

Desafío Técnico – Dashboard de Gestión con Snapshots

Contexto

En SSG Assistance, los supervisores de call center necesitan medir el desempeño de sus equipos.

Algunas de las métricas clave que utilizan son:

1. Contactabilidad

Indica en qué medida los intentos de contacto llegan efectivamente a un cliente (%) (ejemplo: se hicieron 10 gestiones de llamada, y se logró contactar con 2 personas, la contactabilidad es 2%, ya que hay 2 gestiones efectivas.).

2. Penetración Bruta

Relaciona la cantidad de gestiones exitosas (ventas realizadas) sobre la base total de gestiones de una campaña.

3. Penetración Neta

Similar a la anterior, pero enfocada es el porcentaje de gestiones que se concretaron, medido sobre la base de personas que atendieron

Además de estas métricas, los supervisores analizan la distribución de resultados de las gestiones (ej.: venta, agendado, no interesado, teléfono erróneo, etc.).

Glosario

**Gestión: Es cada instancia en la que un agente se contacta con un prospecto o cliente, para este escenario asumiremos solo gestiones del tipo de llamada saliente de venta.*

**Gestión efectiva: Es cualquier intento de llamada de un agente donde se logra hablar con alguien.*

**Gestión exitosa: Es cualquier intento de llamada de un agente que culmina en una activación.*

**Campaña: Es el nombre que se le da a un grupo de gestiones con un objetivo dado en común (Ej: Campaña de venta de SSG Pets, Campaña de venta de SSG Salud, etc.).*

Requerimiento funcional

El sistema debe permitir a un supervisor:

1. Visualizar un dashboard con las métricas principales:
Contactabilidad.
Penetración Bruta.
Penetración Neta.
2. Aplicar filtros (por rango de fechas y/o por agente o campaña).
3. Guardar snapshots del dashboard:
 - Los snapshots deben almacenarse en la base de datos, incluyendo los valores calculados de las métricas y los parámetros de filtro usados.
 - Al consultar un snapshot, la información debe mostrarse tal como se guardó, sin recalcular los KPIs.
 - Listar y consultar snapshots previos desde la interfaz.

Requerimientos técnicos mínimos

- Base de datos SQL obligatoria (MySQL, PostgreSQL, MariaDB, etc.).
- El repositorio debe incluir scripts de creación de tablas y datos de ejemplo.
- Se deben incluir consultas SQL que muestren cómo se calculan las métricas a partir de los datos.
- El stack es libre, pero se valorará positivamente el uso de PHP (≥ 8.1) o Python.
- Debe haber una interfaz de usuario para el supervisor (no alcanza con solo exponer una API).
- La funcionalidad de snapshots debe persistir en la base y poder consultarse sin recálculo.

Entregables

- Repositorio en GitHub (público o privado compartido).
- README con:
 - Instrucciones claras para instalar y ejecutar la solución.
 - Usuario demo (si hay login).
 - Scripts o documentación para cargar los datos de ejemplo.
 - Explicación de las fórmulas utilizadas para calcular las métricas.
 - Ejemplos de las consultas SQL aplicadas.

Evaluación (orden de importancia)

- 1- Cumplimiento funcional – dashboard, filtros, snapshots.
- 2- Definición y cálculo de métricas – claridad en fórmulas y consultas SQL.
- 3- Persistencia de datos – diseño de la base, integridad y claridad.
- 4- Interfaz de usuario – que sea entendible y usable para un supervisor.
- 5- Documentación – claridad del README y ejemplos.