

| **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 | “ChatBotVerisure: Asistente virtual para atención de colaboradores” |
| --- | --- |
| Área (s) de desempeño(s) | * Análisis y evaluación de soluciones informáticas * Integración de plataformas * Gestión de proyectos |
| Competencias | * Analizar y comparar distintas soluciones informáticas disponibles en el mercado, evaluando su viabilidad técnica para satisfacer los requerimientos específicos del cliente. * Proponer e integrar una solución de software empleando metodologías ágiles y técnicas de desarrollo eficiente que optimicen el proceso de integración. * Coordinar y realizar procesos de validación y pruebas de aceptación por parte de los usuarios, asegurando que la solución final no solo cumpla con los requisitos funcionales, sino que también satisfaga las expectativas del cliente en términos de usabilidad y rendimiento |

| **Contenidos del informe final** | |
| --- | --- |
| 1. Relevancia del proyecto APT | En la actualidad, muchas organizaciones implementan herramientas tecnológicas para optimizar la comunicación tanto con sus clientes como con sus empleados. Estas herramientas permiten agilizar la resolución de consultas frecuentes sobre sus servicios o productos, lo que no solo mejora los tiempos de respuesta, sino que también reduce la necesidad de intervención de un empleado. Esto, a su vez, permite que la mano de obra se enfoque en priorizar y resolver problemas más complejos y específicos.  La empresa “Verisure” se encuentra en la necesidad de unirse a las organizaciones que disponen de las herramientas mencionadas, debido al alto esfuerzo requerido para la atención de consultas frecuentes realizadas por los colaboradores, lo que lleva a una alta saturación y tiempo involucrado para responderlas individualmente. Impactando en la agilización de solución de dudas, la destinación de tiempo de los equipos y los tiempos de respuesta.  Este proyecto propone una solución TI que permita adaptarse a las herramientas de trabajo que utiliza “Verisure”, solucionando las necesidades de sus colaboradores y reduciendo el impacto en las áreas mencionadas.  Se espera que la solución permita la interacción de los colaboradores con una entidad configurada para responder sus dudas, entregar información relevante y redireccionar a los canales oficiales de la empresa. |
| 2. Objetivos | **Objetivo General**  Desarrollar una herramienta flexible, escalable e innovadora que permita personalizar la atención de nuestras personas.  **Objetivos Específicos**   1. Facilitar la resolución de consultas simples y recurrentes respecto a gestiones internas de cada colaborador/a. 2. Optimizar el tiempo del equipo de RR. HH. priorizando tareas que agreguen mayor valor y delegar a herramientas digitales las tareas recurrentes y rutinarias |
| 3. Metodología | Para gestionar y desarrollar la solución para Verisure, se implementó la metodología ágil SCRUM. Este enfoque permite organizar el trabajo en sprints cortos y controlados, promoviendo la colaboración y la adaptación continua. Comenzando con el Sprint 0 y finalizando en el Sprint 3, esta metodología nos permitirá alcanzar la finalización del proyecto de manera estructurada. SCRUM es ideal para este proyecto, ya que favorece la flexibilidad y la entrega incremental, lo cual es esencial en un entorno dinámico donde se requiere retroalimentación constante para ajustar y mejorar la solución en función de las necesidades reales de Verisure y de sus colaboradores.  En el proyecto, SCRUM se utilizó como la metodología principal de desarrollo y gestión. Inicialmente, se comenzó con el Sprint 0, que incluyó la planificación inicial, la definición de objetivos y la preparación del entorno de trabajo. A partir de ahí, cada sprint tuvo una duración establecida y se enfocó en objetivos específicos, generando incrementos concretos de la solución. Durante cada sprint, los desarrolladores trabajaron en el desarrollo y la integración del sistema automatizado de interacciones, además de la implementación de las conexiones necesarias con las herramientas tecnológicas de Verisure. Al final de cada sprint, se realizó una revisión de los resultados para ajustar el siguiente ciclo y asegurar que los objetivos del proyecto se cumplieran de manera incremental.  La elección de SCRUM como metodología ágil se basó en su capacidad para gestionar proyectos complejos que requieren adaptabilidad y entregas continuas. Este enfoque flexible y colaborativo permite responder rápidamente a los cambios y necesidades emergentes de los colaboradores de Verisure. Además, SCRUM facilita una comunicación continua entre el equipo de desarrollo y el cliente, en este caso, Verisure, lo que permite abordar problemas en tiempo real y ajustar la solución progresivamente. De esta manera, SCRUM asegura una alineación constante con los objetivos planteados y permite cumplir con la meta de integrar un sistema automatizado de manera eficiente en el ecosistema tecnológico de la empresa. |
| 4. Desarrollo | Nuestro Proyecto APT comenzó con una etapa de planificación en el Sprint 0, donde se definieron los objetivos generales y específicos y se estructuró el entorno de trabajo. Siguiendo la metodología ágil SCRUM, dividimos el proyecto en sprints, estableciendo en cada uno actividades específicas que contribuyen al desarrollo incremental de la solución. En cada sprint, nos enfocamos en crear e integrar el sistema automatizado de interacciones para los colaboradores de Verisure, asegurando la conexión con las plataformas tecnológicas de la empresa. Al final de cada sprint, realizamos una revisión para evaluar el progreso y hacer ajustes según los comentarios del cliente y las necesidades identificadas. Esta estructura colaborativa y adaptable permitió que cada fase tuviera objetivos claros, alcanzando avances concretos hacia la finalización del proyecto en el Sprint 3.  Uno de los elementos que facilitó el desarrollo del proyecto fue la implementación de SCRUM, que brindó una estructura ágil y flexible, permitiéndonos adaptarnos rápidamente a los cambios y nuevos requerimientos del cliente. La colaboración y el trabajo en equipo también fueron clave, ya que cada miembro desempeñó un rol específico que contribuyó a la eficacia del proyecto. La comunicación constante con el cliente, Verisure, fue otro factor facilitador, ayudándonos a comprender sus expectativas y a realizar ajustes en tiempo real. Sin embargo, enfrentamos algunas dificultades técnicas, especialmente en la integración de plataformas y el manejo de herramientas específicas que requerían un conocimiento técnico avanzado. Además, en algunos casos surgieron problemas con el acceso a los recursos tecnológicos necesarios, lo cual retrasó ciertas tareas.  Para abordar las dificultades técnicas y de acceso a los recursos, realizamos varios ajustes en nuestra planificación. Cuando surgieron obstáculos en la integración de plataformas, asignamos tiempo adicional en los sprints para realizar pruebas adicionales y asegurar la funcionalidad del sistema. También recurrimos a la colaboración entre los miembros del equipo para resolver problemas técnicos específicos, aprovechando las fortalezas de cada uno. Ante los problemas de acceso a recursos, ajustamos el cronograma de actividades y priorizamos tareas que no dependían de esos elementos mientras gestionamos las autorizaciones y permisos necesarios. Estos ajustes nos permiten mantenernos alineados con los objetivos del proyecto, completando cada sprint de acuerdo con el cronograma revisado y asegurando el cumplimiento de los objetivos planteados para la solución final. |
| 5. Evidencias | Las evidencias que presentaremos en este informe incluyen la documentación que detalla el progreso diario del equipo y los impedimentos surgidos durante el desarrollo. También se adjuntan documentos con las normas y políticas solicitadas por la empresa. Estas evidencias demuestran el avance del proyecto y reflejan el esfuerzo dedicado en cada tarea de los sprints ejecutados hasta el momento. Evidencias de avance:   * [Sprint 0 - Minuta de Reunion (Daily Meetings).docx](https://docs.google.com/document/d/1fPziIsa7UbtUxqxJXomk5n1FPBdU-oTf/edit?usp=drive_link&ouid=116051253571602758396&rtpof=true&sd=true) * [Sprint 0 - Sprint Backlog & Burndown Chart.xlsx](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1CWKRybsGNGLsjxxUISURvAdULSnagnpL/edit?usp=drive_link&ouid=116051253571602758396&rtpof=true&sd=true) * [Sprint 0 - Impediment Log](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1v8F6c6J4c5AhTNrm061wpguR0tC77KylcYmZfU0XcHI/edit?usp=drive_link) * [Sprint 0 - Acta Sprint Review.docx](https://docs.google.com/document/d/1n6WT0EVAAmdHcDilJa1zR6gXQY0evuNm/edit?usp=drive_link&ouid=116051253571602758396&rtpof=true&sd=true) * [Sprint 0 - Acta Sprint Retrospective.docx](https://docs.google.com/document/d/1ib6PJcoaZytIKaXmUlAxsrfEwviEPDzM/edit?usp=drive_link&ouid=116051253571602758396&rtpof=true&sd=true) * [Sprint 1 - Minuta de Reunion (Daily Meetings).docx](https://docs.google.com/document/d/1opotlUPKRfClick1Zg0ZWWiGdO5dgesd/edit?usp=drive_link&ouid=116051253571602758396&rtpof=true&sd=true) * [Sprint 1 - Sprint Backlog & Burndown Chart.xlsx](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Y-iFHDkmq01ylki0zxXJKkANRIxmPMDC/edit?usp=drive_link&ouid=116051253571602758396&rtpof=true&sd=true) * [Sprint 1 - Impediment Log](https://docs.google.com/spreadsheets/d/18F0yiCeiY6PTHlIY3u1G2L2P5KRG05N7CfWbX6m1uXs/edit?usp=drive_link) * [Sprint 1 - Acta Sprint Review.docx](https://docs.google.com/document/d/1jbI_3LiOtF-TEypho9c4qqzeDLuTGgV_/edit?usp=drive_link&ouid=116051253571602758396&rtpof=true&sd=true) * [Sprint 1 - Acta Sprint Retrospective.doc](https://docs.google.com/document/d/1EvIJRlrASh67on7ZyH4Rwl31ajweWgk7/edit?usp=drive_link&ouid=116051253571602758396&rtpof=true&sd=true) * [Sprint 1 - Modelo de datos.png](https://drive.google.com/file/d/1pXmB3o-EatFuVKS_XfzaqmKwbdl0DLSa/view?usp=drive_link) * [Plan de Pruebas Funcionales V1.0](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1QK3JnoDdLCWc6CBcSg5h2HoLUbsbt-RzMP9U7MWIjFw/edit?usp=drive_link) * [Acta de normas y politicas de manejo de datos.docx](https://docs.google.com/document/d/1eF7Q71OJiq68IDD5O713o4RasiX8gYFw/edit?usp=drive_link&ouid=116051253571602758396&rtpof=true&sd=true) * [Sprint 2 - Minuta de Reunion (Daily Meetings).docx](https://docs.google.com/document/d/1PaWZkYx7RramnD-ZfWD6tK8xmbMYt8aI/edit?usp=drive_link&ouid=116051253571602758396&rtpof=true&sd=true) * [Sprint 2 - Rounded Sprint Backlog & Burndown Chart.xlsx](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1bRS_iUq4M38JgYV8Kb5bGQN2fWsJqm4S/edit?usp=drive_link&ouid=116051253571602758396&rtpof=true&sd=true) * [Sprint 2 - Impediment Log](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1vkqlqNDX7veGAWbSqMWiQ6hXKOQHMBRgBeiXPiOzf5g/edit?usp=drive_link) * [Sprint 2 - Acta Sprint Review.docx](https://docs.google.com/document/d/1_LiuRybL1XSMzYSyKozn79Jgoj_qDaj8/edit?usp=drive_link&ouid=116051253571602758396&rtpof=true&sd=true) * [Sprint 2 - Acta Sprint Retrospective.docx](https://docs.google.com/document/d/1X98cSoZXKveY60FcsPIhrDFFFbjeYikI/edit?usp=drive_link&ouid=116051253571602758396&rtpof=true&sd=true) * [Sprint 2 - Plan de Pruebas Funcionales V1.0](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1zTKfHl076E5MG40rseH6fehjWegvriZM6ITUsqkirnk/edit?usp=drive_link) * [Presupuesto Proyecto Verisure](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1QaLwzUOAedt3v33vvivG0EoYiPPNYo6ws194fKaCcCo/edit?usp=drive_link) * [Arquitectura ChatBot Verisure.png](https://drive.google.com/file/d/1KKwA4SfSPHzB_GnQIqmCNqMgzbyv4ybr/view?usp=drive_link) * [Sprint 3 - Minuta de Reunion (Daily Meetings).docx](https://docs.google.com/document/d/1HYCHhj7u9wCH-ao1-t_6OIvfhgh3Eyqs/edit?usp=drive_link&ouid=116051253571602758396&rtpof=true&sd=true) * [Sprint 3 - Sprint Backlog & Burndown Chart.xlsx](https://docs.google.com/spreadsheets/d/194qDykpg7i1kkSky3MU7I68whI6Wik0v/edit?usp=drive_link&ouid=116051253571602758396&rtpof=true&sd=true) * [Sprint 3 - Impediment Log](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1jYvkBdU-JREtLC1xVx4cCxUzaIqwbUg6mP7SA0E8p7k/edit?usp=drive_link) * [Sprint 3 - Acta Sprint Review.docx](https://docs.google.com/document/d/1v9uQ8KzM1l0u8hm129nHMuvtSjw6XdPS/edit?usp=drive_link&ouid=116051253571602758396&rtpof=true&sd=true) * [Sprint 3 - Acta Sprint Retrospective.doc](https://docs.google.com/document/d/1b_BF2J5Bv5R8Q0-Jle0HipnflNUIbVTU/edit?usp=drive_link&ouid=116051253571602758396&rtpof=true&sd=true) * [Sprint 3 - Plan de Implantación](https://docs.google.com/document/d/1czDkoYgWO9fartZqiBnOFgPnKlqAXYnuMWO1ohMHy-Y/edit?usp=drive_link) * [Sprint 3 - Plan de Capacitacion](https://docs.google.com/document/d/18FAHWSdKAl0CCwFSzRUFC2INbRgXtvF5g7II2nPo8U0/edit?usp=drive_link) * [Sprint 3 - Manual de usuario](https://docs.google.com/document/d/17-GAuJ-FVb3-12oH-FrlpzWyuLCJzWLQSdD5F1vgeqQ/edit?usp=drive_link)   La calidad del proyecto APT se asegura cumpliendo con cada actividad en los plazos comprometidos, manteniendo un control adecuado sobre los tiempos establecidos. Además, se realizan reuniones diarias de equipo para identificar posibles impedimentos y evaluar el progreso de las tareas asignadas. |
| 6. Intereses y proyecciones profesionales | El Proyecto APT ha sido fundamental para reafirmar nuestros intereses en el desarrollo de soluciones informáticas y la integración de plataformas empresariales. A través de este proyecto, hemos aplicado conocimientos de gestión de proyectos, investigación, y herramientas tecnológicas específicas en un contexto real, lo que nos permitió ver el impacto directo de una solución TI en el funcionamiento de una empresa.  Este proyecto nos permitió profundizar en áreas clave de nuestra formación profesional, como la integración de plataformas y la gestión de proyectos en entornos colaborativos. Desde el inicio de la asignatura, teníamos intereses dirigidos hacia estas áreas, y al finalizar el proyecto, podemos afirmar que dichos intereses no solo se mantienen, sino que se han fortalecido. La experiencia práctica y el contacto directo con el cliente han reafirmado nuestro interés en desarrollar soluciones de TI que se enfoquen en la eficiencia y efectividad empresarial.  A partir de este proyecto, nos gustaría seguir profundizando en áreas como la gestión de proyectos y el desarrollo de soluciones integradas que respondan a necesidades empresariales reales. Nos interesa explorar metodologías ágiles y su implementación en diversos contextos, ya que permiten un desarrollo más flexible y orientado al cliente. Además, consideramos importante especializarnos en la investigación aplicada para la creación de soluciones efectivas, viendo un gran potencial en la personalización de tecnologías para diferentes industrias.  Después de completar este proyecto, nos visualizamos trabajando en un entorno que valore la innovación y el desarrollo continuo, idealmente dentro de un equipo multidisciplinario donde podamos contribuir en la planificación y ejecución de proyectos TI. Nos gustaría seguir perfeccionando nuestras habilidades en integración de sistemas y gestión de proyectos, con la aspiración de ocupar posiciones donde podamos liderar proyectos de transformación digital o integración tecnológica. Este proyecto ha reforzado nuestra motivación para crecer en el ámbito de la tecnología de la información y orientarnos hacia roles que combinen la creación de soluciones con un impacto directo en la eficiencia de las empresas. |