



ACTIVIDAD 2

WAYNER GABRIEL TRIANA TENORIO - ID: 689067
EDWIN HERLEY ARIZA ORTIZ – ID: 797632

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
SEDE Bogotá D.C. - Sede Principal
30 DE MARZO DE 2024

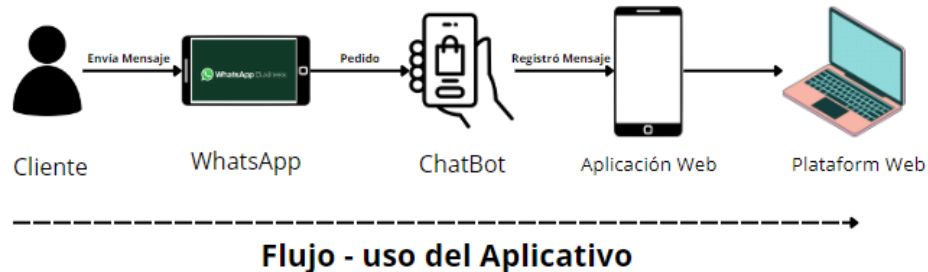
INTRODUCCIÓN:

El presente informe, detalla la propuesta para el desarrollo del proyecto llamado CHATLINE destinado a la construcción de una plataforma móvil que administra mensajes entrantes de WhatsApp, lo anterior buscando mejorar la atención al cliente y la gestión de pedidos para los restaurantes del sector; Se contempla de manera opcional incluir la creación de una aplicación web para visualizar indicadores de gestión y métricas relevantes para el servicio. El proyecto busca poder implementar inteligencia Artificial para la gestión, sin embargo, a medida que se desarrolle el proyecto se estudiará la posibilidad de llevar a cabo la integración.

DESCRIPCIÓN DE LA APLICACIÓN

La aplicación consistirá en un sistema híbrido, compatible con dispositivos Android. Se integrará con la API de WhatsApp Business para poder usar los mensajes entrantes y poder presentar por medio de una interfaz la información de los mensajes y sus respuestas. Además, se desarrollará una aplicación web que permitirá a los administradores de la empresa monitorear indicadores clave de rendimiento, al igual que los pedidos solicitados en tiempo real.

En este caso, la aplicación web será el aplicativo administrador de mensajes y la configuración del auto contestador, el tablero que nos muestra el estado de los chats será desarrollado para web y la interacción con los clientes del restaurante será por vía WhatsApp Business



FUNCIONALIDADES PRINCIPALES:

- **ChatBot para atención al cliente en WhatsApp:** Permitirá a los usuarios realizar consultas y pedidos de manera interactiva y eficiente.
- **Gestión de pedidos:** Facilitará el proceso de toma de pedidos y su seguimiento.
- **Panel de indicadores:** Mostrará métricas relevantes, como la cantidad de mensajes entrantes, el tiempo promedio de respuesta y la tasa de satisfacción del cliente.

CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO

El usuario objetivo de esta aplicación son las empresas pequeñas, especialmente restaurantes, así como el personal de atención al cliente y los clientes que realizan pedidos a

través de WhatsApp. Sus necesidades principales son mejorar la atención al cliente, agilizar la gestión de pedidos y obtener información sobre el rendimiento del servicio.

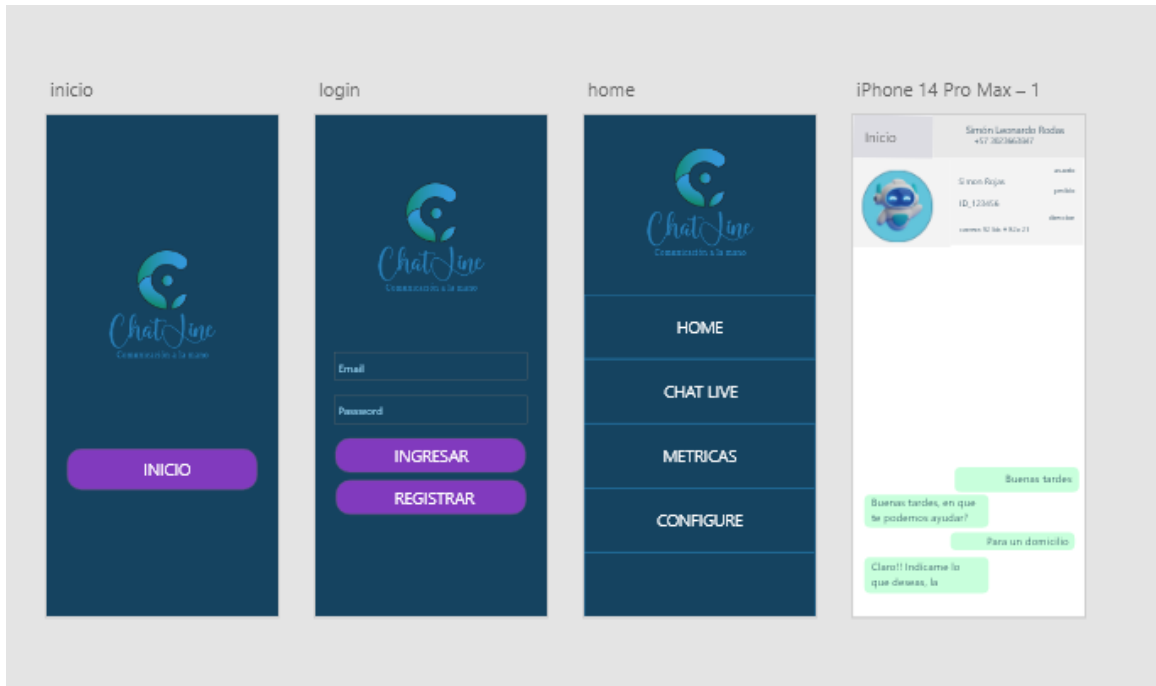
FACTORES Y VARIABLES EN EL DESARROLLO DE SOFTWARE

El desarrollo del proyecto se dividirá en varias etapas, que incluyen planificación, análisis y diseño, implementación, pruebas, despliegue y mantenimiento. Durante estas etapas, se considerarán factores como los requerimientos funcionales y no funcionales, las plataformas de desarrollo, las tecnologías a utilizar, el presupuesto, el tiempo de desarrollo, los recursos humanos y los riesgos asociados.

ANÁLISIS DE RIESGOS Y MITIGACIÓN

Se identificaron varios riesgos asociados al proyecto, como la seguridad de la información, la obsolescencia tecnológica, los cambios en las políticas de WhatsApp, las posibles fallas en la integración con la API de WhatsApp Business y las dificultades en la adopción por parte de los usuarios. Para mitigar estos riesgos, se implementarán medidas de seguridad de la información, se utilizarán tecnologías actualizables, se monitorearán las políticas de WhatsApp, se realizarán pruebas exhaustivas de integración y se brindará capacitación a los usuarios.

MOCKUPS:



CONCLUSIONES

El desarrollo de un ChatBot para WhatsApp con indicadores de gestión es un proyecto viable que puede tener un impacto positivo en las empresas pequeñas. Sin embargo, es importante considerar los riesgos asociados y tomar las medidas necesarias para mitigarlos. Se realizará un estudio de factibilidad completo que incluya un análisis de mercado, un análisis técnico y un análisis financiero para obtener una visión más detallada del proyecto.

Este informe proporciona una visión general del proyecto y establece las bases para su implementación exitosa.

BIBLIOGRAFIA

[1] “Las 10 mejores opciones de chatbot de inteligencia artificial en 2024 + Cómo optimizar tu chatbot”. Tutoriales Hostinger. Accedido el 14 de marzo de 2024. [En línea]. Disponible: <https://www.hostinger.co/tutoriales/chatbot-inteligencia-artificial>

[2] “WhatsApp Business Platform”. Infobip. Accedido el 15 de marzo de 2024. [En línea]. Disponible: https://www.infobip.com/whatsapp-business?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_term=whatsapp%20api&utm_network=g&utm_matchtype=b&utm_campaign=1428723_a_gsn_lg-web-ss_cpaas-wa_gl_zz_es_a21_p&utm_adgroup=CPAAS_WhatsApp&gad_source=1&gclid=Cj0KCQjwhtWvBhD9ARIsAOP0Gog5my3p97XvuGFPd8METN0kHUv0tGCR0DhKc0E1OF92ZR7ss_ct29YaAtJnEALw_wcB

[3] “Enviar Mensajes Con El API de WhatsApp | Hilos”. Plataforma para Marketing y Soporte vÃ-a WhatsApp. Accedido el 15 de marzo de 2024. [En línea]. Disponible: <https://hilos.io/blog/como-utilizar-la-api-de-whatsapp-para-mandar-mensajes#:~:text=La%20API%20de%20WhatsApp%20es,de%20contenidos%20de%20manera%20programática.>