



## FICHA DE PROYECTO GYA

Nombres:

JULIAN ANDRES VALENCIA VELEZ

DANIELA HERNÁNDEZ URIBE

VANESSA GUEVARA URIBE

### IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LOS DATOS

#### 1. Fuentes de Datos

El archivo presenta datos estructurados sobre solicitudes de soporte en un sistema de gestión de tickets. La fuente principal de datos es el sistema OTRS, complementado con información de usuarios y clientes. Para la extracción, se deben considerar filtros por fechas, estado del ticket y empresa para facilitar el análisis.

Fuente de información	Tipo de datos	Formato de los datos	Ubicación	Frecuencia de muestreo
(Open Ticket Request System).	Datos estructurados, enteros, Texto/Cadenas, Fechas y horas, periodos, números decimales	Excel	inicialmente el preliminar fue montado en un repositorio compartido	inicialmente es entregado una única muestra

#### 2. Características de los Datos

##### 1. Identificación de Tickets:

1.1. ticket\_id: Número de identificación del ticket.

1.2. ticket: Código del ticket con formato específico.

1.3. customer\_id: Identificador único del cliente (en este caso, la empresa solicitante).

##### 2. Información del Cliente:

2.1. Empresa: Nombre de la empresa que generó la solicitud.

##### 3. Descripción del Ticket:

3.1. asunto: Resumen de la solicitud o problema.

3.2. Periodo: Mes y año de generación del ticket.

##### 4. Tiempos del Ticket:

- 4.1.create\_time: Fecha y hora de creación del ticket.
- 4.2.change\_time: Fecha y hora de la última modificación.
- 4.3.Dias: Número de días transcurridos desde la creación hasta la resolución o estado actual.
- 4.4.fecha\_esfuerzo: Fecha en la que se registra el esfuerzo sobre el ticket.
- 5. **Gestión del Ticket:**
  - 5.1.cola: Área responsable del ticket (por ejemplo, Soporte de Sistemas).
  - 5.2.usuario: Usuario que creó el ticket.
  - 5.3.propietario: Usuario que está gestionando el ticket.
- 6. **Estado del Ticket:**
  - 6.1.cod\_estado: Código numérico del estado.
  - 6.2.estado\_otrs: Estado en el sistema OTRS (NEW, CLOSED SUCCESSFUL, etc.).
  - 6.3.estado\_final: Estado interpretado (ABIERTO o CERRADO).
- 7. **Tiempo de Resolución:**
  - 7.1.time\_unidades: Unidades de tiempo dedicadas al ticket.
  - 7.2.horas: Total de horas registradas en el ticket.
- 8. **Referencia del Ticket en OTRS:**
  - 8.1.URL: Enlace al ticket en la plataforma OTRS.