

RETO DE HACKATHON

COHORTE 7 Y 8 TALENTO TECH

Datos a procesar:

Incluir las variables de los tickets y las métricas de servicio y cliente para que las 5 etapas del flujo se puedan ejecutar:

Variable	Tipo de Dato	Criterios de Clasificación/Variación
ID_Ticket	Numérico/UUID	Único.
Descripción_Caso	Texto (Input Principal)	Variedad de tono (Sentimiento): Positivo/Neutro/Negativo/Frustrado. Riesgo de Phishing: Contiene o no patrones de ataque. Contenido Sensible: Contiene o no credenciales, PII (Información de Identificación Personal).
Metadatos_Cliente	Categorico/Numérico	Antigüedad_Contrato (en meses), Volumen_Tickets_Ult_Mes, Segmento_Cliente (A, B, C).
Tipo_Mantenimiento	Categorico (Variable a Clasificar)	'Correctivo' (bugs, fallos) vs. 'Evolutivo' (nuevas features, mejoras).
Riesgo_Churn_Real	Binario/Numérico (Variable a Predecir)	'Si' (Riesgo de Fuga) o 'No' (Bajo Riesgo). Puntuación 0-100. Debe correlacionarse con Antigüedad_Contrato y Sentimiento Negativo.
Anónimo_Requerido	Binario	'Si' (si Descripción_Caso contiene PII o credenciales) o 'No'.
Es_Phishing_Real	Binario (Variable a Detectar)	'Si' (Contiene ataque simulado) o 'No'. (Debe detener el flujo del ticket).

Ejemplo de datos estructurados:

Ejemplo de datos separados para usarlos como parte de las etapas del Reto.

ID	Descripción_Caso (Fragmento)	Tipo_Mantenimiento	Riesgo_Churn_Real	Antigüedad_Contrato	Es_Phishing_Real
1001	"El botón de pago tiene un fallo crítico desde ayer. ¡Necesito una solución URGENTE! Mis credenciales son user@client.com y Pass123."	Correctivo	95 (CRÍTICO)	3 meses	No
1002	"Excelente servicio, la última mejora funcionó muy bien. Quisiéramos añadir una nueva feature de reporte en la sección A."	Evolutivo	10 (BAJO)	24 meses	No
1003	"Su cuenta ha caducado. Haga clic aquí: bit.ly/malicious para ingresar su PII y renovar inmediatamente. Si no, su proyecto se eliminará."	Correctivo	50 (MEDIO)	12 meses	Sí

CONTÁCTENOS

Ricardo Carmona Rodríguez

Gerente

ricardo.carmona@vortexsoluciones.com

Móvil: (+57) 313 254 51 20

Atención al Cliente

contacto@vortexsoluciones.com

PBX: (+57) (1) 2 69 86 78

Oficinas: Calle 24 # 32 – 08.

Parquesoft - Bogotá, Colombia



www.vortexsoluciones.com

Nit: 901.484.819-1

www.vortexsoluciones.com

Nit: 901.484.819-1

  
[/vortex.soluciones](https://vortex.soluciones)

Equipo Comercial:

E-mail: comercial@vortexsoluciones.com

PBX: (+57) (1) 2 69 86 78

Bogotá, Colombia

Atención al Cliente:

E-mail: contacto@vortexsoluciones.com

PBX: (+57) (1) 2 69 86 78

Oficinas: Calle 24 # 32 – 08.

Parquesoft - Bogotá, Colombia