

Proyecto 5 – De los Datos a la Estrategia: Análisis, Storytelling y IA

Este proyecto transformó datos crudos de servicio al cliente y ventas en insights estratégicos accionables, utilizando un flujo completo que abarca desde el análisis exploratorio hasta la presentación ejecutiva automatizada con Napkin (IA).



1. Análisis Exploratorio: Pulso del Servicio al Cliente

Una inmersión profunda en nuestra base de datos reveló patrones críticos en el desempeño del servicio al cliente.

12%

Estándar de Respuesta

Solo el 12% de las llamadas fueron respondidas bajo el estándar de 60 segundos. El promedio general se disparó a 74 segundos.

47%

Casos No Resueltos

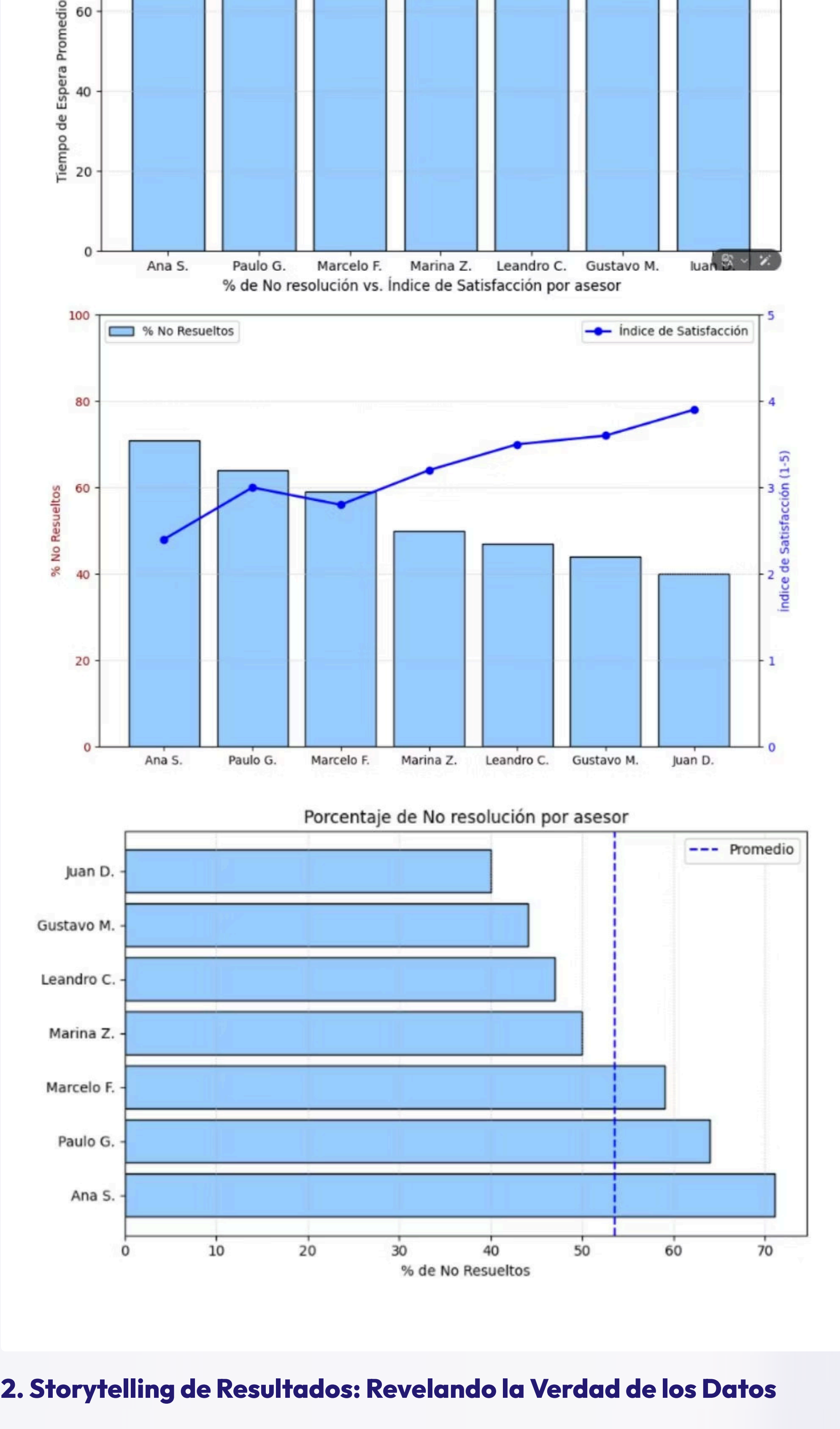
Un alarmante 47% de promedio global de no resolución, con Ana S. (65%) y Paulo G. (58%) concentrando los mayores desafíos.

2.5

Satisfacción Promedio

Asesores con más del 50% de no resolución obtienen un índice de satisfacción inferior a 2.5/5, frente al mejor desempeño de 3.8/5.

Insight clave: la velocidad de respuesta no garantiza satisfacción; la resolución efectiva es el verdadero diferenciador.



2. Storytelling de Resultados: Revelando la Verdad de los Datos

Transformamos los números en una narrativa clara y convincente, destacando los puntos críticos para la toma de decisiones.

El Punto Crítico de Dolor

Un 47% del total de llamadas quedaron sin resolver, una cifra que se concentra preocupantemente en Ana S. y Paulo G., quienes juntos suman más del 40% de estos casos.

Impacto Directo en la Satisfacción

Los clientes atendidos por asesores con bajo desempeño reportaron un índice de satisfacción de 2.1/5, muy por debajo del 3.7/5 obtenido por el resto del equipo.

Áreas que Requieren Atención Urgente

Las categorías de Reclamos y Cancelaciones concentran el 60% de los casos sin resolver, señalando una necesidad imperativa de revisar y optimizar los protocolos existentes.



3. Comparación de Productos: Botella vs. Mochila - Estrategias de Ventas

Analizamos dos productos clave, "Botella" y "Mochila", para entender su impacto en facturación y estrategia de mercado.

Botella: El Motor del Volumen

- Facturación: **\$225,000 MXN**
- Unidades vendidas: **4,500**
- Ticket promedio: **\$50**
- Estrategia: Alta rotación y penetración de mercado.

Mochila: El Impulsor del Margen Premium

- Facturación: **\$360,000 MXN**
- Unidades vendidas: **1,200**
- Ticket promedio: **\$300**
- Estrategia: Alto margen y posicionamiento de marca.



Insight clave: La Botella impulsa el volumen, representando el 75% de las ventas en unidades. La Mochila, con un ticket 6 veces mayor, genera un 60% más de facturación con menos unidades, destacando su mayor margen.

4. Potenciando el Storytelling con Napkin (IA)

La herramienta Napkin, impulsada por IA, fue crucial para transformar nuestros hallazgos en un informe ejecutivo automatizado y visualmente impactante.



Los resultados y gráficos fueron exportados a Napkin, que generó un informe automatizado con visualizaciones claras. Un gráfico combinado de % de no resolución vs. índice de satisfacción por asesor **mostró una correlación negativa clara**, reforzando la necesidad de acción en las áreas identificadas.

Recomendaciones Estratégicas: Impulsando el Crecimiento

Basados en los insights obtenidos, proponemos un plan de acción estratégico en tres pilares:

Capacitación Dirigida y Monitoreo

Entrenar a los asesores con más del 50% de no resolución e implementar alertas en tiempo real para llamadas con esperas superiores a 90 segundos.

Optimización Estratégica de Productos

Potenciar la "Botella" en combos para atraer clientes nuevos y posicionar la "Mochila" como producto premium de upselling.

Estrategia de Bundles Innovadores

Crear paquetes atractivos (Botella + Mochila) para incrementar el ticket promedio y equilibrar volumen con rentabilidad.



Conclusiones del Proyecto: Un Camino hacia la Excelencia

Este proyecto demostró un dominio integral en análisis exploratorio, Power BI, storytelling ejecutivo y la aplicación estratégica de la IA. Se identificó que el 47% de las llamadas sin resolución se concentra en un grupo reducido de asesores y áreas críticas, mientras que la comparación de productos reveló la "Botella" como impulsor de volumen y la "Mochila" como generador de margen. La integración de Napkin facilitó la comunicación clara y eficiente de estos hallazgos, sentando las bases para decisiones ejecutivas informadas y un crecimiento sostenible.

Valor agregado: Un flujo completo e integrado, desde la exploración de datos hasta la comunicación ejecutiva automatizada con IA, maximizando el impacto de los insights.