

## 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
<b>ID_Ticket</b>	Numérico/UUID	Único.
<b>Descripción_Caso</b>	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).
<b>Metadatos_Cliente</b>	Categórico/Numérico	Antigüedad_Contrato (en meses), Volumen_Tickets_Ult_Mes, Segmento_Cliente (A, B, C).
<b>Tipo_Mantenimiento</b>	Categórico (Variable a Clasificar)	'Correctivo' (bugs, fallos) vs. 'Evolutivo' (nuevas features, mejoras).
<b>Riesgo_Churn_Real</b>	Binario/Numérico (Variable a Predecir)	Si' (Riesgo de Fuga) o 'No' (Bajo Riesgo). Puntuación 0-100. Debe correlacionarse con Antigüedad_Contrato y Sentimiento Negativo.
<b>Anónimo_Requerido</b>	Binario	Si' (si Descripción_Caso contiene PII o credenciales) o 'No'.
<b>Es_Phishing_Real</b>	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
100 1	"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
100 2	"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
100 3	"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



---

[www.vortexsoluciones.com](http://www.vortexsoluciones.com)

Nit: 901.484.819-1

### Atención al Cliente

contacto@vortexsoluciones.com

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

Oficinas: Calle 24 # 32 – 08.

Parquesoft - Bogotá, Colombia

---

[www.vortexsoluciones.com](http://www.vortexsoluciones.com)

Nit: 901.484.819-1

  
[/vortex.soluciones](https://www.linkedin.com/company/vortex-soluciones/)

---

### Equipo Comercial:

E-mail: [comercial@vortexsoluciones.com](mailto:comercial@vortexsoluciones.com)

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

Bogotá, Colombia

### Atención al Cliente:

E-mail: [contacto@vortexsoluciones.com](mailto:contacto@vortexsoluciones.com)

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

Oficinas: Calle 24 # 32 – 08.

Parquesoft - Bogotá, Colombia