



## **Proyecto de Analítica Avanzada sobre Registros de Helpdesk**

*Enfoque Estratégico para el Área de Consultoría Softland*

Jaime Candia Mellado

Data Scientist

## **1. Contexto y problema estratégico**

El área de consultoría de Softland ofrece servicios de consultoría funcional, asesorías especializadas y capacitación mediante cursos. Sin embargo, en el contexto actual se observa una disminución en la demanda de cursos tradicionales, lo que evidencia una brecha entre la oferta disponible y las necesidades reales de los clientes.

Softland cuenta con un volumen significativo de información generada por el sistema de Helpdesk, donde los clientes registran errores, dudas, requerimientos y reclamos asociados al uso del ERP. Esta información refleja de forma directa las dificultades operativas y brechas de conocimiento de los clientes, pero actualmente no es utilizada como insumo estratégico para la definición de productos de consultoría y capacitación.

### **Problema central**

El área de consultoría no dispone de un mecanismo analítico que transforme los registros del Helpdesk en información estructurada que permita identificar necesidades reales y diseñar productos de consultoría, asesoría y capacitación alineados con dichas necesidades.

## **2. Objetivo del proyecto**

### **Objetivo general**

Desarrollar un modelo de analítica basada en minería de texto y procesamiento de lenguaje natural que permita identificar y clasificar patrones de necesidad de los clientes a partir de los registros del Helpdesk, con el fin de definir y focalizar productos de consultoría, asesorías especializadas y cursos de capacitación.

### **Objetivos específicos**

- Identificar temáticas recurrentes asociadas a problemas y dudas de los clientes.
- Clasificar dichas temáticas por módulo del ERP y tipo de necesidad.
- Traducir los hallazgos analíticos en oportunidades concretas de productos de consultoría y capacitación.

### **3. Fuente de datos y caracterización**

#### **Fuente de información**

Sistema: Helpdesk Softland

Tabla: hwdeseve

Columna analizada: Descripción

#### **Caracterización del dataset:**

Dimensión	Descripción
Volumen	Más de 30.000 registros
Tipo de dato	Texto libre
Repetición	Alta, múltiples gestiones por caso
Lenguaje	Técnico, operativo y administrativo
Estructura	No normalizada
Nivel de ruido	Alto, pero identificable

Desde la perspectiva de consultoría, estos registros permiten identificar brechas de uso, problemas recurrentes y necesidades de acompañamiento que no siempre se resuelven con soporte reactivo.

### **4. Modelo analítico propuesto: enfoque híbrido**

El proyecto se basa en un enfoque híbrido de analítica textual, que combina automatización con validación experta del negocio.

## **Componentes del modelo**

<b>Componente</b>	<b>Propósito</b>
<b>Reglas semánticas</b>	Filtrar ruido operativo y detectar señales clave
<b>NLP no supervisado</b>	Identificar temáticas recurrentes sin etiquetado previo
<b>Clasificación guiada</b>	Validar y traducir temáticas a servicios de consultoría
<b>Analítica de negocio</b>	Cruce por módulo, frecuencia e impacto

## **5. Justificación del enfoque**

### **Justificación estratégica**

El modelo permite pasar de una oferta reactiva a una oferta consultiva basada en datos reales de interacción con los clientes. Conecta directamente los problemas reportados con el diseño del portafolio de servicios y cursos.

### **Justificación operativa**

No requiere etiquetado masivo inicial, se apoya en el conocimiento del equipo de consultoría y permite una implementación progresiva con bajo riesgo técnico.

## **6. Resultados esperados y traducción a productos**

### **Resultados analíticos esperados**

- Identificación de temáticas críticas por módulo del ERP.
- Detección de brechas de conocimiento recurrentes.
- Identificación de problemas que escalan a desarrollo o calidad.

## **Traducción de hallazgos a productos de consultoría**

<b>Hallazgo identificado</b>	<b>Producto asociado</b>
<b>Dudas reiteradas sobre procesos</b>	Curso especializado
<b>Errores por mala parametrización</b>	Asesoría focalizada
<b>Requerimientos complejos o recurrentes</b>	Consultoría avanzada
<b>Escalamiento frecuente a desarrollo</b>	Servicio preventivo o premium

## **7. Impacto esperado para el área de consultoría**

<b>Dimensión</b>	<b>Impacto esperado</b>
<b>Portafolio de servicios</b>	Mayor foco y pertinencia
<b>Capacitación</b>	Cursos alineados a demanda real
<b>Venta consultiva</b>	Argumentos basados en datos
<b>Relación con clientes</b>	Mejor acompañamiento post-implementación
<b>Posicionamiento</b>	Consultoría estratégica y data-driven

## **8. Conclusión ejecutiva**

Este proyecto permitirá al área de consultoría de Softland transformar los registros del Helpdesk en un insumo estratégico para la definición de productos de consultoría, asesoría y capacitación. El enfoque híbrido propuesto equilibra rigor analítico, interpretabilidad y viabilidad operativa, facilitando la toma de decisiones y contribuyendo a una oferta de servicios más especializada, relevante y sostenible en el tiempo.