



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN**  
**UNIDAD MULTIDISCIPLINARIA TIZIMÍN**  
**FACULTAD DE MATEMÁTICAS**

**LICENCIATURA EN INGENIERÍA DE SOFTWARE**

Administración de Proyectos I

Prof. Carlos Miranda Palma

**ADA Caso de Negocio**

Br. Abraham Raymundo Cruz Colli  
Br. Luis Javier Quintana Olivera  
Br. Emir Alejandro Bellos Cruz

5 de Marzo del 2025

# Caso de Negocio - Abbem IA

## Resumen Ejecutivo

Abbem IA es una plataforma de inteligencia artificial diseñada para crear chatbots inteligentes y personalizados, orientados a optimizar procesos operativos y mejorar la atención al cliente en diversas industrias. La solución se apoya en procesamiento de lenguaje natural, integración multicanal y aprendizaje automático, permitiendo a las empresas automatizar tareas repetitivas, reducir tiempos de respuesta y mejorar la experiencia del usuario.

## Justificación

El incremento en las consultas repetitivas y la demanda de respuestas inmediatas hacen necesario el uso de soluciones automatizadas. Abbem IA responde a estas necesidades al ofrecer una herramienta escalable y adaptable que permite a las empresas reducir costos operativos y liberar recursos para actividades estratégicas. Su implementación se traduce en una mejora sustancial en la eficiencia operativa y en la satisfacción del cliente, posicionando a las organizaciones en la vanguardia de la transformación digital.

## Objetivos del Proyecto

- Optimizar procesos internos y la atención al cliente mediante la automatización.
- Reducir costos operativos al disminuir la dependencia de personal para tareas repetitivas.
- Ofrecer una solución adaptable y personalizable para diversos sectores industriales.
- Impulsar la innovación tecnológica y la competitividad en el mercado.

## Análisis de Costos

### 1. Costos de Desarrollo

- **Desarrollo de Software:** Inversión en recursos humanos para el diseño, programación y pruebas del sistema.
- **Licencias y Herramientas:** Adquisición de herramientas de desarrollo y licencias necesarias para implementar tecnología de IA.
- **Infraestructura Tecnológica:** Costos asociados a servicios en la nube, hosting y almacenamiento de datos.

## 2. Costos de Implementación

- **Integración y Personalización:** Gastos para adaptar el sistema a las necesidades específicas de cada cliente, incluyendo la integración con sistemas preexistentes.
- **Capacitación:** Inversión en programas de formación para el equipo interno y capacitación a los clientes para el uso correcto de la plataforma.

## 3. Costos Operativos y de Mantenimiento

- **Soporte y Actualizaciones:** Gastos recurrentes para el mantenimiento preventivo y correctivo, actualizaciones de software y parches de seguridad.
- **Marketing y Ventas:** Inversión en estrategias de marketing digital y fuerza de ventas para la captación y retención de clientes.

## Análisis de Beneficios

- **Reducción de Costos Operativos:** Menor dependencia de personal para atención al cliente y reducción de errores humanos.
- **Optimización del Tiempo:** Automatización de tareas repetitivas que permite a las empresas enfocarse en actividades estratégicas.
- **Mejora en la Experiencia del Cliente:** Respuestas rápidas, personalizadas y disponibilidad 24/7 que aumentan la satisfacción y fidelización.
- **Ventaja Competitiva:** Posicionamiento en el mercado como una solución innovadora y adaptable, impulsando la transformación digital de las organizaciones.

## Análisis de Riesgos

### 1. Dependencia de Infraestructura Externa

- Riesgo de interrupciones en los servicios en la nube o problemas con proveedores terceros, lo cual podría afectar la disponibilidad del sistema.

### 2. Complejidad en la Integración

- Desafíos técnicos al conectar la plataforma con sistemas preexistentes en las empresas, lo que podría generar retrasos o requerir recursos adicionales.

### 3. Evolución Tecnológica Rápida

- La constante innovación en inteligencia artificial y procesamiento de lenguaje natural obliga a actualizar el sistema de forma continua, implicando mayores inversiones en I+D.

#### **4. Costos Inesperados**

- Posibles sobrecostos en el desarrollo o mantenimiento que impacten el presupuesto inicial.

#### **5. Riesgos de Seguridad**

- Amenazas de ciberataques y vulnerabilidades que puedan comprometer la información de los usuarios y clientes.

### **Conclusiones y Recomendaciones**

Abbem IA representa una inversión estratégica con un claro potencial de transformación para las empresas en términos de eficiencia operativa y mejora en la atención al cliente. Se recomienda proceder con el proyecto, implementando medidas de mitigación para los riesgos identificados, tales como diversificar proveedores de infraestructura, realizar pruebas exhaustivas de integración y mantener un plan de actualización continua del sistema. Asimismo, una inversión robusta en marketing y capacitación será clave para asegurar la adopción exitosa de la plataforma en el mercado.

El plan estratégico, aunque opcional en este documento, puede desarrollarse en paralelo para definir tácticas de entrada al mercado, posicionamiento de marca y estrategias de crecimiento a mediano y largo plazo.