

| **1. Informe final Proyecto APT** |
| --- |
| El objetivo de este informe es que describas los aspectos más relevantes de tu Proyecto APT. Es importante que fundamentes las decisiones que tuviste que tomar a lo largo del proceso.  A continuación, encontrarás distintos campos que deberás completar con la información solicitada, los que dan cuenta del resumen de tu proyecto APT y sus principales resultados. |

| Nombre del proyecto | Desarrollo e Implementación de un Chatbot para Lavados Jimena |
| --- | --- |
| Área (s) de desempeño(s) | *Atención al Cliente, Tecnología de la Información, Desarrollo de Software* |
| Competencias | * *Diseño y desarrollo de chatbots* * *Integración de sistemas de gestión de reservas* * *Mejora de la experiencia del usuario* * *Automatización de procesos* |

| **Contenidos del informe final** | |
| --- | --- |
| 1. Relevancia del proyecto APT | *El proyecto buscó solucionar el problema de la atención al cliente en Lavados Jimena, mejorando la eficiencia y disponibilidad del servicio mediante un chatbot. Este tema es relevante para el campo laboral de la atención al cliente y la tecnología de la información, ya que la automatización y la inteligencia artificial son tendencias clave en estos sectores. La situación se ubica en Santiago, Chile, en la empresa Lavados Jimena, que ofrece servicios de lavado de autos. El proyecto impacta a los clientes de la empresa, mejorando su experiencia al reducir los tiempos de espera y proporcionar respuestas personalizadas. El aporte de valor del proyecto es significativo, ya que mejora la satisfacción del cliente y optimiza los procesos internos de la empresa.* |
| 2. Objetivos | *Objetivo General*  *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.*  *Objetivos Específicos:*   * *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.* |
| 3. Metodología | *La metodología utilizada incluyó el diseño del flujo de conversaciones en Voiceflow, cubriendo preguntas frecuentes relacionadas con los servicios, precios y horarios de atención. Se llevaron a cabo las siguientes fases:*   * ***Diseño del flujo conversacional:*** *Creación de diálogos flexibles y adaptativos.* * ***Integración técnica:*** *Conexión del chatbot con el sistema de gestión de reservas de Lavados Jimena.* * ***Pruebas de usabilidad:*** *Evaluación de la efectividad del flujo y la claridad de las respuestas.*   *Esta metodología fue pertinente para cumplir los objetivos planteados, ya que permitió desarrollar un chatbot funcional y bien integrado con los sistemas existentes.* |
| 4. Desarrollo | * **Etapas del Proyecto:** Diseño del flujo conversacional, integración técnica, pruebas de usabilidad. * **Dificultades:** Adaptar el flujo de conversación para cubrir una amplia gama de preguntas y asegurar la integración con el sistema de reservas. * **Facilitadores:** Herramientas como Voiceflow y el apoyo del equipo técnico de Lavados Jimena. * **Ajustes realizados:** Se realizaron ajustes en los diálogos y la integración técnica para mejorar la personalización y la actualización de la información. |
| 5. Evidencias | * Capturas de pantalla del flujo de conversaciones en Voiceflow. * Documentación de la integración con el sistema de gestión de reservas. * Resultados de las pruebas de usabilidad. |
| 6. Intereses y proyecciones profesionales | Este proyecto ha permitido desarrollar competencias en el diseño y desarrollo de chatbots, así como en la integración de sistemas de gestión de reservas. A futuro, se proyecta seguir mejorando la experiencia del usuario mediante la implementación de tecnologías avanzadas y la automatización de procesos en otros ámbitos de atención al cliente. Después de terminar este proyecto, mis intereses profesionales se han fortalecido en el área de la inteligencia artificial y la automatización, y me gustaría seguir profundizando en estas áreas. |