

### Introducción:

Durante la entrevista tomaremos el rol del miembro de una empresa de desarrollo de software cuyo trabajo se enfoca principalmente en la comprensión y relevamiento de requerimientos e información relevante para la correcta coordinación y elaboración del proyecto.

El posible cliente es una financiera. Esta nos contactó porque desean implementar un chatbot de Whatsapp que pueda contestar a los clientes que realizan consulta a través de este medio. Esto para liberar de dicha tarea a sus empleados y logara así que estos puedan dedicar ese tiempo en realizar otras labores de importancia en la empresa.

Debido a lo explicado anteriormente, llevaremos a cabo una entrevista al gerente de la financiera. El objetivo de la misma será comprender y relevar requerimientos vitales para el proyecto y así poder presentarle un estimativo del proyecto al cliente.

### Pautas de la entrevista:

Las preguntas que se eligieron como base son:

- 1) ¿Cuáles son las consultas más frecuentes que reciben los empleados de la financiera por parte de los clientes?
- 2) ¿Existen eventos específicos que considera prioritarios para el funcionamiento del chatbot?
- 3) ¿En qué días y horarios se dan en mayor frecuencia estas consultas?
- 4) ¿Podría detallar los diferentes escenarios de uso que espera cubrir el chatbot?
- 5) ¿Hay alguna funcionalidad específica que considere esencial para el chatbot?
- 6) ¿Qué acciones esperaría que los clientes realicen a través del chatbot? Por ejemplo, información sobre productos financieros, solicitud de préstamos, etc.
- 7) ¿Qué información específica debería tener el chatbot acceso para responder de manera efectiva a las consultas de los clientes?
- 8) ¿Desea limitar el alcance del chatbot a ciertos temas o áreas de la financiera?
- 9) ¿Quiénes serán los principales usuarios del chatbot dentro de la financiera?
- 10) ¿Quiénes serán los responsables de mantener y actualizar el contenido del chatbot?

En caso de ser necesario se reformularán estas preguntas y/o se agregarán nuevas acorde a lo que la naturaleza de la entrevista requiera.

Una vez terminada la entrevista se procederá a analizar la información recabada y en base a esta proporcionar en un plazo determinado los resultados de la misma al cliente.

#### Información recolectada:

Consultas más frecuentes: Algunas de las consultas más comunes incluyen preguntas sobre los requisitos para registrarse como socio en la financiera, solicitar préstamos, obtener información sobre nuestros productos financieros y servicios, así como preguntas relacionadas con los horarios de atención y ubicaciones de nuestras sucursales.

Días y horarios de mayor frecuencia: Las consultas suelen ser más frecuentes durante los días hábiles de la semana, especialmente en las horas de la mañana y la tarde.

Eventos críticos o prioritarios: El chatbot debe poder manejar consultas relacionadas con el restablecimiento de contraseñas, las peticiones de créditos y demás beneficios a los cuales los socios de la financiera tienen acceso.

Escenarios de uso esperados: El chatbot debe poder cubrir una amplia gama de escenarios, desde consultas simples como los horarios de atención al cliente, hasta solicitudes más complejas como los requisitos para la solicitud de un préstamo.

#### **Obs:**

En este punto el cliente remarco también uno de sus miedos con el chatbot, relacionado a que tan “humano” este podría llegar a ser al momento de interactuar con los clientes. Esto se debe a que una de las características principales de la financiera es su trato con los socios, destacando la calidez y humanidad con la que se encara cada caso.

Debido a esto decidí realizar dos preguntas extra con relación a la experiencia del usuario:

- 1) ¿Qué tan personalizada espera que sea la experiencia del usuario con el chatbot?
- 2) ¿Qué tipo de tono/estilo/forma de comunicar prefiere para el chatbot?

En base a dichas preguntas el cliente:

Entienden que un chatbot es una herramienta automatizada, pero es importante que pueda adaptarse a las necesidades y preferencias individuales de cada cliente en la medida de lo posible. Esto podría incluir el uso del nombre del cliente en las respuestas, la personalización de las recomendaciones basadas en consultas previas, y la capacidad de entender y responder a preguntas específicas con empatía (*“Entiendo que a lo mejor no es un campo en el cual se pueda alcanzar un alto nivel de personalización, al fin y al cabo, seguimos abalando de una máquina. Pero cuanto más se pueda cuidar este aspecto mejor”*).

En cuanto al tono de voz y estilo de comunicación del chatbot, preferimos que refleje un tono amable, profesional y claro, evitando cualquier lenguaje técnico complicado que pueda confundir a los socios.

Acciones esperadas de los socios: La idea es que los socios puedan realizar consultas sobre sus préstamos activos, obtener información sobre productos financieros y servicios, así como resolver problemas y solicitar asistencia.

Información necesaria para responder consultas: El chatbot debería tener acceso a información como datos del socio, políticas y procedimientos de la financiera, así como información actualizada sobre productos y servicios.

Alcance del chatbot: Se busca no limitar el alcance del chatbot a áreas específicas de la financiera, ya que se quiere que sea capaz de manejar una amplia variedad de consultas para brindar una experiencia de usuario completa.

Principales usuarios del chatbot: Los principales usuarios del chatbot serán en primera instancia los socios, además de los mismos empleados, quienes podrán utilizarlo como una herramienta de apoyo en la atención al cliente y la gestión de consultas.

Responsables de mantenimiento y actualización: Será responsabilidad del departamento de informática y el equipo de servicio al cliente garantizar el mantenimiento y la actualización continúa del contenido del chatbot, asegurando que esté siempre al día y brindando respuestas precisas y relevantes a los usuarios.

#### Identificación de BEs, BUCs:

En base a la información recolectada en una primera instancia podemos identificar lo siguiente:

Basándonos en la información proporcionada por el cliente durante la entrevista, podemos distinguir varios Business Events (BE) y Business Use Cases (BUC) relevantes para el desarrollo del chatbot de WhatsApp para la financiera:

#### Business Events (BE):

- Solicitud de préstamos.
- Consulta sobre productos financieros y servicios.
- Restablecimiento de contraseñas.
- Consultas sobre horarios de atención y ubicaciones de sucursales.

#### Business Use Cases (BUC):

- Registro y autenticación del socio.
- Solicitud y procesamiento de préstamos.
- Brindar información detallada sobre productos financieros y servicios.
- Manejo de situaciones de seguridad, como el restablecimiento de contraseñas.
- Personalización de respuestas basadas en consultas previas, nombre del socio y modo característico de la financiera al atender a sus clientes.

### Aprendizajes / conclusiones:

Para empezar, es fundamental realizar entrevistas detalladas y bien estructuradas, con preguntas relevantes que permitan al cliente expresarse para comprender completamente sus requisitos y expectativas. De esta manera, ayudando a que el producto final cumpla con las necesidades y objetivos de este.

Se vio que la experiencia del usuario es vital para el cliente. Este resalta la importancia de la personalización y el tono de comunicación del chatbot para mantener la calidad de la experiencia del usuario.

También, se destacó la consideración de la seguridad y la confidencialidad, de modo que la protección de la información del cliente es un aspecto crítico que debe abordarse en el desarrollo del chatbot. Es esencial implementar medidas adecuadas para garantizar la seguridad y la confidencialidad de los datos.

Por último, no se debe dejar de lado el hecho de la necesidad de mantenimiento y actualización continua. El cliente destacó la importancia de mantener el contenido del chatbot actualizado y brindar respuestas precisas y relevantes en todo momento. Esto marca la necesidad de establecer un proceso de mantenimiento continuo para garantizar la efectividad a largo plazo del chatbot.

Como conclusión, podemos observar que estos aprendizajes son fundamentales para guiar el proceso de desarrollo y asegurar la entrega de un producto que satisfaga las necesidades del cliente y proporcione una experiencia de usuario excepcional. Aun así, no debemos olvidar que este análisis siempre debe estar abierto a nuevas iteraciones con el cliente y a continuo análisis por parte del equipo de desarrollo, pues el proceso de desarrollo de un producto nunca debe encapsularse a una única estructura que limite al mismo y lo prive de ser lo más óptimo posible.