Brainstorm

* Evaluador de llamadas para call center.

Diseño del DAaaS

### Definición la estrategia del DAaaS

*Crear un transcriptor de llamadas para un call center que las almacene para su posterior análisis*

### Arquitectura DAaaS

Partiremos de la base que podemos conectar el CRM que se utiliza para transcribir las llamadas en tiempo real.

* *Visualización de datos con Kibana con la información de las transcripciones analizadas.*
* *Análisis de la información de la transcripción con Elasticsearch de la carpeta “Final”.*
* *Transformación de los datos a través de un Job en Hadoop con DataProc para luego devolverlos cruzando diferente información, por ejemplo, con el directorio del contact center para más tarde analizar la información. Se cargará un nuevo CSV en el mismo Google Storage, pero en la carpeta de “Final”.*
* *Almacenaje en Google Cloud Storage de las transcripciones en CSV en la carpeta de “TranscripcionesBruto”.*
* *Google Cloud Functions + Google Cloud Speech-To-Text API.*

### DAaaS Operating Model Design and Rollout

* *El admin se encargará de actualizar los datos del DataSet “Contact Center” con toda la información necesaria para los cruces de información posteriores.*
* *Se conecta el CRM para que, a tiempo real, se transcriba la llamada con Google Cloud Speech-To-Text*
* *Descarga los datos a tiempo real en Google Cloud Storage*
* *Creamos una función con Google Cloud Functions que avise a Hadoop de que tiene nuevos datos que transformar cada vez que se finalice una transcripción o se actualice el DataSet “Contact Center”.*
* *Hadoop crea el CSV “FinalCalls” que carga en la carpeta “Final”.*
* *Creamos otra función con Google Cloud Functions que avisa a Elasticsearch de que tiene datos que analizar cada vez que se finalice la transformación con Hadoop.*
* *Dashboard en Kibana con la información de las transcripciones analizadas a tiempo real.*

### Desarrollo de la plataforma DAaaS. (ligera descripción del desarrollo)

Link a Diagrama: https://drive.google.com/file/d/1EGtbksOrZwjwAkDGIVMiayGFCGwWM\_7l/view?usp=sharing  
  
