**PROYECTO ICETEAM**

**Alcance y Objetivos para el Despliegue de un Chatbot de WhatsApp para la Máquina Compacta VariO**

* **Objetivos:**

**1. Demostración de Tecnología:** Crear una demostración efectiva de un chatbot en WhatsApp que muestre el potencial de la automatización para la asistencia al cliente.

**2. Eficiencia en el Servicio al Cliente**: Mejorar la eficiencia en la atención al cliente proporcionando respuestas rápidas y precisas a las consultas.

**3. Accesibilidad de la Información:** Facilitar el acceso a información relevante sobre la máquina Compacta VariO, mejorando la experiencia del usuario.

**4. Reducción de Costes Operativos**: Disminuir la carga en el personal de atención al cliente al automatizar respuestas a preguntas frecuentes, reduciendo así los costes laborales.

* **Ámbito:**

**1. Base de Datos de Conocimientos:** Integrar información del manual de instrucciones y recursos web disponibles sobre la máquina Compacta VariO.

**2. Cobertura de Temas Específicos:**

- Características Técnicas: Proporcionar detalles como capacidad, dimensiones, consumo de energía, entre otros.

- Instrucciones de Instalación: Ofrecer pasos claros y concisos para la instalación de la máquina.

- Modo de Empleo: Explicar cómo operar la máquina de manera efectiva y segura.

- Mantenimiento: Brindar información sobre el mantenimiento regular y preventivo de la máquina.

- Dispositivos de Seguridad: Informar sobre las características de seguridad incorporadas en la máquina.

- Resolución de Problemas Comunes: Proveer soluciones a problemas frecuentes y errores operativos.

**3. Interacción Intuitiva**: Asegurar que el chatbot pueda interpretar y responder a una variedad de formulaciones de preguntas.

**4. Actualizaciones y Mejoras Continuas**: Mantener el chatbot actualizado con la información más reciente y realizar mejoras basadas en el feedback de los usuarios.

* **Limitaciones**

1. **Limitaciones del Contenido del Manual**: Mientras que el manual proporciona información extensa sobre la máquina Compacta VariO, hay aspectos como diagnósticos avanzados de máquinas, alertas de mantenimiento en tiempo real, o actualizaciones específicas del producto que podrían no estar cubiertos. Estos aspectos a menudo requieren información adicional o datos en tiempo real que van más allá de un manual estático.
2. **Preguntas Fuera del Alcance del Manual**: Los usuarios pueden tener preguntas o necesidades que caen fuera del alcance de un manual de instrucciones, como consultas relacionadas con el soporte posventa, garantía, disponibilidad de repuestos, o incluso feedback y comentarios sobre la máquina.