

**Autoevaluación Fase 1**

**Lucas Sandoval**

**Capstone – 002D**

**06/09/2024**

**Descripción Proyecto: Chatbot Lavados Jimena**

**DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO APT**

#### ****Introducción****

El presente informe detalla el desarrollo de un chatbot para **Lavados Jimena**, una empresa que ofrece servicios de lavado y limpieza. El objetivo principal del chatbot es mejorar la atención al cliente mediante un asistente virtual capaz de responder consultas, proporcionar información sobre servicios y precios, y facilitar reservas en tiempo real.

#### ****Objetivos del Proyecto****

* **Optimización de la atención al cliente**: Implementar un canal de comunicación disponible las 24 horas del día, que ofrezca respuestas rápidas a las consultas más frecuentes y permita la solicitud de servicios de manera autónoma.
* **Automatización del proceso de reserva**: Facilitar la realización de reservas sin intervención humana, reduciendo la carga de trabajo del personal y mejorando la eficiencia operativa.
* **Estimación de costos personalizada**: Brindar una estimación de costos basada en la información proporcionada por el usuario, como metros cuadrados o cantidad de prendas.
* **Mejora en la experiencia del usuario**: Ofrecer un flujo de conversación intuitivo, personalizado y con múltiples opciones para simplificar la interacción.

#### ****Descripción del Proyecto****

El proyecto consiste en desarrollar un chatbot en **Voiceflow** para **Lavados Jimena**, con el propósito de automatizar la atención al cliente y el proceso de reserva. El flujo del chatbot abarca desde la captura de datos básicos del usuario hasta la confirmación de servicios y estimación de costos. Las funcionalidades incluyen:

* **Interacción inicial y bienvenida personalizada.**
* **Selección del tipo de consulta**: Permite al usuario elegir entre servicios, precios o ayuda.
* **Captura de detalles específicos del servicio solicitado**.
* **Estimación de costos según los datos ingresados.**
* **Confirmación y resumen de los servicios solicitados.**
* **Reserva o modificación de la solicitud.**

#### ****Detalles Técnicos****

1. **Plataforma de Desarrollo**:
   * **Voiceflow**, una herramienta visual que permite la creación de flujos conversacionales, integración con APIs y lógica personalizada.
2. **Funciones Clave**:
   * **Captura de Datos**: Recolección de información básica del usuario, como nombre, tipo de servicio, metros cuadrados o cantidad de ropa.
   * **Validación de Entradas**: Asegura que los datos ingresados sean correctos y estén dentro de los rangos aceptables.
   * **Lógica Condicional**: Cálculo de precios basado en diferentes criterios, como la cantidad de metros cuadrados o el número de prendas.
   * **Manejo de Errores**: Mensajes de error personalizados para entradas no válidas, con opciones para que el usuario vuelva a intentarlo.
   * **Integración con APIs**: Posibilidad de integrar servicios externos para enviar notificaciones o consultar información en tiempo real.
3. **Componentes del Flujo del Chatbot**:
   * **Inicio del Diálogo**: Saludo inicial y presentación del bot.
   * **Selección del Tipo de Consulta**: Servicios, precios o ayuda.
   * **Captura de Detalles del Servicio**: Detalles específicos según el tipo de servicio.
   * **Estimación de Costos**: Cálculo dinámico en función de los datos proporcionados.
   * **Confirmación del Servicio**: Resumen del servicio con costo estimado y opciones de confirmación.
   * **Opciones de Recalcular o Modificar**: Permite ajustes antes de confirmar la reserva.
   * **Finalización del Flujo**: Agradecimiento y cierre de la conversación.

#### 5. ****Flujo del Chatbot****

1. **Inicio del Diálogo**:
   * El chatbot da la bienvenida al usuario y le pregunta su nombre para personalizar la conversación.
2. **Selección del Tipo de Consulta**:
   * Opciones disponibles:
     + **Servicios**: Información detallada sobre los servicios ofrecidos.
     + **Precios**: Información sobre los precios de los servicios.
     + **Ayuda**: Respuestas a preguntas comunes.
3. **Captura de Detalles del Servicio**:
   * **Hogar**:
     + Solicitar el número de cuerpos (sofás, alfombras) y los metros cuadrados del área a limpiar.
   * **Lavandería**:
     + Solicitar el tipo de prenda y cantidad.
4. **Estimación de Costos**:
   * El bot calcula el precio estimado con base en los datos proporcionados, considerando diferentes rangos de precios para ajustar el costo.
5. **Confirmación y Resumen**:
   * Presenta un resumen con el precio estimado y solicita confirmación para proceder.
6. **Opciones Adicionales**:
   * **Recalcular**: Permite modificar detalles y volver a calcular el costo.
   * **Reserva del Servicio**: Confirma la solicitud y realiza la reserva.
7. **Finalización**:
   * Agradece al usuario y ofrece la opción de iniciar otra consulta o cerrar la conversación.

#### ****Mejoras Sugeridas y Funciones Adicionales****

* **Agregar un módulo de feedback**: Para recopilar opiniones del usuario y mejorar el chatbot continuamente.
* **Integración con servicios de notificación**: Para enviar confirmaciones de reserva por correo electrónico o mensaje de texto.
* **Soporte para múltiples idiomas**: Para ampliar la accesibilidad.
* **Análisis de datos**: Implementar métricas para medir el rendimiento del chatbot.

#### ****Plan de Implementación****

1. **Desarrollo Inicial**: Construcción del flujo base en Voiceflow.
2. **Pruebas Internas**: Evaluación del funcionamiento con casos de prueba.
3. **Lanzamiento y Monitoreo**: Despliegue del chatbot y seguimiento de su rendimiento.
4. **Mejoras Continuas**: Basadas en el feedback del usuario y análisis de datos.

#### ****Conclusión****

El desarrollo del chatbot para **Lavados Jimena** proporciona una solución moderna para la atención al cliente, permitiendo automatizar el proceso de reserva y brindar una experiencia de usuario optimizada. La implementación del asistente virtual no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también proporciona un servicio accesible y disponible las 24 horas.