

Carvajal es una empresa ficticia utilizada como escenario para un caso de estudio orientado a la gestión de soporte técnico dentro de una organización. El foco del análisis recae en la **mesa de servicios interna**, una unidad clave responsable de atender, registrar y dar solución a los requerimientos que presenta el **equipo técnico de la compañía**.

Esta mesa de servicios actúa como un **punto de contacto central** para canalizar incidentes, solicitudes y tareas relacionadas con la infraestructura tecnológica y los sistemas internos.

1. **GD** – Get Data:

- a. Conexión a datos.

2. **DP** – Data Preparation:

a. Solicitudes:

- i. Combinar y transformar datos.
- ii. Validar datos únicos de columna.
- iii. Renombrar base cargada.
- iv. Eliminar últimas columnas cargadas.

b. Puestos.xlsx:

- i. Conexión desde el Power Query.
- ii. Capitalizar columna “Departamento”.

c. Listado de Agentes.xlsx:

- i. Conexión desde el Power Query.
- ii. Usar primera fila como encabezados.
- iii. Reordenar columnas de Fecha.
- iv. Combinar columnas.
- v. Cambiar tipo de dato.
- vi. Crear nueva columna “Nombre” con base a los datos de otra columna “Correo”.
 - 1. Duplicar columna de “email”.
 - 2. Separar columna por delimitador “@”.
 - 3. Eliminar columna.
 - 4. Reemplazar caracteres de columna.
 - 5. Capitalizar columna.
 - 6. Reordenar columna y sustituir por la original.

d. Listado de Empleados.xlsx:

i. “Hoja planta 1”:

- 1. Eliminar filas superiores.
- 2. Usar primera fila como encabezado.
- 3. Rellenar columna.
- 4. Eliminar columnas innecesarias.
- 5. Capitalizar columnas.
- 6. Unir columnas.

7. Agregar columna personalizada
 - ii. Duplicar pasos de “Hoja planta 1” en “Hoja planta 2” con código.
 - iii. Unir “Planta 1” y “Planta 2” en una sola base.
 - iv. Ocultar bases de “Planta 1” y “Planta 2”.
 - e. Crear dimensión Calendario con Lenguaje M.
 - f. Crear dimensión Calendario con DAX.
 - g. Crear dimensión “Satisfacción” a partir de la tabla de hechos.
 - h. Crear dimensión “Días de resolución” a partir de la tabla de hechos.
3. DM – Modelado de datos:
 - a. Crear modelado de datos entre tablas:
 - i. El modelo se debe estructurar con 5 tablas de dimensiones y una de hechos.
 - ii. El modelo debe ser tipo estrella, con relaciones uno a varios en todas las conexiones.
4. DV – Visualización:
 - a. Crear objetos visuales / reporte final.