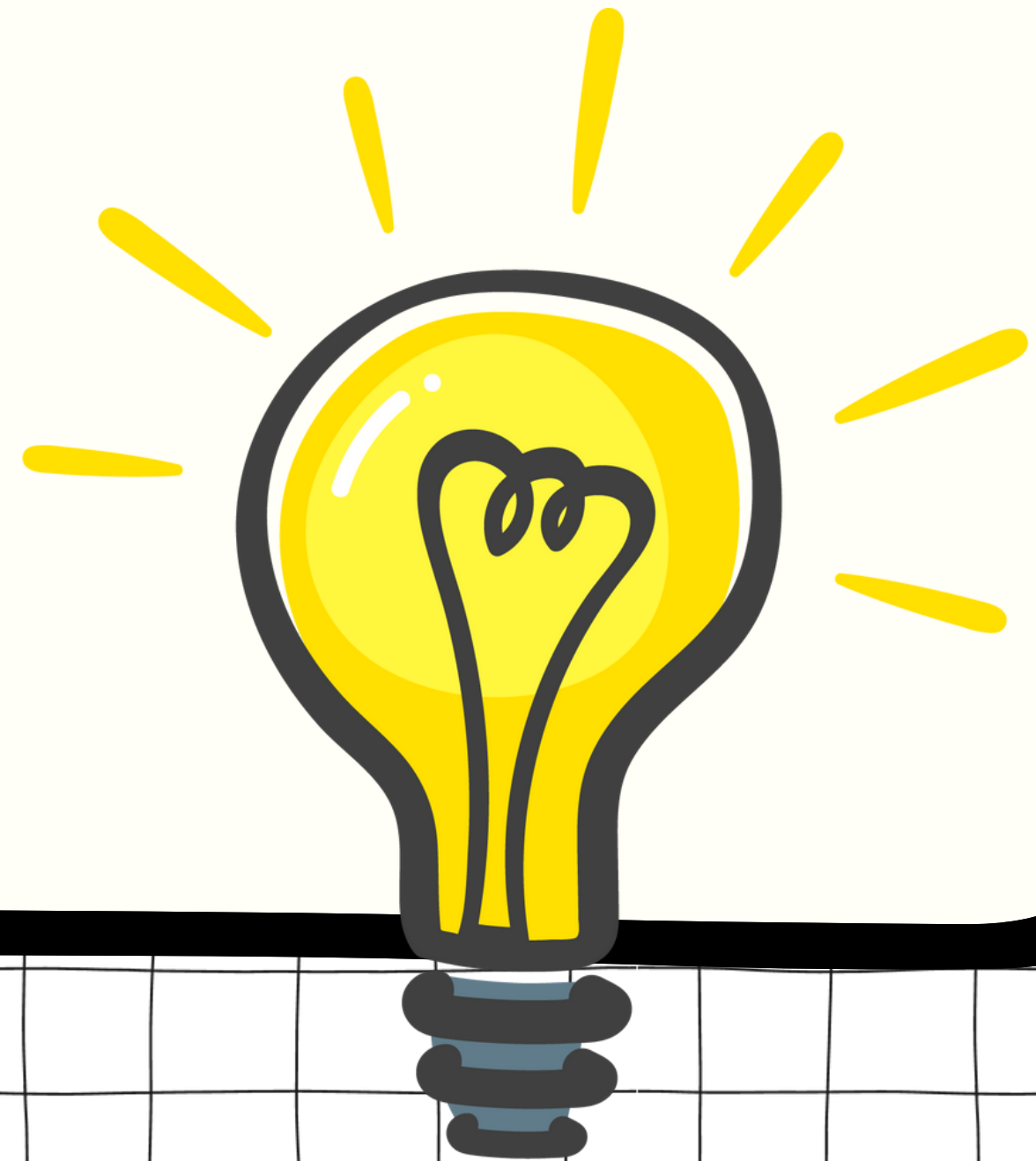


# KPI-Tech Project

Transformando datos en decisiones



# Contenido

**01**

Equipo

**02**

Negocio

**03**

Contexto

**04**

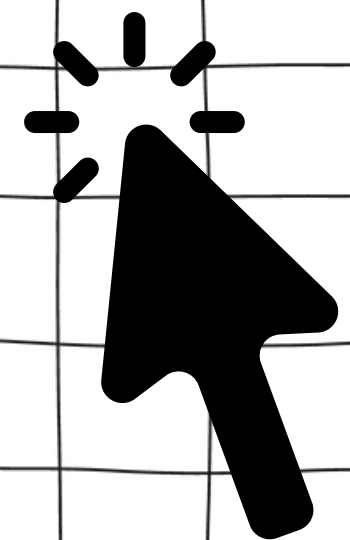
Antecedentes

**05**

Problemática

**06**

Tipo de analítica



# Equipo



**Natalia Lopez**  
*Project Manager*



**Sebastian Belalcazar**  
*Programmer and Data Analyst*



**Juan Pablo Gomez**  
*Programmer and Data Analyst*



**Camilo Ruiz**  
*Programmer and Data Analyst*



# Comptel System Ltda.

Empresa con mas de 30 años de experiencia en el mercado realizando la promoción de **software contable** especializado en Hardware y Web.

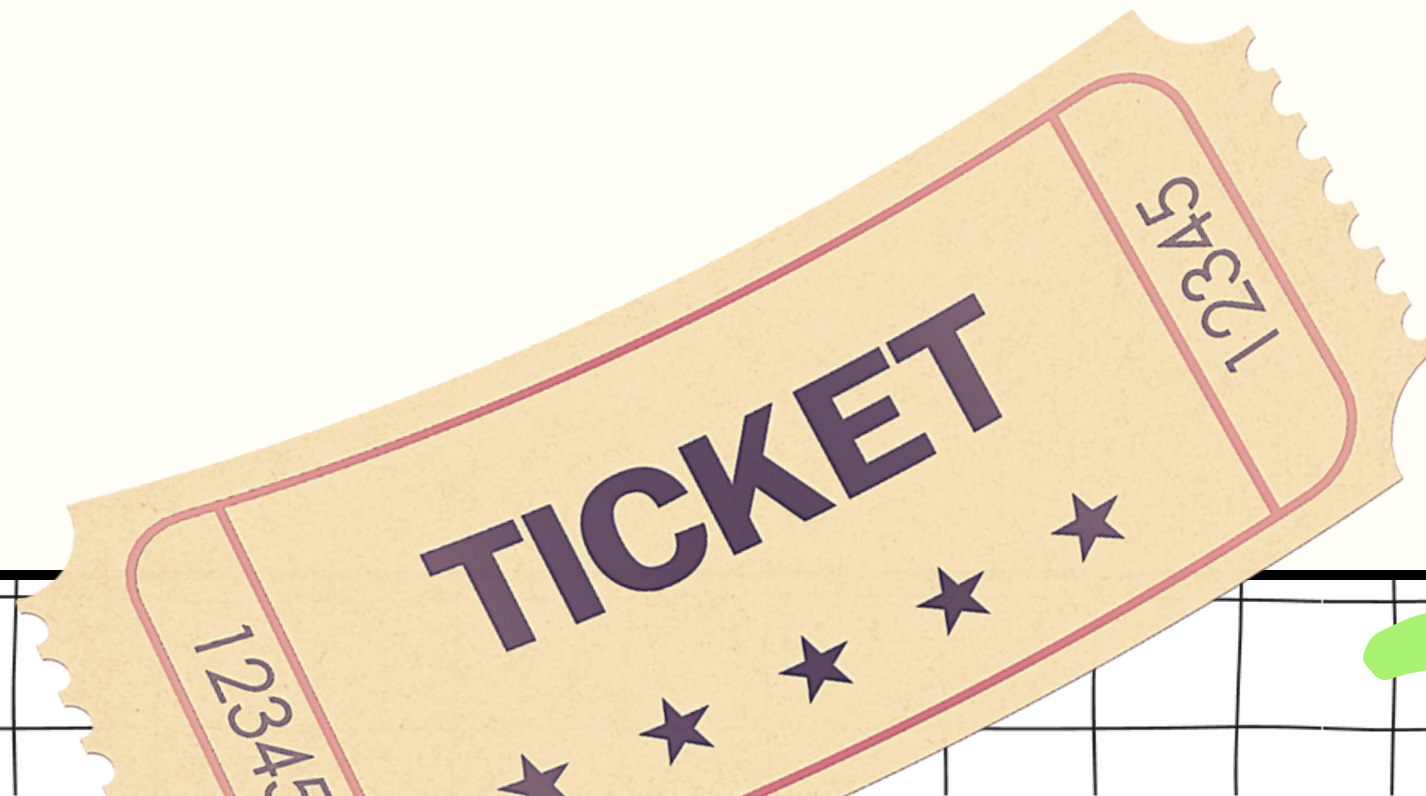


# Comptel System Ltda.

- Tarificación de llamadas telefónicas
- Manejo y control de software contable y administrativo
- Software especializado e implementación de portales web
- Venta de hardware, mantenimiento de computadores, redes y sistemas de seguridad.

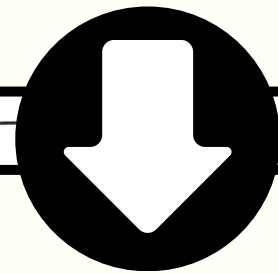
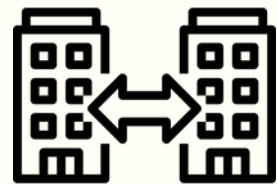
*La empresa brinda un sistema de soporte técnico para atender las necesidades de sus clientes en estas áreas.*

*Donde cada una de estas consultas ha estado acumulando una cantidad significativa de datos en forma de "tickets" de soporte técnico.*

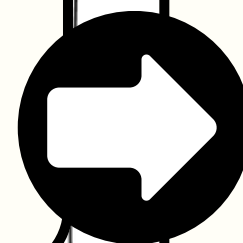




# Que son los tickets?



Son atendidos por el equipo de soporte de Comptel System Ltda.



Optimizar procesos

Toma de decisiones

Mayor eficiencia

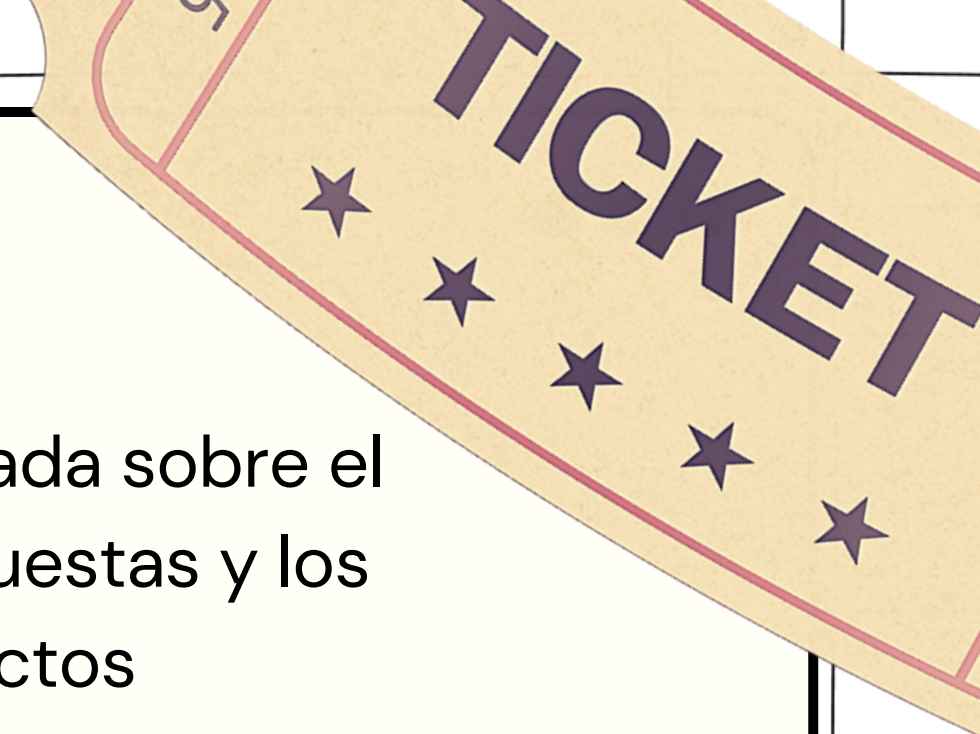
Reconocimiento de incidentes

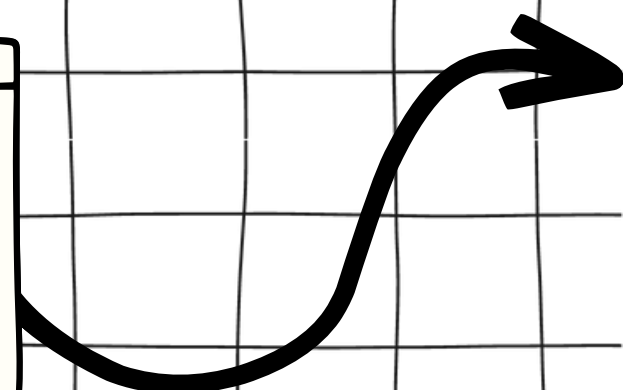
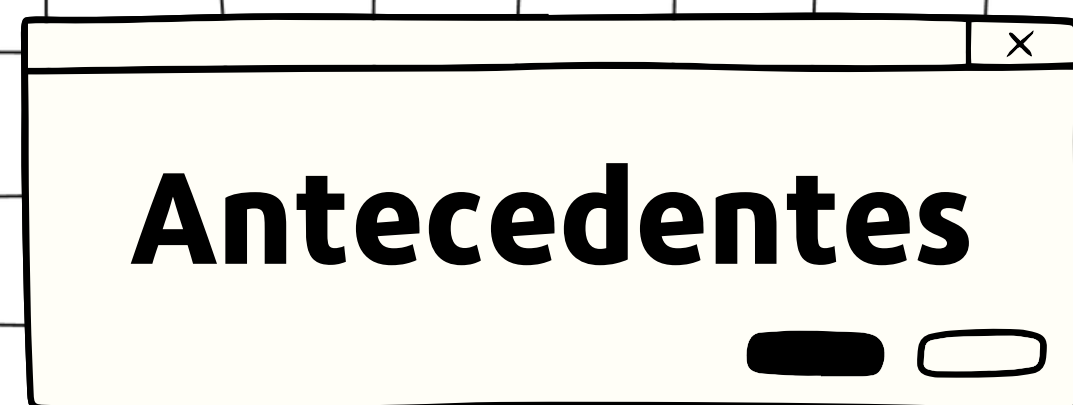
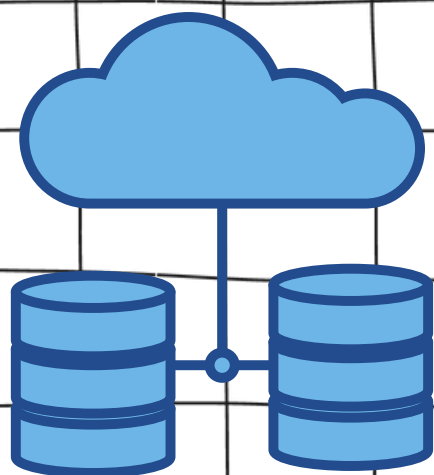
Cada ticket contiene información detallada sobre el cliente, el incidente, las soluciones propuestas y los tiempos de resolución, entre otros aspectos relevantes.

Cantidad de tickets desde el 2016 al día de hoy

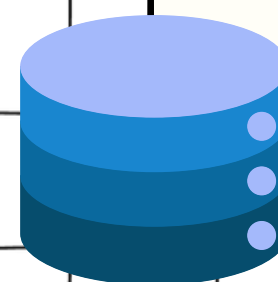


```
46581 {"_id": "64e4d6df1faa496b7e4681a4"}
46582 {"_id": "64e4d6e81faa496b7e4681a5"}
46583 {"_id": "64e4df0b1faa496b7e4681a7"}
46584 {"_id": "64e4e22e1faa496b7e4681a9"}
46585 {"_id": "64e4fead1faa496b7e4681aa"}
46586 {"_id": "64e5011c1faa496b7e4681ab"}
46587 {"_id": "64e5054b1faa496b7e4681ac"}
46588
```



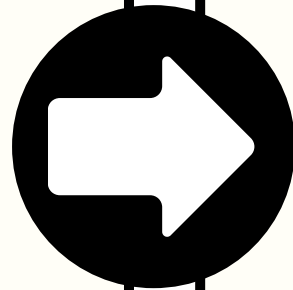


Comptel aún no ha asignado recursos para realizar un análisis integral que proporcione una visión más profunda de su soporte técnico.



## El problema

La **ausencia** de un análisis de datos sobre la información de los tickets de los soportes técnicos que optimice las decisiones empresariales.



## Desafíos

Problemas y tendencias



Respaldo de decisiones empresariales



Automatización



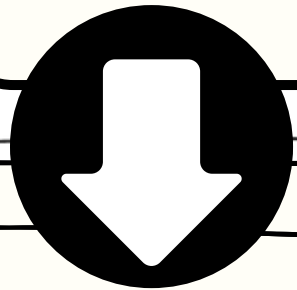
Manejo de recursos





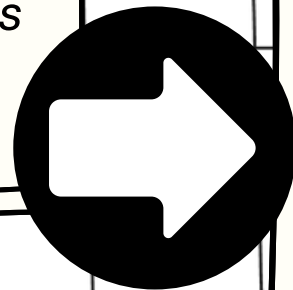
# ¿Por qué es tan importante?...

El objetivo principal del análisis de datos es transformar la información contenida en los tickets de soporte técnico en conocimiento accionable.



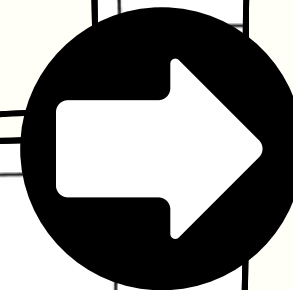
## Identificación de patrones

- *Clientes frecuentes*
- *Necesidades más comunes*
- *Predicción de problemas*

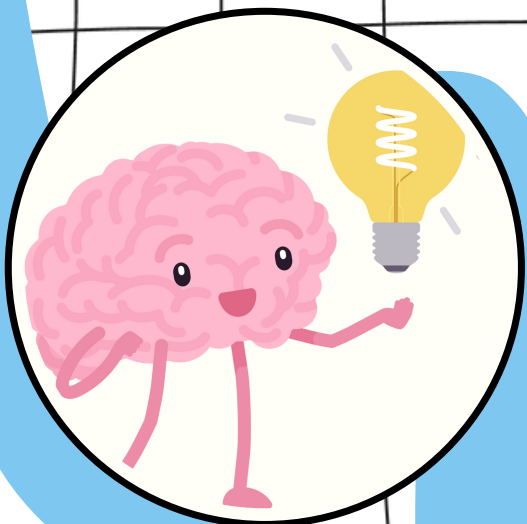
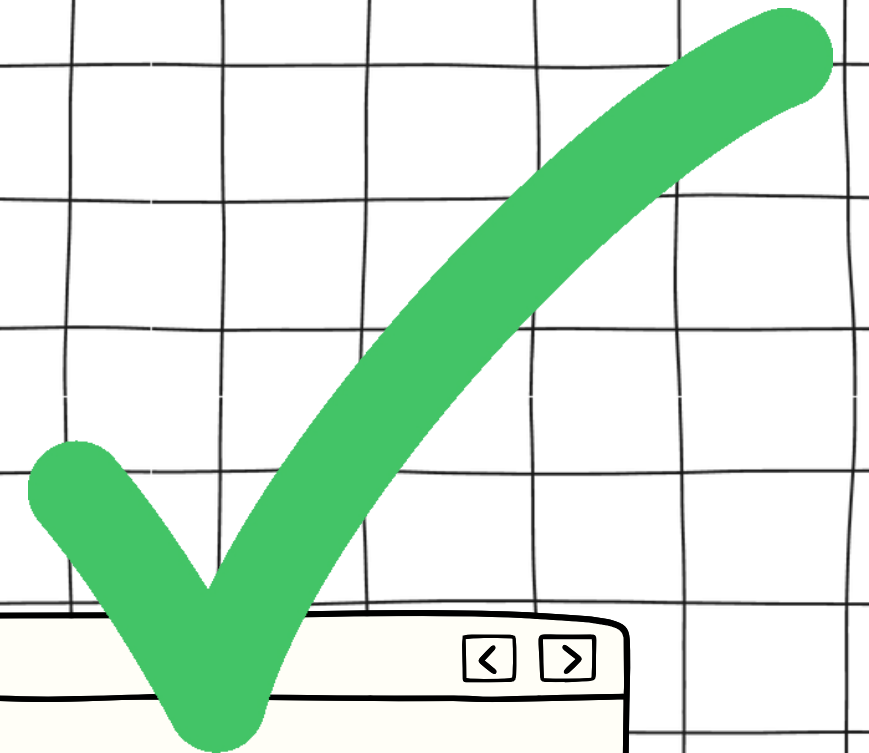


## Clasificación de solicitudes

*Análisis por tiempos de resolución y tipos de soporte solicitados*




- *Proporcionar una base sólida para la toma de decisiones informadas en la estrategia empresarial/oferta de servicios de soporte*

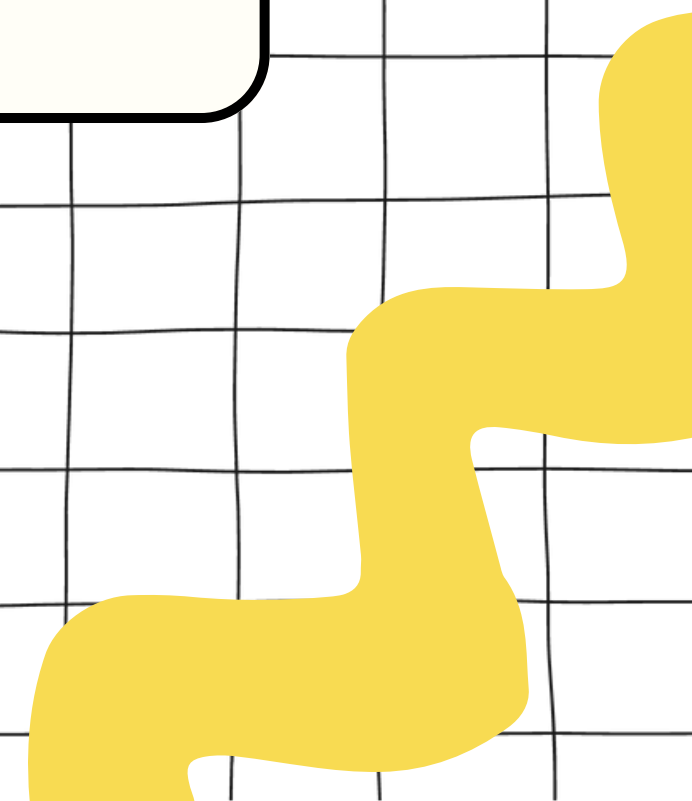
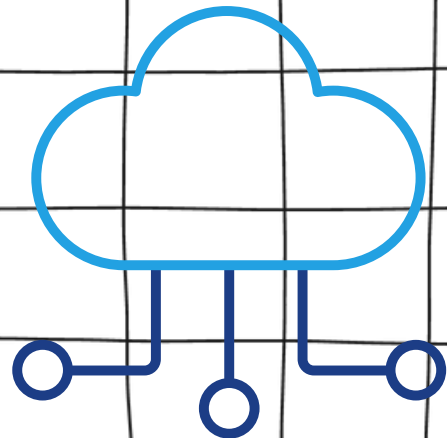




# Objetivo general



Realizar un análisis descriptivo de los datos de los tickets de soporte técnico de Comptel System Ltda. para optimizar la eficiencia y calidad del soporte ofrecido.





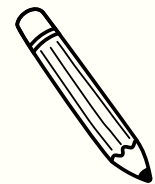
## Objetivos específicos



Identificar  
tendencias de  
demanda a lo largo  
del tiempo




Analizar tiempos  
de resolución para  
optimizar la  
eficiencia



Segmentar  
clientes según  
patrones de  
soporte



Generar  
visualizaciones del  
análisis y  
recomendaciones  
para la empresa.





# Gracias



KPI-Tech Project

