# **Informe de Análisis del Dashboard de Atención al Cliente**

## **1. Resumen Ejecutivo**

Este dashboard, construido en Power BI sobre datos en Excel, permite monitorizar de forma dinámica el desempeño del servicio de atención al cliente durante un periodo seleccionado. Ofrece tres KPIs clave (asistencias totales, satisfacción promedio, tiempo de espera) y cuatro visualizaciones detalladas que permiten identificar patrones de volumen, eficiencia y calidad de atención.

## **2. Origen y Procesamiento de Datos**

* **Fuente**: Archivo Excel (Datos\_de\_servicio.xlsx) con registro diario de interacciones.
* **Columnas principales**:  
  1. Fecha de la llamada
  2. Asistente (nombre)
  3. Área de atención (Ventas, Intercambios, Reclamos, Cancelaciones)
  4. Duración de atención (minutos)
  5. Estado (Satisfactorio “S” / No satisfactorio “N”)
  6. Puntuación de satisfacción
* **ETL**:  
  1. Limpieza de nombres y fechas en Power Query.
  2. Cálculo de métricas agregadas: conteo total, promedios y porcentajes.
  3. Modelado de tablas de hechos y dimensiones para filtros de periodo.

## **3. Descripción del Dashboard**

| **Zona** | **Gráfico / KPI** | **Qué Muestra** |
| --- | --- | --- |
| **Superior Izquierda** | Anillo “Estado de la atención” | Porcentaje y conteo de atenciones satisfactorias vs. no. |
| **Superior Centro** | Barras “Tiempo de atención” | Tiempo promedio (min) por asistente en periodo. |
| **Superior Derecha** | KPIs numéricas | 1) Asistencias totales  2) Satisfacción promedio  3) Tiempo de espera promedio |
| **Inferior Izquierda** | Treemap “Total por área” | Distribución absoluta de atenciones por categoría. |
| **Inferior Centro** | Columnas “Recuento de llamadas” | Número de llamadas diarias con valores anotados. |

Control de **Filtro de Periodo** en esquina superior para análisis interactivo.

## **4. Hallazgos Clave**

1. **Alto nivel de satisfacción**:  
   * 647 atenciones satisfactorias (92,17 %) vs. 55 no satisfactorias (7,83 %).
2. **Cargas de trabajo y eficiencia**:  
   * **Juan D.** lidera con 118 min promedio, seguido de Leandro C. (108 min).
   * Marcelo F. registra el tiempo más bajo (82 min).
3. **Distribución por área**:  
   * Ventas: 275 atenciones (≈39 %).
   * Intercambios: 144 (≈20 %).
   * Reclamos: 143 (≈20 %).
   * Cancelaciones: 140 (≈20 %).
4. **Picos de llamadas**:  
   * Días 8 y 9 del periodo con 44 y 43 llamadas, respectivamente.
   * Resto del mes se mantiene estable entre 25–35 llamadas.

## **5. Recomendaciones**

1. **Optimizar asignación de carga**:  
   * Redistribuir llamadas para equilibrar tiempos entre asistentes (p.ej. reducir minutos de Juan D. y Leandro C.).
2. **Mejorar procesos en áreas críticas**:  
   * Analizar causa de atenciones “No satisfactorias” y reducir reclamos y cancelaciones.
3. **Alertas tempranas**:  
   * Configurar notificaciones si el conteo diario supera 40 llamadas.
4. **Profundizar en calidad**:  
   * Complementar con encuesta NPS y seguimiento post-atención.
5. **Actualizaciones periódicas**:  
   * Automatizar la carga de datos en Excel y refresco en Power BI para mantener el dashboard actualizado en tiempo real.

## **6. Próximos Pasos**

* Incorporar filtros adicionales (por área, por asistente).
* Añadir gráfico de tendencias de satisfacción mes a mes.
* Publicar el informe en Power BI Service para acceso web y móvil.

**Ing. Juan Sánchez** *Analista de Datos*