

Desafío analítico Business Process Analytics

En el área deseamos comprender de qué forma nuestros equipos operan en el proceso de gestión de incidencias de clientes con tal de ofrecer un servicio de excelencia.

Tras conversaciones con distintos socios de negocio, se han levantado las siguientes hipótesis:

- *“...En realidad los equipos están sometidos a intensas cargas de trabajo, lo que limita nuestra capacidad de gestión...”*
- *“...La gestión de una incidencia end-to-end nos toma aproximadamente 2 días en ser resuelta...”*
- *“...Nuestro proceso de gestión es realmente eficiente, no existen dispersiones importantes en las actividades que realizamos, salvo que sea una variante demasiado compleja de tratar...”*
- *“.. hemos recibido distintos reclamos por nuestra gestión, pero la verdad no comprendemos en que estamos fallando...”*

Afortunadamente, formas parte de nuestro equipo de analistas y nos encantaría que asumas el desafío de ver la forma en que podemos apoyar al equipo de gestión de incidencias del banco para dar lo mejor de sí. Lo ideal es que puedas validar las hipótesis que nuestros colegas han levantado con el debido fundamento analítico de datos orientado a la toma de decisiones. Buscamos comprender que conclusiones importantes se desprenden de este proceso de gestión y los análisis que puedas realizar, y, finalmente, que recomendaciones le harías a esta área para mejorar el performance de su trabajo.

Este desafío tiene el objetivo de evaluar tus habilidades de manejo de datos, análisis, pensamiento crítico, visualización y storytelling. Siéntase en total libertad de ocupar cualquier herramienta que considere adecuada para el desafío.

Data

Nos gustaría que ocupes un dataset abierto (BPI Challenge) como base para tu análisis.

https://data.4tu.nl/articles/dataset/BPI_Challenge_2014_Activity_log_for_incidents/12706424/1

Entregables

Esperamos que tu respuesta vuelva en un documento PDF que incluya:

1. Un análisis y juicio sobre las hipótesis levantadas por nuestro equipo.
2. Una sección donde comentes las principales dificultades que enfrentaste en el análisis.
3. Que mejoras a futuro podrías realizar para mejorar tu respuesta.
4. Una copia de los códigos/herramientas que hayas empleado para tu análisis.

