**CHATBOT**

**Objetivos Funcionales:**

**1.-Reporte por fallas**

* El chatbot debe ser capaz de recibir y registrar reportes de fallas o solicitudes de configuración de los equipos de fotocopiado.
* Debe recopilar información relevante sobre la naturaleza de la falla o la configuración necesaria para ayudar al cliente de manera efectiva.
* El chatbot debe proporcionar un número de ticket o referencia para que el cliente pueda hacer seguimiento del estado de su solicitud (ID).

**2.-Solicitud de Toner**

* El chatbot debe permitir a los clientes solicitar tóner para los equipos de fotocopiado.
* Debe recopilar detalles como el tipo de tóner necesario y la cantidad requerida.

**3.-Hablar con un colaborador**

* El chatbot debe ofrecer la opción de comunicarse directamente con un colaborador humano para consultas más complejas o situaciones que requieran atención personalizada.
* Debe transferir la conversación al personal adecuado de manera fluida, manteniendo el contexto de la conversación inicial.

**4.-Solicitud de número de equipo**

* Después de que el cliente elija el tipo de servicio (falla o solicitud de tóner), el chatbot debe solicitar al cliente que proporcione el número de equipo.
* El chatbot debe estar preparado para interpretar y comprender el número de equipo proporcionado por el cliente, incluyendo la posibilidad de correcciones en caso de errores tipográficos.

**5.-Búsqueda en la base de datos**

* El chatbot debe tener acceso a una base de datos que contenga información sobre los equipos de fotocopiado, incluyendo su ubicación, número de equipo, dirección y departamento asociado.
* Después de recibir el número de equipo del cliente, el chatbot debe realizar una búsqueda en la base de datos para recuperar la información asociada con ese número.

**6.-Confirmación de información**

* Una vez que se haya encontrado la información del equipo en la base de datos, el chatbot debe confirmar al cliente la ubicación, número de equipo, dirección y departamento correspondientes.

**7.-Pregunta de confirmación al cliente**

* Después de proporcionar la información del equipo, el chatbot debe preguntar al cliente si la información mostrada es correcta.
* Debe ofrecer opciones claras al cliente para responder "Sí" o "No".

**8.-Registro en la base de datos de reportes**

* Si el cliente confirma que la información es correcta, el chatbot debe guardar un registro en la base de datos de reportes, incluyendo el número de equipo, la fecha y la hora de la confirmación.
* El registro debe contener información adicional como el tipo de servicio solicitado y cualquier detalle relevante asociado.

**9.-Manejo de respuesta incorrecta**

* Si el cliente indica que la información mostrada no es correcta, el chatbot debe volver a solicitar el número de equipo y repetir el proceso de búsqueda en la base de datos.
* Se debe reiniciar el flujo de conversación desde el principio, asegurándose de proporcionar la información correcta al cliente en el siguiente intento.

**10.-Despedida después de la confirmación**

* Después de que se haya confirmado que la información es correcta y se haya registrado el reporte en la base de datos, el chatbot debe despedirse del cliente de manera amigable y profesional.
* Debe agradecer al cliente por su interacción y ofrecer ayuda adicional si es necesario antes de cerrar la conversación.

**11.-Alerta al colaborador después de dos ocasiones incorrectas**

* Si la información proporcionada es incorrecta por segunda vez consecutiva, el chatbot debe enviar una alerta a un colaborador para que intervenga en la conversación.
* La alerta debe incluir detalles relevantes sobre el cliente y la conversación, como el número de equipo y el historial de interacciones.

**Objetivos No Funcionales**

**Tiempo de Respuesta**

* El chatbot debe responder a las consultas y solicitudes de manera rápida y eficiente, idealmente en segundos o minutos.
* Se debe establecer un tiempo máximo de espera para la atención humana en caso de que el chatbot no pueda resolver la consulta por sí solo.

**Escalabilidad**

* El chatbot debe ser capaz de manejar un volumen creciente de consultas y solicitudes a medida que más clientes lo utilicen.
* Debe ser escalable para adaptarse a futuras expansiones y cambios en la demanda de servicios.

**Seguridad y Privacidad**

* El chatbot debe cumplir con los estándares de seguridad y protección de datos para garantizar la privacidad de la información del cliente.
* Debe tener medidas de seguridad para proteger la integridad de los datos del cliente y la empresa.

**Eficiencia en la búsqueda de la base de datos**

* El chatbot debe ser capaz de realizar búsquedas en la base de datos de manera eficiente, minimizando el tiempo de espera del cliente.
* Se debe optimizar el acceso a la base de datos para garantizar tiempos de respuesta rápidos incluso bajo cargas de trabajo pesadas.

**Exactitud de la información**

* La información proporcionada por el chatbot al cliente debe ser precisa y actualizada en todo momento.
* Se deben implementar medidas para garantizar la integridad de los datos en la base de datos y evitar la presentación de información incorrecta o desactualizada al cliente.

**Seguridad de la base de datos**

* Se deben implementar medidas de seguridad para proteger la base de datos que contiene información confidencial sobre los equipos de fotocopiado y sus ubicaciones.
* Se deben aplicar controles de acceso adecuados para garantizar que solo el chatbot autorizado pueda realizar consultas en la base de datos y acceder a la información del equipo.

**Velocidad de respuesta tras la confirmación**

* Después de la confirmación del cliente, el chatbot debe registrar la información en la base de datos de reportes de manera rápida y eficiente, minimizando cualquier retraso perceptible por parte del cliente.
* Se debe optimizar el proceso de registro para garantizar una respuesta instantánea al cliente.

**Robustez del flujo de conversación**

* Se deben implementar medidas para garantizar que el flujo de conversación se mantenga robusto y coherente, independientemente de la respuesta del cliente.

**Integridad de la base de datos de reportes**

* Se deben implementar controles adecuados para garantizar la integridad de los datos en la base de datos de reportes, evitando duplicados o registros incompletos.

**Rapidez en la alerta al colaborador**

* El chatbot debe enviar la alerta al colaborador de manera rápida y eficiente, minimizando cualquier retraso en la intervención humana.
* Se debe establecer un tiempo máximo de espera para la alerta, asegurando una respuesta oportuna por parte del colaborador.

**Notificación al cliente sobre la intervención del colaborador**

* Después de enviar la alerta al colaborador, el chatbot debe notificar al cliente sobre la intervención humana y explicar la situación.
* Debe asegurarse de que el cliente esté informado sobre los siguientes pasos y cualquier cambio en la dinámica de la conversación.