard, se pueden analizar las gráficas que representan la suma del tiempo de espera en comparación con la duración total de las llamadas, clasificadas por semana y por motivos como consultas generales, pagos y transferencias. En la primera semana, se registraron los tiempos más altos en las categorías de pagos y transferencias. En respuesta a esta situación, el banco implementó una nueva estrategia que incluye encuestas automáticas para mejorar estos tiempos. El objetivo es mantener a los clientes ofreciendo un mejor apoyo y asesoría, lo que les permitirá tener una experiencia más satisfactoria. Las gráficas muestran que, a lo largo de las semanas, los tiempos de espera en las llamadas han disminuido notablemente.

Es un Insight Prescriptivo.

Parte 2

ian-707	Add files via upload	7fdffb · now	1 Commit
LAB 24.pbix	Add files via upload	now	

README



Add a README

Help people interested in this repository understand your project by adding a README.

Add a README