



LAVADOS  
JIMENA LTDA

Proyecto

# CHATBOT

LAVADOS JIMENA LTDA



LAVADOS  
JIMENA LTDA

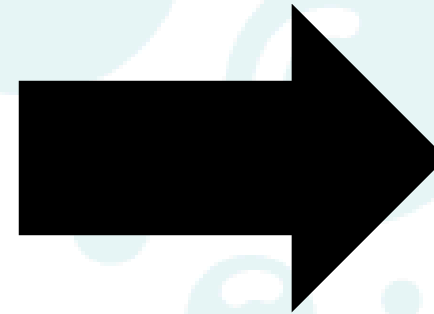
# Introducción

¿como nace Bubble?

# Objetivos del proyecto

## Problema actual de Lavados Jimena

Lavados Jimena actualmente se encuentra en un proceso de obsolescencia de sus procesos donde realizan la gestión manual de sus consultas y servicios, lo que resulta en procesos más lentos y poco óptimos.



## Propuesta de Solucion

Optimizar la atención al cliente de Lavados Jimena mediante la implementación de un chatbot que permita la interacción en tiempo real y esté disponible en la página web.

- Implementar el chatbot en la página web para facilitar el acceso desde cualquier dispositivo. Automatizar las respuestas a preguntas frecuentes sobre servicios, precios y horarios.
- Mejorar la satisfacción del cliente con respuestas personalizadas basadas en interacciones previas.

# Alcance y propuesta de valor del proyecto

## Propuesta de Valor

### Eficiencia Operativa

Automatización de procesos repetitivos para liberar recursos.  
Reducción de errores humanos en la gestión de datos y operaciones

### Seguridad y Confiabilidad

Manejo seguro de datos mediante integraciones con sistemas externos.  
Registro y almacenamiento de interacciones para garantizar trazabilidad

### Escalabilidad y Modernización

Capacidad de adaptación a nuevas funcionalidades y necesidades.  
Reflejo de innovación y modernización tecnológica.

## Alcance

- Permitir la consulta de información relevante como servicios, precios, y promociones.
- Gestionar operaciones como agendar, modificar o cancelar solicitudes.
- Facilitar la actualización y mantenimiento de datos en tiempo real.
- Integrarse con sistemas externos para recuperar y registrar información de manera eficiente.
- Monitorear el uso del sistema mediante métricas y reportes.

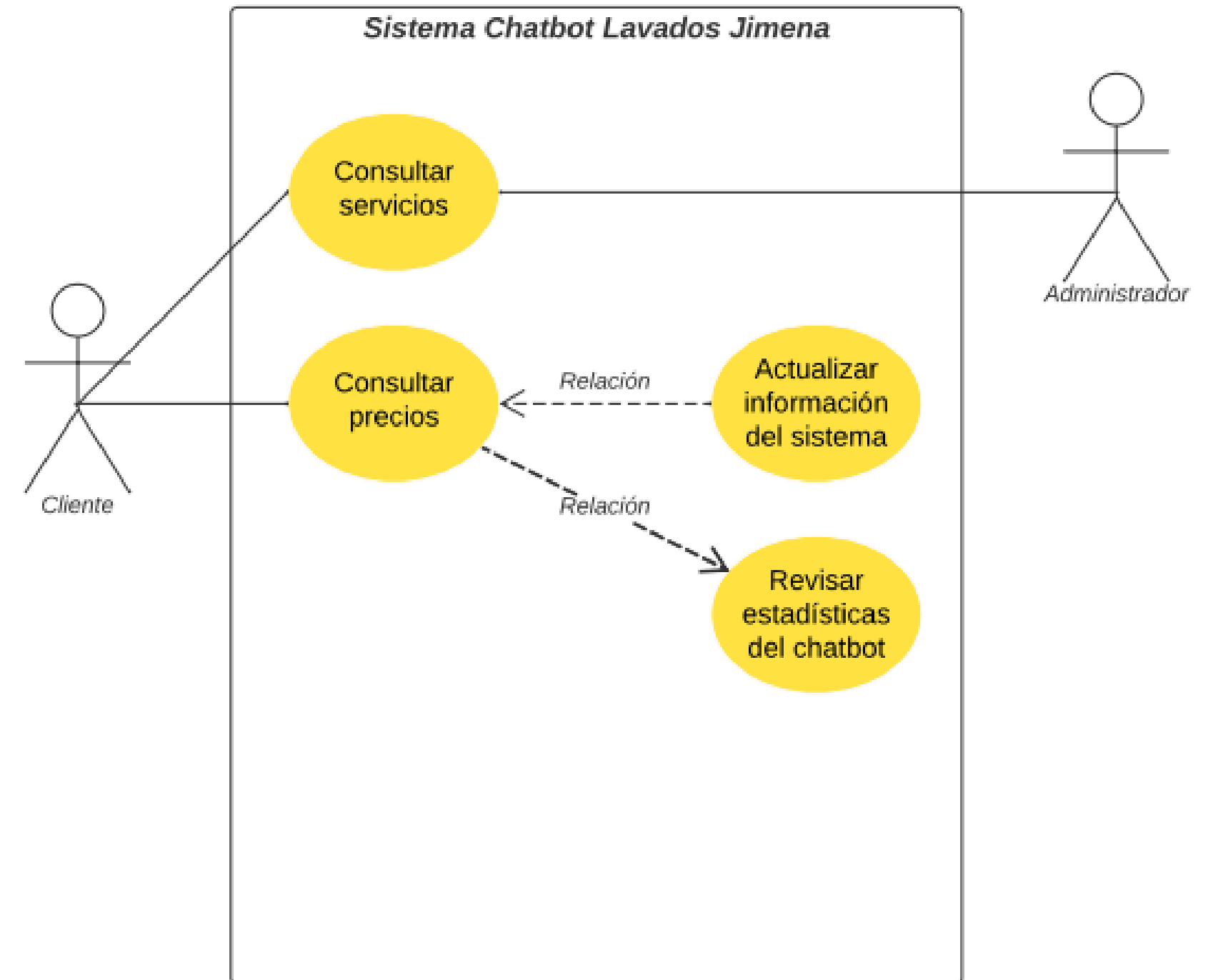
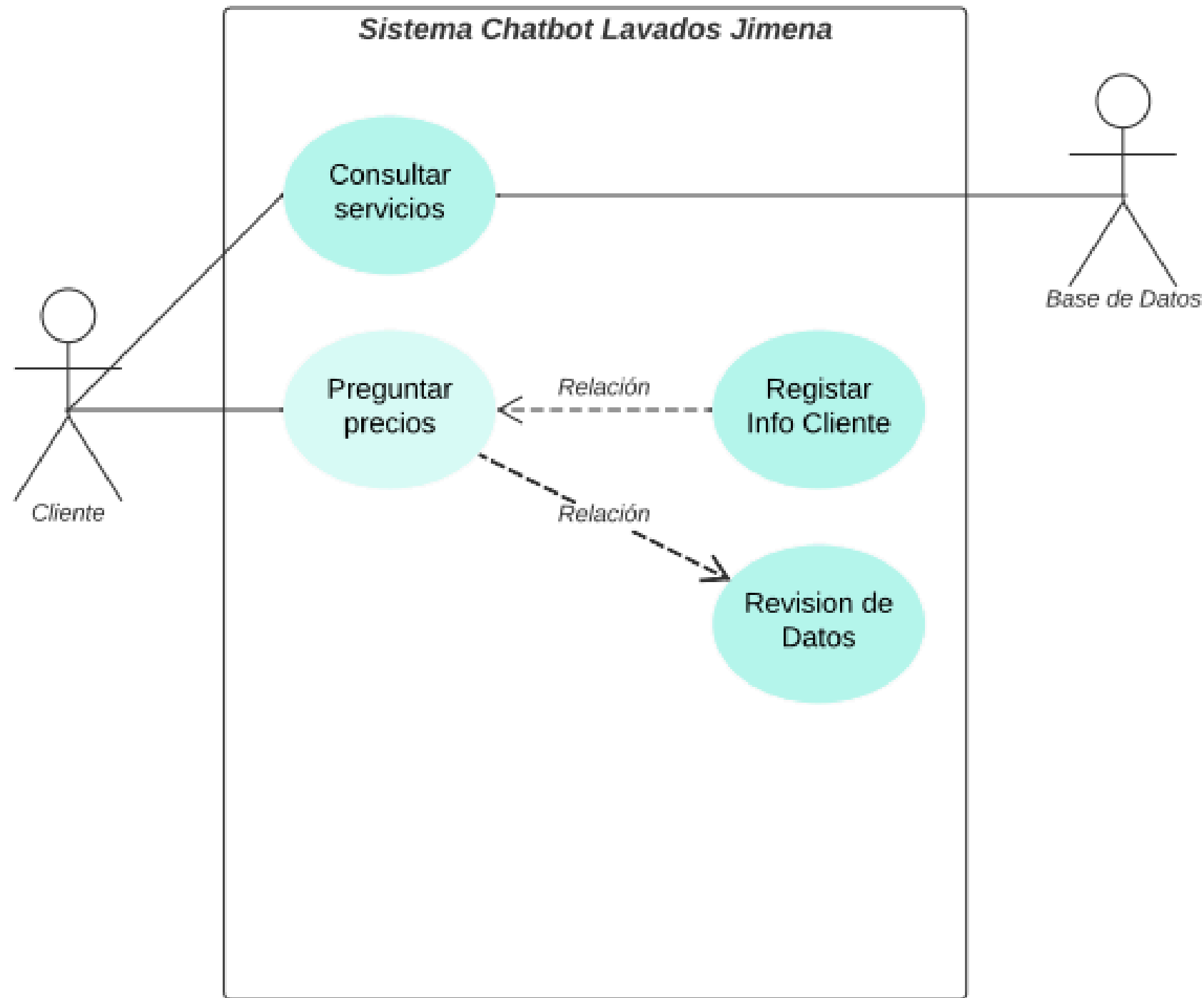
# Cronograma de desarrollo del proyecto

### Gantt Definicion de proyecto APT fase 1

Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5
Introducción	Formación de grupos	Contacto con empresa	Primera entrega de avances	Planificación de proyecto

[illegible]

# CASOS DE USO



# Base de datos enlazadas

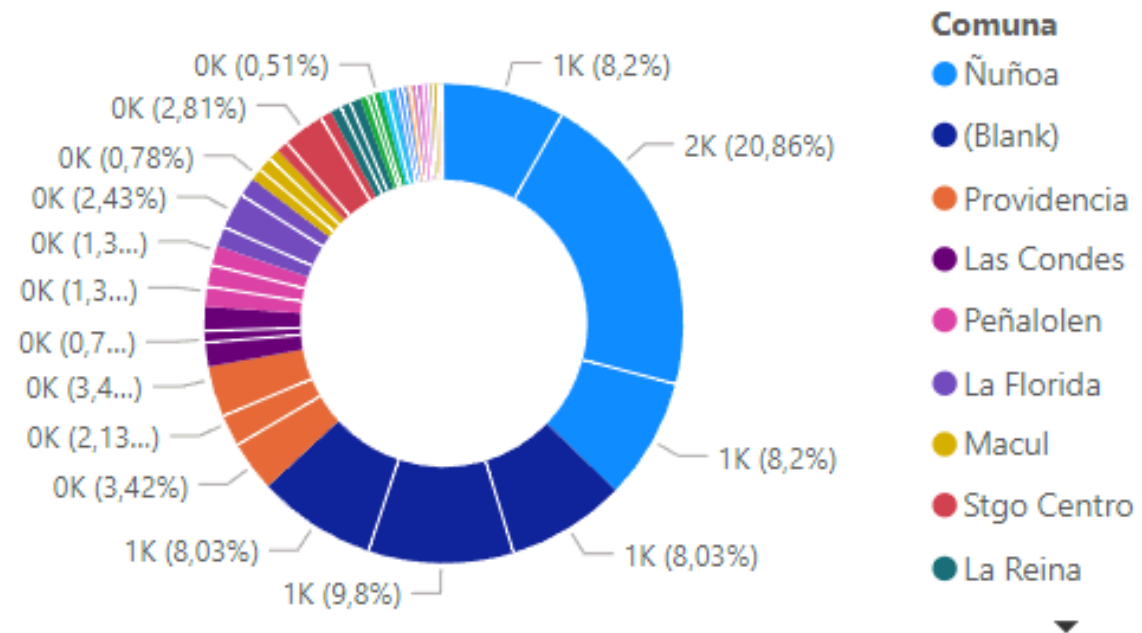
5987	Lucas Sandoval	Servicios	Hogar	Limpieza de Sillas	- 1 Silla solo Base \$5.000 - 1 Silla Completa(Base+ Respaldo) \$7.000	roberto@duocuc.cl	944647598
3390	Alexis Godoy	Servicios	Plumones	Pluma y Sintético King	\$13.000	Gensoukii@gmail.c	986850667
9097	Lucas Sandoval	Servicios	Hogar	Limpieza de Sofas Y sillones	- Sofa 1 Cuerpo desde \$25.000 - Sillon 2 Cuerpos desde \$35.000 - Sillon 3 cuerpos desde 45.000 - Sillones en L desde \$55.000	lucas.sandoval.r@c	932259652
8662	Alveiro vicencio	Servicios	Plumones	Pluma y Sintético King	\$13.000	maria.farias@gmail	999999999



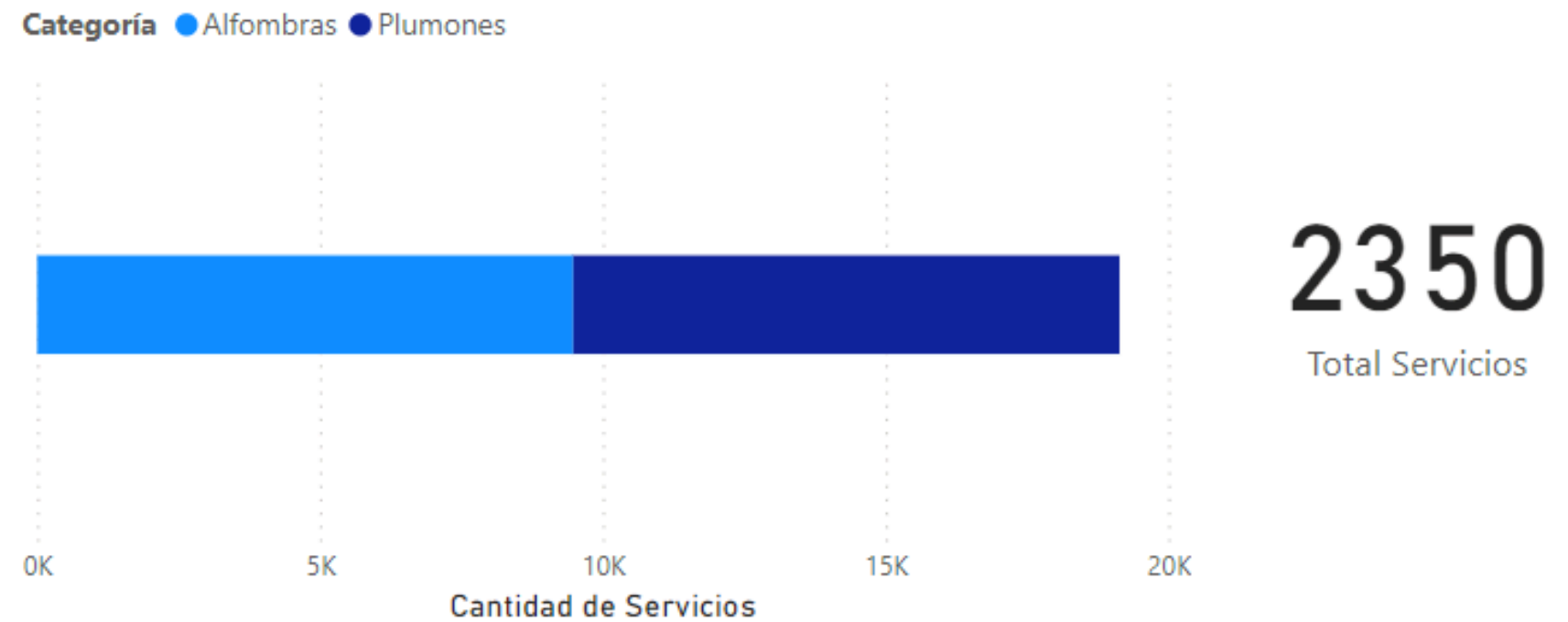
LAVADOS  
JIMENA LTDA

# Dashboards

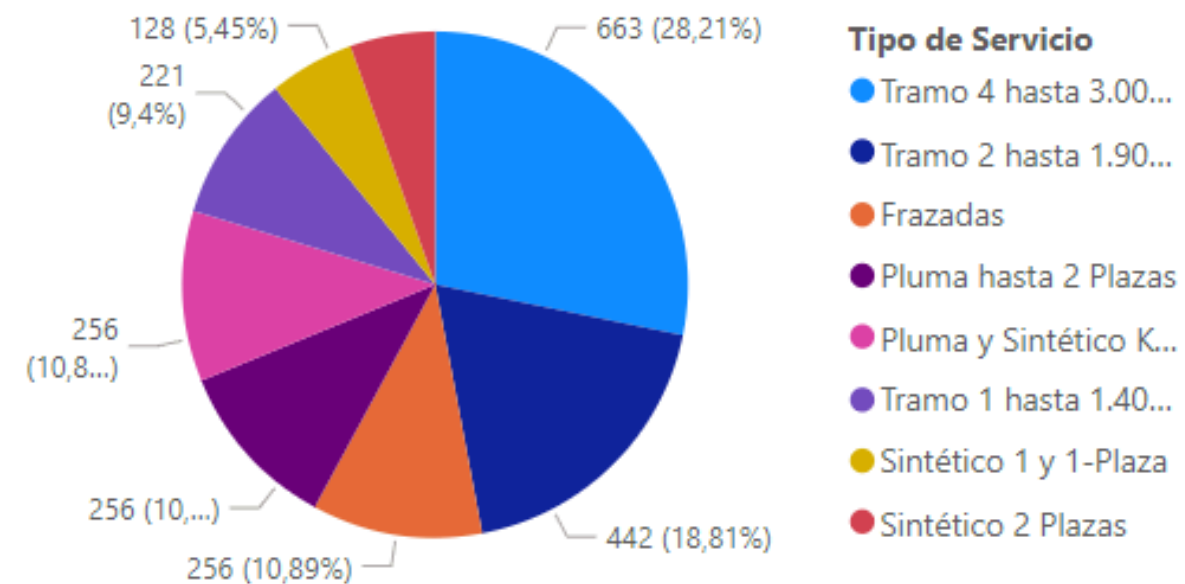
Total Servicios, Cantidad Plumones and Cantidad Alfombras by Comuna



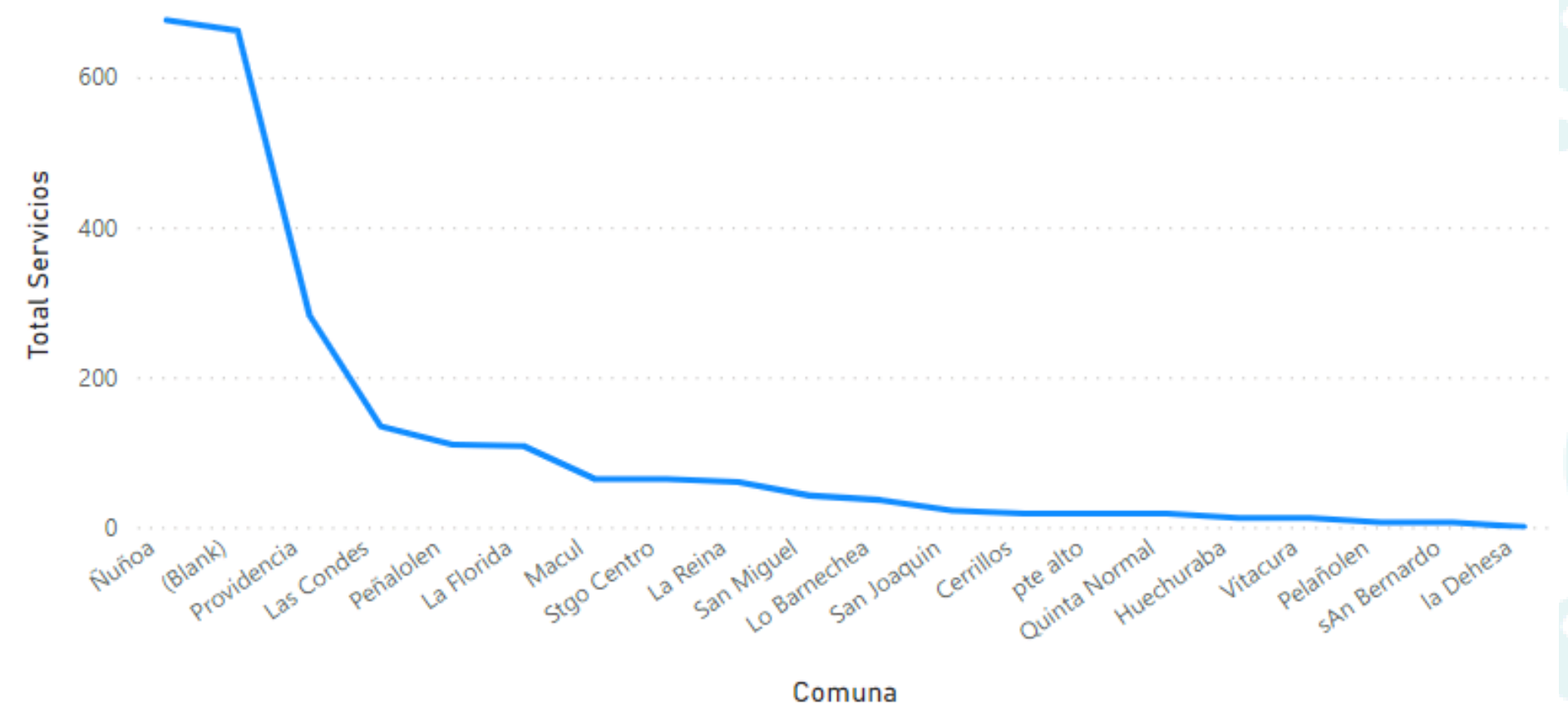
Cantidad de Servicios by Categoría



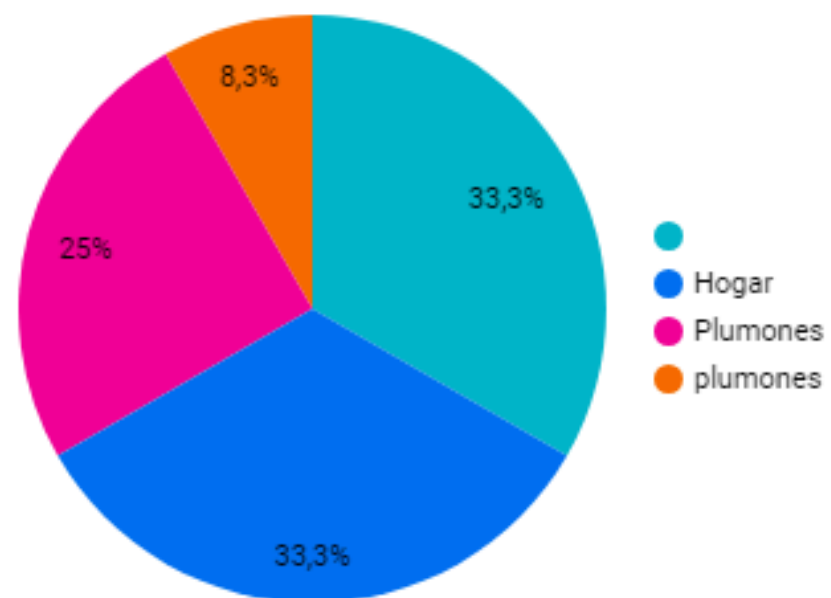
Total Servicios by Tipo de Servicio



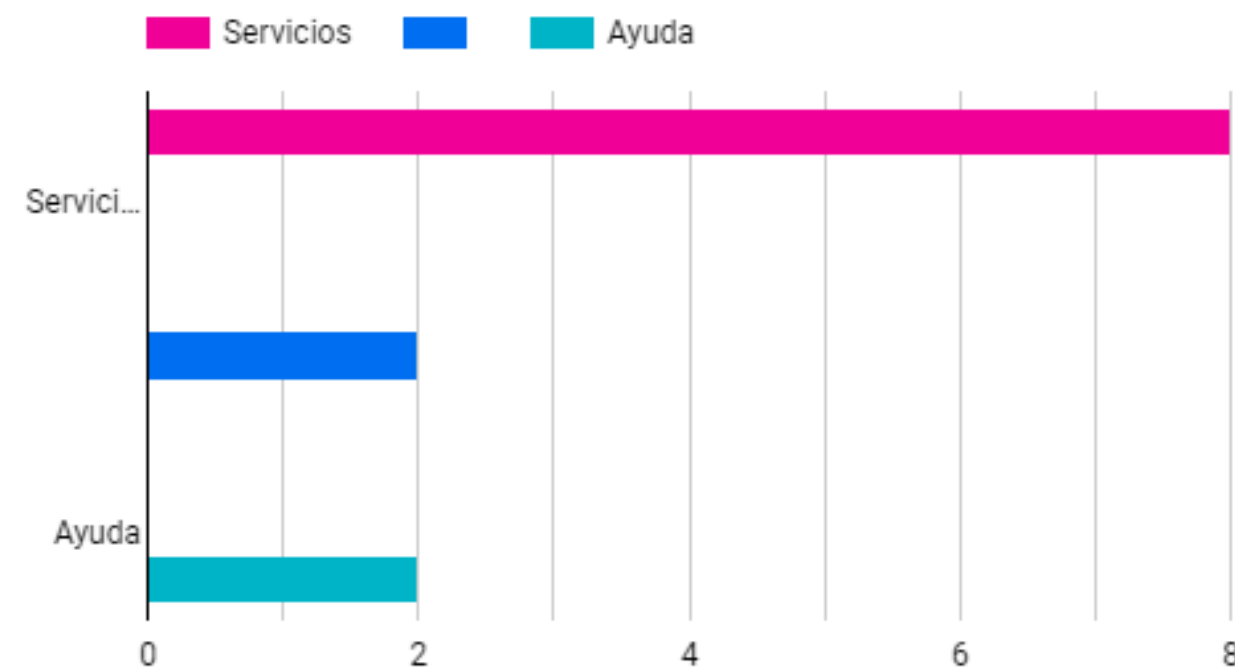
Total Servicios by Comuna







Record Count  
12



	ID de Co...	Nombre Usuario	Tipo de co...	Tipo Ser...	Descripción Servicio	Precio	Correo Cliente	N° Celular
1.	9633	Javier	Servicios	Hogar	Limpieza de Colchones	- Base de Cama Box Spring desde \$15.000 - 1 Plaza- 11/2 plaza ...	javierf@sanosvaldo.cl	982486496
2.	9097	Lucas Sandoval	Servicios	Hogar	Limpieza de Sofas Y sillon...	- Sofa 1 Cuerpo desde \$25.000 - Sillon 2 Cuerpos desde \$35.00...	lucas.sandoval.r@gm...	932259652
3.	8944	Matias Neira	Ayuda	null	null	null	mat.neira@duocuc.cl	963400030
4.	8662	Alveiro vicencio	Servicios	Plumones	Pluma y Sintético King	\$13.000	maria.farias@gmail.c...	999999999
5.	8163	benjamin	Servicios	Plumones	Pluma y Sintético King	\$13.000	benja@gmail.com	4248284
6.	5987	Lucas Sandoval	Servicios	Hogar	Limpieza de Sillas	- 1 Silla solo Base \$5.000 - 1 Silla Completa(Base+ Respaldo) \$7...	roberto@duocuc.cl	null
7.	5326	roberto	Ayuda	null	null	null	benja@gmail.com	242342425
8.	4942	Gabriela	Servicios	Hogar	Limpieza de Sofas Y sillon...	- Sofa 1 Cuerpo desde \$25.000 - Sillon 2 Cuerpos desde \$35.00...	gjimenez02@gmail....	954027567
9.	4578	manuel	Servicios	plumones	Sintetico1	13.000	ERGEG@GMAIL.COM	42342342425
10.	3390	Alexis Godoy	Servicios	Plumones	Pluma y Sintético King	\$13.000	Gensoukii@gmail.com	986850667
11.	null	null		null	null	null	null	null

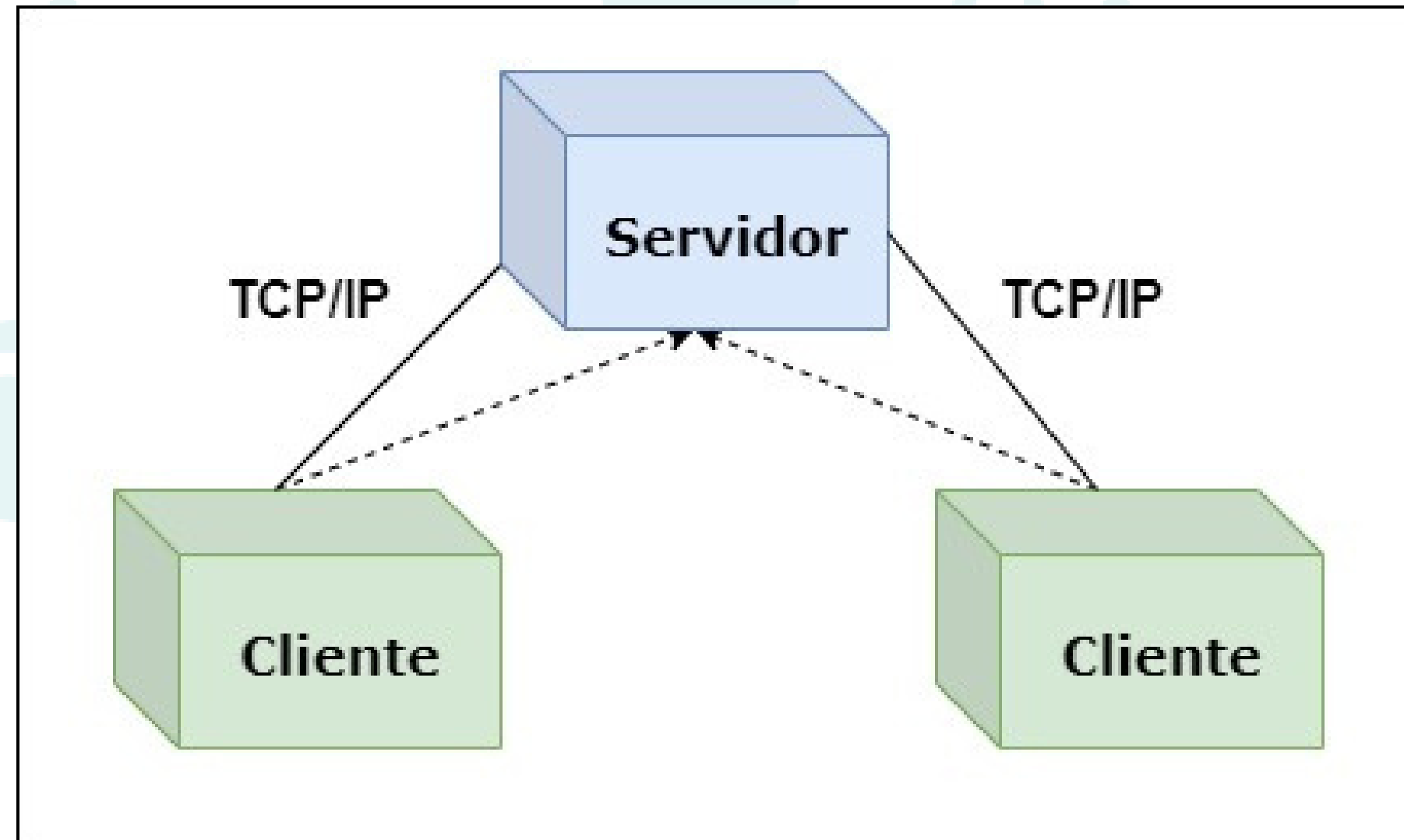
# Arquitectura del proyecto



Google Sheets



**make**



# Análisis de Riesgos

## IDENTIFICACION DE RIESGOS

Codigo	NOMBRE DEL RIESGO	ACTIVO(S) AFECTADO(S)	PROCESO AL QUE ESTA ASOCIADO	¿CADA CUANTO PODRÍA SUCEDER? (FRECUENCIA)	¿QUÉ IMPACTO PODRÍA CAUSAR?	PROBABILIDAD	IMPACTO	CALIFICACIÓN DE RIESGO	NIVEL DE RIESGO	MAGNITUD RIESGO
R1	Retrasos en la finalización del flujo conversacional en Voiceflow.	Chatbot y flujo conversacional	Desarrollo del flujo del chatbot	Media frecuencia	Retrasos en el cronograma	2	2	2:2	Bajo	Bajo
R2	Problemas en la integración técnica con los sistemas internos	Sistemas internos y chatbot	Integración técnica	Baja frecuencia	Interrupción de funcionalidades	3	3	3:3	Medio	Bajo
R3	Vulnerabilidades de seguridad en el manejo de datos de clientes	Información sensible	Gestión de datos	Baja frecuencia	Fuga de información crítica	5	4	5:4	Catastrofico	Alto
R4	Baja usabilidad detectada en pruebas con usuarios	Chatbot	Experiencia de usuario	Media frecuencia	Baja adopción del sistema	2	3	2:3	Bajo	Bajo
R5	Problemas de conexión entre API y Base de Datos	API y Base de Datos	Conexión de servicios	Media frecuencia	Caída del sistema	3	4	3:4		
R6	Baja disponibilidad del chatbot en la página web	Chatbot y página web	Disponibilidad	Alta frecuencia	Interrupción del servicio	4	2	4:2	Medio	Medio
R7	Insatisfacción del cliente debido a respuestas genéricas del chatbot	Chatbot	Respuestas generadas	Alta frecuencia	Mala percepción del servicio	2	1	2:1	Bajo	Bajo
R8	Costos imprevistos durante el desarrollo y despliegue	Presupuesto	Presupuesto	Media frecuencia	Incremento en costos	3	2	3:2	Bajo	Bajo
R9	Falta de entrenamiento del personal para usar el chatbot y dashboards	Personal	Capacitación	Baja frecuencia	Baja eficiencia operativa	2	2	2:2	Bajo	Bajo
R10	Dependencia excesiva de herramientas externas	Herramientas externas (Voiceflow, Power BI)	Herramientas del proyecto	Alta frecuencia	Retrasos en el desarrollo	3	3	3:3	Bajo	Bajo
R11	Errores en la personalización de respuestas del chatbot basadas en interacciones previas	Chatbot	Personalización de respuestas	Media frecuencia	Respuestas incorrectas	3	3	3:3	Bajo	Bajo
R12	Resistencia de los clientes a interactuar con el chatbot	Clientes	Adopción del chatbot	Baja frecuencia	Baja adopción del sistema	2	1	2:1	Bajo	Bajo
R13	Sobrecarga del servidor durante períodos de alta demanda	Servidor	Gestión de carga	Media frecuencia	Caída del sistema	5	4	5:4	Catastrófico	Alto

## MATRIZ DE RIESGOS

Impacto	5					
	4			R5		R3 R13
	3		R4	R2 R10 R11		
	2		R1 R9	R8	R6	
	1		R7 R12			
		1	2	3	4	5
		Probabilidad de Ocurrencia				

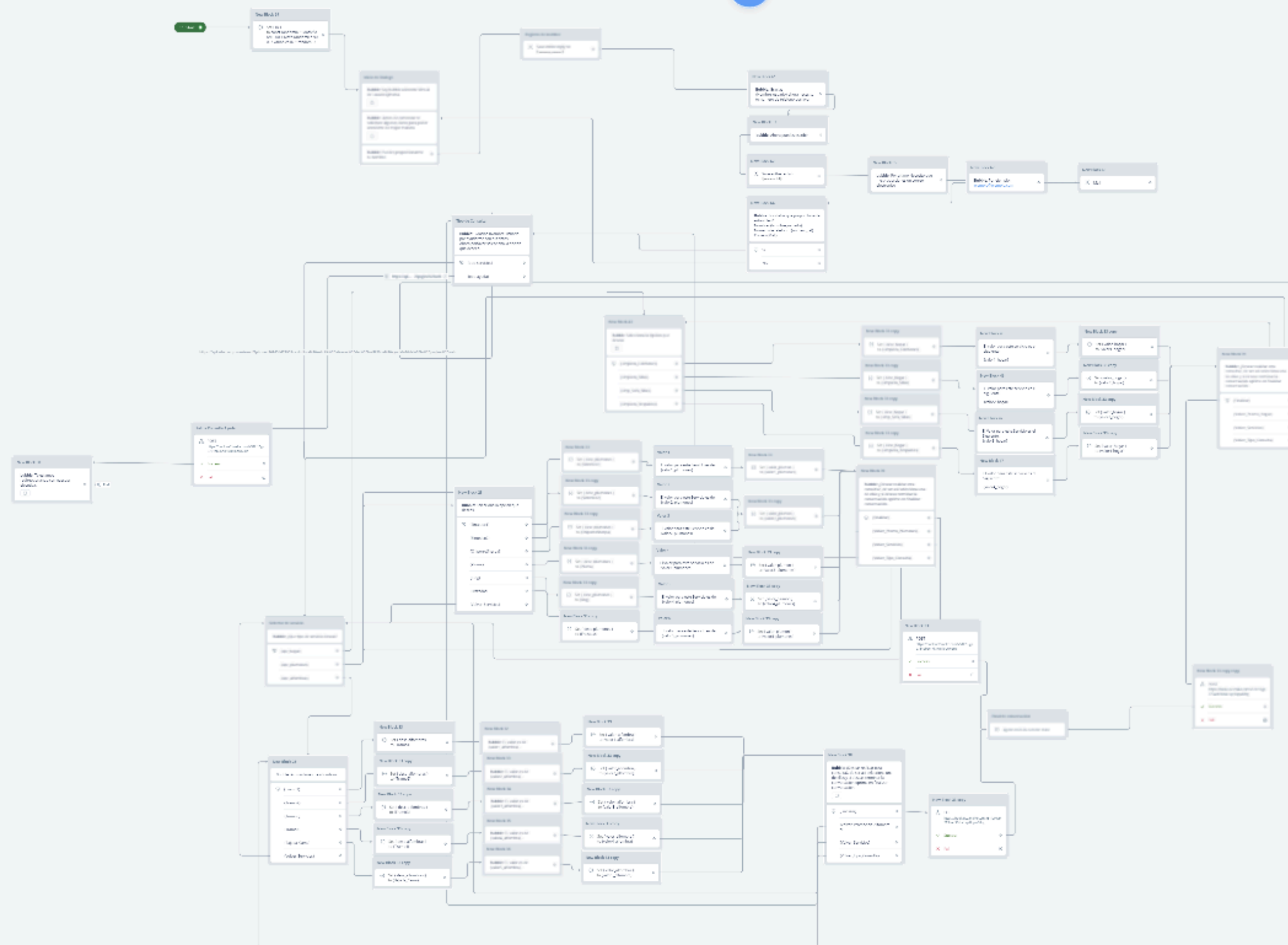
CRITICIDAD	C			CR		
$C = P \times I$	1 - 4	Bajo		8	32%	32%
	5 - 9	Medio		7	28%	60%
	10 - 19	Alto		7	28%	88%
	20 - 25	Crítico		3	12%	100%
					100%	



LAVADOS  
JIMENA LTDA

# Estructura del bot

1





# Preview

Prueba de integración del bot



Inicio

Sobre nosotros

Servicios ▾

Contáctanos

Lavado eficaz para todo tipo de alfombras decorativas: Persas, Turcas, Anudadas, Kelim



Read More —————

## Lavados Jimena se preocupa por ti

Cuidando cada detalle de tu hogar.

¿COMO TRABAJAMOS?



Lavados Jimena.



Lavados Jimena.

Tu asistente virtual

Yesterday

**Bubble:** ¡Hola! Soy Bubble, tu asistente virtual. Estoy aquí para ayudarte con lo que necesites.

**Bubble:** Antes de comenzar, me gustaría conocerte un poco mejor. ¿Cuál es tu nombre y tu apellido?



The chat has ended

Start New Chat

Assistant ⚡ by Voiceflow

# En resumen

