

Análisis de Desempeño (y Creación de Contenido)

# Cómo evitar el estrés si trabajas en soporte técnico

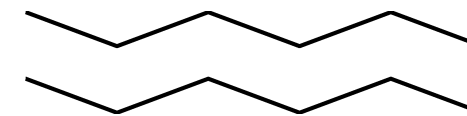
Algoritmos para responder la pregunta #1 en soporte técnico:  
**¿Cómo te ayudo?**

# ▪ ▪ ▪ ▪ ¿Quién es el equipo de soporte?



- Atención de Soporte Técnico
- Podcast Técnicos
- Videos S.O.S.
- Cursos
- Charlas y Seminarios

# • • • • ¿Qué queremos saber?



- ¿Cómo nos contactan?
- ¿Sobre qué temas?
- ¿Qué hacer para ayudarlos?

+ + + + + +

+ + + + + +

# ▪ ▪ ▪ ¿Cómo nos contactan?

Formas en las que solicitan soporte técnico:

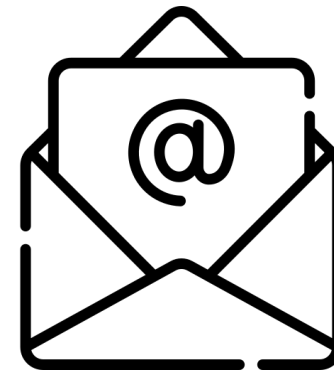
30%



40%



28%

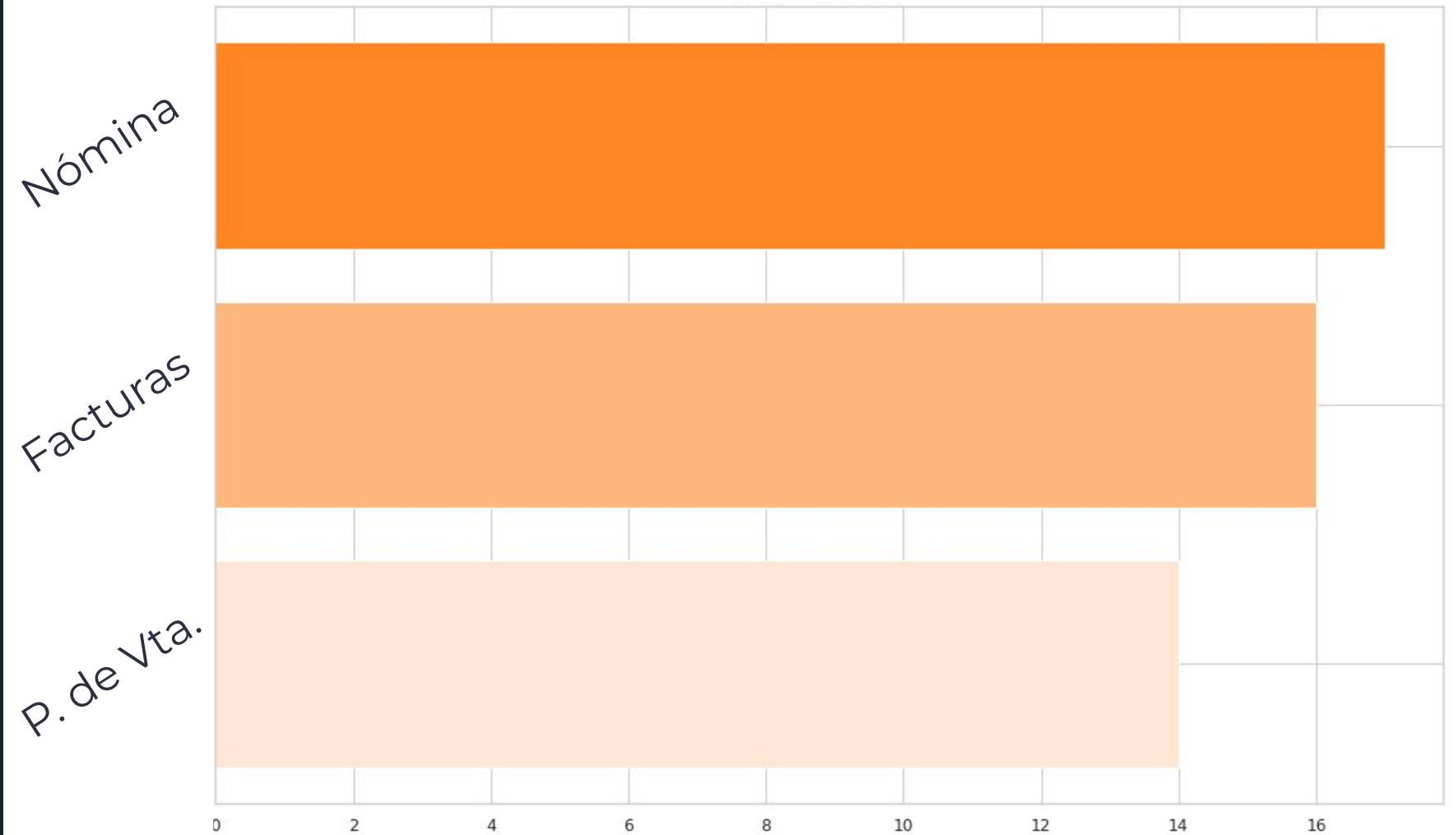


# ¿Sobre qué temas?

La generación de nóminas implica conocimientos de áreas **legales y fiscales**.

Las empresas registran el ingreso con las **Facturas**.

La mayoría, utiliza un **Punto de Venta**, para registrar sus ventas.

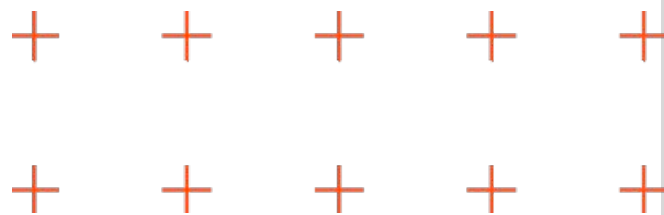


Proto  
type



■ ■ ■ ■ **¿De qué nos están hablando?**

Análisis del contenido de las conversaciones que se tienen por teléfono y en las solicitudes que llegan por web o por email.



# Solución:

Data Analysis

Natural Language Processing

Image Processing



# Soporte en los últimos 7 días:

128 casos recibidos  
101 casos resueltos

Nómina



34

Facturas



29

P. de Vta.

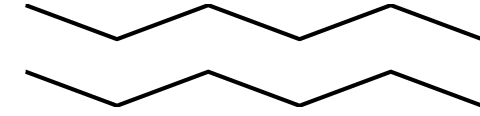


25

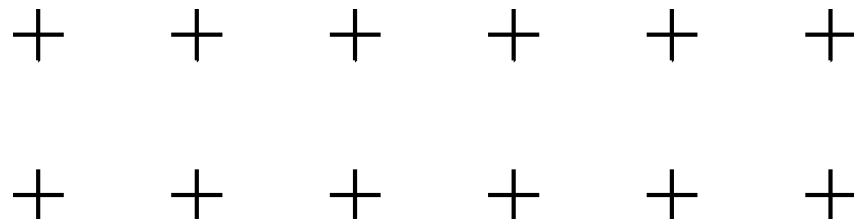
Al 5 de Diciembre 2021

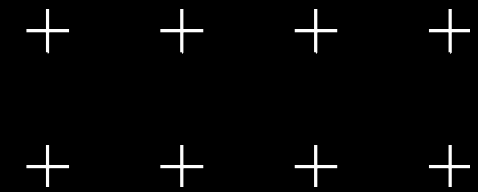


# ■ ■ ■ ■ Próximos pasos



- Informar por correo electrónico, los casos recibidos a los gerentes de producto.
- Recomendar el mejor técnico para una solicitud, dependiendo de la disponibilidad, experiencia y el tiempo que tardaría.



The background features a complex, abstract geometric pattern of thin white lines and small dots, resembling a wireframe or a network diagram. Some points are labeled with letters like 'B' and 'A'.

*“En definitiva, las historias  
con datos se enfocan en el  
significado detrás de los  
números y en cómo nos  
ayudan a definir acciones”*

— Brent Dykes

 @brentdykes

