**Portada y esas Mamadas que deben ir aca….**

**Titulo del Proyecto**

**Tabla de contenido**

**Resumen**

**Introducción**

Con el paso del tiempo cada día la tecnología esta dispuesta a cambiar, mejorar y optimizar nuestras labores cotidianas, por tal motivo la Inteligencia Artificial (IA) está logrando integrar a nuestras vidas cotidianas la creación, diseño y análisis de software y hardware inteligente (Agentes Inteligentes), por ello los ordenadores y dispositivos móviles tales como las Tablet, Teléfonos inteligentes, relojes inteligentes entre otros, están ofreciendo mas facilidades al momento de buscar la atención al cliente en diferentes empresas, logrando así automatizar la atención del cliente.

Por ello la comunicación Hombre-Maquina se ha convertido en una manera fácil de solucionar problemáticas sencillas y predeterminadas, para diferentes tipos de empresas, logrando así una mayor satisfacción por parte del usuario.

La conversación Hombre-Maquina como tecnología integra diferentes áreas donde el núcleo es el lenguaje, y las metodologías computacionales facilitan la comunicación entre usuarios y computadoras usando el lenguaje natural. Una de las tecnologías que mas auge esta tomando en el transcurso de estos años es el ***“chabbot”*** un sistema de inteligencia artificial, el cual es un agente conversacional que debe tener la capacidad de interactuar turno a turno con los usuarios, logrando así una conversación textual o de voz de manera natural con el usuario.

El ***“chabbot”*** se integra como un contacto más, el cual debe reconocer idóneamente la entrada del usuario, comparando los caracteres y utilizando la coincidencia de patrones para acceder de forma mas precisa a una base de datos y extraer de forma correcta una sentencia para dar una respuesta al usuario de forma predeterminada. No pueden responderse preguntas complejas, preguntas que no estén asociadas al parámetro principal del cual fue diseñado, tampoco puede realizar actividades compuestas.

Por tal motivo las empresas están integrando este tipo de herramientas tecnológicas ya que pueden facilitar el trabajo puesto que pueden mejorar los tiempos de respuesta en la entrega de información, brindando así una mejor forma de atención por medio de la IA (Inteligencia Artificial).

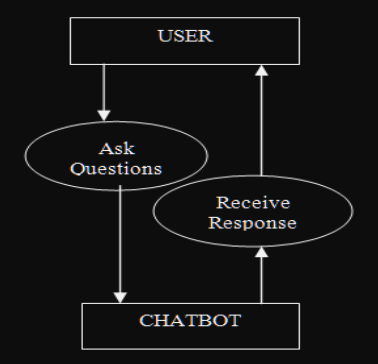
**Planteamiento del Problema.**

La Inteligencia artificial (IA) esta incursionando fuertemente en el mercado empresarial, logrando así un arribo importante en la atención al cliente, puesto que las consultas que hacen los usuarios a dichas empresas pueden tomar mucho tiempo ocasionando inconformidad al no ser atendido inmediatamente, puesto que el personal humano no puede atender mas de una consulta al tiempo.

Por tal Motivo el departamento de soporte técnico de la empresa RS Comunicaciones ha tenido muchos problemas los últimos meses con la atención al cliente, dado que la cantidad de clientes de internet supera los 3000 y se hace bastante difícil atender la petición, queja, reclamo o problema de cada uno de ellos. Por este motivo, el gerente sugiere implementar un Chatbot en Telegram o WhatsApp que brinde soporte técnico de manera automática, pero es necesario implementar un software que administre este chatbot de tal manera que registre las peticiones de cada cliente en una base de datos, su estado y en caso de que el problema del cliente requiera el desplazamiento de personal técnico a campo, este software debe escoger el personal idóneo para atender la petición y debe encargarse de agendar

La capacidad de este asistente virtual deberá permitir a la empresa RS Comunicaciones, mejorar los niveles de atención al cliente, logrando así resolver con mayor rapidez las consultas generadas, ya que existirá una mayor interacción entre los clientes y el robot virtual, el cual configurara la mayoría de peticiones y posibles soluciones, generando así respuestas mediate el uso de inteligencia artificial mejorando la toma de decisiones.

**Solución Propuesta**

****

**Fig. xx Diagrama de uso del diseño de un chatbot**

**Metodología**

**Análisis Presupuestal**

**Conclusiones**

**Referencias**

[IJCSEONLINE TEMPLATE (researchgate.net)](https://www.researchgate.net/profile/Menal-Dahiya/publication/321864990_A_Tool_of_Conversation_Chatbot/links/5a360b02aca27247eddea031/A-Tool-of-Conversation-Chatbot.pdf)

[Proceedings of the... (aclanthology.org)](https://aclanthology.org/W07-0313.pdf)

[An Overview of Chatbot Technology | SpringerLink](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-49186-4_31)

[GUÍA PARA LA (ug.edu.ec)](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/45108/1/B-CISC-PTG-1665%20Mart%c3%adnez%20Carpio%20Juan%20Andr%c3%a9s.pdf)