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:
   1. Conexión a datos.
2. **DP** – Data Preparation:
   1. Solicitudes:
      1. Combinar y transformar datos.
      2. Validar datos únicos de columna.
      3. Renombrar base cargada.
      4. Eliminar últimas columnas cargadas.
   2. Puestos.xlsx:
      1. Conexión desde el Power Query.
      2. Capitalizar columna “Departamento”.
   3. Listado de Agentes.xlsx:
      1. Conexión desde el Power Query.
      2. Usar primera fila como encabezados.
      3. Reordenas columnas de Fecha.
      4. Combinar columnas.
      5. Cambiar tipo de dato.
      6. 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.
   4. Listado de Empleados.xlsx:
      1. “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
      2. Duplicar pasos de “Hoja planta 1” en “Hoja planta 2” con código.
      3. Unir “Planta 1” y “Planta 2” en una sola base.
      4. Ocultar bases de “Planta 1” y “Planta 2”.
   5. Crear dimensión Calendario con Lenguaje M.
   6. Crear dimensión Calendario con DAX.
   7. Crear dimensión “Satisfacción” a partir de la tabla de hechos.
   8. Crear dimensión “Días de resolución” a partir de la tabla de hechos.
3. DM – Modelado de datos:
   1. Crear modelado de datos entre tablas:
      1. El modelo se debe estructurar con 5 tablas de dimensiones y una de hechos.
      2. El modelo debe ser tipo estrella, con relaciones uno a varios en todas las conexiones.
4. DV – Visualización:
   1. Crear objetos visuales / reporte final.