



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

Componente	Propósito
Reglas semánticas	Filtrar ruido operativo y detectar señales clave
NLP no supervisado	Identificar temáticas recurrentes sin etiquetado previo
Clasificación guiada	Validar y traducir temáticas a servicios de consultoría
Analítica de negocio	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

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

7. Impacto esperado para el área de consultoría

Dimensión	Impacto esperado
Portafolio de servicios	Mayor foco y pertinencia
Capacitación	Cursos alineados a demanda real
Venta consultiva	Argumentos basados en datos
Relación con clientes	Mejor acompañamiento post-implementación
Posicionamiento	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.