**Análisis de Caso**

Objetivo del caso de estudio:

Análisis de datos para identificar el comportamiento del área de *Call Center* en un mes en específico

**Paso 1.** Análisis exploratorio

**Paso 2.** Cargar datos

**Paso 3.** Transformación de datos (uso de ***Power Query***)

**Paso 4.** Visualización de datos

**Paso 5.**

**Paso 3. Transformación de datos**

**Paso 3.1.** Modificación y/o corrección de los datos en la BD

**Paso 3.2.** Seleccionar “Transformar”, Reemplazar los valores -> “Cancelaziones” por “Cancelaciones”

**Paso 3.3.** Transformar “RECLAMOS” por “Reclamos”

**Paso 3.4.** Separar campo “Respondido – Resuelto (S/N)”, Seleccionar Dividir Columna” + Delimitador (“ – “)

**Paso 3.5.** Modificar títulos “Respondido”, “Resuelto”

**Paso 3.6.** Cerrar y aplicar

**Paso 4. Visualización de datos**

**Paso 4.1.** Agregar Tarjeta: idllamada -> **Recuento** “Asistencias Totales”

**Paso 4.2.** Agregar Tarjeta: índice satisfacción -> **Promedio** “Satisfacción Promedio”

**Paso 4.3.** Agregar Tarjeta:velocidad de respuesta -> **Promedio** “Tiempo de espera”

**Paso 4.4.** Agregar gráfico de anillo: Leyenda -> Resuelto; Valores -> idllamadas “Estado de las atenciones”

**Paso 4.5.** Agregar gráfico de barras agrupadas: Eje X -> idllamadas ; Eje Y -> Asistentes “Llamadas por Asistente”

