

# Análisis de causas raíz

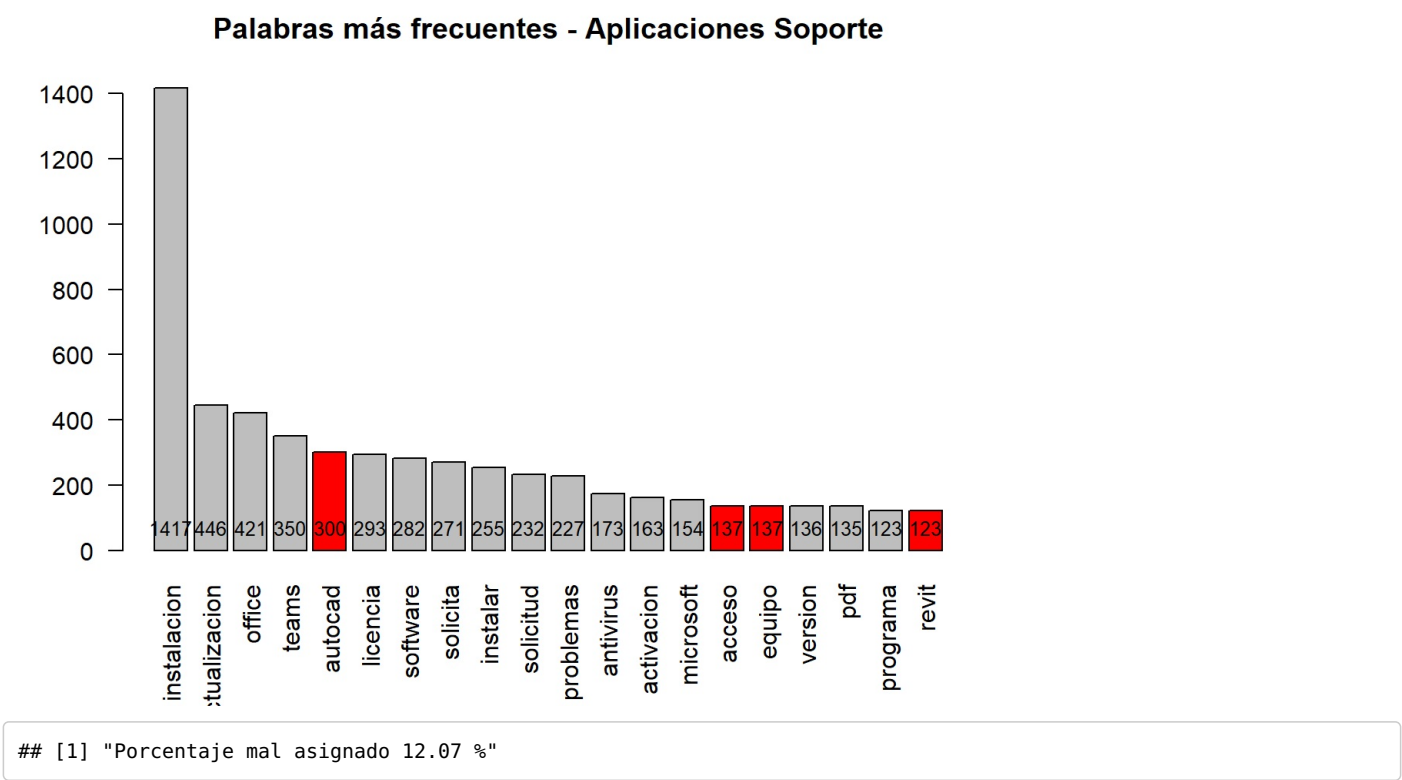
Carlos Adrián Alarcón & Keren Arteaga

## Asignación incorrecta de tickets

Una causa raíz identificada es la asignación incorrecta de tickets. Actualmente se tienen 6 categorías en los que el usuario, manualmente, categoriza su ticket. Esta categorización, en muchos casos, es errónea. En ese sentido, como el sistema no registra las correcciones a la categoría, para analizar la causa se desglosó el contenido del ticket y el título y, en base a las palabras más comunes, se determinó qué tickets estaban mal asignados

## Aplicaciones de soporte

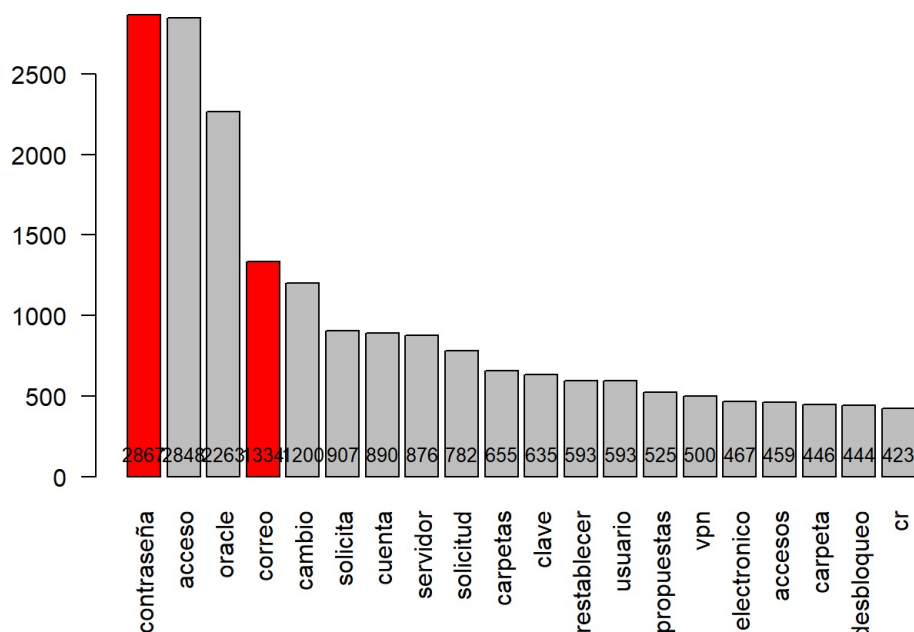
Estas incidencias están orientadas a aplicaciones complementarias al core del negocio. Dentro de estas categorías se podrían encontrar tickets asociados a aplicaciones como Office. A continuación, se muestra el número de tickets mal asignados



## Gestión de accesos

Estas incidencias están orientadas a gestionar diversos accesos a los diferentes usuarios

### Palabras más frecuentes - Gestión de accesos

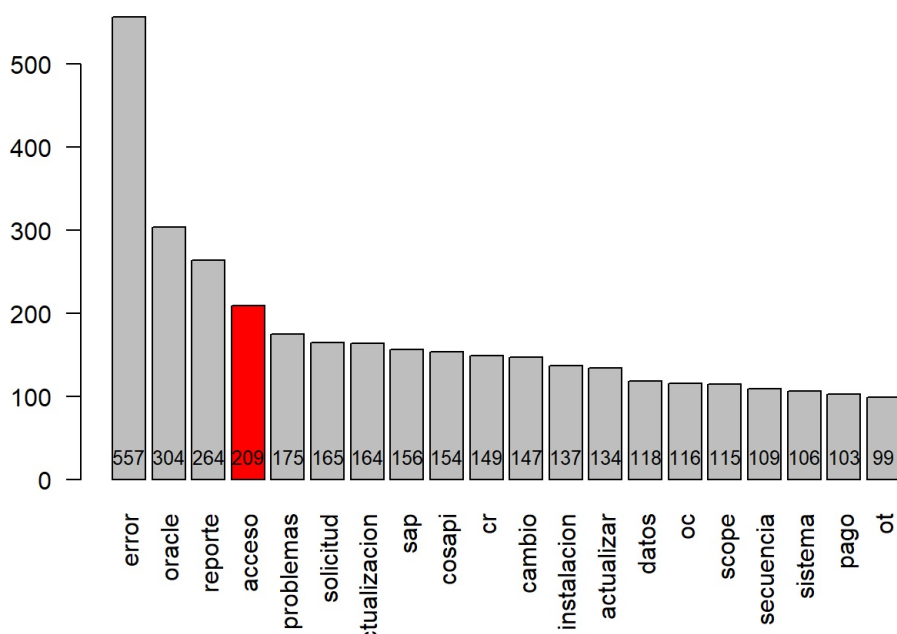


## [1] "Porcentaje mal asignado 21.32 %"

## Aplicaciones de negocio

Estos tickets están orientados a brindar soporte sobre aplicaciones del core de negocio, como AUTOCAD, y otros relacionados a la construcción

### Palabras más frecuentes - Aplicaciones de Negocio

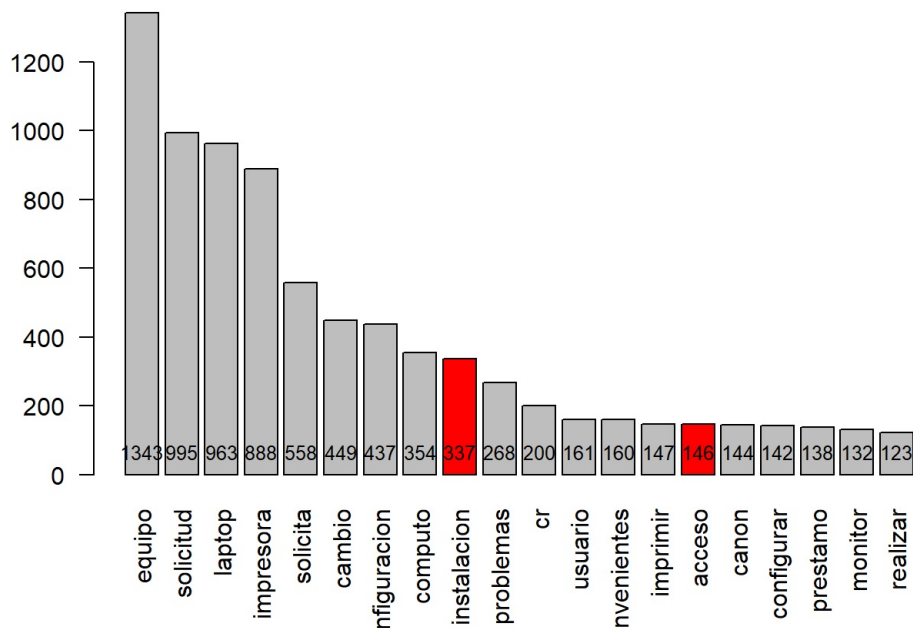


## [1] "Porcentaje mal asignado 6 %"

## Soporte de equipamiento

Esta categoría hace referencia al equipamiento de puestos de trabajo, como computadores, impresoras, entre otros

### Palabras más frecuentes - Soporte Equipamiento

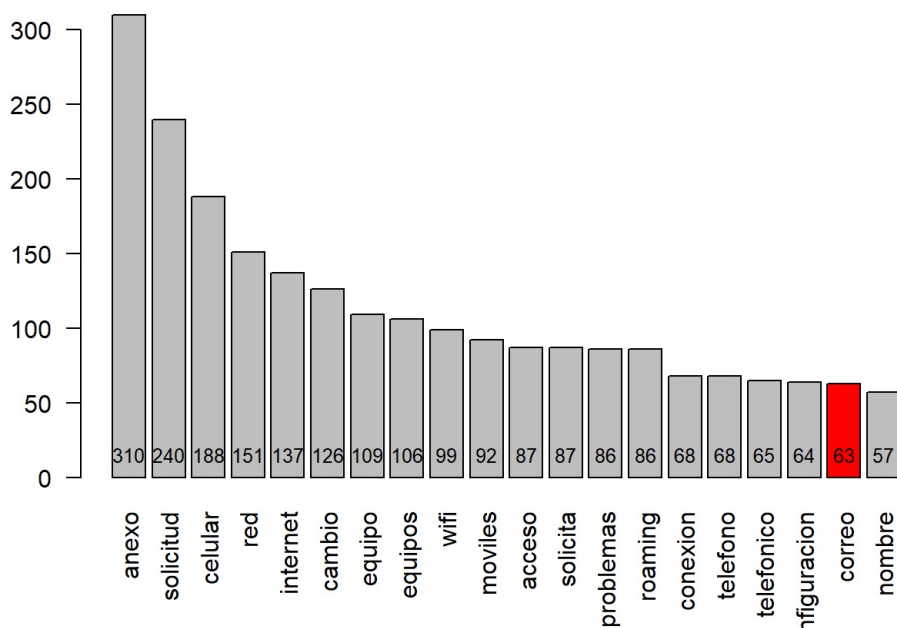


## [1] "Porcentaje mal asignado 5.97 %"

## Comunicaciones

Estas incidencias están relacionadas a equipos móviles de comunicación o conectividad, como WiFi

### Palabras más frecuentes - Comunicaciones



## [1] "Porcentaje mal asignado 2.75 %"

...