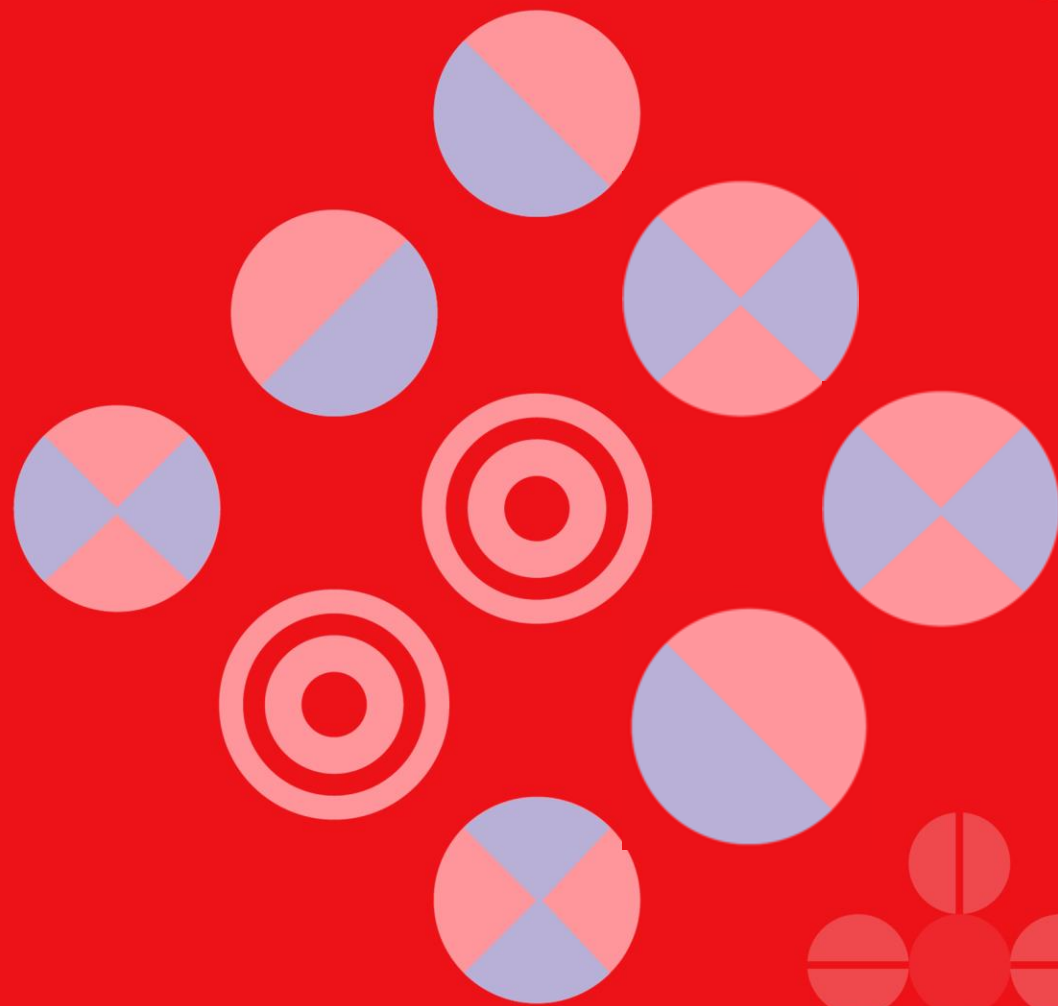


# GBS - ScotiaTech

## Caso de estudio

### Corhuila

Feb 2024





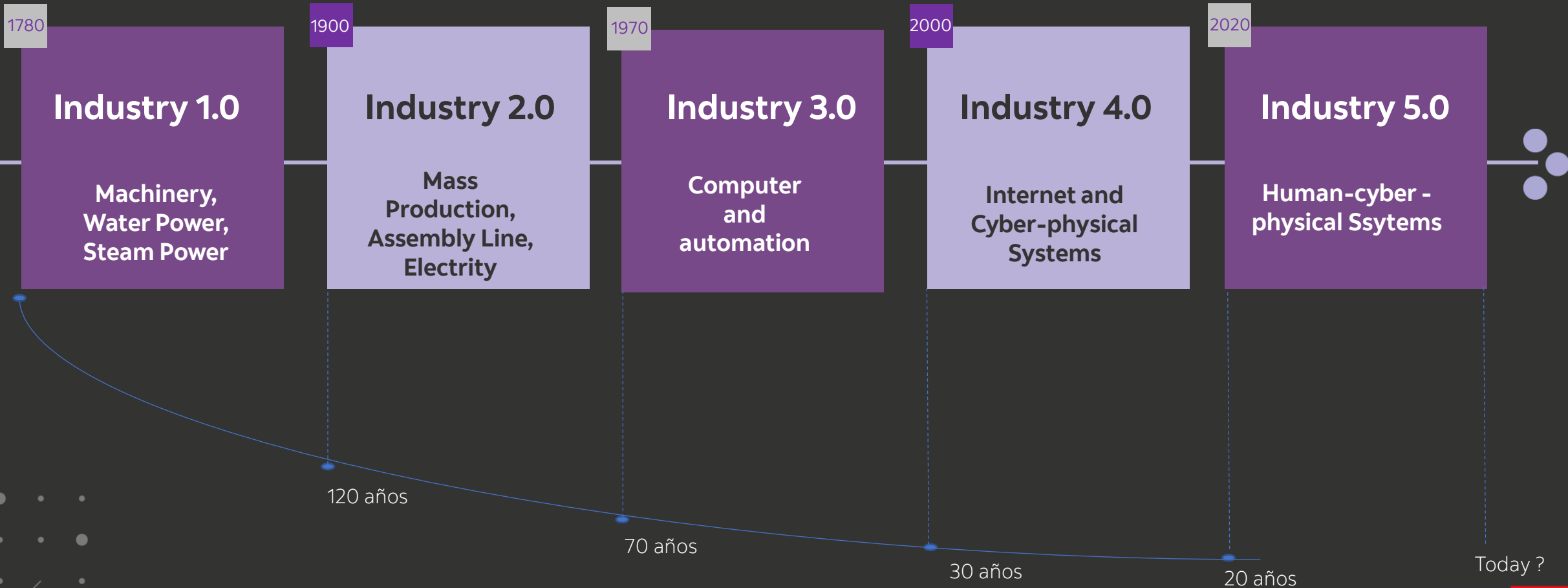
**“Los programadores no deben ser vistos simplemente como creadores de código, sino como navegantes que trazan rutas a través de entidades-datos interconectadas”**

*Charles W Bachman*



# Industrial Revolutions

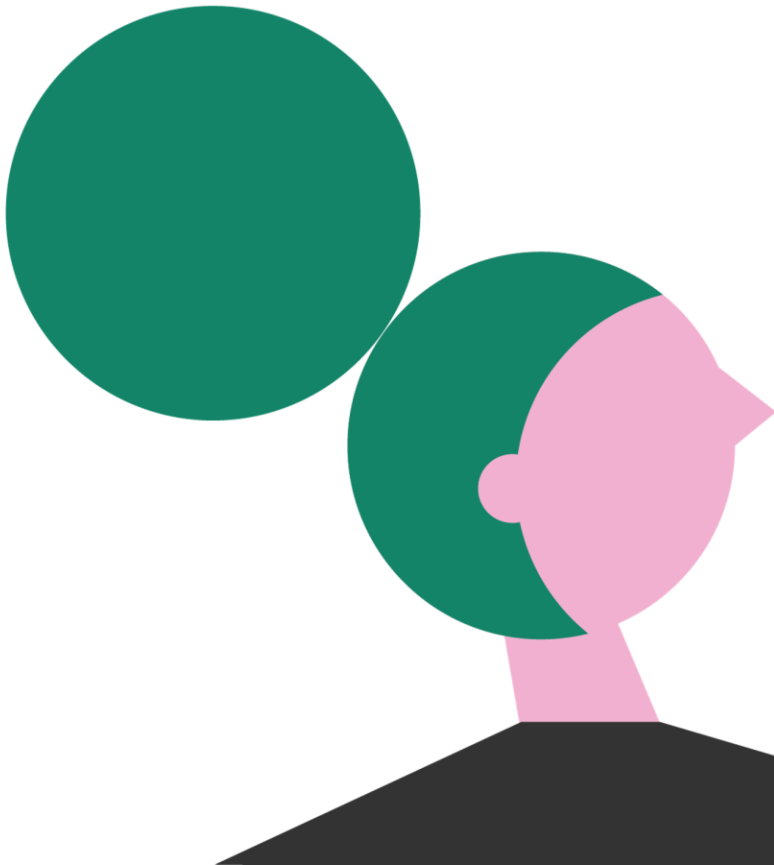
1780-2020

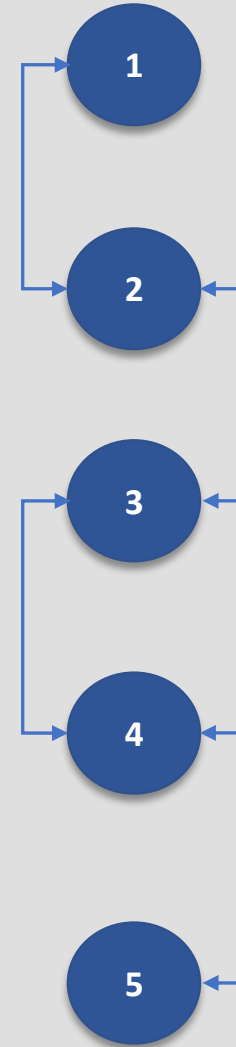


En el marco de nuestro proceso de mejora continua, trabajamos con las áreas de Servicio al cliente para asegurar que nuestro equipo cuente con la información adecuada y oportuna para resolver las consultas de nuestros clientes. Esto nos permite elevar su experiencia con nosotros.

La disponibilidad de información oportuna y relevante es un factor crítico para la satisfacción de nuestros clientes. La clave está en que nuestros agentes de servicio cuenten con acceso inmediato a los datos necesarios para resolver las consultas que reciben.

La fragmentación de la información es uno de los principales retos que enfrentan los equipos de atención al cliente. Los agentes deben buscar información en diferentes fuentes, como sistemas de información, documentos de texto, hojas de cálculo y correos electrónicos. Esto puede dificultar y retrasar la resolución de las consultas de los clientes.





El tiempo de duración de una llamada es un indicador clave para identificar las consultas que requieren más tiempo de atención. Esta información se utiliza para revisar los planes de mejora en la disposición de los datos que requieren los agentes.

La información de las llamadas se almacena en un sistema de información que registra atributos clave para clasificar las llamadas, como el producto del cliente, el tipo de consulta y la hora de inicio y cierre. Sin embargo, este sistema no registra las fuentes de datos que utilizó el agente para resolver la consulta.

La capacitación constante de los agentes es un pilar fundamental para asegurar la mejor atención a los clientes. Nuestros programas de capacitación facilitan la interacción de los agentes con las fuentes de información y las mejores prácticas por tipo de solicitud. Sin embargo, el contenido de estos programas se administra en un contenedor de documentos separados, lo que dificulta la evaluación de la efectividad de cada contenido en relación con los tipos de consultas.







El objetivo es diseñar y construir una solución para mejorar la disponibilidad, la accesibilidad y la efectividad de la información que utilizan los agentes de atención al cliente para resolver las consultas que reciben. La solución debe basarse en el modelo de sistemas distribuidos, permitiendo la integración de diferentes fuentes de información en una sola plataforma.

Los componentes de esta solución que han sido identificados hasta el momento son:

- Base de conocimiento
- Motor de búsqueda
- Herramientas de análisis





La solución debe abordarse con una arquitectura de sistemas distribuidos incluyendo los siguientes elementos:

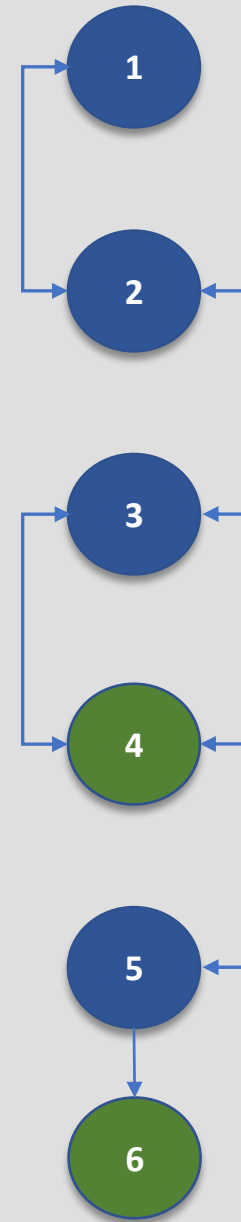
- **Nodos de datos:** Los nodos de datos son servidores/repositorios que almacenan la información requerida para el proceso. Los nodos de datos pueden estar ubicados en diferentes lugares, lo que permite la escalabilidad y la disponibilidad de la solución.
- **Nodos de búsqueda:** Los nodos de búsqueda son servidores/instancias que ejecutan el motor de búsqueda. Los nodos de búsqueda pueden estar ubicados en diferentes lugares, lo que permite que la búsqueda sea más eficiente.
- **Nodos de análisis:** Los nodos de análisis son servidores/instancias que ejecutan las herramientas de análisis. Los nodos de análisis pueden estar ubicados en diferentes lugares, lo que permite que los datos se analicen de forma más eficiente.





A nivel general la solución se ha visualizado para operar de la siguiente manera:

- Los agentes de atención al cliente realizan una consulta.
- El motor de búsqueda analiza la base de datos de conocimientos para encontrar la información relevante.
- El motor de búsqueda envía la información relevante al agente.
- La solución también permite a los equipos de gestión supervisar el uso de la base de datos de conocimientos y evaluar la efectividad de los programas de capacitación.





Los beneficios esperados de solución son:

- Mejora la disponibilidad de información: La base de datos de conocimientos centraliza toda la información relevante para la atención al cliente, lo que facilita que los agentes accedan a la información que necesitan.
- Mejora la accesibilidad de información: El motor de búsqueda permite a los agentes acceder a la información de la base de datos de conocimientos de forma rápida y sencilla.
- Mejora la efectividad de los agentes: La solución ayuda a los agentes a resolver las consultas de los clientes de forma más rápida y eficiente.
- Mejora la satisfacción de los clientes: La solución ayuda a que los clientes reciban una atención más rápida y eficiente, lo que mejora su satisfacción.

# Sesión 1

**Con base en la situación presentada en el caso responder las siguientes preguntas:**

- 1. ¿Qué modelos de estructuras distribuidas recomendarían para este escenario?**
- 2. ¿Cuáles son los factores críticos que deben tenerse en cuenta al definir el tipo de sistema a construir para este caso?**
- 3. ¿Qué información adicional necesitaría para hacer un diseño mas específico y aplicable a la situación planteada?**

