

DATA SOLUTIONS

Diciembre, 2024

DATA 4 - Análisis de datos

*BeTek



ESPECIALISTAS DE DATOS:

DATA SOLUTIONS



RAUL ZAMBRANO
ING. INDUSTRIAL / ANALISTA DE
DATOS
RAZAPA777@GMAIL.COM



OWEN NIETO
NEGOCIOS INT / ANALISTA DE
DATOS
OWENNIETO892@GMAIL.COM



VICTOR SUAREZ
PUBLICISTA DIG/ ANALISTA DE
DATOS
SUAREZROSALESV@GMAIL.COM



PAOLA VARGAS
RELACIONES INT/ ANALISTA DE
DATOS
PAOLAVARGAS490@GMAIL.COM

DATA 4 - Análisis de datos

¿QUIÉNES SOMOS?

Somos una empresa de análisis de datos que no solo encuentra la información precisa, sino que también comprende su contexto, ofreciendo soluciones efectivas para resolver los problemas de nuestros clientes.



CLIENTE



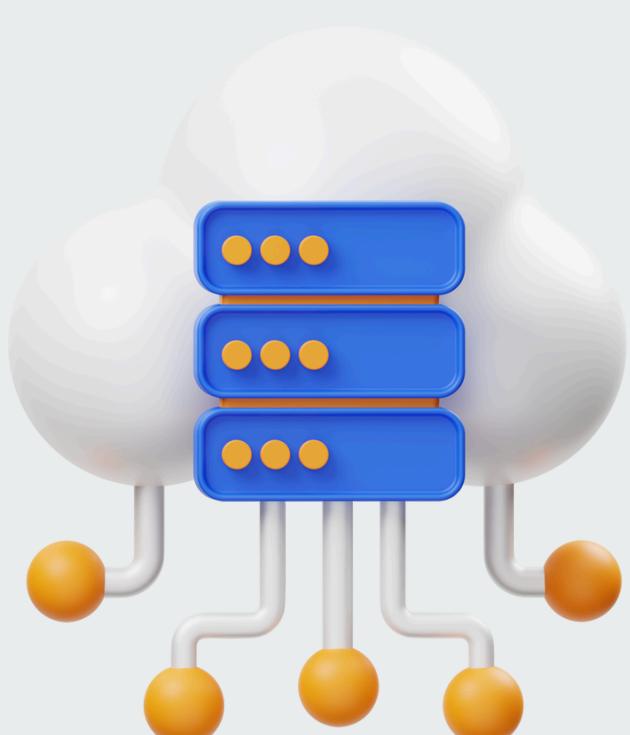
Contact
PLUS

FASES DEL PROYECTO

1

Análisis

Modelado de datos



2

Creación

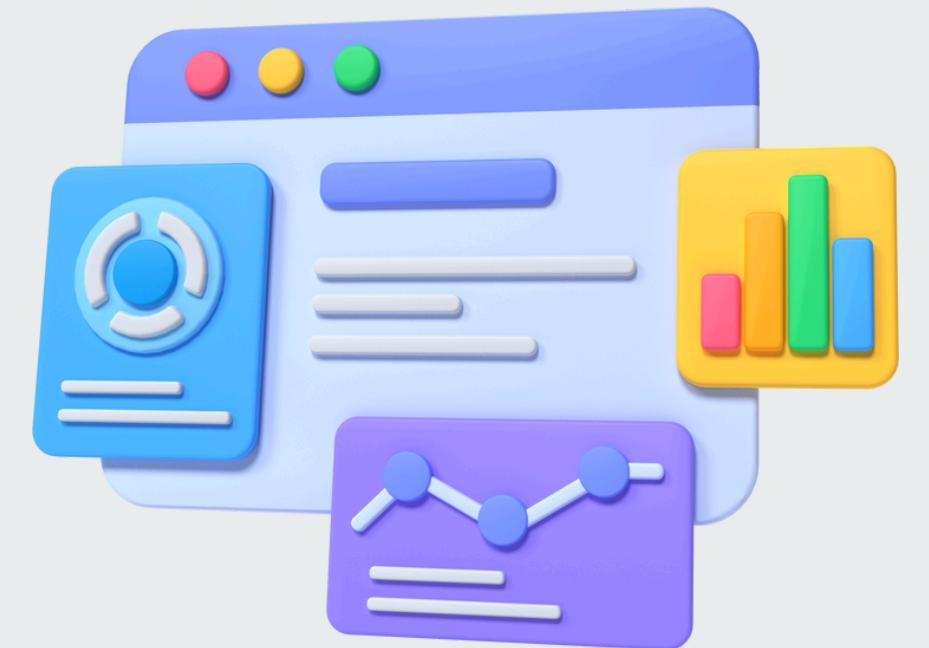
Creación y llenado de datos



3

Visualización

Creación de dashboard



T ÁREAS DE ANÁLISIS



Satisfacción cliente

Evaluar la satisfacción del cliente en sus diferentes interacciones

Facturación

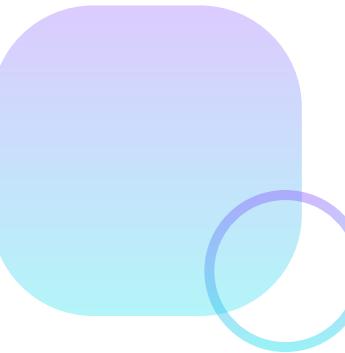
Aumentar las ventas en cada servicio ofrecido

Puntos de mejora

Identificar las falencias del Call Center

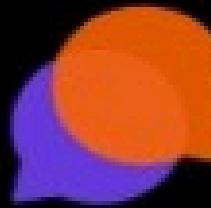
T

NECESIDADES DEL CLIENTE:



- 01 Nivel de satisfacción del cliente
- 02 Estrategia: Cuál es su servicio más solicitado
- 03 Efectividad: Qué departamento recibe el mayor flujo de llamadas
- 04 ¿Cuál fue el mes más facturado?

INDICADORES DE GESTIÓN EN CALL CENTER



Contact PLUS

TOTAL DE LLAMADAS SEMESTRE

9300

Avg Llamadas

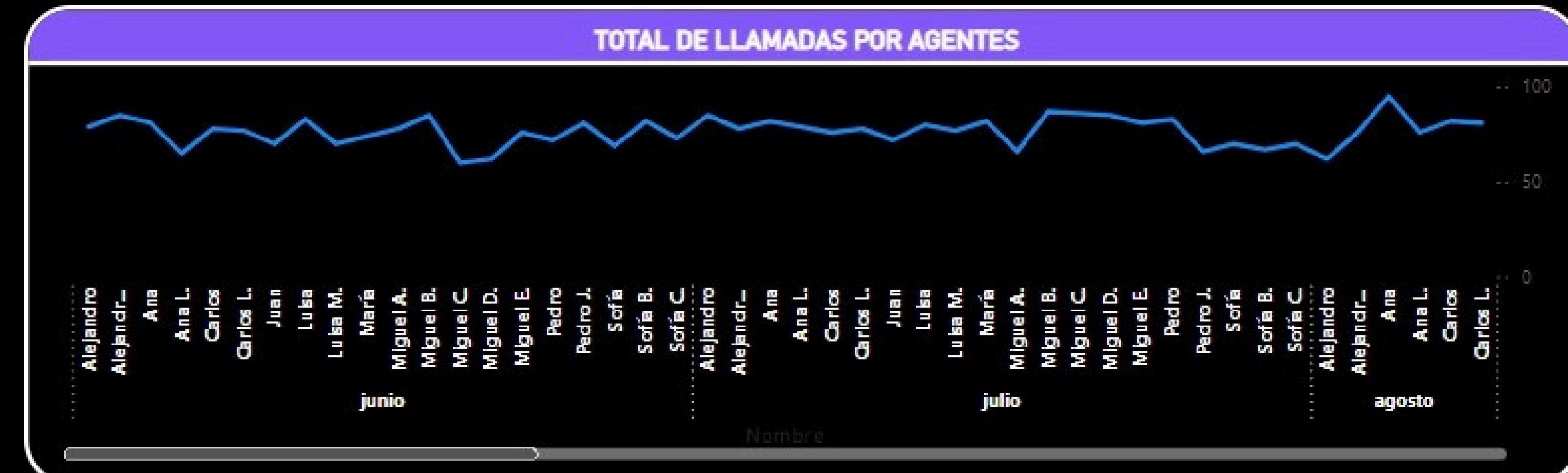
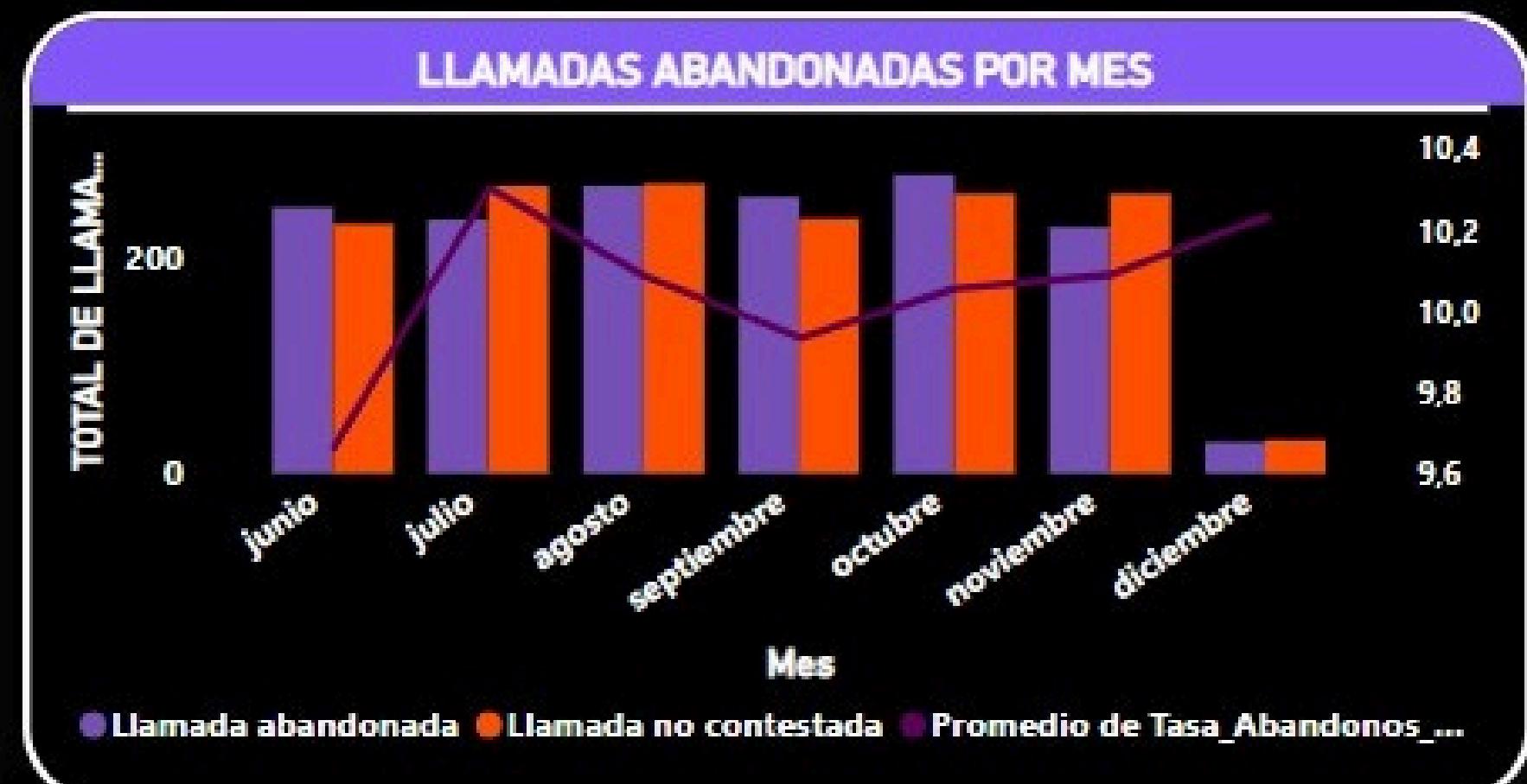
 7.33

TOTAL AGENTES

20

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

 3,00



ANALISIS DE VENTAS

Arauca

Barranquilla

Bogotá

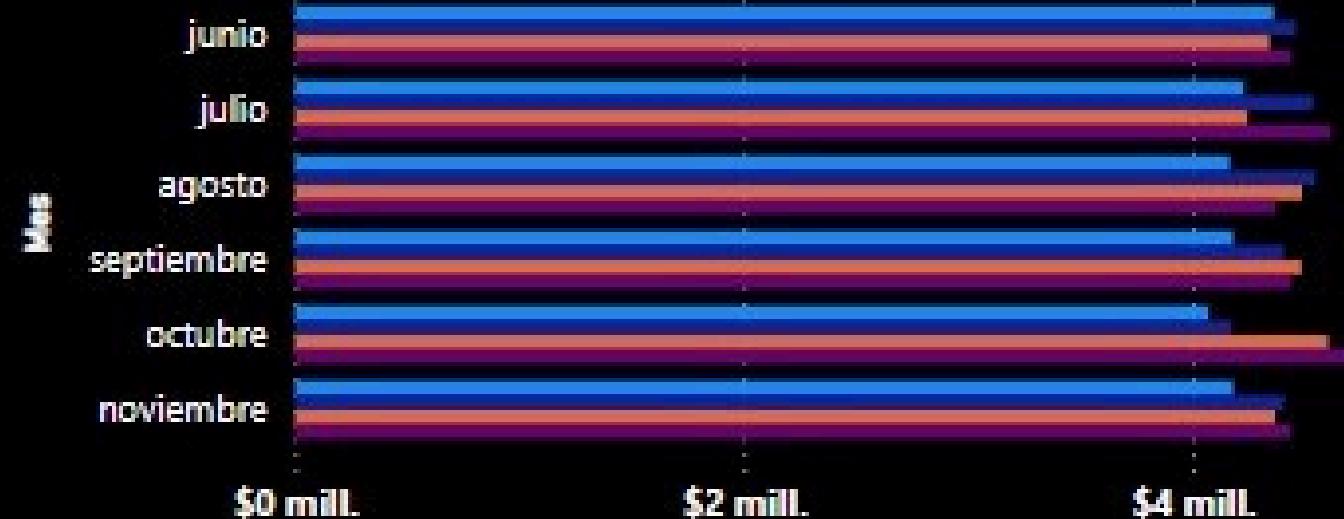
Cali

Cartagena

Medellín

TOTAL DE FACTURAS POR MES

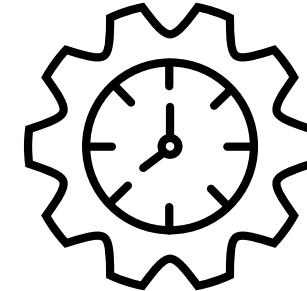
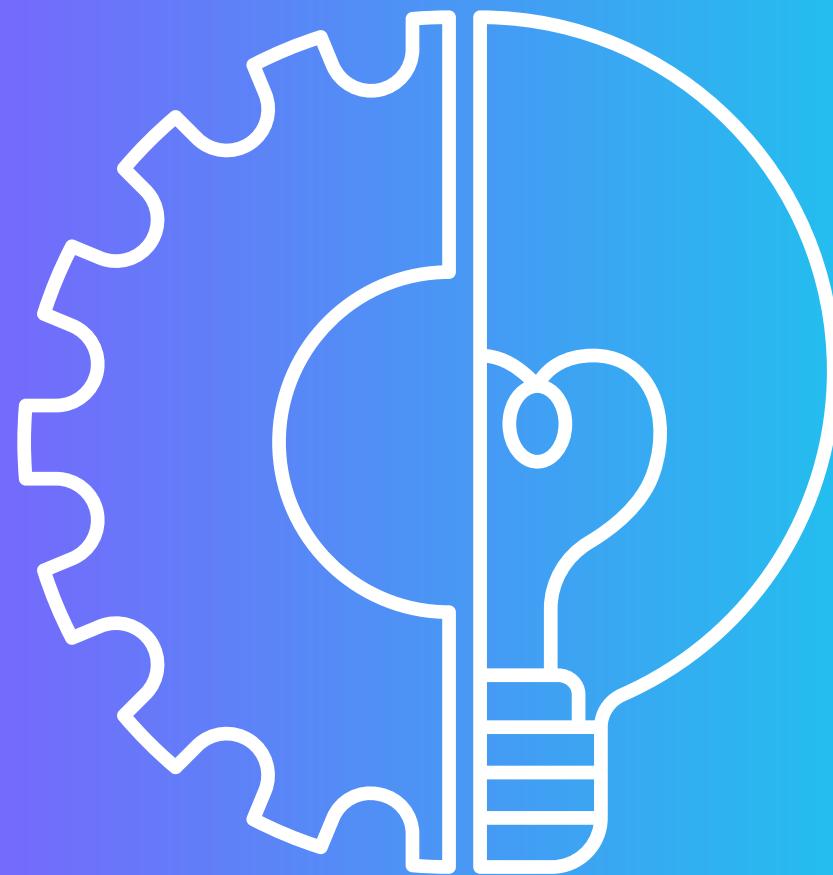
Equipos Internet Telefonía Triple play



Mes	Cliente	Código de Facturación	Valor Factura
junio	25	1	\$120.000
junio	68	2	\$115.000
junio	15	3	\$122.000
junio	39	4	\$118.000
junio	92	5	\$116.000
junio	49	6	\$119.000
junio	58	7	\$113.000
junio	73	8	\$114.000
junio	87	9	\$120.000
junio	56	10	\$117.000
junio	23	11	\$115.000

T

PUNTOS A MEJORAR:



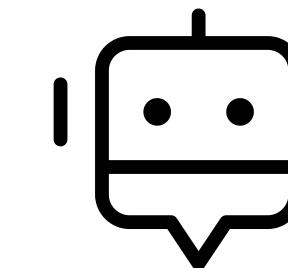
Implementar un sistema de cola.



Medir y analizar el tiempo de respuesta.



Mejorar la experiencia del cliente.

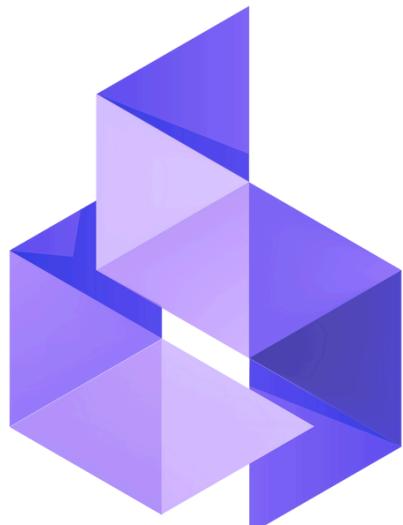


Identificar la automatización de los servicios de autogestión.



Contact
PLUS

¡GRACIAS!



**"LO QUE NO SE MIDE, NO SE
CONTROLA, Y LO QUE NO SE
CONTROLA, NO SE PUEDE
MEJORAR"**

DATA 4 - Análisis de datos

*BeTek