

## Prueba técnica – Reto de Inteligencia Artificial

Rol: Ingeniero de Soporte (Tech Support Engineer)

### 1. Clientes y Estado de Servicios

Esta tabla presenta una muestra de 10 clientes con información clave para evaluar su estado y el impacto potencial de los incidentes reportados.

#	Cliente	MRR (USD)	Caso de Uso Principal	Estado	% Usuarios Afectados	Incidente Reportado
1	TechFin Solutions	\$15,000	Validación de Identidad para Onboarding Digital	En Riesgo de Churn	45%	1. La cámara no se habilita en la validación de rostro.
2	Retail Express	\$5,000	Asignación de Conversaciones de Soporte (Chatbot/Agentes)	Producción	100%	2. Los chats no se asignan a los agentes activos.
3	LegalVerif y Corp	\$8,000	Background Checks para Contratación	Producción	20%	3. Score de un check no se ve afectado a pesar de que las fuentes entregan antecedentes legales y penales.

4	Logística Rápida	\$2,500	Validación de Documentos para Entregas	En Riesgo de Churn	100%	4. El proceso de validación de documento sigue en estado pending aun cuando ya ha expirado la validación.
5	Recursos Humanos S.A.	\$1,200	Gestión de Flujos de Validación Interna	Producción	10%	5. No es posible editar el número de reintentos a validadores de sus flujos.
6	Marketing Cloud	\$20,000	Campañas Masivas de Outbound (WhatsApp)	Producción (Alto Consumo )	100%	6. Fallan todos los envíos en una campaña de Outbound enviada a WhatsApp.
7	E-commerce Global	\$7,500	Chat de Atención al Cliente	En Riesgo de Churn	60%	7. Se duplican las conversaciones de una sola interacción.
8	HealthSecure	\$3,000	Validación de Identidad Remota (Telemedicina)	Integración	35%	8. La validación de identidad presenta demoras en cargar las fotos.

9	Banco del Mañana	\$35,000	Verificación de Antecedentes para Créditos	Producción (Crítico)	5%	9. Aparecen procesos y antecedentes legales y penales a una persona que no corresponde.
10	Telecom Innova	\$6,500	Notificaciones de Reglas de Negocio (Webhooks)	Integración	70%	10. No llegan las notificaciones de las reglas de negocio (bree) que son previamente configuradas con webhooks.

## 2. Matriz de Tiempos de Respuesta (ANS)

El Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) establece las expectativas de tiempo máximo que el equipo de soporte se compromete a cumplir. El Impacto se define por la combinación de la gravedad del Incidente (técnica) y el Impacto en el Negocio (financiero/operacional).

Impacto	Tiempo de Primera Respuesta	Tiempo de Asistencia (Inicio de Trabajo)	Tiempo Objetivo de Solución
Crítico	15 minutos	30 minutos	4 horas
Alto	30 minutos (Horario Laboral)	1 hora (Horario Laboral)	2 días hábiles

Medio	1 hora (Horario Laboral)	4 horas (Horario Laboral)	5 días hábiles
Bajo	4 horas (Horario Laboral)	1 día hábil	10 días hábiles

Definiciones:

- Tiempo de Primera Respuesta: El tiempo máximo desde que se abre el ticket hasta que un ingeniero o agente contacta al cliente para confirmar la recepción y entender el problema.
- Tiempo de Asistencia: El tiempo máximo desde la apertura hasta que el ingeniero comienza activamente el diagnóstico o la solución del problema.
- Tiempo Objetivo de Solución: El tiempo deseado para que el problema sea resuelto o se presente una solución alternativa (workaround) al cliente.