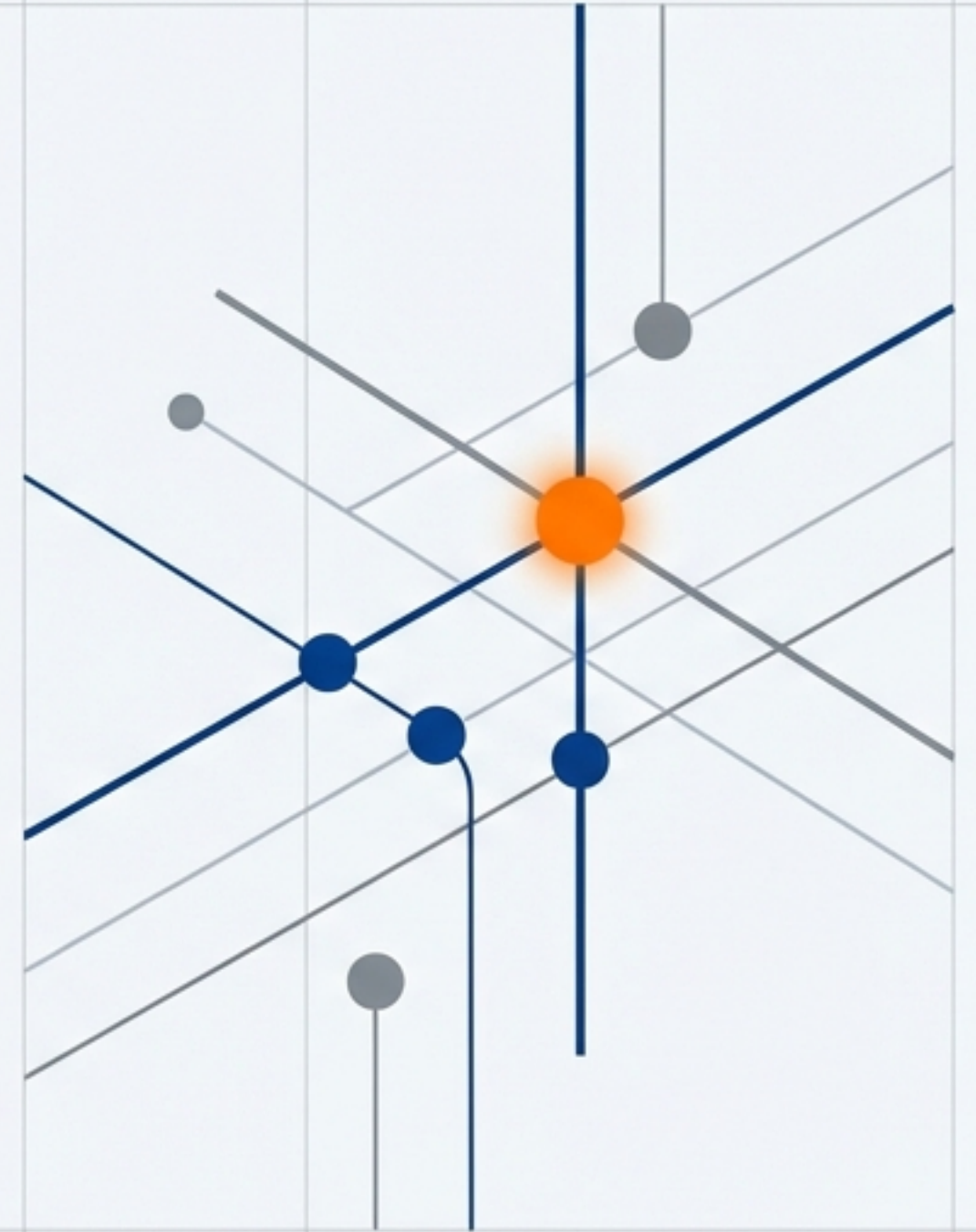


Proyecto SCAT: Un Ecosistema de Gestión Operativa

Una solución tecnológica integral que unifica el monitoreo de casos, analiza la satisfacción del cliente y agiliza la carga de trabajo para el equipo SCAT.



Logotipo de la empresa

Bienvenido a su nuevo centro de mando

Esta presentación es un recorrido por las herramientas que hemos desarrollado para potenciar su gestión diaria. Servirá como su guía de entrega y documento de consulta permanente.



1

El Ecosistema Completo:

La visión general de sus nuevas capacidades.



2

Su Centro de Mando:

Una inmersión en los Paneles SCAT.



3

Análisis a Profundidad:

Explorando la Reportería Web Interactiva.



4

Guía de Uso y Soporte:

Claves para una experiencia fluida.

Un ecosistema diseñado para su equipo

COMPONENTES CLAVE DEL ECOSISTEMA



Paneles de Control Centralizados

Su punto de partida. Visualice cargas operativas y acceda a todas las herramientas desde un solo lugar.



Reportería Web Interactiva

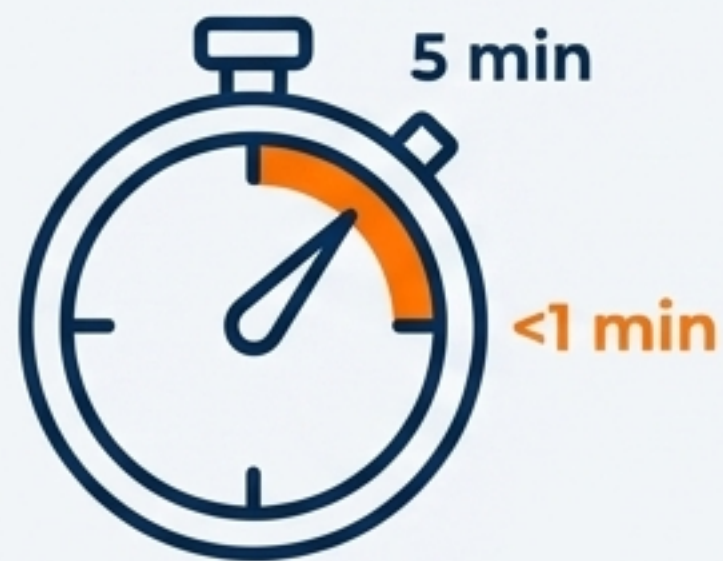
El motor de análisis. Transforme datos de encuestas en insights accionables para los flujos de Instalación y Mantenimiento.



Automatización y Alertas

Agilidad en tiempo real. Un bot notifica por WhatsApp la llegada de nuevos casos para una gestión inmediata.

Hitos clave: Más allá de la funcionalidad



Optimización Crítica de Rendimiento

Redujimos el tiempo de actualización de datos desde Google Sheets de **5 minutos a menos de 1 minuto**, asegurando información casi en tiempo real.



Capacitación y Adopción

El equipo SCAT fue capacitado (07/10/2025) en el uso de herramientas de IA para reportería y análisis de datos, preparándolos para maximizar el valor de la plataforma.



Entrega de Funcionalidad Central

Los componentes principales (Paneles, Bot de WhatsApp y Reportería Web) han sido completados, validados y se encuentran operativos.

Parada 1: Paneles SCAT, su centro de mando unificado

Esta es la solución de visualización que monitorea el flujo de casos de sus planillas operacionales. Actúa como un hub centralizado, dándole acceso directo a las fuentes de datos y al módulo de reportería.

Características Clave



- **Monitoreo en Tiempo Real:** Contabilice casos nuevos, pendientes y el volumen (Q) total diario.



- **Gestión Centralizada:** Elimine la dispersión de información y controle la carga de trabajo desde un único lugar.



- **Acceso Directo:** Navegue fácilmente a las hojas de cálculo fuente y a la Reportería SCAT.



Parada 2: Reportería Web, análisis profundo de la satisfacción del cliente

Una herramienta interactiva diseñada para analizar en detalle los resultados de las encuestas de satisfacción (EPAs) post-atención, diferenciando los flujos de **Instalación** y **Mantenimiento**.



Beneficio Clave: Procesamiento Local (Client-Side)

Cómo funciona:

No necesita subir archivos a un servidor. Todo el procesamiento del archivo Excel ocurre de forma segura y privada en su navegador.

Sus ventajas:

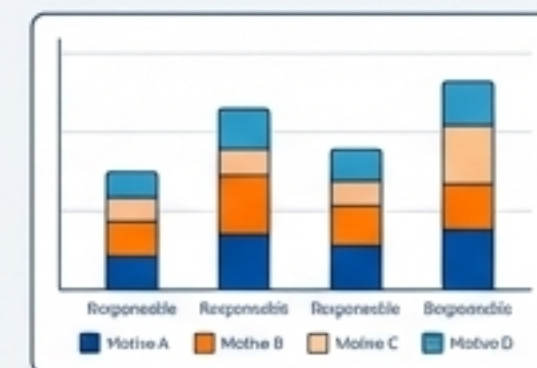
- **Privacidad Absoluta:** Sus datos nunca abandonan su computador.
- **Velocidad Instantánea:** Los análisis y filtros se aplican al momento, sin esperas.

Explorando la Pestaña 'Instalación'

Cada sección está diseñada para responder preguntas operativas clave.

Resumen General por Motivo

Visualice la cantidad de casos por motivo, agrupados por 'Responsable' (ej. Operaciones). Filtre por motivos específicos.



Apertura (Causas de Mala Evaluación)

Enfoque en motivos críticos como 'Problema Servicio' y 'Adherencia Técnico', desglosados por 'Diagnóstico'.

Resumen por Agente y Región

Tabla matricial que cruza empresas contratistas con regiones geográficas.

La imagen muestra una interfaz de usuario con una tabla de datos. La tabla tiene 6 filas y 6 columnas. Las celdas contienen números enteros o un ícono de correo electrónico. El ícono de correo electrónico indica que no se envió correo para esa combinación de agente y región.

	1	0	1	0	1
2	1	1	0	1	1
0	1	1	0	1	1
4	0	2	1	1	1
0	1	1	1	1	1
0	1	0	0	2	1

Resumen de Notas

Compare notas 'Globales' vs. 'Instalación' (Malas: 1-2, Neutras: 3, Buenas: 4-5).

Gestión de Mala Evaluación

Identifique técnicos y órdenes con nota 1 donde **no se envió correo**, facilitando la gestión de alertas.

Explorando la Pestaña 'Mantenición'

Esta pestaña comparte la misma lógica de visualización que 'Instalación' para los gráficos de **Motivos y Apertura**, permitiendo un análisis consistente.



EPAS con mala evaluación - Nombre de técnicos

Incluye una tabla específica diseñada para identificar rápidamente a los técnicos que han recibido evaluaciones negativas.

Permite aplicar filtros por `Dfeed` (feedback detallado) y `Correo` para una gestión más precisa.

La clave del éxito: el formato de su archivo Excel

Para que el dashboard funcione correctamente, el archivo Excel debe cumplir estrictamente con el siguiente formato. **La herramienta lee las columnas por su posición (índice), no por el nombre del encabezado.**

Para el flujo de **INSTALACIÓN**

Nombre de Hoja Requerido: Base EPAS

Nombre de Hoja Opcional: Meta (para la tabla de metas)

Columnas Clave (Ejemplos de Posición):

- Fecha de inicio (Columna A)
- Agente/Contratista (Columna 55)
- Motivo (Columna 120)
- Diagnóstico (Columna 121)
- Responsable (Columna 122)
- Evaluación/Nota (Columnas 22 y 45)

Para el flujo de **MANTENCIÓN**

Nombre de Hoja Requerido: BD

(Nota): Utiliza un mapeo de columnas similar pero ajustado internamente en el código.



Diagrama de una hoja de cálculo Excel con flechas que indican la lectura de columnas por posición.

Comience a analizar en 5 pasos



Guía para una experiencia fluida en su navegador

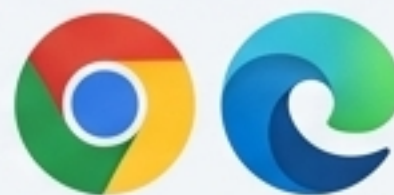
El Contexto (Por qué ocurre)

Los paneles incrustan hojas de cálculo (iFrames) desde dominios externos (ej. Google Sheets). Los navegadores modernos, por seguridad, pueden bloquear las 'cookies de terceros' necesarias para mantener su sesión activa, lo que puede causar un error de conexión.

La Solución Sencilla (por sitio)



Brave: Clic en el ícono del León -> Desactivar 'Shields' para este sitio.



Chrome / Edge: Busque el ícono de 'Ojo tachado' o 'Escudo' en la barra de direcciones -> Clic y 'Permitir cookies' o desactivar la prevención.



Firefox: Clic en el ícono del Escudo -> Desactivar 'Protección contra el rastreo mejorada' para este sitio.



Safari: Ir a Ajustes -> Privacidad -> Desmarcar 'Impedir seguimiento entre sitios'.

La tecnología que lo hace posible

Librerías Clave:

- **Chart.js:** El motor detrás de los gráficos de barras interactivos y dinámicos.
- **SheetJS (xlsx):** La librería que permite leer y procesar sus archivos Excel directamente en el navegador.

Diseño y Estilo Corporativo:

- **Paleta de Colores:** Se utiliza la paleta corporativa para una experiencia visual consistente (Azul Primario: #0033A0, Naranja de acento: #FF7900).
- **Personalización Avanzada:** Incluimos un plugin a medida en JavaScript (`groupLabelsPlugin`)` para agrupar visualmente las etiquetas en los gráficos, mejorando la legibilidad.



Chart.js



#0033A0

#FF7900

Un proyecto en fase de maduración, entregando valor real

El proyecto SCAT se encuentra en una fase avanzada. La **funcionalidad principal** está entregada y operativa. Nuestro foco actual es el refinamiento final y la documentación para el cierre formal del proyecto.

Resumen de Entregables Validados:

- **Paneles SmartTable:** Monitoreo centralizado y en tiempo real.
- **Bot de Notificaciones:** Alertas inmediatas por WhatsApp, optimizado con 'hashing' para ejecuciones cada minuto.
- **Reportería Web Personalizada:** Análisis de satisfacción del cliente con procesamiento local.
- **Gestión de Usuarios:** Cuentas creadas y accesos validados para todo el equipo SCAT.

