

INNOVACION Y EMPRENDIMIENTO: DESAFIO 6

Gestión de Reclamos y Resolución de problemas

Integrantes Grupo 5:

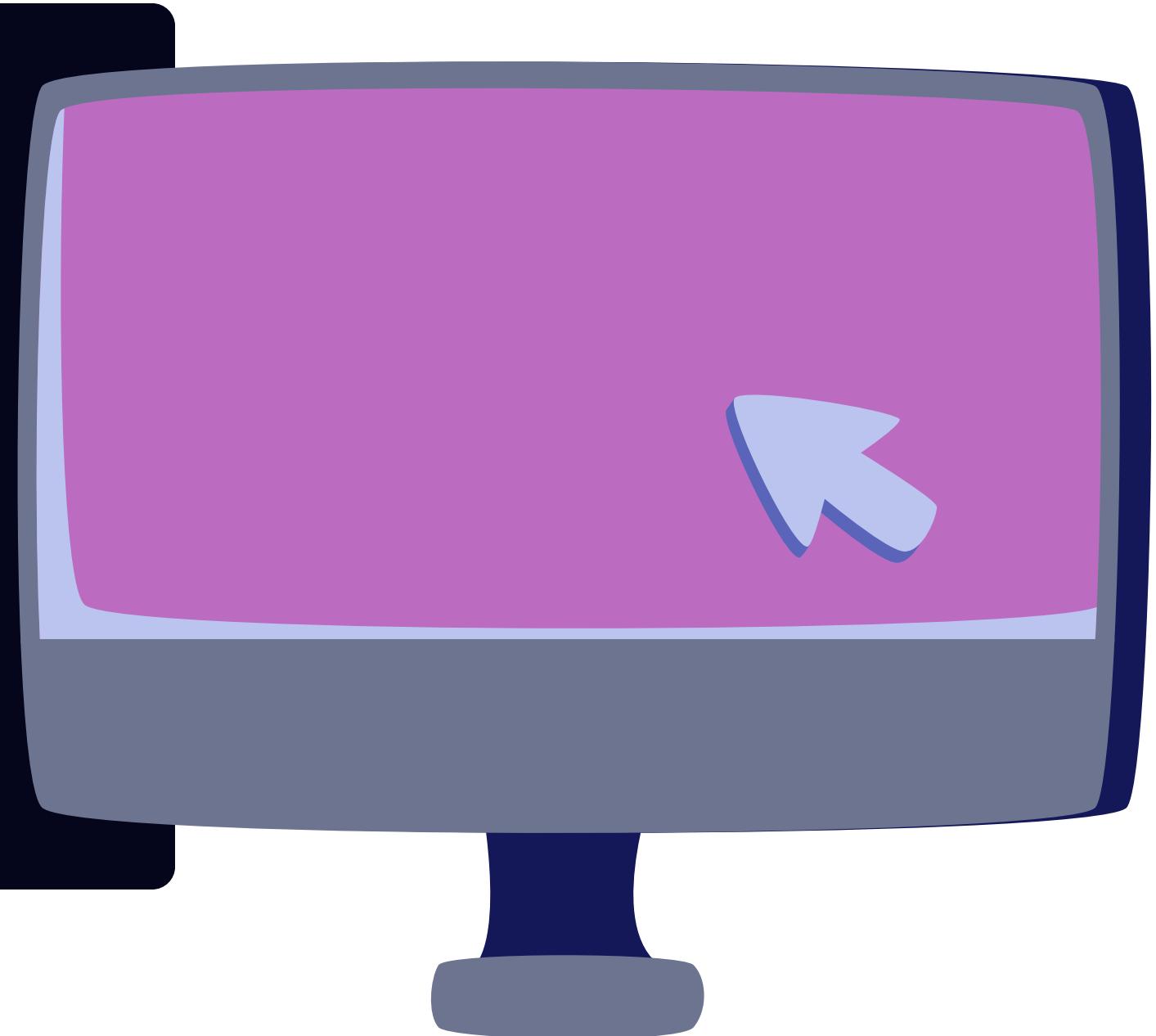
- Jazmin Melo
- Gonzalo Moncada
- Sara Salas
- Nicolás Muñoz
- Nicolás Salinas
- Nicolás Saavedra
- Benjamín Valenzuela

Presentado Por:

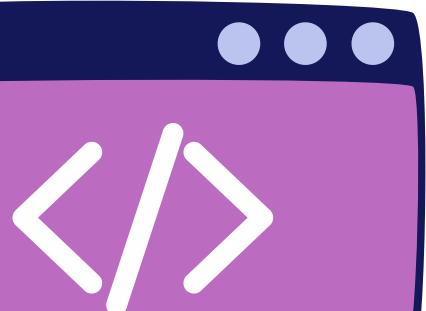
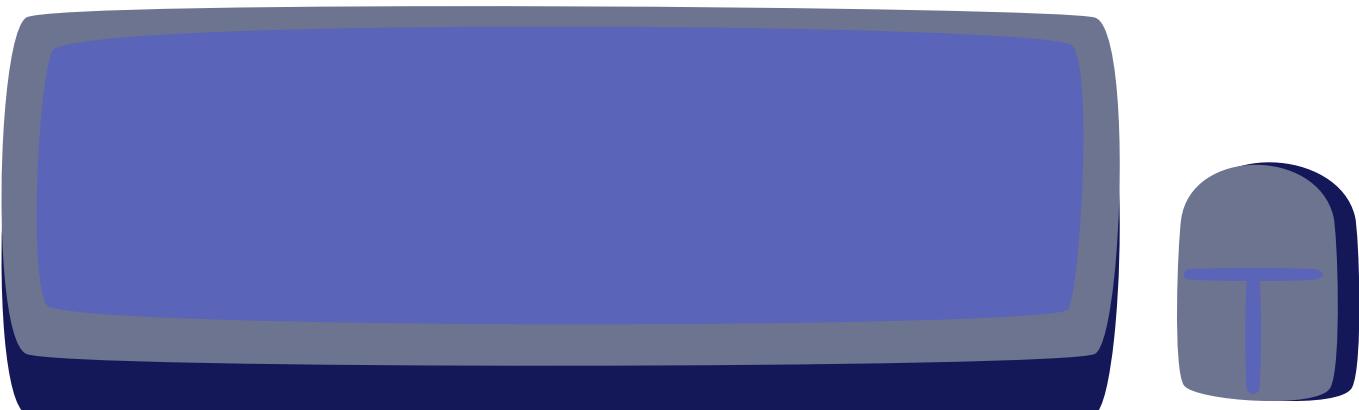
Introducción

Se realizara explicación de los temas:

- Desafío elegido
- Avance de cada Equipo
- Demostración Practica
- Conclusiones



Gig workers suelen enfrentar problemas con pagos, horarios y condiciones laborales, pero no tienen un canal eficiente para reportar sus problemas y recibir soluciones rápidas



DESAFIO PROPUESTO

- Crear un sistema automatizado de atención en WhatsApp donde los gig workers puedan reportar problemas y recibir respuestas en tiempo real, priorizando los casos urgentes y conectando con equipos humanos solo cuando sea necesario.

EQUIPOS DE TRABAJO

CHATBOT

Nicolás Salinas
Nicolás Saavedra

WHATSAPP

Gonzalo Moncada
Sara Salas

BACK-END

Benjamín Valenzuela
Nicolás Muñoz

COMUNICACIÓN Y QA

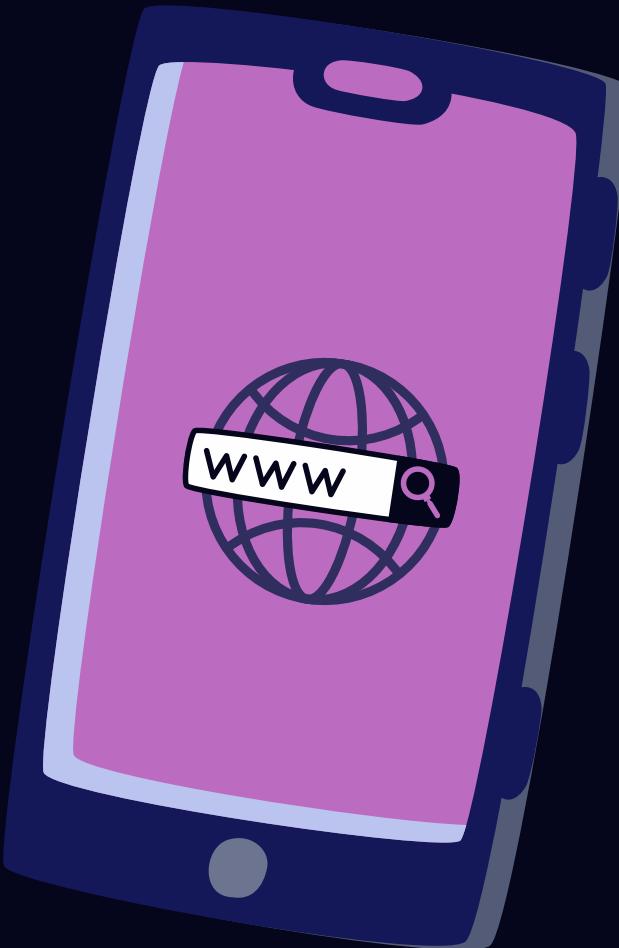
Jazmin Melo
Benjamín Valenzuela

WHATSSAPP: NGROK



¿QUÉ ES NGROK?

- Ngrok es una herramienta que permite exponer un servidor local a Internet mediante la creación de un túnel seguro. Esto facilita que servicios, APIs o aplicaciones que solo funcionan en tu computadora puedan ser accesibles desde cualquier lugar,
- Esta herramienta es muy útil para probar integraciones como webhooks de tal manera que puedan a futuro ser alojadas en un servidor.



¿COMÓ SE USA?

- Se ejecuta el comando `ngrok http <puerto>` (por ejemplo, `ngrok http 8080`), donde `<puerto>` es el puerto donde corre tu API local.
- Ngrok genera una URL pública que permite a otros puedan acceder a tu API desde Internet, como si estuviera publicada en un servidor externo.

```
ngrok
🔗 Using ngrok for OSS? Request a community license: https://ngrok.com/r/oss
Session Status      online
Account            Gonzalo Moncada (Plan: Free)
Update             update available (version 3.23.3, Ctrl-U to update)
Version            3.22.1
Region             South America (sa)
Web Interface     http://127.0.0.1:4040
Forwarding         https://06fe-2800-150-131-f4-354c-d3e4-7547-c218.ngrok-free.app -> http://localhost:5001
Connections        ttl     opn     rt1     rt5     p50     p90
                  0       0     0.00    0.00    0.00    0.00
```

WHATSAPP: TWILIO



¿QUÉ ES TWILIO?

- Es una plataforma de comunicaciones cuyo objetivo es facilitar el uso de diferentes APIs de manera intuitiva para los desarrolladores.
- Entre sus funcionalidades se incluyen: el envío y recepción de SMS y llamadas, el uso de la API de WhatsApp, y la gestión de correos electrónicos y videollamadas.



¿COMÓ LO USAMOS?

- Para utilizarlo, es necesario crear una cuenta en la página [twilio.com](https://www.twilio.com).
- Luego, se debe acceder al Sandbox de la opción “Send a Whatsapp message”
- En el Sandbox, se escanea el código QR desde el teléfono con el cual se quiere interactuar, iniciando así la sesión.
- Finalmente, en la configuración del Sandbox, se debe agregar la dirección donde se está ejecutando el programa en la sección "When a message comes in") y guardar.

Sandbox Configuration

To send and receive messages from the Sandbox to your Application, configure your endpoint URLs. [Learn more](#)

When a message comes in

Method

Status callback URL

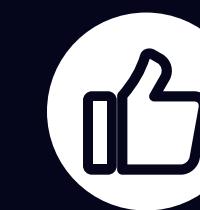
Method

RECLAMOS



¿LISTA DE CASOS?

- Se presentó una lista de casos de 50 tipos de categorías que fue aprobada totalmente por el cliente.
- Se presento un flujo de como se desarrolla cada tipo de reclamos que fue aprobada por el cliente cada uno.



¿ESTRUCTURA META DATOS?

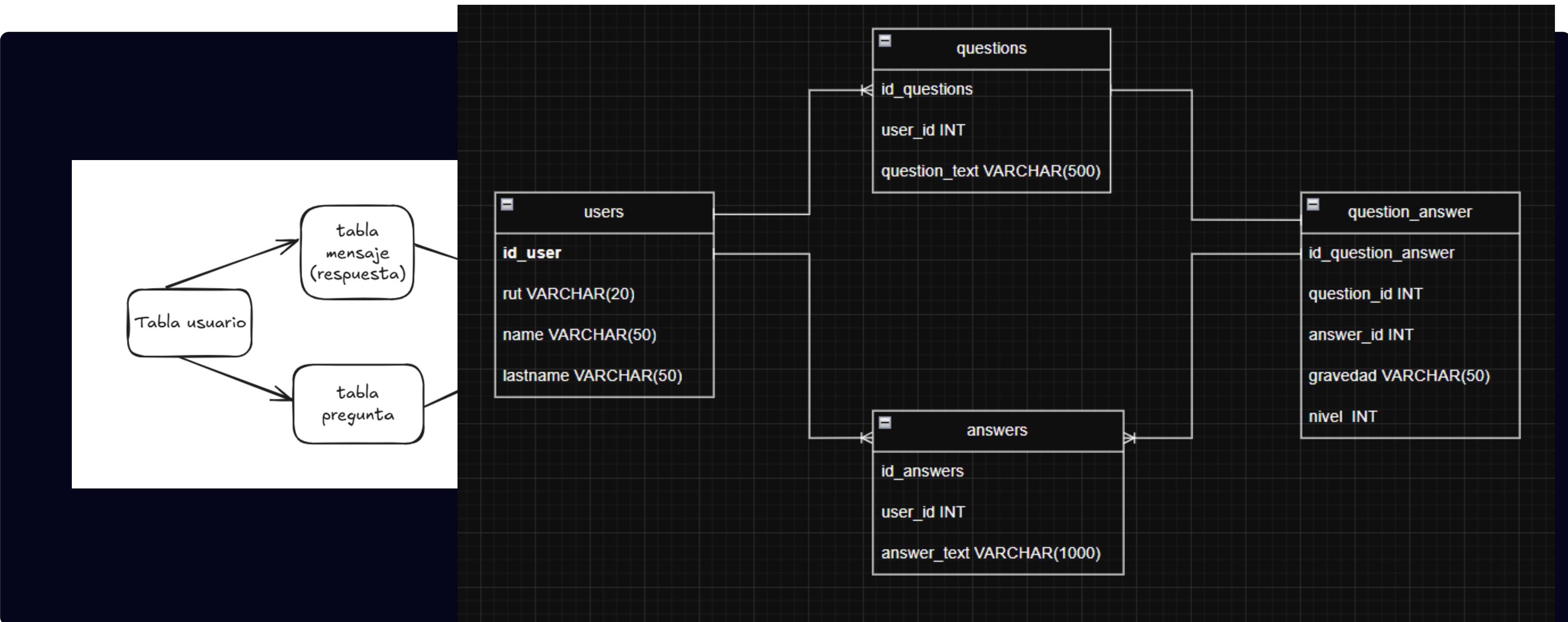
- Se mantuvo tipo de caso.
- Se modifico prioridad, arreglo de rango de prioridad mínima a máxima, y contexto, arreglo de textos de situaciones que se identifican por el tipo de caso.
- Se agrego respuesta.

"**tipo**": "Problemas de pago a empleados",
"**prioridad"**contexto**": ["El trabajador no recibió su pago a tiempo.", "El pago fue incorrecto o incompleto.", "El trabajador no recibió el bono prometido.", "El trabajador no recibió el pago por horas extras.", "El trabajador no recibió el pago por días festivos.", "El trabajador no recibió el pago por vacaciones.", "El trabajador no recibió el pago por licencia."]
"**respuesta**": "Se empático con el usuario y solicita datos al usuario como nombre y numero de contacto. Luego, pide disculpa por las molestias e informa que se a reportado el problema a recursos humanos y recibirá una respuesta dentro de 3 días. Si el problema no se puede resolver, comunícate con un ejecutivo de atención al cliente."**

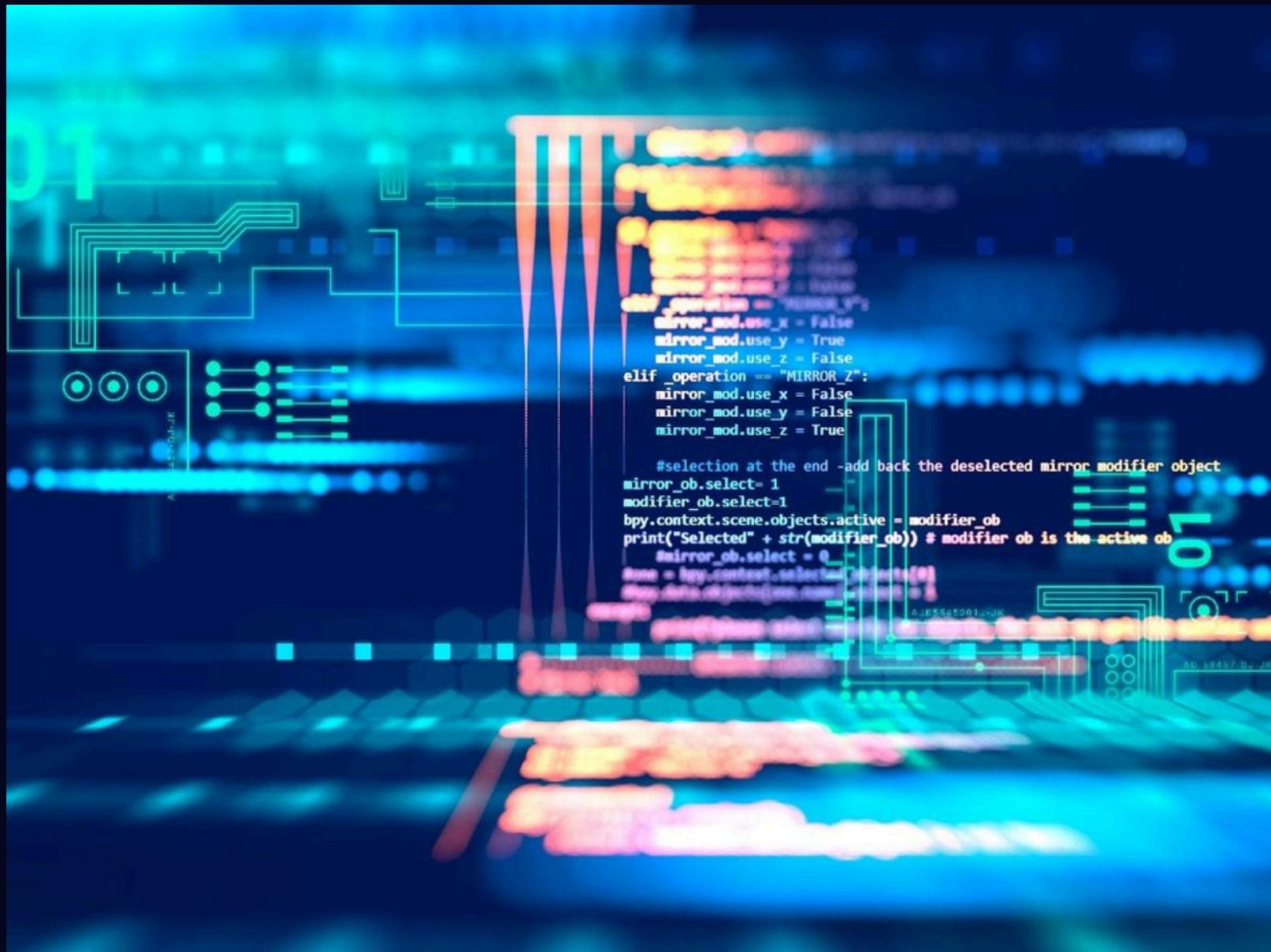
TECNOLOGÍAS UTILIZADAS



BACK-END: DIAGRAMA CONCEPTUAL



REVISION DE CODIGO



REVISION DE RESULTADOS EN POSTMAN

The screenshot shows the Postman interface with the following details:

- Request URL:** http://127.0.0.1:4000/credenciales
- Method:** POST
- Body Content (raw JSON):**

```
1 {
2   "texto": "nombre: benjamin apellido: valenzuela rut: 12345678-6"
3 }
```
- Response Status:** 200 OK
- Response Headers (6):** (Listed below)
- Response Body (JSON):**

```
1 {
2   "apellido": "valenzuela",
3   "mensaje": "Credenciales almacenadas y guardadas correctamente.",
4   "nombre": "benjamin",
5   "rut": "12345678-6"
6 }
```

Response Headers (6):

- Content-Type: application/json
- Content-Length: 344
- Content-Encoding: gzip
- Date: Mon, 10 Jul 2023 14:45:27 GMT
- Connection: keep-alive
- Set-Cookie: session_id=1234567890; Path=/

REVISION DE RESULTADOS EN POSTMAN

The screenshot shows the Postman application interface. At the top, there is a header with 'POST' and the URL 'http://127.0.0.1:4000/ask'. Below the header, there are tabs for 'Params', 'Authorization', 'Headers (8)', 'Body', 'Scripts', and 'Settings'. The 'Body' tab is selected, showing the raw JSON input:

```
1 {
2   "question": "mi pedido esta en otra dirección"
3 }
4
```

Below the input, the status bar shows '200 OK' with a timestamp of '6.32 s' and a size of '1.72 KB'. The 'Body' tab is active, displaying the JSON response:1 {
2 "answer": "Estimado/a cliente, lamentamos mucho escuchar que su pedido ha sido entregado en una dirección incorrecta. Entendemos la frustración que esto puede causar y queremos ayudarle a resolver la situación lo antes posible.\n\nPara poder investigar este incidente y encontrar una solución, necesitamos recopilar un poco más de información. ¿Podría por favor confirmar la dirección de entrega que proporcionó al realizar el pedido y la dirección donde se entregó el paquete? \n\nTambién sería de gran ayuda si nos pudiera proporcionar el número de su pedido.\n\nUna vez que tengamos esta información, podremos contactar al repartidor y determinar qué ocurrió. Nos pondremos en contacto con usted tan pronto como tengamos novedades.\n\nSi desea añadir alguna información más, como capturas de pantalla de la confirmación del pedido o cualquier otra comunicación relevante, no dude en hacerlo. Cuanto más información nos pueda proporcionar, más rápido podremos resolver este problema. Gracias por su paciencia y comprensión.",
3 "context_sources": [
4 "El cliente reporta que el repartidor no llegó a la dirección acordada.",
5 "El cliente reporta que la dirección de entrega no es la correcta.",
6 "El cliente no recibió instrucciones claras sobre cómo se realizaría la entrega."
7],
8 "gravedad": "alto",
9 "nivel": 90

REVISION DE RESULTADOS EN POSTMAN

The screenshot shows the Postman application interface. At the top, the URL is set to `http://127.0.0.1:4000/regravedad`. The method is selected as `POST`. The `Body` tab is active, showing the following raw JSON payload:

```
1 {
2     "informacion_extra": "Además, su sistema se nego en atenderme"
3 }
4
```

Below the body, the response details are shown: `200 OK`, `3.92 s`, `772 B`. The `Body` tab is selected, displaying the response content as JSON:

```
1 {
2     "contexto_utilizado": [
3         "No hay información actualizada sobre el estado del envío.",
4         "El cliente reporta que su información personal fue compartida sin su consentimiento.",
5         "El servicio o pedido fue cancelado sin comunicación previa."
6     ],
7     "gravedad_recalculada": "75",
8     "mensaje_para_usuario": "Por favor, adjunta un archivo o imagen que respalte tu queja para continuar con la gestión.",
9     "pregunta_combinada": "mi pedido esta en otra dirección\nInformación adicional: Además, su sistema se nego en atenderme"
10 }
```

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

Lo logrado:

- Todos los avances esperados del proyecto se cumplieron.

Alcances:

- Actualización totalmente lograda en back-end.
- Conexión de base de datos y chat-bot.

Limitaciones:

- No se logró realizar la conexión directa con la Api de WhatsApp.
- Solo es posible utilizar uno de los controladores para mandar mensajes por Whatsapp.
- El código depende estrechamente de la conexión a internet.

CONCLUSIONES

Por mejorar:

- Mejorar la organización dentro del proyecto.
- Conexión directa con la api de Whatsapp.

¿Fue optimo el modelo utilizado?:

- Considerando que los objetivos solicitado se cumplieron, se podría decir que el modelo utilizado es adecuado, pero de igual forma puede seguir mejorando.



**GRACIAS
POR SU ATENCIÓN**