

## Resumen

La empresa de servicios financieros se especializa en el procesamiento electrónico de transacciones y compensación de cobros y pagos. Posee una plataforma tecnológica que permite la conexión de múltiples instituciones financieras y empresas de recaudación. La empresa en su constante preocupación por la prestación de servicios eficientes creó una unidad para garantizar la calidad de sus servicios a fin de otorgar a sus clientes la confianza en ambientes financieros en línea a través de altos estándares de seguridad y gestión oportuna de incidentes. Sin embargo se ha detectado una gestión deficiente en la resolución de incidentes debido a que no se cuenta con herramientas que permitan monitorear el comportamiento transaccional para identificar anomalías. Frente a este escenario, en este estudio se desarrolló un modelo de gestión de información de soporte para la resolución de incidentes, con el fin de mejorar los tiempos de resolución que afectan a la prestación de los servicios financieros. La metodología utilizada fue ad-hoc y consta de 4 fases. Inició con el análisis de la situación actual para luego del estudio de viabilidad, construir la solución basada en el modelo dimensional de Ralph Kimball y Scrum, que es la metodología de gestión de proyectos que mejor se adapta a los proyectos de inteligencia de negocios, y validarla en la empresa. Con la implementación de este estudio, los resultados muestran que se mejoró la gestión de incidentes de la empresa, proporcionando indicadores para la detección oportuna de anomalías en las transacciones financieras.

Palabras clave:

- **INTELIGENCIA DE NEGOCIOS;**
- **SERVICIOS FINANCIEROS;**
- **GESTIÓN DE INCIDENTES.**

## **Abstract**

The financial services company specializes in the electronic processing of business transactions and compensation of charges and payments. It has a technological platform that allows the connection of multiple financial institutions and collection companies. In its constant concern for the provision of efficient services, the company created a unit to guarantee the quality of its services to grant its clients confidence regarding online-financial environments through high standards of security and timely management of incidents. However, poor management of incident resolution was detected because there are no tools to monitor transactional behavior or identify anomalies. About respond to this problem, the present degree work proposes the development of a support model of information management for the appropriate and timely resolution of incidents through the analysis of historical information that allows detecting anomalies in transactional behavior and improving resolution time of events affecting financial services. The used methodology is ad-hoc and consists of 4 phases: it begins with identifying the current situation and then building the solution, based on Ralph Kimball and Scrum methodologies and validating it within the company. With the implementation of the work, the business intelligence model helped improve incident management by providing indicators for the timely detection of anomalies in financial transactions.

Keywords:

- **BUSINESS INTELLIGENCE;**
- **FINANCIAL SERVICES;**
- **INCIDENT MANAGEMENT.**