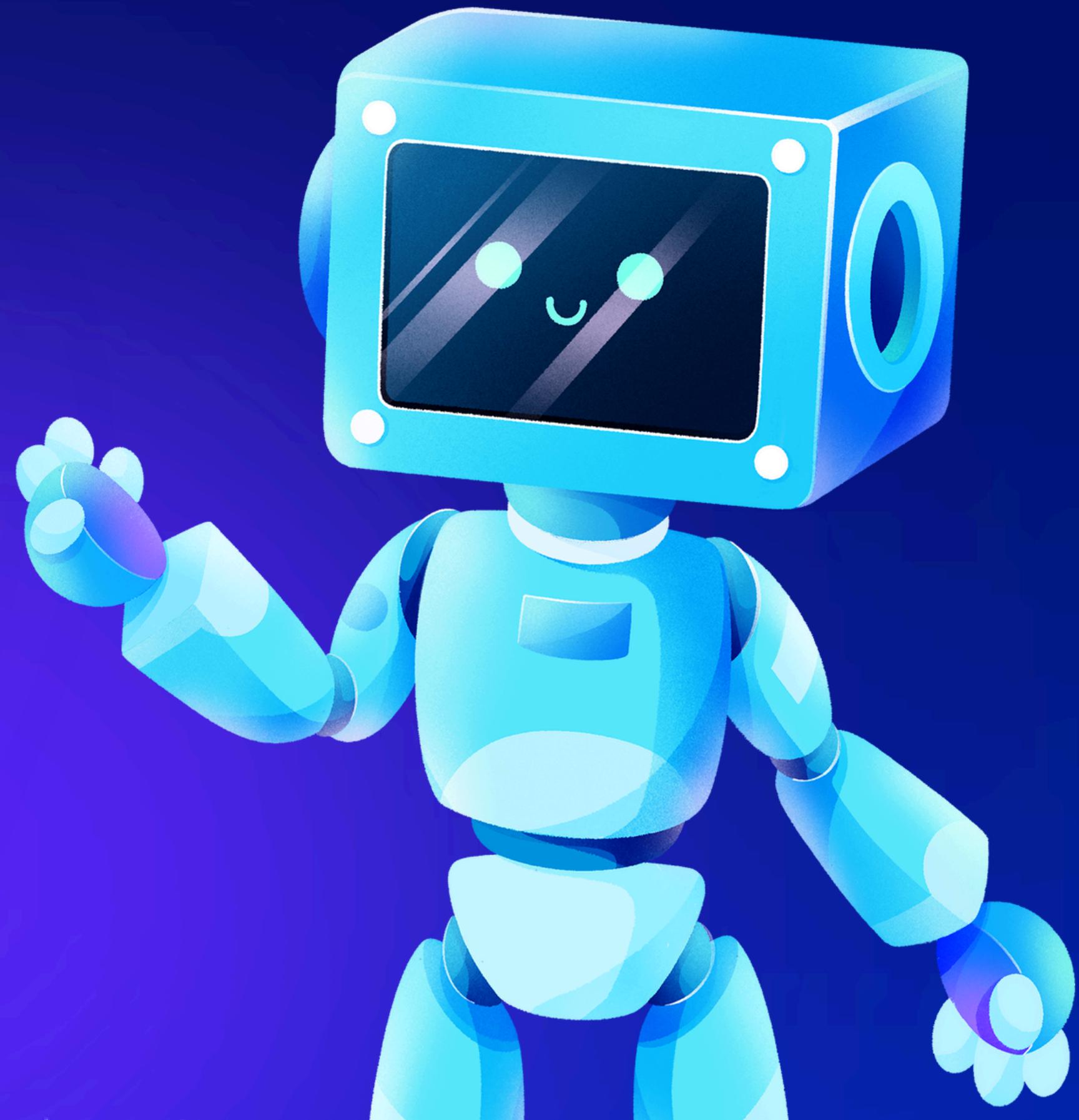


EUS-KALL CENTER

EDA



BASE DE DATOS

Base de datos de 8469 rows con 12 filas de la plataforma Kaggle

12 variables

- 1.Ticket ID
- 2.Customer Age
- 3.Grupo de edad (generaciones)
- 4.Customer Gender
- 5.Product Purchased
- 6.Ticket Type
- 7.Ticket Status
- 8.Ticket Priority
- 9.Ticket Channel
- 10.First response
- 11.Time to Resolution
- 12.Customer Rating



GRUPO EDAD (GENERACIÓN)



(18-30)

Son nativos digitales. El contenido es aquello que los mueve, centrado sobre todo en su preocupación por los temas sociales, medioambientales y sobre educación y el futuro.



(31-43)

Los millennials vivieron el inicio del proceso de digitalización y el cambio cultural que ello supone. Crecen bajo la estela económica de la generación X y son hijos de los baby boomers.



(44-55)

Nacidos durante la reconstrucción de Europa tras el acontecimiento bélico. Trabajar y producir era su filosofía de vida, dejando de lado el idealismo. El individualismo, la ambición y la adicción al trabajo son los valores en los que han crecido.



(56-70)

Han pasado por todo el periodo de evolución tecnológica y el auge y desarrollo de los medios de comunicación, además de gozar de estabilidad tanto laboral como familiar y estar activos tanto física como mentalmente.



TICKETS- RATINGS

Ticket Channel

Social media

Phone

Chat

Email

Ticket Status

Open

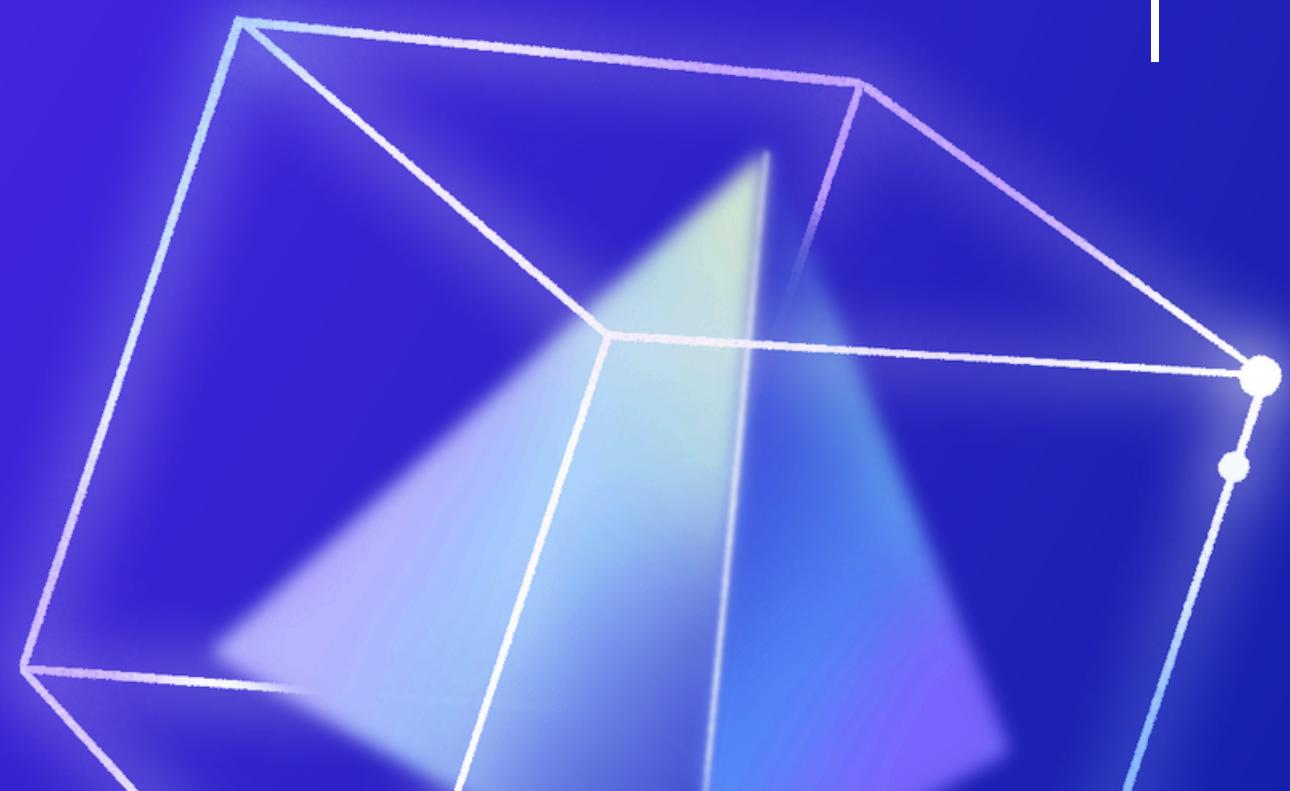
Pending Customer Response

Closed

Customer Ratings

0.0- no contestó

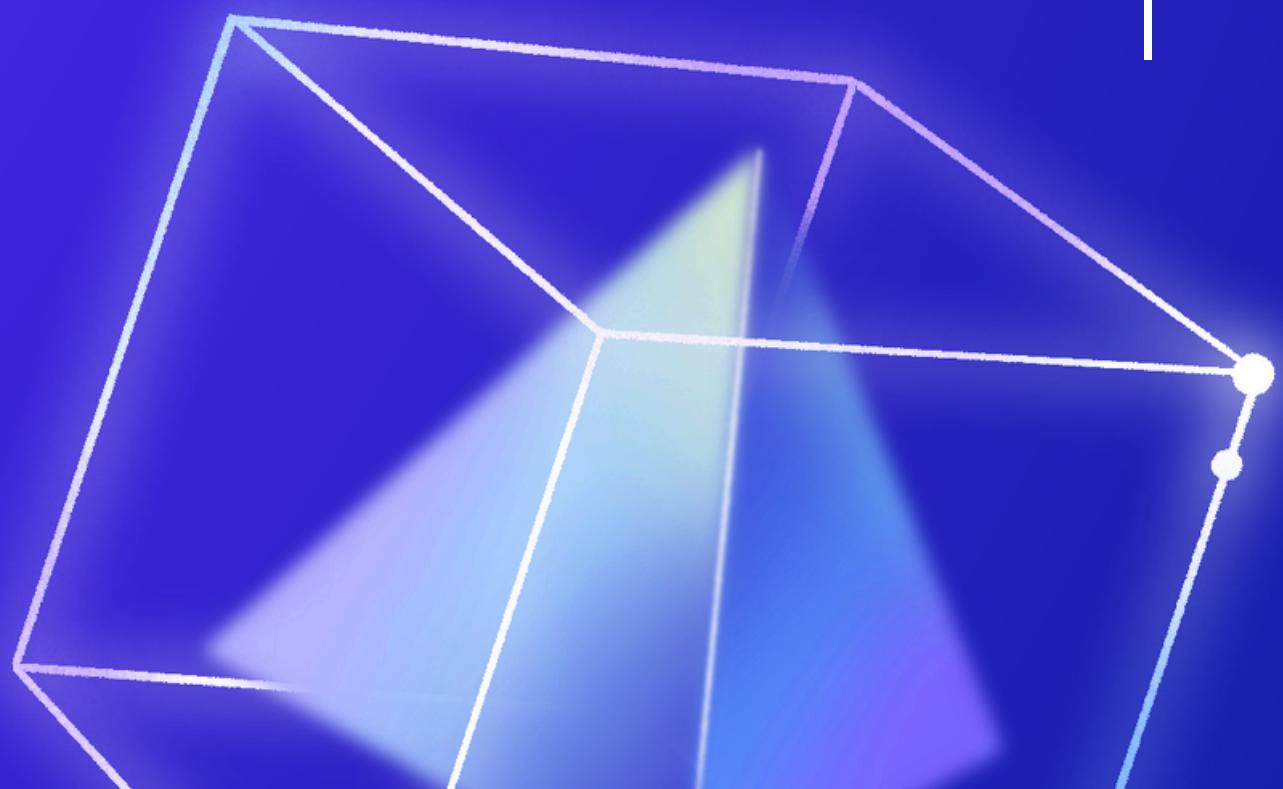
1.0-5.0 calificación



PRODUCTOS

- 'GoPro Hero
- LG Smart TV
- Dell XPS
- Microsoft Office
- Autodesk AutoCAD
- Microsoft Surface
- Philips Hue Lights
- Fitbit Versa Smartwatch
- Dyson Vacuum Cleane
- Nintendo Switch
- Microsoft Xbox Controller
- Nintendo Switch Pro Controller
- Google Pixel
- Amazon Echo
- Samsung Galaxy
- iPhone
- Samsung Soundbar
- Asus ROG
- Bose SoundLink Speaker

- Nest Thermostat
- Sony PlayStation
- GoPro Action Camera
- Xbox
- LG Washing Machine
- Canon EOS
- HP Pavilion
- Amazon Kindle
- 'Lenovo ThinkPad
- Fitbit Charge
- Adobe Photoshop
- Sony Xperia
- Apple AirPods
- Sony 4K HDR TV
- Canon DSLR Camera
- 'Roomba Robot Vacuum
- Nikon D
- Bose QuietComfort
- Google Nest
- Garmin Forerunner
- MacBook Pro



HIPÓTESIS



1- LAS PERSONAS MAYORES DE 35 UTILIZAN + CS

Necesitan más ayuda con sus compras o gestiones del producto.

2-LAS PERSONAS - 30 SE CONECTAN MÁS POR RRSS

Los clientes más jóvenes se conectan por canales digitales.

3-MÁS REPORTES POR INSATISFACCIÓN

La mayoría de los reportes serán por algo relacionado al mal funcionamiento.

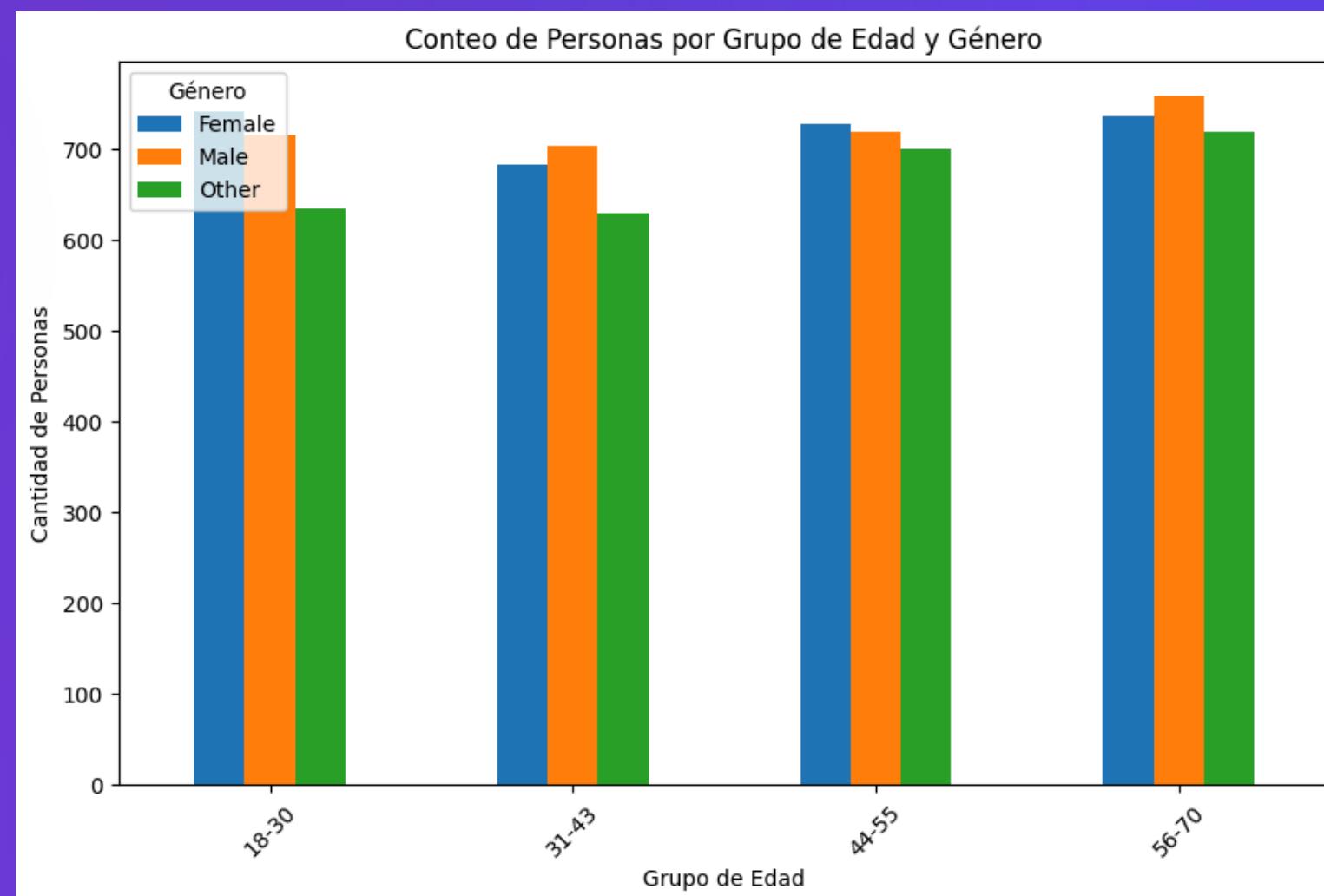
4-LA MAYORÍA DE LOS REPORTES SE RESUELVEN

Más del 50% tienen una respuesta



1- LAS PERSONAS MAYORES DE 35 UTILIZAN + CS

01



Gen	F	M	O
18-30	741	715	635
31-43	683	704	630
44-55	727	719	701
56-70	736	758	720

2- LAS PERSONAS - 30 SE CONECTAN MÁS POR RRSS

01

- Canal de comunicación más utilizado:
- 18 a 30 años es: **Social media**
- 31 a 43 años es: **Social media**
- 44 a 55 años es: **Chat**
- 56 a 70 años es: **Email**

2-LAS PERSONAS - 30 SE CONECTAN MÁS POR RRSS

68%

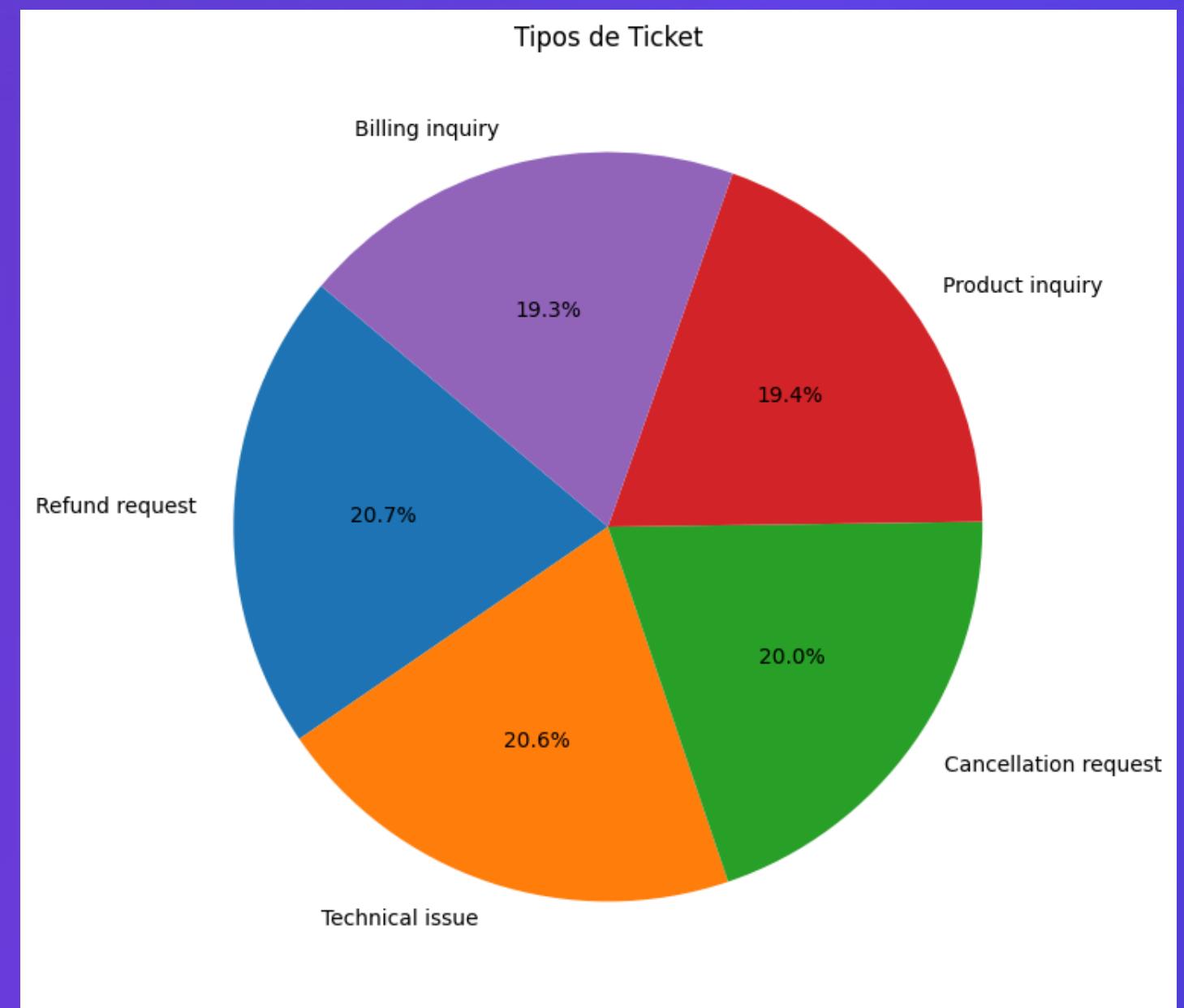
- Cantidad de tickets 'Closed' en Social Media: 684
- Cantidad de tickets 'Open' en Social Media: 697
- Cantidad de tickets 'Pending Customer Response' en Social Media: 740

697 quedaron sin respuesta

02

- Para RRSS el promedio de satisfacción es 2.96
- El canal con mejor rating es el Chat (web)

3-MÁS REPORTES POR INSATISFACCIÓN



3-MÁS REPORTES POR INSATISFACCIÓN

- El motivo del ticket más recurrente es : Refund request con 1752
- 'Technical issue', el Ticket Status más recurrente es '**Open**'.- Female
- 'Billing inquiry', el Ticket Status más recurrente es '**Pending Customer Response**'.- Female
- 'Cancellation request', el Ticket Status más recurrente es '**Pending Customer Response**'. -Male
- 'Product inquiry', el Ticket Status más recurrente es '**Pending Customer Response**'.- Male
- 'Refund request', el Ticket Status más recurrente es '**Closed**'.- Female

01

- El producto de 'Product Purchased' con más tickets en 'Ticket Type' de 'Refund request' es '**Sony PlayStation**'
- '18-30', 'Female'

02

4-LA MAYORÍA DE LOS REPORTES SE RESUELVEN

Productos con mayor número de tickets **sin responder**

- 
- Nintendo Switch Pro Controller 40.39 %
 - Philips Hue Lights 39.36 %
 - LG Washing Machine 38.46 %
 - Autodesk AutoCAD 37.75 %
 - Microsoft Xbox Controller 37.75 %
-

Product Purchased con mayor nivel de respuesta

- 
- Product Purchased 73.79 %
 - Xbox 72.76 %
 - LG OLED 70.77 %
 - iPhone 70.75 %
 - Canon DSLR Camera 70.38 %

RESULTS AND ACHIEVEMENTS

01

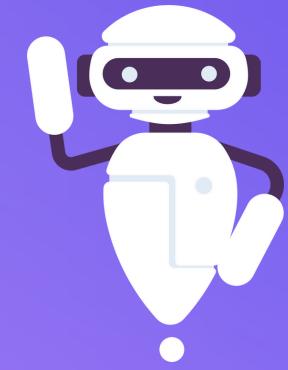
- Sólo las personas con Tickets cerrados contestaron la encuesta de satisfacción.
- 1/3 del total de los tickets quedaron sin respuesta

02

Promedio de calificación

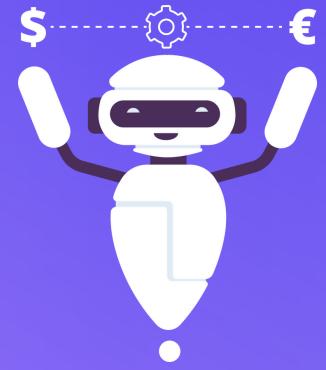
- Chat 3.08
- Email 2.96
- Phone 2.95
- Social media 2.96

RECOMENDACIONES



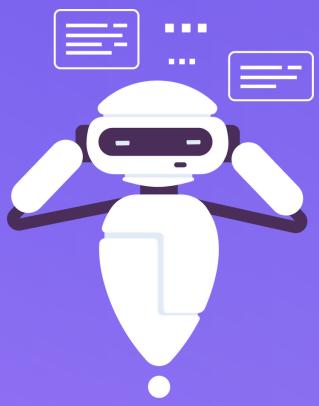
BONOS POR OBJETIVOS

Bonos por equipo al cumplir
objetivos de campaña.



REFORZAR MARCAS CON MENOR RESPUESTA

Aumentar la plantilla de las
marcas con mayor índice de
tickets abiertos.



MEJORAR SERVICIO AL CLIENTE

Atender mejor a las personas e
incentivarlas con algo para
terminar el proceso de
llamada. Darle follow up por
diferentes canales.