

Módulo: ADM1812 - Big Data y Business Analytics - (A50)

Actividad: Actividad de desarrollo 5. Proyecto

Nombre: Roberto Mora Balderas

Asesor: José Carlos Soto Monterrubio

Fecha: 20 de junio de 2023

Entrega Final

Modelo CRISP-DM

Se conoce como CRISP-DM al Proceso Estandarizado de la Industria Multisectorial para la Minería de Datos, el cual es una metodología para llevar a cabo proyectos de minería de datos y analítica avanzada enfocada en el Business Analytics.

- **Comprensión del negocio:** En esta primera fase de CRISP-DM, tiene como objetivo entender el proyecto desde una perspectiva de negocio. Esto implica determinar los objetivos del negocio, evaluar la situación actual, establecer los objetivos de la minería de datos y desarrollar un plan de proyecto, es decir, se identifican y aclaran los objetivos y se define el problema.
- **Comprensión de los datos:** Durante esta fase, se recopilan, describen, exploran y verifican los datos que se utilizarán para el modelado. Los datos se recolectan de las fuentes disponibles y se analizan para comprender su estructura, contenido y calidad. Este es un paso crucial para asegurar que los datos sean adecuados para satisfacer los objetivos del negocio definidos en la fase anterior.

Aplicación del árbol de decisión a la automatización de la respuesta de servicio al cliente:

Un árbol de decisión se puede aplicar en la automatización del servicio al cliente para dirigir las interacciones basadas en las entradas del usuario. Por ejemplo, se puede crear un árbol de decisión basado en preguntas comunes de los clientes y las respuestas apropiadas. Cuando un cliente hace una pregunta, el sistema recorre el árbol de decisiones hasta encontrar la respuesta más apropiada. Esta puede ser una manera eficiente de manejar consultas comunes y permitir que el personal de servicio al cliente se centre en problemas más complejos, en caso de que el árbol de decisión no pueda satisfacer la pregunta, funcionando como un filtro.

Implicaciones del modelo CRISP-DM en una empresa de consultoría de tecnologías de la información:

La primera fase, la comprensión del negocio, es de gran importancia en una empresa de consultoría de tecnologías de la información, que es donde yo me desenvuelvo. Esto es porque la consultoría se trata de entender los problemas del cliente y proporcionar soluciones personalizadas. Por lo tanto, esta fase ayudará a los consultores a definir claramente los objetivos del proyecto y a desarrollar un plan que se alinee con las necesidades del cliente.

En la segunda fase, la comprensión de los datos, los consultores necesitarán trabajar con los clientes para recopilar y entender los datos disponibles. Esto puede implicar trabajar con grandes cantidades de datos de diferentes fuentes y formatos, lo que puede ser un desafío. Sin embargo, es crucial para garantizar que los datos sean de calidad y relevantes para los objetivos del proyecto.

En conclusión, veo la aplicación de CRISP-DM en el campo de TI como una metodología sólida que puede proporcionar un enfoque más estructurado y basado en datos para abordar los proyectos, llevando a resultados más eficientes y efectivos para los clientes.

Referencias

- Modeler. (1994). CRISP-DM.
- Montoya, V. [Data Ludus]. (2018,dicembre 2013). *Administrar proyectos de data Crisp DM*. [video]. [YouTube]. <https://acortar.link/tvTUA1>
- Anáhuac Online. (2019). Diseño y desarrollo del proyecto Big Data y Analítica de Negocios. [Contenido creado para Anáhuac Online].