

DASHBOARD

“Proyecto Final: Telecomunicaciones - Identificar operadores ineficaces”

María del Refugio Noriega Vargas



DASHBOARD LINK TABLEAU PUBLIC

https://public.tableau.com/views/ProyectoTelecomunicaciones_17489125856570/Dashboard1?:language=en-US&publish=yes&:sid=&:redirect=auth&:display_count=n&:origin=viz_share_link



REQUISITOS TÉCNICOS

Objetivo de negocios: Identificar métricas en un centro de servicio telefónico.

Con qué frecuencia se usará el dashboard: Al menos una vez a la semana.

Usuario objetivo del dashboard: A los y las supervisores de los operadores del servicio de telefónica virtual CallMeMaybe.

Contenido de los datos del dashboard:

Histograma que muestre el número de llamadas por día

Gráfico circular que muestre la participación de las llamadas internas y externas.

Parámetros para agrupar los datos:

Fecha

Tipo de llamada (interna/externa)



REQUISITOS TÉCNICOS

Los datos:

Cantidad de llamadas realizadas por día — valores absolutos ordenados por día (histograma con filtro de tipo de llamada)

Porcentaje de tipo de llamada externa/interna - valores relativos (Gráfico de pastel con % - con filtro por día)

Importancia: todos los gráficos son igualmente importantes

Fuentes de datos para el dashboard: telecom_dataset_us.csv



REQUISITOS TÉCNICOS

Esta es la estructura:

user_id: ID de la cuenta de cliente
date: fecha en la que se recuperaron las estadísticas
direction: "dirección" de llamada (out para saliente, in para entrante)
internal: si la llamada fue interna (entre los operadores de un cliente o clienta)
operator_id: identificador del operador
is_missed_call: si fue una llamada perdida
calls_count: número de llamadas
call_duration: duración de la llamada (sin incluir el tiempo de espera)
total_call_duration: duración de la llamada (incluido el tiempo de espera)

Intervalo de actualización de los datos: una vez cada 24 horas, a la media noche UTC + 3:00



BORRADOR

Título y descripción del Dashboard	Filtro por fecha	Filtro por tipo de llamada.
Histograma que muestre el número de llamadas por día		
Gráfico circular que muestre la participación de las llamadas internas y externas		