

Ejercicio 1:

Escribe una respuesta detallada al cliente de ABC Corporation, brindándoles una solución o una serie de pasos que podrían ayudar a solucionar el problema que están experimentando con el sistema de conciliación. Explica los pasos que seguirás para resolver el problema, qué recursos utilizarás y cualquier otra información relevante.

R: El primer paso a ser realizado, sería confirmar al cliente la recepción del email/ticket y definir expectativas de tiempo de resolución de acuerdo con los SLA's de la empresa, por ejemplo.

Hola Señor X,

Espero esté muy bien, este email es para confirmar la recepción de su incidente, actualmente estamos investigando que pudo haber sucedido para obtener esa respuesta en el informe de conciliación.

En menos de 24h entraremos en contacto nuevamente para informar los resultados de la investigación.

Muchas gracias de antemano e pedimos disculpas por cualquier incómodo causado.

Oscar Morao
T.S.E. – Simetrik.

El segundo paso es comenzar la investigación, por los datos recibidos, es evidente que existe una diferencia en las fechas que los registros fueron creados y el DATE (*Que hasta ahora no se tiene contexto claro de donde y como es submetido en la herramienta.*)

SKT_ID	SKT_CREATED_AT	SKT_CREATED_DATE	ID	FIRST_NAME	LAST_NAME	EMAIL	VALUE	DATE	FILE_ID	FILENAME	FILE_ROW_NUM
20230608-141629363-fffe8a9-e04a-43dd-ac71-79be92c63f76	2023-06-08 14:16:29.363	2023-06-08	359	Konstantin	Ruffell	kruffell9y@skyrock.com	47	2023-02-12	1745894	MOCK_DATA.csv	575359
20230612-213226126-58843d77-c8f2-4bfe-aa91-8aeb329233df	2023-06-12 21:32:26.126	2023-06-12	1	Marybeth	Abeles	mmedgewick0@yahoo.co.jp	47	2023-12-02	1766270	test 2.csv	1

Partiendo de esta hipótesis, mi primera duda es si esta conciliación es mensual, o si tiene otro rango de fechas, ya que **2023-02-12** y **2023-12-02** son fechas de Febrero y Diciembre, diferente de los logs en el **skt_id** y **skt_created_at**.

Suponiendo que tuve acceso a la base de datos y obtuve la información del cliente en el archivo **conciliation_sample.csv** (*Creada aleatoriamente*).

Existen varias formas de abordar el problema, el más fácil sería usando una tabla dinámica para evaluar cualquier discrepancia en los datos.

DATE	VALUE	Count - SKT_ID
2023-02-12	47	1
2023-06-01	47	17
2023-06-02	47	14
2023-06-03	47	11
2023-06-04	47	24
2023-06-05	47	18
2023-06-06	47	22
2023-06-07	47	22
2023-06-08	47	23
2023-06-09	47	15
2023-06-10	47	15
2023-06-11	47	17
2023-12-02	47	1
Total Result		200

Claramente las fechas están fuera del patrón normal de evaluación, considerando que la barrida incluye DATE e VALUE. En este caso, es importante evaluar si esos datos son agregados manualmente, o si son de forma automática para poder seguir con la investigación. Si la información es ingresada manualmente, es necesario responder al cliente explicando la diferencia de las fechas e intentar evaluar porque estas fechas están fuera del rango.

La segunda forma de abordar este problema, siendo más escalable, es usando un script que permita traer información y automáticamente evaluar los parámetros y valores. Considerando que si esta es una tarea frecuente, el trabajo manual en excel consumirá un tiempo innecesario, contando con las herramientas actuales de programación.

```
omora@PE07FN6G:~/Desktop/Test-Simetrix$ python conciliate.py

===== RESUMEN DE CONCILIACIÓN =====
[NO MATCH] DATE=2023-02-12 | VALUE=47 | SKT_ID_COUNT=1
[MATCH OK] DATE=2023-06-01 | VALUE=47 | SKT_ID_COUNT=17
[MATCH OK] DATE=2023-06-02 | VALUE=47 | SKT_ID_COUNT=14
[MATCH OK] DATE=2023-06-03 | VALUE=47 | SKT_ID_COUNT=11
[MATCH OK] DATE=2023-06-04 | VALUE=47 | SKT_ID_COUNT=24
[MATCH OK] DATE=2023-06-05 | VALUE=47 | SKT_ID_COUNT=18
[MATCH OK] DATE=2023-06-06 | VALUE=47 | SKT_ID_COUNT=22
[MATCH OK] DATE=2023-06-07 | VALUE=47 | SKT_ID_COUNT=22
[MATCH OK] DATE=2023-06-08 | VALUE=47 | SKT_ID_COUNT=23
[MATCH OK] DATE=2023-06-09 | VALUE=47 | SKT_ID_COUNT=15
[MATCH OK] DATE=2023-06-10 | VALUE=47 | SKT_ID_COUNT=15
[MATCH OK] DATE=2023-06-11 | VALUE=47 | SKT_ID_COUNT=17
[NO MATCH] DATE=2023-12-02 | VALUE=47 | SKT_ID_COUNT=1

===== FECHAS FUERA DEL MES =====
[OUT OF MONTH] SKT_ID=20230608-141629363-ffffe8a9-e04a-43dd-ac71-79be92c63f76 | DATE=2023-02-12 | DATE_MONTH=2023-02 | EXPECTED_MONTH=2023-06
[OUT OF MONTH] SKT_ID=20230612-213226126-58843d77-c8f2-4bfe-aa91-8aeb329233df | DATE=2023-12-02 | DATE_MONTH=2023-12 | EXPECTED_MONTH=2023-06
```

Script llamado **conciliate.py**.

Respuesta para el cliente, si los datos son agregados manualmente.

Hola Señor X,

Espero esté muy bien, hemos detectados dos valores que están fuera del rango esperado, las fechas 2023-02-12 y 2023-12-02 parecen no pertenecer al mes de Junio, por lo cual nuestro motor no está procesando correctamente estos valores.

```
===== FECHAS FUERA DEL MES =====
[OUT OF MONTH] SKT_ID=20230608-141629363-ffffe8a9-e04a-43dd-ac71-79be92c63f76 | DATE=2023-02-12 | DATE_MONTH=2023-02 | EXPECTED_MONTH=2023-06
[OUT OF MONTH] SKT_ID=20230612-213226126-58843d77-c8f2-4bfe-aa91-8aeb329233df | DATE=2023-12-02 | DATE_MONTH=2023-12 | EXPECTED_MONTH=2023-06
```

Por favor revise si estas fechas están correctas e intente nuevamente generar el informe de conciliación.

SKT_ID	SKT_CREATED_AT	SKT_CREATED_DATE	ID	FIRST_NAME	LAST_NAME	EMAIL	VALUE	DATE	FILE_ID	FILENAME	FILE_ROW_NUM
20230608-141629363-ffffe8a9-e04a-43dd-ac71-79be92c63f76	2023-06-08 14:16:29.363	2023-06-08	359	Konstantin	Ruffell	kzuffell@skyrock.com	47	2023-02-12	1745894	MOCK_DATA.csv	575359
20230612-213226126-58843d77-c8f2-4bfe-aa91-8aeb329233df	2023-06-12 21:32:26.126	2023-06-12	1	Marybeth	Abeles	mmedgewick@yahoo.co.jp	47	2023-12-02	1766270	test 2.csv	1

Si el error persiste con las fechas correctas, por favor entre en contacto nuevamente y envíenos más detalles para intentar encontrar el error de forma más simple.

Esperando su retorno y espero poder ayudar.

Saludos.

Oscar Morao

TSE – Simetrik.

Respuesta para el cliente, si los datos son generados de forma automática por nuestro sistema.

Hola Señor X,

Espero esté muy bien, hemos detectados dos valores que están fuera del rango esperado, las fechas 2023-02-12 y 2023-12-02 parecen no pertenecer al mes de Junio, lo que puede haber sido causado por un error interno en nuestro motor de conciliación.

```
===== FECHAS FUERA DEL MES =====  
[OUT OF MONTH] SKT_ID=20230608-141629363-ffffe8a9-e04a-43dd-ac71-79be92c63f76 | DATE=2023-02-12 | DATE_MONTH=2023-02 | EXPECTED_MONTH=2023-06  
[OUT OF MONTH] SKT_ID=20230612-213226126-58843d77-cbf2-4bfe-aa91-8aeb329233df | DATE=2023-12-02 | DATE_MONTH=2023-12 | EXPECTED_MONTH=2023-06
```

Nuestro equipo de desarrollo ya tiene conocimiento de su caso y esperamos una resolución hasta en 24h, una vez que esté resuelto le informaremos

Pedimos disculpas por el inconveniente, este canal está abierto para cualquier otra información que desee enviar.

Saludos.

*Oscar Morao
TSE - Simetrik.*

Ejercicio 2:

Redacta un correo en el que abordes la situación, empatices con el cliente y ofrezcas una solución realista.

Explica cómo manejarías esta situación en caso de que la solución no pueda completarse en las siguientes 24 horas.

R:

Hola Sr. X,

Gracias por su mensaje y por la paciencia que ha tenido estos días.

Entendemos totalmente la molestia y frustración que esta situación le ha generado, especialmente considerando que su operación depende de que el sistema funcione correctamente.

Quiero asegurarle que su caso ha sido escalado como prioridad máxima, y actualmente nuestro equipo técnico ya está trabajando en él. Por los momentos no podemos ofrecer un tiempo exacto de resolución, para que tenga visibilidad clara del proceso, hemos asignado un ingeniero dedicado exclusivamente a su incidencia y le enviaremos actualizaciones cada 3h informando el status de la misma.

Nuestro objetivo es entregarle una solución definitiva lo antes posible. Sin embargo, si nuestro equipo de ingenieros encuentra una solución temporaria, le haremos saber en cuanto sea posible.

Agradecemos realmente que nos haya comunicado su preocupación sobre cambiar de proveedor.

Valoramos profundamente la relación que tenemos con ustedes y estamos comprometidos a recuperar su confianza con acciones concretas.

Quedo atento para cualquier detalle adicional que quiera compartir.

Gracias nuevamente por su comprensión y por darnos la oportunidad de corregir esto.

Saludos cordiales,
Oscar Morao
TSE - Simetrik

Ejercicio 3:

Describe los pasos que tomarías para identificar el origen de la discrepancia.
Proporciona una solución temporal para que el cliente pueda cumplir con la auditoría.
Explica cómo comunicaría al cliente los hallazgos y los pasos a seguir para resolver el problema de forma definitiva.

R:

Inicialmente informar al cliente que la incidencia fue recibida y que estoy trabajando en ella.

Luego intentaría generar un reporte de forma manual y dependiendo del resultado, abordar la incidencia dependiendo de los resultados, ya que puede ser cualquier tipo de error, entonces va a depender de la información obtenida.

Si el error está en la forma que nuestro sistema está procesando los datos, pero los datos están correctos en la base de datos, extraería de forma manual la información para la auditoría y le explicaría al cliente que estamos por dificultades técnicas actualmente, pero que de forma temporal, es posible usar la información extraída.

En el peor de los casos, si efectivamente los datos no están correctos en la base de datos o simplemente no existe solución inmediata, es importante informar al cliente que el incidente será escalado e intentar obtener un ETA con el equipo de desarrollo para pasar al cliente.

Ejercicio 4:

¿Cuál de las dos respuestas es más apropiada para un cliente que está esperando soporte técnico?

Respuesta B, más específica y más información para el cliente detectar el error, a pesar de que el lenguaje no está tan formal.

Cambiaría palabras como “asegurándote” por “asegurándose” o “ayudarte” por “ayudarle”

¿Qué mejorarías en la que consideras menos adecuada?

Agregaría más detalles técnicos del incidente, tiene poca formalidad y no tiene una explicación clara de como realizar los cambios. Incluso, sería interesante agregar a las dos respuestas la documentación del proceso, en caso de existir.

¿Qué observaciones tienes sobre el tono, claridad y precisión técnica de cada una?

- Falta formalidad en las dos respuestas, al tratar al cliente de forma directa con “Tu”, “Avísanos”, “Asegurándote”, “Ayudarte”.
- Falta documentación sobre el proceso para enseñar al cliente sobre los pasos correctos.
- La segunda respuesta tiene más claridad y permite que el cliente sepa exactamente que datos revisar, la primera es muy abstracta, sin dejar nada claro para el cliente.