

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?

“Trabajar en soporte técnico es bonito, siempre conoces gente amable con ganas de aprender”
- Sandra, 25 años

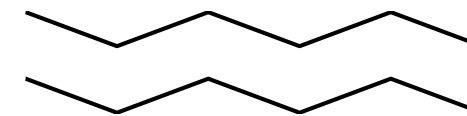


▪ ▪ ▪ ▪ ¿Quién es el equipo de soporte?



- Atención de Soporte Técnico
- Podcast Técnicos
- Videos SOS
- 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:

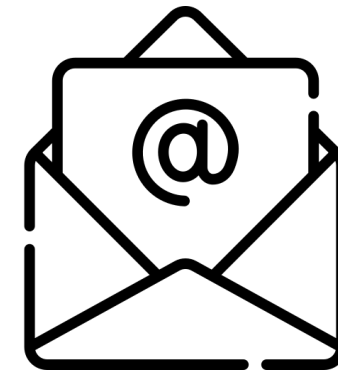
30%



40%



28%

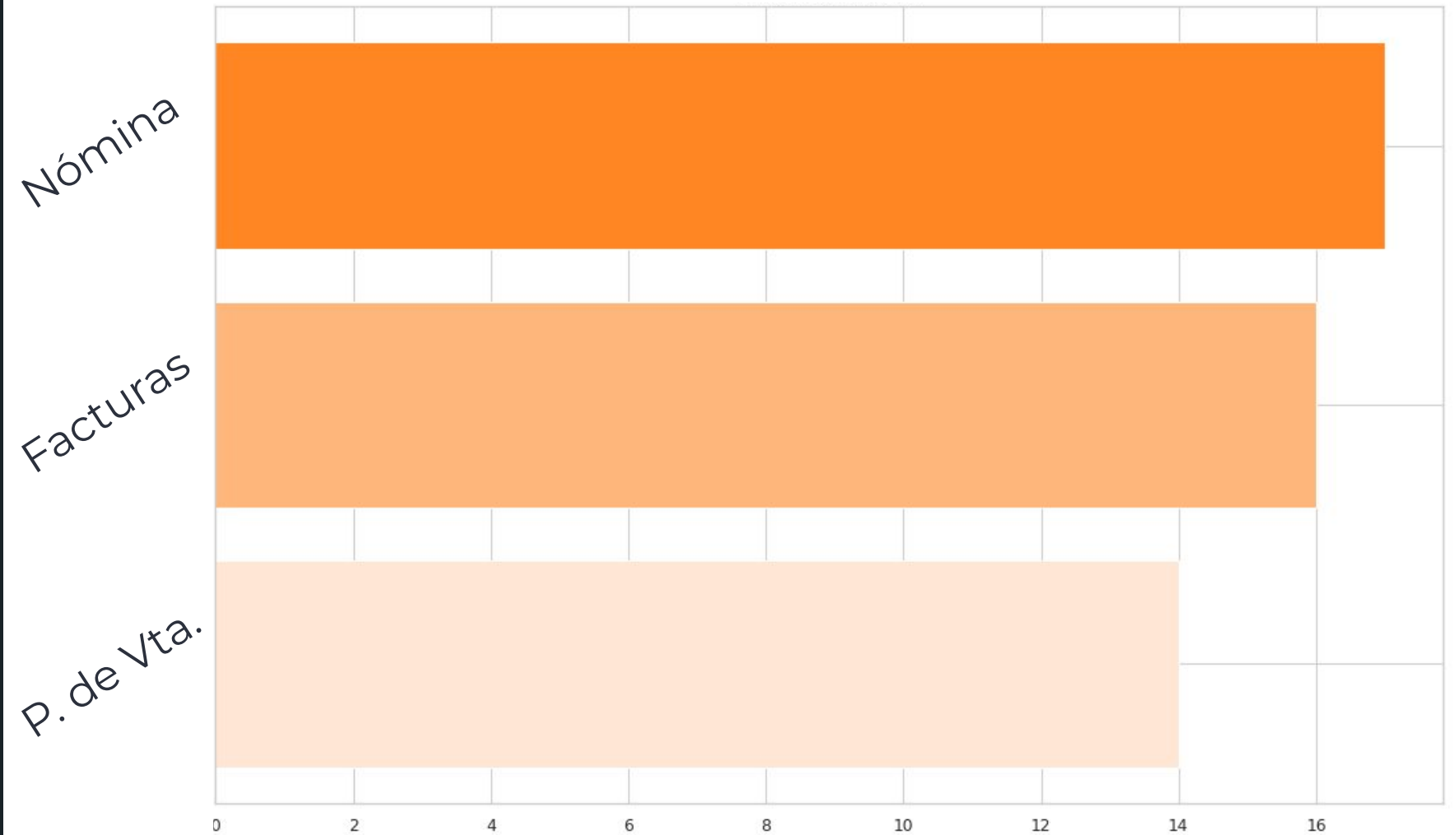


¿Sobre qué temas?

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

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

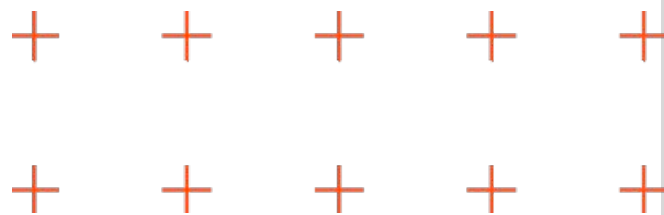
La mayoría, utiliza un **Punto de Venta**, para registrar sus ventas.



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

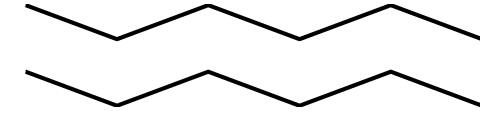
P. de Vta.



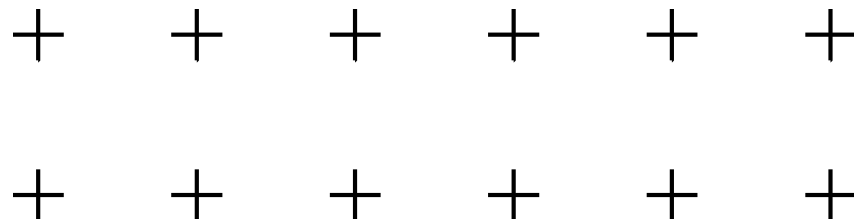
25

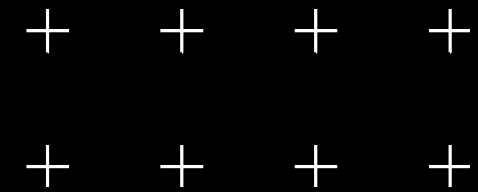
Al 5 de Diciembre 2021

■ ■ ■ ■ 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

