

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.