

Práctica Profesionalizante III - ISFT N° 151
Tecnicatura Superior en Análisis de Sistemas

Plantilla de propuestas proyectos (2025)

Autor/a: Steck Benjamin

Título	Sistema Inteligente de Gestión de Turnos Automatizado para Empresas
Propósito	Automatizar la gestión de turnos mediante un sistema que implemente IA que opere 24x7, reduciendo errores de registro y mejorando la disponibilidad del servicio. De este modo se optimiza el uso del personal, que podrá enfocarse en otras tareas, se incrementa la satisfacción del cliente y se reducen los gastos.
Descripción breve	El proyecto propone el desarrollo de un sistema inteligente de gestión de turnos (o cualquier otro tipo de reserva que requiera una gestión, de tamaño y complejidad considerable), orientado a automatizar la atención al cliente en organizaciones que asignan turnos mediante medios digitales como WhatsApp, ya sea por canales de texto o de voz. La solución consiste en un sistema que detecta, organiza y registra automáticamente solicitudes de turnos enviadas por los clientes, utilizando una API de mensajería y una capa de inteligencia artificial capaz de interactuar directamente con el cliente a través de lenguaje natural. El sistema también incluye una interfaz gráfica para gestión manual, así como un sitio web complementario donde se pueden visualizar turnos disponibles, información de contacto y servicios ofrecidos. El objetivo es reducir errores humanos, mejorar la organización y aumentar la eficiencia en la atención sin necesidad de intervención constante del personal.
PON	Es la oportunidad de mejorar el “sistema/forma” en la que se hace un trabajo, esto debido a las posibilidades que ofrece la IA (no se que mas poner)
Público destino	Organizaciones que tengan implementado algún tipo de turno/reserva en sus servicios.
Proyectos relacionados y/o existentes	<p>1. Google Business Messages + Bots de atención Muchas empresas ya usan bots conectados a WhatsApp Business o Google para atender automáticamente a los clientes.</p> <p>2. Chatbots de WhatsApp (con Twilio o Zenvia) Bots programados para interactuar con los clientes por WhatsApp, haciendo encuestas, reservas, soporte, etc.</p> <p>3. Calendly Es una herramienta para agendar reuniones que permite que las personas reserven turnos según disponibilidad.</p> <p>4. Reservas en plataformas como Booking o TurnosYa Permiten elegir fechas/horarios para servicios, salas o turnos médicos (solo web).</p>

	Estas opciones ofrecen un sistema parcial similar al del proyecto, pero son menos completos y se limitan chats automáticos con opciones o selección de turnos mediante una interfaz, no ofrecen un sistema integral, o que ofrezca una interacción mas agradable para el cliente mediante IA un sistema menos dependiente de personal.(seguir desarrollando)
Viabilidad técnica	En mayor parte creo que con los conocimientos de la carrera bastaría. En cuanto a los lenguajes se puede hacer con los vistos en la carrera, en conocimiento de bases de datos creería que también, pero en cuanto al uso de apis si bien hemos hablado y visto el tema no tuve la oportunidad de aplicar el uso de una.
Viabilidad comercial	La idea no seria apuntar a un mercado especifico si no tener un sistema mutable que se puede adaptar con poca modificación al sector que requiera esa solución.
Casos de uso	
Expectativas	