

FORMACIÓN EXPERTA EN POWER BI

NIVEL PRINCIPIANTE

BUSINESS CASE

Empowerflights

Empowerflights es una aerolínea en crecimiento y está atravesando ajustes estratégicos, con el objetivo de implementar una gestión centrada en el cliente.

Para ello, el director solicitó un análisis general de la números y una visión de la satisfacción del pasajero.



DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA Y REQUISITOS

Evaluamos la satisfacción de nuestros clientes invitándolos a responder un cuestionario que incluye 6 parámetros, a los que asignan puntuaciones de 0 para insatisfechos y 5 para muy satisfechos.

Servicio a bordo
Comodidad del asiento
Limpieza
Comida y bebida
Entretenimiento
Manejo de equipaje

Se recogen datos desde 2022, pero no existe ningún tipo de análisis.

Su objetivo será crear un panel en Power BI. Los requisitos obligatorios del proyecto se enumeran a continuación:

- **Número de pasajeros totales**

- **Satisfacción promedio por categoría:** realice un seguimiento de la satisfacción promedio para cada categoría de servicio (por ejemplo, servicio a bordo, comodidad del asiento, limpieza, alimentos y bebidas, entretenimiento a bordo y manejo de equipaje). Si la categoría presenta un índice de satisfacción inferior a 3, se debe marcar.

- **Satisfacción promedio general**

- **Análisis de segmentación de clientes:** Dividir a los clientes en segmentos según características como edad, tipo de viaje y clase. Analizar la satisfacción media para cada característica.
- **Análisis de correlación:** Examinar las correlaciones entre diferentes variables. Por ejemplo, ¿existe una correlación entre los retrasos en los vuelos y la satisfacción del cliente? ¿O entre clase de vuelo y satisfacción del cliente? ¿Entre rango de edad y satisfacción?



Consejo importante: Crear una columna en la base de datos con rangos de edad que varían cada 10 años y analizar la satisfacción generada.

Con base en los resultados analizados, ¿pudo identificar algún problema de insatisfacción en las categorías analizadas? ¿Qué plan de acción o sugerencia le ofrecería al director de esta empresa?

INSTALACIONES

Los vuelos con distancias superiores a 900 millas deben caracterizarse como “Vuelo de larga distancia”; de lo contrario, deben caracterizarse como “Vuelo nacional”.

Si el vuelo llega con más de 30 minutos de antelación a la fecha prevista, deberá caracterizarse como “Retrasado”, en caso contrario “Normal”.

SIGUE MÁS CONTENIDO EN



[Instagram @profe.zaki](#)



[Canal de Youtube: @profezaki](#)



Empowerdata